



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة عباس لغرور خنشلة
كلية الحقوق و العلوم السياسية قسم الحقوق



الخدمة العمومية في القانون الدستوري الجزائري

مذكرة ضمن نيل شهادة الماستر في الحقوق
التخصص : دولة و مؤسسات

الأستاذة المشرفة :
• سلاطنية نجيبة

من إعداد الطالبات :

- بلادح خولة
- عباسي أمال

أعضاء لجنة المناقشة

الصفة	الجامعة	الدرجة العلمية	الإسم واللقب
رئيسا	عباس لغرور خنشلة	أستاذ التعليم العالي	دمان ذبيح عماد
مشرفا ومقرر	عباس لغرور خنشلة	أستاذ محاضر أ	سلاطنية نجيبة
عضو امتحنا	عباس لغرور خنشلة	أستاذ محاضر ب	كواشي مراد

2022/2023

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



الشكر و العرفان

من لم يشكر الناس لم يشكر الله صدق رسول الله عليه
الصلاه والسلام

وعليه نحمد الله عز وجل الذي وفقنا في اتمام هذا العمل ونتقدم
بجزيل الشكر الأستاذة الفاضلة الدكتورة سلاطية نجبية باشرافها
على عملنا هذا

والتي لم تبخل علينا بأي جهد من أجل أخراج هذا العمل بشكل
مقبول كما لا يفوتنا تقديم شكرنا

الى أعضاء لجنة المناقشة

والشكر أيضا موصول لرئيس قسم كلية الحقوق الدكتور دمان
ذبيح عماد لمساعدتنا على إتمام عملنا على أحسن وجه.

بلادح خولة / آمال عباسي

الإهداء

إلى التي اضاءت شعلة الحياة بين يدي إلى من امضت العمر تعباً
لراحتك والداي الغالية

إلى من افاض عليا بعطاء ما استطعت رده وتحمل انشغالي
وارهاقي طيلة فترة دراستي وكان لي سندا زوجي الكريم
إلى هديتي من الرحمان والنعمة الكبيرة التي رزقت بها ابنائي
الأعزاء

إلى كل معلم واستاذ اساهم ولوبتلقيني حرفا واحدا خلال مسيرتي
الدراسية من الطور الابتدائي إلى ما أنا عليه الآن

لكم مني جزيل الشكر والامتنان

أمال

الإهداء

إلى من أفضّلها على نفسي

ألى التي ضحّت من أجلي ولم تدّخر جهداً في سبيل إسعادي على الدوام
(أمّي الحبيبة).

نسير في دروب الحياة ويبقى من يُسيطر على أذهاننا في كل مسلك نسلكه
صاحب الوجه الطيب والأفعال الحسنة فلم يبخل عليّ طيلة حياته
(والدي العزيز).

إلى أخي السند الدائم وإلى أخواتي فلولاهم لما وصلت إلى هذه الدرجة
وجميع من وقفوا بجواري وساعدوني بكل ما يملكون وفي أصعدة كثيرة أقدم
لكم هذه الشكر وأتمنّى أن يحوز على رضاكم.

بلادح خولة



المقدمة

المقدمة

المقدمة

لطالما ارتبط وجود الدولة منذ القديم بتطور الفكر الانساني والسعي لتحقيق النفع العام والنظام والامن كما تبذل الدولة قصار جهدها في سبيل توفير الخدمات الاساسية للأفراد المجتمع سواء بالمجان او مبالغ رمزية او مدعمة ولتحقيق هذه الاهداف صاغت القوانين والتنظيمات اللازمة وكذا اسست العديد من المنظمات والمؤسسات في مجالات الخدمة العمومية مما ادى الى توسيع في دائرة نشاطاتها وتدخلاتها ولهذا اعتمدت على عده اليات لتنفيذ سياساتها العامة والمختلفة ومن اهم هذه الوسائل والاليات المرفق العام ويعتبر وسيله لتنفيذ سياستها المختلفة وكما يرتبط نجاح هذه السياسات بمدى حسن تسيير المرفق العام كم يعرف تطورا مسرعا على مستوى متطلبات وحاجيات المواطنين مواكبا بذلك تطور الحياه التي افرزت مشكلات في شتى الميادين في ظل كثره طلبات المواطنين حتى اصبحوا اكثر من اي وقت مضى في طلب خدمات ملحه ومتزايدة وذات جودة .

وتعتبر الجزائر من بين هذه الدول حيث سعة منذ الاستقلال الى وضع القوانين والتنظيمات المساعدة على انشاء جهاز لتقديمي الخدمات الاجتماعية الاساسية التي يكفلها الدستور بالمجان ولجميع المواطنين حيث صعدت الى تطوير وعصرنه اساليب تقديم الخدمة العمومية وكذا وسائل عملها وكذلك من اجل مسح كل الصفات السلبية التي ارتبطت بالمرفق العام من سوء تسيير وبيروقراطية وتعقيد للإجراءات الادارية وردائه الخدمات المقدمة وذلك جاء بتبني حليب جديده تضمن فعالية المرفق العام وجوده خدماته .

✓ اهمية الدراسة:

يكتسي الموضوع اهميه بالغه في شقه النظر والعمل فمن الناحية النظرية يسعى الى دراسة متأصلة في المفاهيم والمبادئ واليات الاصلاح اما من الناحية العملية في الدراسة تكون حول اليات تحسين الخدمة العمومية في الجزائر مقاربه حديثه وقديمة.

✓ اسباب اختيار الموضوع:

من اهم الاسباب التي دفعتني لاختيار هذا الموضوع نذكر:

المقدمة

➤ الاسباب الذاتية:

ان موضوع الخدمة العمومية في القانون الدستوري الجزائري يدخل ضمن مواضيع القانون الدستوري الذي يدخل ضمن تخصصنا في الماستر كما ان موضوع الخدمة العمومية في الجزائر له علاقة بنا نحن اصحاب هذه الدراسة لان احدنا موظف في الإدارة والاخر مواطن وكون هذا الموضوع في تطور المستمر مما يتطلب تحيين الدراسات حوله للوصول الى نتائج جديده لم نتوصل اليها الدراسات السابقة او توصلت اليها وبقيت غامضة.

➤ اسباب موضوعية:

وتتجلى في كوني الموضوع هو موضوع حيوي ومهم ونظرا للدور الذي يلعبه في تلبية حاجات المواطنين بالإضافة الى غياب دراسات شاملة للموضوع حيث ان اغلب الدراسات لا تعتمد على معطيات حديثه وما دافعنا الى دمج اهم العناصر الى التي لم يسبق تناولها في هذا الموضوع.

❖ أهداف الدراسة

. نهدف من خلال هذه الدراسة الى:

- اعطاء صوره واضحة للاطار القانوني والمؤسساتي للخدمة العمومية في الجزائر.
- ايضاح الاصلاح في المرفق العام في الجزائر ومدى فعاليته.
- توضيح التطور والتحديث الذي طرئ على الخدمة العمومية في الجزائر.

❖ الإشكالية الدراسة :

. وتتمثل إشكالية هذه الدراسة في :

ما هو الاطار القانوني الذي ينظم الخدمة العمومية في الجزائر؟.

ويندرج تحت هذه الاشكالية مجموعه من الاسئلة الفرعية الآتية:

- ما مدى نجاح المرفق العام في الجزائر في تقديم الخدمات العمومية

التي تلبي تطلعات المواطنين في ظل الاصلاحات الادارية المتخذة في

هذا الشأن؟.

المقدمة

- الى اي مدى يمكن ان تساهم عصرنة الإدارة الجزائرية في تحسين

الخدمة العمومية؟

✓ منهجية الدراسة :

اعتمدنا في دراستنا على الطريقة التالية :

توثيق المعلومات الواردة في المتن بالهامش يكون:

اسم الكتاب , اسم المؤلف , اسم محقق ان وجد , دار النشر , بلد النشر , رقم الطبعة ,

تاريخ النشر (السنة الميلادية) , الجزء ان وجد ثم الصفحة .

- بالنسب للمعاجم والقواميس اللغوية توثيق المعلومات الخاصة بالكتاب وتصنيف

الباب قبل الجزء والصفحة.

- اذا قمنا بنقل النص حرفيا جعلناه بين الشولتين " " .

- اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي حيث تم اعتماد المنهج

الوصفي في الاطار التاريخي والمفاهيمي للخدمة العمومية وفي دراسة المفاهيم

والمبادئ واعتمدنا ايضا المنهج التحليلي في دراسة اليات تحسين الخدمة العمومية

ومدى فعاليتها

✓ الدراسات السابقة :

لقد تناولت العديد من الدراسات الجامعية سواء على مستوى الماجستير او الدكتوراه الخدمة

العمومية في الدستور الجزائري ومن بين الدراسات التي اجريت في الميدان:

الدراسة التي قامت بها الطالبة (ضريفي نادية) تسيير المرفق العام والتحولت الجديدة مذكره

لنيل شهاده الماجستير في الحقوق فرع الدولة والمؤسسات العمومية كليه الحقوق جامعه الجزائر

1، 2007 2008.

حيث ركزت الطالبة على تسيير المرفق العام وتطورات الجديدة الطارئة و تطرقت أيضا

الى الاصلاح الاداري للمرافق العمومية.

المقدمة

الدراسة التي قام بها الطالب عاشور عبد الكريم دور الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الامريكية والجزائر مذكوره مقدمه استكمالا لمتطلبات الحصول على شهاده الماجستير في العلوم السياسية كليه الحقوق والعلوم السياسية جامعة منتوري قسنطينة 2009 2010 .

- حيث ركز الطالب في هذه الدراسة على الإدارة الالكترونية والتطور الحاصر ودوره في الجزائر والولايات المتحدة الامريكية.

✓ خطة الدراسة :

قمنا بتقسيم الموضوع الى فصلين :

تطرقنا في الفصل الاول الى الخدمة العمومية دراسة متأصله في المفاهيم والمبادئ واليات الاصلاح وقمنا بتقسيمه الى مبحثين وتناولنا في المبحث الاول قراءه في النشأة والتأصيل النظري والمفاهيم للخدمة العمومية وفي المبحث الثاني تشخيص ازمه الخدمة العمومية والمرفق العامة و ضرورة الاصلاح.

اما الفصل الثاني تطرقنا فيه الى تحيين الخدمة العمومية في الجزائر مقاربه قديمة حديثه وتناولنا في المبحث الاول رياض تحسين الخدمة العمومية في الجزائر مقاربه قديم, وفي المبحث الثاني التوجه نحو عصرنا الخدم, العمومي, في الجزائر مقاربه قديم, حديثه.

الفصل الأول:

الخدمة العمومية دراسة
متأصلة في المفاهيم وآليات
الإصلاح

المبحث الأول: قراءة في النشأة والتأصيل النظري والمفاهيم

للخدمة العمومية

إن أهمية تحسين الخدمة العمومية والمكانة البارزة التي توليها لها معظم الدول والهيئات الدولية والوطنية ورجال الفكر والقانون، هذا ما جعل الجزائر وخاصة السلطات العمومية بورها تعطيها قسط كبير من الاهتمام في كل الجوانب التشريعية والهيكلية والتنظيمية وإنشاء المرافق العمومية، التي تسعى من خلالها إلى تقديم أحسن خدمة عمومية وراحة أكبر للمواطن وتلبية جميع مطالبه.

من خلال هذا الفصل أردنا أن نبين الجانب النظري للخدمة العمومية والذي سيتم فيه التطرق إلى قراءة في النشأة والتأصيل النظري والمفاهيمي للخدمة العمومية كمبحث أول وذلك بدراسة الإطار التاريخي والإطار المفاهيمي للخدمة العمومية، أما في المبحث الثاني سيتم فيه تشخيص أزمة الخدمة العمومية والمرفق العام ومزودة بالإصلاح وذلك بتوضيح مفهوم المرفق العام ودراسة أزمة الخدمة العمومية والمرفق العام وتوضيح مزودة إصلاح الخدمة العمومية.

المطلب الأول: الإطار التاريخي للخدمة العمومية

الفرع الأول: النشأة في فرنسا

1- القرن التاسع عشر بواكر التأسيس:

استمرت سلطات الدولة في النمو في القرن التاسع عشر وأستخدم مفهوم المصلحة العامة بشكل وفي هذا السياق وبعد التدرج المحتشم لبروز متكرر، لكن الدولة الليبرالية أعطت مكانة أساسية للحريات العامة، الخدمة العمومية ظلت مهام الدولة محدودة للغاية وتمارس بشكل رئيسي أعمال الشرطة الإدارية (الضبط الإداري) من قبل دولة بوليسية، ومع صعود الرأسمالية أصبحت الظروف الاقتصادية للسكان مثيرة للقلق ما أدى إلى بروز ظاهرة عمالة

الأطفال بشكل كبير ما أدى إلى تدخل الدولة في النصف الأول من القرون 19 ما أدى إلى استصدار قرار التدريس بالقوة حتى يتسنى لهما في ظل الجمهورية الثالثة أصبحت الدولة تتدخل بشكل خاص حيث سنت تشريعات عديدة ومتنوعة بشأن الخدمات العامة¹.

2- القرن العشرين:

تطورت أهمية ووزن الخدمات العامة طوال القرن العشرين في التوسع بين أصبحت الخدمة العامة المبدأ الموحد للمفاهيم الرئيسية للقانون الإداري فقد اختلفت الخدمات العامة الإدارية عن الخدمات العامة الصناعية والتجارية في عشرينات القرن الماضي حيث سادت الخدمة العامة من قبل شأن أصيل للملك وخلال ظهور الحركة الاقتصادية وتنوعها وممارستها من رف الأفراد ما أدى إلى التفكير إشباع المترفقين بالخدمات اللازمة من أجل السيطرة على الوضع الاقتصادي وتنظيمه.

وعندما تطورت إدارة الخدمات العامة من قبل الأفراد وإسناد تدخل الدولة بقوة في هذا الوقت من خلال المزيد من القوانين الاقتصادية على المستوى الوطني والمستوى المحلي كذلك، وتتزايد القوانين لدرجة تشجيع القاضي بإداري على التذكير بمبدأ حرية التجارة والصناعة لكن هذا لم يوقف توسع القطاع الذي أعيد إحيائه مرة أخرى بعد عام 1958.²

الفرع الثاني: النشأة في الجزائر

1- في ظل الأحادية الحزبية:

¹ Léon duguít, traité de droit constitutionnel 1911. Cité par jean Paul Valette le service public à la française paris ellipes 2000 p 157

² alain supiot, la crise de lésprit de service public, droit social p 61.

لقد تحررت الجزائر من قيد المستعمر الفرنسي في 05 جويلية 1962 وورثت منه كافة القوانين الإدارية لتسيير الدولة حديثة النشأة، لكن هذا وجد تعارضا مع مقومات المجتمع حزبا في الشؤون الديني والاجتماعي وبالتالي لجأت الجزائر إلى استعمال آليات النظام الليبرالي للمرفق العمومي كما في القوانين الفرنسية، عدا ما يتنافى مع السيادة الوطنية وهذا بموجب القانون رقم 157/62 المؤرخ في 31 ديسمبر 1962، حيث حاولت السلطة تحقيق احتياجات المواطن خصوصا الحقوق التي فقدها في الفترة الاستعمارية لذا كان الاهتمام كبيرا بالخدمة العمومية وهو ما عرفته المرحلة المرسومة بحكم الحزب الواحد منذ الاستقلال لغاية 1989، حيث انتهجت الجزائر النظام الاشتراكي القائم أساسا على توفير الخدمات العمومية لكافة أطراف الشعب والمساواة في الاستفادة من إمكانيات الدولة، حيث ظهرت المجانية في التعليم وفي الاستفادة من الخدمات الصحية.¹

• الخدمة العمومية من خلال قانون 82 - 01 :

كان قانون 82 - 01 أول قانون متعلق بالإعلام تصدره الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية بتاريخ 06 فيفري 1983 والذي نشر في الجريدة الرسمية رقم 05 السنة 19 الصادرة بتاريخ 09 فيفري 1982 حيث اعترف بحق المواطن في الإعلام، لكنه نظم مهنة الإعلام في ظل الانتماء للحزب الحاكم وهو جبهة التحرير الوطني، أي أن كافة المؤسسات الإعلامية من صحف ومجلات وإذاعة وتلفزيون كانت تحت سلطة النظام أي كله إعلام عمومي ولا وجود للإعلام الخاص والمستقل في ظل هذا القانون.

وبطبيعة الحال الإعلام العمومي عبارة عن مرفق عام وظيفته الأساسية هي الخدمة العمومية، كونه أولا موجه لكافة الناس دون استثناء ويستفيد منه الجميع بالتساوي، كما أنه يقدم خدمات مجانية بدون غرض ربحي وهي الصفات التي أقرها قانون 82 - 01 ضمن مواد التي اكتست

¹ شداد عبد الرحمان. إدارة المؤسسات الإعلامية العمومية في الجزائر بين التوجه الإستراتيجي والخدمة العمومية، مذكرة

دكتوراه، جامعة الجزائر. 2010. ص 25

في غالبيتها صيغة عمومية وسيتم استعراض عدد من هذه المواد وتحليلها لاستخراج المفهوم الذي كرسه الشرع الجزائري للخدمة العمومية من خلال هذا النص.

حيث جاء في المادة الأولى: " الإعلام قطاع من قطاعات السيادة الوطنية" وهذا وحده كان للشرع بأنه قطاع لا يتحكم فيه أي شخص أو مؤسسة لغرض شخصي أو من أجل منفعة ذاتية، فكل جزائري يتمتع بالجنسية له الحق في الاستفادة من خدمات الإعلام، وجاء في الفقرة الثالثة من نفس المادة ما يلي: "ترجمة لمطامح الجماهير الشعبية لا يعمل الإعلام على تعبئة كل القطاعات وتنظيمها لتحقيق الأهداف الوطنية"¹

2- في عهد التعددية:

الخدمة العمومية في قانون 90 - 07 صدر هذا القانون في الثالث من أبريل 1990² بعد انتهاج الجزائر للنظام السياسي الليبرالي وتفتح قطاع السياسة على التعددية للخدمة العمومية فقد وردت تلميحا وتصريحا في عدة مواضع، نذكر منها ما جاء في المادة الخامسة من إشارة إليها حيث نص: " تشارك عناوين الإعلام وأجهزته السابق ذكرها في إزدهار الثقافة الوطنية وفي توفير ما يحتاج إليه المواطنون في مجال الإعلام والإطلاع على التطور التكنولوجي والثقافة والتلافي في إطار القيم الوطنية وترقية الحوار بين ثقافات العالم" ويبدو من هنا جليا دعوة السلطة لكافة وسائل الإعلام العمومية والخاصة التي تملكها الدولة أو الجمعيات والأحزاب والأشخاص من أجل المشاركة في خدمة حق المواطن في الإعلام من خلال توفير كل ما يحتاج إليه وهذا هو لب وجوهر التركيز على أنه: "تتولى أجهزة الإذاعة الصوتية المسموعة التابعة لـ 13 الخدمة العمومية، كما جاء في المادة للقطاع على قنواتها المتخصصة في بث الثقافات الشعبية، التكفل بإستعمال كل اللهجات الشعبية لتبليغ وترسيخ الوحدة الوطنية والقيم العربية الإسلامية في المجتمع الجزائري" وهذا بالتأكيد من مهام الخدمة العمومية التي تقوم على أساس المساواة بين كل المواطنين والسعي لخدمة الثقافات والقيم

¹ فريحة حسين. شرع القانون الإداري - ديوان المطبوعات الجامعية. الجزائر. 2010 ص 36.

² الجريدة الرسمية. عدد 14. سنة 1990. الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

الوطنية للمجتمع، بلا تمييز ولا إهمال أي خصوصية من خصوصيات المجتمع وهنا ركز المشرع الجزائري على الثقافة واللهجات الشعبية قيم العربية الإسلامية في المجتمع الجزائري" وهذا بالتأكيد من مهام الخدمة العمومية التي تقوم على أساس المساواة بين كل المواطنين والسعي لخدمة الثقافات والقيم الوطنية للمجتمع، بلا تمييز ولا إهمال أي خصوصية من خصوصيات المجتمع وهنا ركز لمشرع الجزائري على الثقافات واللهجات الشعبية قيم العربية والإسلام، من جهة أخرى على ضرورة إستشارة ذوي الإختصاص عند نشر دورية متخصصة موجهة للأطفال حيث أكدت : "يجب على مدي النشريات لمخصصة للأطفال أن يستعين بهيئة تربوية إستشارية من ذوي الإختصاص." وهنا يجب الذكر أن المشرع لم يهمل بعض النقاط المتعلقة بالخصوصيات ومختلف فئات المجتمع وهو أيضا من ركائز الخدمة العمومية، وفي الباب السادس المتعلق بالمجلس الأعلى للإعلام جاءت ثلاثة فقرات في المادة 59 التي تحدد مهام المجلس الأعلى للإعلام حيث نجد عبارة " يسهر على إتقان التبليغ والدفاع عن الثقافة الوطنية بمختلف أشكالها ويروجها لاسيما في مجال الإنتاج ونشر المؤلفات الوطنية" وهذه كما سبق وقلناه في البحث هي جوهر الخدمة العمومية، كما جاء ذكر مصطلح الخدمة العمومية واضحا في فقرة أخرى من نفس المادة في السياق الخاص بتحديد قواعد الإعانات حيث تشير الفقرة إلى مهمة من مهام المجلس الأعلى للإعلام وهي " يحدد قواعد الإعانات المحتملة والمساعدان التي تمنحها الدولة للأجهزة الإعلامية التي تخولها صلاحيات وهنا نرى بوضوح أن الدولة تساهم بقسط من المصاريف لفائدة النشريات من أجل ضمان الخدمة العمومية في وساءل الإعلام وهو أمر جيد كون هذه الخدمة مضمونة في الإعلام التابع للسلطة العمومية لكن يمكن لإعلام الخاص أن يجد وظيفته كونه يبحث أساسا عن الربح وهذه الفقرة تبين حرص الدولة على ضمان الخدمة العمومية ولو بتقديم مساعدات للصحف والنشريات التي يملكها الخواص، كما جاء في فقرة ثالثة من المادة 59 كذلك التي تحدد مهام المجلس الأعلى للإعلام ما يلي: " يجمع كل المعلومات الضرورية من الإدارات والأجهزة المكلفة بالخدمة العمومية في الإعلام أو من جهاز إعلامي أو مؤسسة صحفية لتأكيد إلتزامات كل منها...."

وهنا يبدو جليا كذلك إهتمام المشرع بالخدمة العمومية التي جعل من مهام المجلس الأعلى للإعلام مراقبة وجمع المعلومات عن مدى إلتزام الصحف بهذا المرسوم.¹

المطلب الثاني: الإطار المفاهيمي للخدمة العمومية

تقوم الخدمة العمومية على إحتياجات الأفراد في المجتمع وتختلف أهمية الخدمة وزيادة الحاجة إليها حسب طبيعة الإقليم كما تتعدد أنواع الخدمة العمومية وفق الضرورة أو بإختلاف المجال الذي تنتمي إليه فهي تتميز بعدد من المعايير وتستند إلى عدة مبادئ ومنه سيتم اترق في هذا المطلب إلى مفهوم الخدمة العمومية في الفرع الأول وأنواع الخدمة إلى مفهوم الخدمة العمومية في الفرع الأول وأنواع الخدمة العمومية في الفرع الثاني والمبادئ والمعايير التي تميز الخدمة العمومية في الفرع الثالث.

الفرع الأول: مفهوم الخدمة العمومية

يستمد مفهوم الخدمة العمومية من مفهوم المرفق العام وذلك بإعتبار أن هذا الأخير وسيلة في يد الدولة لتنفيذ الخدمة العمومية، فالمرفق العام يمثل ترجمة وصورة الدولة في أرض الواقع من خلاله نفذ الدولة سياستها الإقتصادية والإجتماعية ونجاح هذه السياسة مرهون بنجاح تسيير المرفق العام وفعالية في تقديم خدمة عمومية ناجحة ترقى لتطلعات المواطنين.²

أولا: في القانون الإداري الفرنسي: " الخدمة هي تلك التي تعد تقليديا خدمة فنية تزود بصورة عامة بواسطة منظمة عامة كإستجابة لحاجة عامة ويتطلب توفيرها أن يحترم القائمين على إدارتها مبادئ المساواة و الإستمرارية والتكيف لتحقيق الصالح العام".³

¹ الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية . الجريدة الرسمية عدد 14 . سنة 1990.

² طريفي نادية، المرفق العام بين ضمان المصلحة العامة وهدف المردودية حالة عقود الإمتياز، أطروحة دكتوراه في القانون العام، كلية الحقوق بن عكنون، جامعة الجزائر 1. 2011/2012 400.

³ سليمان نسرين . تسيير الخدمات العامة المحلية. أطروحة تخرج لنيل شهادة الدكتوراه. كلية العلوم الإقتصادية والتسيير والعلوم التجارية. جامعة أبو بكر بالقايد سليمان . 2018 ص 24.

وتعرف أيضا: " هي القدرة على تلبية الحاجات الضرورية للحفاظ على حياة الإنسان وضمان وتأمين رفايته والتي يجب توفيرها على أن تكون في مصلحة الغالبية من المجتمع وهي المحرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات بهدف رفع مستوى المعيشي للمواطنين¹.
ثانيا: في القانون الأمريكي وهو المفهوم المطبق في الولايات المتحدة الأمريكية وكندا وسويسرا وفنلندا والإتحاد السوفياتي سابقا، والوظيفة بموجب هذا المفهوم لا تعتبر خدمة عامة بل تمثل عملا مستقرا بحكمه نظام قانوني خاص.²

وتكون العلاقة الوظيفية بموجب هذا النظام علاقة عقدية في الغالب وأن الموظف يكون مدرب قبل التعيين في الوظيفة ويتصف هذا النظام بالبساطة فلا تعقيد في مفهوم الترقية ولا في التأديب بل أنها تتبع ذات الأنظمة المطبقة في المؤسسات الخاصة وبما يتناسب والإدارة الحكومية وكذلك يمتاز بحرية الحركية والتغيير بين الوظائف والأعمال.³

ثالثا: المفهوم التشريعي لقد عرف الميثاق الإفريقي لقيم ومبادئ الخدمة العامة والإدارة المعتمد بأديس أبابا بتاريخ 30 جانفي 2011 الخدمة العمومية في نص المادة الأولى منه على أنها: " أي خدمة أو نشاط متعلق بالمصلحة العامة يتم القيام بها تحت سلطة الإدارة"⁴
رابعا: المفهوم الفقهي عرف خبراء الإدارة العامة الخدمة العمومية أنها: " الحاجات الضرورية لحفظ حياة الإنسان وتأمين رفايته والتي يجب أن تكون بالنسبة لغالبية الشعب وأن تكون هذه

¹ غزلاني وداد . بكار حنان. البلدية الإلكترونية وأفاق تحسين الخدمة العمومية (بلدية دبي الإلكترونية نموذجا). الملتي الوطني الأول. التسيير المحلي بين إشكاليات التمويل وترشيد قرارات التنمية المحلية. جامعة 08 ماي 1945. قالمه . ص42.

² خالد خليل الطاهر. القانون الإداري دراسة مقارنة (عمان: دار المسيرة. 1998). ص 194

³ خالد خليل الطاهر . مرجع سبق ذكره. ص 195

⁴ المرسوم الرئاسي رقم 12 - 415 المؤرخ في 2012/12/11. يتضمن التصديق على الميثاق الإفريقي لقيم ومبادئ الخدمة العامة والإدارة. المعتمد بأديس أبابا 2011/01/31. الجريدو الرسمية العدد 68 مؤرخة في 2012/12/16. ص

الغالبية من المجتمع المحرك لكل سياسة في شؤون الخدمات بهدف رفع مستوى المعيشة للمواطنين¹

الفرع الثاني: أنواع الخدمة العمومية

تشمل الخدمات العامة مجموعة واسعة من الخدمات التي تنظمها الدولة ويمكن تصنيفها من حيث طبيعة الخدمة ومن حيث التكلفة.

أولاً: من حيث طبيعة الخدمة: تنقسم إلى²:

- خدمات إدارية: وهي الخدمات التي تتعلق بالحياة الإدارية للمواطنين مثل : إستخراج وثائق الحالة المدنية بالبلديات، إصدار وتسليم مختلف الوثائق الإدارية
- خدمات إجتماعية وثقافية: وتتمثل في مختلف الخدمات ذات الطابع الإجتماعي والثقافي والتي تطورت بشكل ملحوظ وتخدم المواطن من الناحية الإجتماعية والثقافية كالتعليم، والصحة، الإعلام، المساعدات الإجتماعية
- خدمات صناعية وتجارية: وظهرت مه تطور دور الدولة وتدخلها في الحياة الإقتصادية وفي تحقيق رفاهية المواطن في مجال إحتياجاته الأساسية كخدمات النقل، الكهرباء والغاز، الاتصالات..

ثانياً: حسب التكلفة: تنقسم إلى³

¹ عبد الكريم عاشور . دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر . مذكرة مقدمة إستكمالاً لمتطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم السياسية. كلية الحقوق والعلوم السياسية. جامعة منتوري. قسنطينة. 2010/2009. ص 40.

² عائشة قادة بن عبد الله، فائزة سبتي، تطبيقات الحوكمة الإلكترونية لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر، الملتقى الدولي حول جودة الخدمة العمومية في ظل الحكومة الإلكترونية -حالة البلدان العربية - كلية العلوم الإقتصادية علوم التسيير والعلوم التجارية - جامعة بومرداس، 29 و 30 أكتوبر 2014، ص 09

³ عائشة قادة بن عبد الله، فائزة سبتي ، مرجع سبق ذكره ، ص 09

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

المطلب الثالث: مبادئ ومعايير تميز الخدمة العمومية

الفرع الأول: مبادئ الخدمة الوطنية

تتمثل المبادئ الأساسية لتقديم الخدمة العمومية في ثلاثة مبادئ وهي:

1. مبدأ الاستمرارية:

تقوم المرافق العامة بتوفير خدمات أساسية للمواطنين وتأمين حاجات عمومية جوهرية في حياتهم كالترويد بالمياه، النظافة، الغاز، النقل....، ونظرا لضرورة هذه الخدمات ودوريتها وحاجة المنتفعين للترويد بها يجب أن يكون عمل المرافق العمومية منتظما (غير منقطع ومستمر دون إنقطاع أو توقف، وأي توقف ولو لمدة قصيرة يشكل خلا ومساسا بفكرة الخدمة العمومية، فإستمرارية الخدمة العمومية مرتبط بشكل أساسي بإستمرارية الدولة وإستقرار سلطتها المركزية وجماعاتها المحلية ومؤسساتها وهيئاتها.¹

ونظرا لأهمية هذا المبدأ وضرورة ضمانه من طرف الدولة فنقدم تكريسه دستوريا من خلال المادة 90 من دستور الجزائر لسنة 1996 المعدل والمتمم بالقانون رقم 01/ 16 المؤرخ في 2016/03/06 والمادة 06/99 منه²، حيث نص المادة 90 على "أن رئيس الجمهورية يسر على استمرارية الدولة والعمل على توفير الشروط اللازمة للسير العادي للمؤسسات....."

¹ عبد الرؤوف سلطان - محمد أيمن بوسليت ، أثر تحسين الخدمة العمومية على المواطن، مذكرة تخرج لنيل شهادة

الماستر، كلية الحقوق ، جامعة محمد خيضر - بسكرة ، 2021 ، ص 36

² دستور الجزائر لسنة 1996 ، المعدل والمتمم بالقانون رقم 16 - 01 المؤرخ في 2016/03/06 ، الجريدة الرسمية العدد 14 المؤرخة في 2016/03/07.

وقد جاء في المادة 6/99 منه "أن الوزير الأول يسهر على حسن سير الإدارة العمومية"

2. مبدأ المساواة:

ويقصد به أن يحصل الأفراد في المجتمع على الخدمة العامة على قدم المساواة، فهو مبدأ أساسي في تقديم الخدمة العامة كما أنه عامل من عوامل الديمقراطية الإدارية، ومضمون هذا المبدأ أنه ينبغي أن يحصل جميع أفراد المجتمع على الخدمة العامة وأن تتشابه الضريبة أو ارسوم في المواقع المتشابهة، وأن يدفع الجميع بنفس الطريقة ويحصلوا على جميع الضمانات، فهذا المبدأ يتضمن ضرورة توفير الخدمة العامة بدون عوائق وإتباعها لجميع المواطنين دون إستثناء وبصورة عادلة.¹

3. مبدأ التكيف والملائمة:

كرس المشرع الجزائري هذا المبدأ من خلال المرسوم رقم 88 - 131 المؤرخ في 04/07/1988 والذي ينظم العلاقات بين الإدارة والمواطن⁽²⁾، حيث جاء في نص المادة 06 منه على أنه " تسهر الإدارة دوما على تكيف مهامها وهياكلها مع إحتياجات المواطنين ، و يجب أن تضع تحت تصرف المواطن خدمة جيدة "، كما نصت المادة 3/21 منه على أنه " ... يجب عليها أن تطور أي إجراء ضروري لتتلاءم دوما مع التقنيات الحديثة في التنظيم والتسيير".

¹ عبد الله طلبية ، الوظيفة العامة في دول عالمنا المعاصر ، 1980 - 1981 ، ص 32

² المرسوم رقم 88 - 131 المؤرخ في 04/07/1988 ينظم العلاقات بين الإدارة والمواطن ، الجريدة الرسمية المؤرخية في 06/07/1988 ، ص من 1013 إلى 1017.

الفرع الثاني: المعايير التي تتميز الخدمة العمومية

توصل معظم الباحثين والعلماء في مجال علم الإدارة العمومي إلى أن كل عملية التسيير لنشاطات الخدمة العمومية ينبغي عليها أن تستخدم قواعد مشتركة، تعد بمثابة قيم تستمد منها شرعيتها وصفاتها والمتمثلة في المعايير الآتية:¹

1. **معيار المساواة:** يعبر هذا المعيار عن عدم التمييز بين المواطنين على أساس الأصل أو المعتقد أو اللون أو الإلتناء الحزبي إلخ فهذا المعيار يفرض المساواة بين المستفيدين في حالة وجودهم في وضعيات متماثلة.

2. **معيار التطور:** هذا المعيار يسمح بتكييف محتوى الخدمة العمومية مع التطور الإجتماعي والتقدم التقني من جهة وإحتياجات المستفيدين من جهة أخرى مثلا : إدخال البطاقات البيومترية في الحالة المدنية ومعالجة العمليات الجاري الحسابية بالنظم الآلية حديثة، وتحديث وسائل النقل الجماعي.

3. **معيار المجانية:** إمتداد لمعيار المساواة بين المواطنين في حالة ما إذا كانت وضعياتهم متباينة (من حيث مستوى الدخل)، يتم إعتداد السلم بين هذا التباين بحيث يدرج في أعلى هذا السلم للخدمات العمومية التي يكون الوصول إليها مجانا للجميع. (مثال خدمة الصحو والأمن....الخ)

ثم ترتيب الخدمات تنازليا حسب نوعية الخدمة ومستوى دخل المستفيد. بحيث تتعدد التسعيرات وتندرج إلى غاية أسفل السلم. أن يقتضي معيار المساواة في التعامل بالحصول على الخدمة العمومية بالمقابل، مثل أغلبية الخدمات العمومية ذات الصفة الصناعية والتجارية كالسكن ، التأمين ، السياحة الخ ويكون هذا التسعير خاضع لثمن تقريبي قابلا للمراجعة دوريا.

¹ نور الدين شنوقي، تفعيل نظام تقييم أداء العامل في المؤسسة العمومية الإقتصادية - حالة المؤسسة الجزائرية للكهرباء والغاز ، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الإقتصادية تجارية وعلوم التسيير ، جامعة الجزائر ، 2004 -

4. **معيار الفعالية** : الخدمة العمومية هي كل الأنشطة التي تثبت فيها عجز السوق في التصحيح الذي يحصل في حالات الإستغلال غير متوازن بين مناطق الوطن (خلق الفوارق الجهوية)، فتوفير بعض الخدمات العمومية الجوارية في مجال النقل والكهرباء والغاز والإتصالات والتعليم والصحة والأمن وشق الطرق في المناطق ذات الكثافة السكانية الضعيفة يساهم في خلق التوازن الجهدي والحفاظ على مزاولة النشاطات الإقتصادية خارج التجمعات السكانية الكبرى، وعليه فإن مثل هذه الخدمات من شأنها أن تجعل التهيئة والتنمية في هذه المناطق أكثر فعالية.⁽¹⁾

5. **معيار التضامن** : الخدمة العمومية ماهي إلا تعبير عن التضامن الإجتماعي بين المواطنين تتولى الدولة قيادته و تجسيده ميدانيا ، من خلال محاربة ظاهرة الفقر والحرمان، بالمساهمة في تقليص الفوارق بين المواطنين بسبب الدخل أو الإعاقة الصحية والمادية ، لذا فالخدمة العمومية تصنف مهامها إلى ثلاثة أصناف وفق معيار التضامن الإجتماعي والمتمثلة في :

- مهام تهدف إلى جعل الخدمة العمومية مادية ومالية في متناول المواطنين المهددين بالفقر والتهميش (الفئات المعوزة).
- مهام تهدف إلى المحافظة على الإنسجام الإجتماعي والشعور بالمواطنة.
- مهام تهدف إلى المساهمة في تشجيع الإستعمال الفعال والعادل للموارد المشتركة.¹

¹ نور الدين شنوقي -مرجع سبق ذكره . ص 19

المبحث الثاني: تشخيص الخدمة العمومية والمرفق العام وضرورة الإصلاح

بالرغم من إرتباط مفهوم المرفق العام بمفهوم الخدمة العمومية باعتبار أن المرفق العام هو الكل والخدمة العمومية هي جزء من هذا الحل ومنه سيتم التطرق في هذا المبحث لدراسة مفهوم المرفق العمومي في المطلب الأول ة توضيح أزمة الخدمة العمومية والمرفق العام في المطلب الثاني وتبيان مزودة إصلاح الخدمة العمومية في المطلب الثالث

المطلب الأول: مفهوم المرفق العام

تتخذ أغلبية الخدمات العمومية التي تقوم الدولة بأدائها صورة المرفق العام والذي يعد شكل من أشكال تدخل الدولة في حياة الأفراج من خلال تقديمها للخدمات العمومية بغية تحقيق المنفعة والمصلحة العام للمواطنين ومنه سنتطرق في هذا المطلب إلى تعريف المرفق العام في الفرع الأول وعناصر المرفق العام في الفرع الثاني.

الفرع الأول: تعريف المرفق العام

أولاً: المدلول العضوي للمرفق العام

يعرف المرفق العام إستناداً إلى المعيار العضوي على أنه جهاز أو مؤسسة أو هيئة عامة أي الجهاز الذي يسير الشؤون والحاجات العانة، ويقصد بهذا المفهوم الإدارة العمومية بشكل عام أو أي مؤسسة إدارية معينة تهدف إلى النفع العام عن طريق إشباع الحاجة العامة أو أداء خدمة معينة سواء كانت هذه الحاجة أو الخدمة مادية كتوفير سلع التموينية أو معنوية كالتعليم.¹

¹ شاكري سمية. محاضرات في قانون المرافق العامة، أقيمت على طلبة السنة الثانية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم الحقوق، السداسي الأول، جامعة محمد لمين دباغين 2 ، سطيف 2020/2019، ص12.

ويشترط لإعتبار نشاط معين مرفقا معيناً أن يتولاه شخصا معنويا عاما بهدف تحقيق المرفق العام أيضا صورة من صور النشاط الإداري

كما يتفق الفقيه " رولاند" مع الفقيه "هوريو" في أن المرفق العام هو المشروع الذي تتولاه السلطات الإدارية بطريقة مباشرة أو غير مباشرة وتستهدف منه تقديم الخدمات العامة إلى الأفراد.¹

ثانيا: المدلول الموضوعي

عرفه الدكتور عمار عوابدي بأنه: " كل مشروع تديره الدولة بنفسها أو تحت إشرافها لإشباع الحاجات العامة بما يحقق المصلحة العامة"²

أما أحمد محيو فعرفه بقوله: " إن مفهوم المرفق العام ليس ولا يمكن أن يكون مفهوما قانونيا مجرد أو حياديا وليس له معنى في ضوء محتواه والغايات الاقتصادية و الاجتماعية التي أسندت له والتي يجب تحديدها مسبقا قبل إعداد النظام القانوني لمرفق، وتعيين الجهة لإحداث هذا المرفق أو ذلك"³

إن المرفق العام نشاط تقوم به السلطة العمومية إتجاه المواطنين بصفة مباشرة أو غير مباشرة أي تحت رقابتها بهدف تحقيق المصلحة العامة، خاضعا في ذلك إلى قواعد القانون العام.⁴

¹ إسماعيل صعصاع البديري، فكرة الشخصية في المرافق العام، العراق، مجلة جامعة بابل، 2007، ص186، ص169.

² عمار عوابدي، القانون الإداري ، النشاط الإداري ، الطبعة الرابعة ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 2007 ، ص 79.

³ أحمد محيو، محاضرات في المؤسسات الإدارية ، ترجمة محمد اعراب ماميلاد.ط. ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر ، 1996 . ص 18.

⁴ ناصر لباد ، الأساسي في القانون الإداري ، دار المجد للنشر والتوزيع ، الطبعة الأولى ، الجزائر ، ص 150.

كما أن المرافق العامة تمثل ذلك النشاط أو العمل الذي تقوم به الأجهزة العمومية وكذلك أجهزة أخرى تهدف إلى تحقيق المنفعة العامة وبهذا المعنى فإن المرفق هو النشاط الذي تقوم به الأجهزة العمومية بهدف تحقيق المصلحة العامة.¹

الفرع الثاني: عناصر المرفق العام

يقوم المرفق العام على عدة عناصر أو أركان، ولكن هذه الأركان محل خلاف بين الفقه بسبب خلافهم إبتداءً على تعريف المرفق العام، فهناك من الفقه من يرى أن المرفق العام يقوم على ركنين فقط هما: المنفعة العامة والسلطة العامة ويرى جانب آخر من الفقه وهو يمثل الغالبية أن المرفق العام يقوم على ثلاثة أركان تتمثل في المشروع أو التنظيم العام والمنفعة العامة ثم السلطة العامة فيما يرى إتجاه ثالث أنه يقوم على أربعة أركان وذلك بإضافة كن الخضوع لنظام قانوني لاستثنائي ومتميز.²

ومنه نستخلص أن المرفق العام يقوم على أربعة عناصر وهي:

أولاً: المرفق العام مشروع أو تنظيم عام

المرفق العام عبارة عن مشروع أي نشاط منظم تمارسه مجموعة من الأوراد مستعينة في ذلك بوسائل مادية وفنية وقانونية لتحقيق كزمن معين.³

وبناءً على ذلك فإن المشروع يتضمن ثلاثة عناصر وتتمثل في:

- مجموعة من الأفراد وتقوم بمهمة توجيه النشاط وتنظيمه وتنفيذه.
- يكون الهدف من هذا النشاط تحقيق هدف معين.
- يستعين القائمين على المشروع بعدة وسائل تتمثل في الوسائل القانونية والوسائل المادية والوسائل الفنية.

¹ علاء الدين عشي ، مدخل للقانون الإداري. دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع، طبعة 2010 ، الجزائر. ص09.

² عصام علي الدبس ، القانون الإداري ، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، طبعة 1 ، الأردن ، سنة 2014

³ عصام علي الدبس ، مرجع سابق . ص 240.

تجدر الإشارة هنا إلى أن الهدف المراد تحقيقه يختلف من مشروع لآخر، وكذلك الاستعانة بالوسائل يختلف أيضا في استخدامها من مشروع لآخر.¹

وبالتالي يقتضي وجود أي مرفق عام إقامة تنسيق وتنظيم بين مختلف مكوناته المختلفة البشرية والمادية بالشكل الذي يسمح له بأداء دوره في تلبية الحاجات العامة، وذلك من خلال إحداث أجهزة دائمة به مثل مدير، مجلس، إدارة اللجان..... إلخ.²

ثانيا: هدف تحقيق النفع العام

المصلحة العامة هي علة وجود المرفق العام وسبب إنشائه فلا يمكن أن يقوم هذا الأخير إلا إذا كانت هناك مصلحة عامة ينبغي تأمينها للأفراد والمتفق عليه وأن المرفق العام يحقق المصلحة المرتبطة بشخص عام ويخضع لنظام قانوني غير مألوف لقانون العادي المطبق على الأفراد. كما إن هذه المصلحة العامة تضمن وتؤمن إما من طرف أشخاص القانون العام أو أشخاص من القانون الخاص.³

ثالثا: إرتباط المرفق العام بالسلطة العامة

يرى الفقيه الفرنسي "de laubadeve" أنه إذا قلنا أنه يشترط الوجود المرفق أن تكون الدولة هي أنشأته بقانون أو بناء على قانون فليس معنى ذلك أنه يلزم أن تكون الدولة هي التي أنشأت المنظمة التي تدير المرفق العام وإنما يكفي أن تكون الدولة هي التي قررت إعتبار النشاط مرفقا عاما ولو كانت قد عهدت بإدارته إلى شركة أو هيئة خاصة ليست في ذاتها مرفق عام.⁴

¹ عصام علي الدبس، مرجع سابق . ص 240.

² محمد الصغير بعلي، القانون الإداري، دار العلوم للنشر والتوزيع، الجزائر، 2002. ص 208

³ مروان محي الدين القطب، طرق مخصصة المرافق العامة، دراسة مقارنة، منشورات الجلي الحقوقية، الطبعة الأولى. بيروت. لبنان. 2009. ص 26.

⁴ علي محمد بدير، القانون الإداري، دون دار النشر، دون طبعة بغداد . سنة 1993 . ص 142.

من خلال ما سبق يتبين لنا أن إنشاء الدولة للمرفق العام هو عنصر أساسي في وجوده وأن الأنشطة التي تقوم بها المشروعات الخاصة لا يمكن إعتبارها مرافق عامة إذا لم تعترف لها الدولة بصفة المرفق العام.

رابعاً: خضوع المرفق العام لنظام قانوني استثنائي ومتميز

يقصد بالنظام القانوني الخاص والإستثنائي الذي يحكم المرافق العامة. هو مجموعة من الأحكام والقواعد والمبادئ القانونية التي تختلف إختلافاً جذرياً عن قواعد القانون الخاص بصفة عامة. وعن قواعد النظام القانوني الذي يحكم المشروعات الخاصة بصفة خاصة وذلك كون أن فكرة المرفق العام لعبت ومازلت تلعب دوراً أساسياً وحيوياً في تأسيس وجود القانون الإداري كقانون مستقل عن قواعد القانون الخاص، و بإعتباره وسيلة وأداة السلطة العامة في الدولة لتحقيق أغراض المصلحة العامة.¹

وبالرغم مما سبق تتضح ضرورة خضوع المرافق العامة لنظام قانوني متميز عن الأنظمة المعمول بها في روابط القانون الخاص بسبب طبيعتها المتميزة ول إستهدافها المصلحة العامة، ومن قبيل ذلك حقها في التنفيذ المباشر وحقها في الرسوم.²

ومنه فالمشروع ذو النفع العام يخضع للسلطة العامة والتي تتوسل وسائل لقانون العام لدى إنشائه وكذلك إدارته وإن كان قد تم إنشائه من قبل الأفراد أو الهيئات الخاصة قبل تمتعه بوصف المرفق العام. وهي بذلك تدير هذا المشروع وفقاً لنظام قانوني خاص أو إستثنائي يخلق عن النظام القانوني الذي يدير الأفراد أو الهيئات الخاصة المشروعات الخاصة.

غير أن هذا الشرط مختلف فيه بين الفقهاء على إعتبار أن التطورات الإقتصادية وتشعب أنشطة الإدارة العمومية أوجدت إلى جانب المرافق العمومية الإدارية مرافق عمومية صناعية

¹ أرزاق خيرة، المرفق العمومي في الجزائر. مذكرة لنيل شهادة الماستر في الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة سعيدة. 2015/2014. ص 26.

² علاء الدين عشي. المرجع السابق . ص 12.

وتجارية تخضع في جانب كبير من نشاطها إلى أحكام القانون الخاص. إضافة إلى وجود مشاريع خاصة تقدم خدمات عامة وتخضع لإشراف ورقابة الدولة.¹

واختلف الفقه كذلك حول هذا العنصر بحيث يرى جانبا منه أن الخضوع المرفق للقانون الإداري هو ركن من أركان المرفق العام فحيث يرى جانب آخر أن خضوع المرفق للقانون الإداري ليس إلا نتيجة لإعتباره مرفقا عاما لا ركنا أو شرطا لقيام المرفق العام ولكل حججه.²

المطلب الثاني: أزمة الخدمة العمومية والمرفق العام

إن الوضع الراهن الذي يتواجد عليه المرفق العام جعله محل أزمة يستوجب إعادة النظر في النظام السياسي من أجل إعادته إلى الإستقرار ومنه سيتم التطرق هذا المطلب لدراسة نقائص المرفق العام في الفرع الأول ودراسة أزمة البيروقراطية الإدارية وتجذرها في المرافق العمومية في الفرع الثاني.

الفرع الأول: نقائص المرفق العام

يعاني كل من مرفق الحالة المدنية والقضاء والصحة كمرافق نموذجية من مجموعة من النقائص جعلت من الخدمة التي نقدمها هذه الأخيرة لا ترقى لتطلعات المواطن.

أولا: مرفق الحالة المدنية

تعد المرافق العمومية الإدارية المحلية من بين أكثر المرافق إحتكاكا بالمواطن نظرا للإقبال المستمر والمتزايد على الخدمات المقدمة من هذا النوع من المرافق. لذلك فقد شكل إعادة تأهيله محور وصب إهتمام السلطات العمومية.

¹ علاء الدين عشي . مرجع سبق ذكره . ص 12.

² مصطلح ممدوح الصرايرة. القانون الإداري. الكتاب الأول. دار الثقافة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن. سنة 2012. ص 324.

إن الحديث عن مرفق الحالة المدنية يدفعنا بالضرورة إلى التطرف للظروف التاريخية التي نشأ فيها حيث أنه أول ما ظهر كام مع صدور قانون 26 جويلية 1873 المتعلق بالملكية لكن هذا الأخير كان قد وضع لأغراض إستعمارية ترتبت عنه مخاطر مست العائلة الجزائرية بالدرجة الأولى في ملكيتها الخاصة، ثم صدر بعده قانون 23 مارس 1882 الذي حدد طريقة وكيفية تأسيس الحالة المدنية للجزائريين وقد إستمر العمل بهذا المص إلى غاية صدور الأمر 66 - 307 المؤرخ في 14 أكتوبر 1966 المتضمن شروط تأسيس الحالة المدنية في المناطق التي لم تأسس فيها كون أن القانون الفرنسي نظم الحالة المدنية في الشمال دون الجنوب¹ وقد ألغي هذا الأمر بصدور الأمر 70 - 20 المؤرخ في 19 فيفري 1970 التضمن قانون الحالة المدنية قبل أن تعدل أحكام هذا الأخير.²

لقد جعل الطابع الخصوصي لنظام الحالة المدنية بكونه ليس مجرد نظام تقاس به العمليات الإدارية والقانونية فقط بل بإعتباره أمر يتعلق بعمل حضاري نستسقي من خلاله معلومات ومؤشرات دقيقة تخص النمو الديموغرافي للسكان وتبني من خلاله مختلف السياسات الإقتصادية والإجتماعية والثقافية وما تعلق بباقي القطاعات الأخرى³ فهو على النحو يعتبر بمثابة ذاكرة للشعوب بالإضافة إلى تأثيره على بعض الملفات كالجنسية، الهوية، تنقل الأشخاص، العمليات الانتخابية، الخدمة الوطنية، ونصوص قانونية مثل قانون الأسرة والقانون المدني. ربما هذا من وجهة نظرنا هو الذي يفسر إعطاء أجل سنتين للقانون 20 - 70 لدخوله حيز النفاذ.⁴

¹ " عصرنة تسيير الحالة المدنية " مقالة منشورة على الموقع

<http://www.mjustice.dz/html/conference/020.htm>

لبن نزار نجيب- مكلف بالدراسات والتلخيص بوزارة الداخلية والجماعات الإقليمية - بتاريخ 2015/06/29 . ص 01

² الأمر 70 - 20 المتضمن قانون الحالة المدنية والمنشور في الجريدة الرسمية، العدد 21 - المؤرخة في

1970/02/27 بموجب القانون رقم 14 - 08 المؤرخ في 19 فيفري 2014. الجريدة الرسمية. العدد 49. ص 03

³ بن نزار نجيب ، المرجع سبق ذكره . ص 10

⁴ الأمر 70 - 22 حيز النفاذ في 01-07-1972

لقد شكل المنشور الوزاري الصادر بتاريخ 14 نوفمبر 2012 إحدى أهم المساهمات التي قامت بها وزارة الداخلية في تشخيص عيوب المرفق العمومي الإداري. حيث أنه بفضل التجربة التي تتوفر عليها هذه الأخيرة وتقاليد العتيقة في ميدان الإصلاح الإداري استطاعت أن تلعب دورا هاما وذلك بتوسيع ميدان إختصاصها إلى مجالات مرتبطة بها.¹

وقد خلصت دراسة وزارة الداخلية من خلال التقييمات المعايينات التي قامت بها إلى تسجيل مجموعة من النقائص تركزت على ثلاث نقاط أساسية تتمثل فيها بعد محورا للإصلاح وهي:

أولا: النقائص المسجلة فيما يخص إستقبال المواطنين والتكفل بانشغالاتهم وطلباتهم²

حيث أشارت وزارة الداخلية بصريح العبارة وبدون لبس ولا تحفظ إلى العادات السلبية التي تسود نشاط المرافق العمومية الإدارية وخلصت إلى مجموعة من النقاط منها أن بعض المسؤولين المحليين لا يقومون بإستقبال المواطنين. وفي حالات أخرى يقوم هؤلاء بتكليف المرؤوسين لإستقبال المواطنين والذين غالبا ما يفتقدون للمؤهلات والقدرات التي تسمح لهم بالإستقبال وبالمعالجة الملائمة لطلبات المرتقين والتكفل الصحيح بانشغالاتهم ومن جهة أخرى أكد التقرير على عدم توفر الظروف المناسبة للإستقبال وأكثر من ذلك أن بعض المسؤولين يميلون إلى تخصيص ردود سلبية الأمر الذي لا يساهم بتاتا في تعزيز علاقة الثقة بين المواطن والإدارة، بموجب تعليمة أخرى صادرة عن المديرية الفرعية للحالة المدنية والهوية بوزارة الداخلية.³

¹ د . محمد أمين بوسماح . " المرفق العام في لجزائر "ترجمة رحال بن أحمد ورحال مولاي إدريس . ديوان المطبوعات الجامعية . الجوائز . 1995 . ص 45.

² الفقرة الثانية من المنشور المؤرخ في 14 /11/2012. الصادر عن وزارة الداخلية. ص 2 (الملحق الرابع)

³ التعليمة رقم 196. الصادرة عن المديرية الفرعية للحالة المدنية والهوية بوزارة الداخلية والمتعلقة بتأخر إمضاء سجلات الحالة المدنية والصادرة بتاريخ 2014/02/03.

والتي أكدت ما ورد في المنشور السابق، حيث أنه تم بموجبها تشكيل فوج عمل على مستوى الإدارات الإقليمية لضمان تطبيق أحكام النصوص القانونية المتعلقة بالمرافق العمومية وتحسين الخدمات المقدمة للمواطنين.

هذا الأخير توصل إلى تسجيل مجموعة من الملاحظات منها مثلا أن القاعات المخططة لإبرام عقود الزواج على المستوى بعض البلديات غير مهياة وغير ملائمة لإضافة إلى تسجيل عدم إمضاء عقود الحالة المدنية في وقتها من طرف بعض ضباط الحالة المدنية. وفي الحالات الأخرى يتم إبرام عقود زوجية من طرف أشخاص غير مؤهلين قانونا.

ثانيا: فيما يخص التوجيه الاتصال وإعلام المواطن

أشار المنشور الوزاري إلى عدة ملاحظات منها ما يتعلق بنقص في إعلام المواطنين حول مختلف الخدمات الإدارية التي تقدمها لاسيما فيما يخص:

- الشروط التنظيمية للإستفادة من بعض الخدمات وإستحقاقها.
- الإجراءات الواجب إتباعها لإعداد الملفات الإدارية.
- أجال معالجة الطلبات.

كما حمل التقرير من جانب آخر نقص وسائل وإشارات لتوجيه المواطن على مستوى بعض الهيئات. وأحيانا وجود وسائل قديمة لم تعد صالحة وتحتاج لإعادة التعيين والضبط أضف إلى ذلك كله غياب إتصال فعال يثمن مجهود الإدارة فيما يخص خدمات المرفق العمومي التي يقدمها مع تكليف أعوان غير مؤهلين مهمتهم الأصلية هي الوقاية والأمن والصيانة باستقبال المواطنين ما من شأنه أن يضر بمصداقية الإدارة.

من جانب آخر أكدت وزارة الداخلية والجماعات المحلية¹ على أن العديد من شكاوى المواطنين لا تحظى بالعناية اللازمة فيكون ذلك دون فعالية بسبب ضعف مستوى التنسيق

¹ تعليمية وزارة الداخلية المتعلقة بدراسة عرائض وشكاوي المواطنين ومعالجتها، تحت رقم 16712، الصادرة بتاريخ

والمتابعة في التكفل بها ما يزيد هذه الظاهرة السلبية أكثر جسامة عدم تخصيص المواطن بالإجابة اللازمة على مطالبه وإستفساراته. أو الحصول في أحسن الأحوال على إجابات سطحية لا تتناسب وتطلعاته.

وما يمكن أن نستنتجه بصفة عامة هنا ومن هلال ما سبق أن علاقة الإدارة بالمرتفقين على مستوى مرفق الحالة المدنية ما زال بعيدا كل البعد عما يجب أن يكون عليه، وهذا ربما يفسر بضعف إنفتاح الإدارة بصفة عامة على محيطنا الإجتماعي حيث وكما سبق القول فقد لاحظنا غياب رؤية شمولية للإستقبال والإرشاد مع وجود بعض الإجراءات المتخذة على مستوى بعض القطاعات، بالإضافة إلى المرة التقليدية للإستقبال في ظل غياب معلومات دقيقة عن الخدمات التي تقدمها مختلف المصالح الإدارية ... الخ وقد اكتسب هذا على جودة الخدمات التي تقدمها هذه المرافق العمومية والتي ترتب عنها إجراءات إدارية معقدة:¹

1- مرفق القضاء :

إن دولة القانونية الدولة التي تمكن المواطنين من معرفة حقوقهم واجباتهم بصفة لا لبس فيها. وتسهل عليهم اللجوء إلى مرفق القضاء دون أي عائق وكلما دعت الحاجة بغية الحصول على حكم قضائي يضع حدا لإنتهاك حق يملكه أو تمكينه من حق يطالب به، ولن يأتي إلا إذا تم إخضاع حماية الحقوق والمطالبة بها إلى جملة من القواعد المعدة مسبقا والتي ينبغي ألا تتسم بالبساطة فحسب بل يجب بوجه أخص أن تتسم بالشفافية تعد أساس ثقة المواطن في عدالته.²

لقد خطي مرفق القضاء بعناية خاصة في مختلف البرامج الحكومية بحيث إعتبر إصلاحه كأولوية وطنية لتحقيق الأهداف التنموية وقد بذلت جهود معتبرة لإستدراك النقائص التي تشوبه إنطلاقا من رغبة واعية بطبيعة المسؤولية التي يفرضها هذا النوع من المرافق، وقد

¹ يوسف كريمة، الإدارة ودولة القانون في الجزائر ، مذكرة من أجل الحصول على شهادة الماجستير، كلية الحقوق . بن عكنون جامعة الجزائر 1 ، 2006 / 2007 ، ص40.

² لطيب بلعيز، إصلاح العدالة في الجزائر. " الإنجاز النقدي" دار القصبه للنشر ، للجزائر ، 2008 ص 55 . 56

كانت بداية النقطة المحورية لهذا الإصلاح بتتصيب " اللجنة الوطنية لإصلاح العدالة" من طرف رئيس الجمهورية بتاريخ 20 أكتوبر 1999 والتي عملت على تطوير مرفق القضاء حيث أنه من بين الخطوات التي عملت على تحقيقها هو العمل على تفعيل دور القضاء وضمان مصداقية في الفصل في النزاعات في أجال معقولة وتحسين نوعية الأحكام القضائية وفعالية تنفيذها، ومن جانب آخر تسهيل اللجوء للقضاء بجعل الإجراءات القضائية أكثر مرونة وبساطة.¹

لكن مع هذا كله إذا كان مرفق القضاء قد سجل قفزة نوعية في مجال الخدمة العمومية بالمقارنة مع بقية المرافق الأخرى، فإنه مازال في بدايته ولم يصل بعد إلى درجة النضج الحقيقي الذي يتمناه المواطن ولن يستطيع هذا المرفق النهوض بمسؤولياته الشكلية ما لم يتخلص من النقائص التي تخل بسلامة سير العدالة، فإذا أخذنا مثلا الحق في اللجوء إلى القضاء وهو مبدأ دستوري.² والذي يسمح لكل مواطن بممارسة الحق في التقاضي وحقه في طلب السلطة القضائية للقيام بدورها لحماية حقوقه التي تنص عليها القوانين السارية.³

2- مرفق الصحة العمومية:

يشكل غياب عقلنة وتركيز الهياكل الصحية وتوزيعها بطريقة متوازنة عبر مختلف المناطق حتى تكون الشبكة الصحية أكثر نجاعة في تلبية طلبات المجموعة الوطنية من بين الإختلافات التي تشوب هذا المرفق وهذا سيمي بالتوازنات الكبرى في مجال التنمية الصحية بالإضافة إلى وضع المواطن أمام حتمية التنقل إلى مناطق بعيدة من أجل التداوي، رغم الميزانية الهائلة التي خصصت لمرفق الصحة فلو أخذنا على سبيل المثال نفقات قطاع الصحة ما بين سنة 2000 إلى غاية 2004 نجد أنها إنتقلت من 14 - 35 مليار دينار لتصل في سنة 63,77 مليار

¹ الطيب بلعيز، المرجع سبق ذكره . ص 14

² أنظر المادة 139 من دستور 1996 . الجريدة الرسمية ، رقم 76 ، المؤرخة في 08 /12/1996.

³ الطيب بلعيز ، المرجع سبق ذكره ، ص 58 .

دينار بحيث نلاحظ أنها تضاعفت تقريبا بنسبة أكثر من 90 بالمئة لكن رغم هذا لم يتحقق رهان تحسين الخدمة الصحية.¹

إن التغيرات التي عرفتها الخارطة الصحية في الجزائر منذ 2007 لم يكن وليد الصدفة بل له في ذلك أسباب ودوافع، فقد سبق هذا التغيير عدة ملتقيات ومؤتمرات لمناقشة الوضع الذي آل إليه القطاع سواء من حيث التسيير، الخدمة المقدمة، الإمكانيات المادية واللوجيستية المسخرة لها.²

وبصفة عامة يمكن إجمال النقائص التي يعاني منها ورقف الصحة في النقاط التالية³:

- عدم تنظيم المصالح الصحية بالرغم من عددها المعتبر فهي لا تستجيب و لا تعكس القدرات و الإمكانيات المخصصة لها حيث يعرف التكفل ببعض الأمراض نقط متزايدا.
- التوزيع السيئ لمهنيي الصحة ,حيث تشهد المناطق الجنوبية تغطية سيئة خاصة بخصوص الأطباء المختصين (2) دون نسيان عدم ملائمة هؤلاء مع الكثافة السكانية المسجلة حيث تشير الأرقام نقصا فادحا في عدد الأطباء بالمقارنة مع المعدلات المعتمدة دوليا فمثلا تشير الأرقام أنه في فرنسا يوجد لكل 10000 نسمة حوالي 330 طبيب أي بمعدل طبيب لكل 300 شخص تقريبا و هو رقم بعكس مدى الإهتمام الذي يحتله هذا المرفق في هذا البلد (3) فضلا عن ذلك فإنه في الجزائر يلاحظ دائما إتجاه هؤلاء المؤسسات الخاصة، كما يسجل على مستوى المؤسسات الصحية تقديم خدما

¹ Abdelatif Benchenhechou – algerie la modernisation maotrisée ; imprimé en février 2004 – p 33

² دلال السويسي ، " نظام المعلومات كأداة لتحسين جودة الخدمة الصحية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية" مذكرة ماجستير في علوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح. ورقلة. كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير / 2011 / 2012 ص15.

³ دلال السنوسي الرجس سبق ذكره ص 16 .

صحية ذات جودة متردية بسبب عدم تأهيل الكوادر البشرية و عدم توافق التجهيزات الموجودة مع ما يعرفه المجال الصحي من تطورات

- عدم رضا الموظفين بسبب غياب التحفيز و إنخفاض الأجور .
- ضعف فعالية أنظمة المعلومات .

إن كل هذه العطيات كانت كافية بأن ترهن من تقديم خدمات عمومية لائقة في القطاع الصحي لذلك فإنه يتوجب إعادة النظر في السياسات العمومية المتبعة في هذا القطاع قصد إعادة الإعتبار له و تقديم خدمات لائقة بالمواطنين.

الفرع الثاني: أزمة البيروقراطية الإدارية وتجذرها في المرافق العمومية

تعرف البيروقراطية على أنها : "الجهاز الحكومي الذي يتكون من مصالح و إدارات تركز فيها السلطة و يدير شؤونها عدد من المواطنين تحكمهم إجراءات جامدة".
و هي الإدارة الحكومية عن طريق المصالح و الإدارات التي يشغلها مجموعة من الموظفين الرسميين.

و تعني أيضا ممارسة السلطة أو الحكم أو القوة عن طريق المكاتب.¹

إن جهاز الدولة على مختلف مستوياته معرض لداء البيروقراطية و يمكن أن يكون بدوه مصدرا لعرقلة حسن سير المؤسسات العمومية و النشاط الاقتصادي و تتصف البيروقراطية داخل الدولة بتعدد الإجراءات و التنظيمات التي تتصف أحيانا بالطحية و العجز عن تقديم أي حل للمشاكل التي يفترض فيها أن تسويها و تنتهي غالبا إلى تناقض بعضها مع بعض لتشكل تدخلات معقدة تحير المسيرين و تدخل البلبلة على المواطنين²

¹ طامشة بومدين البيروقراطية و التنمية السياسية في الجزائر الإسكندرية مكتبة الوفاء القانونية ط 1 2015 ص 29 .

² الميثاق الوطني لسنة 1976 الجريدة الرسمية العدد 39 المؤرخ في 30 جويلية 1976 ص 929 .

إن البيروقراطية الإدارية تعتبر مركزا مستقلا و سلطة في حد ذاتها فهي ليست مجرد نقائص إدارية و إختلالات بسيطة و تماطلات فقط .بل يمكن أن تذهب إلى حد الإستيلاء على السلطة من طرف شريحة ذات إمتيازات و منعزلة عن الجماهير.¹

و تتميز البيروقراطية بأنها قاهرة و لا تقاوم ,مع ما يوازيها من تقليص الوسائل الموضوعية للوصول إلى أعلى مصادر القرار مما يجعل المواطن يعيش في جو من العزلة و الإنطواء و التهميش و أن مطالبه لا تتعدد حدود النسيج الإجتماعي لأن الإدارة العامة الي وجدت من أجل أن تخدمه قد أصبحت تمثل حسما غريبا عنه بل أكثر من ذلك هاجسا لا يقاوم.²

وبالنظر للنتائج المتعاقبة للظاهرة البيروقراطية، بكونها تحجز لصالحها مقاصد التطور الإقتصادي والإجتماعي والثقافي ، من ثمة الإنحراف المتمثل في تجديد موقف الدولة والمجتمع وتصرفها إعتبارا لهذا الواقع المفروض وحده، فإنه من الآن فصاعدا أصبح مكافحة الإجراءات التي لا جدوى منها هي جزء من معركة التنمية لأنها ستسمح بتوفير وقت ثمين في بناء الأمة وتدخل في نفس الوقت بعدا هاما عن الثورة الثقافية من أجل بناء إدارة تكون في خدمة الشعب.³

المطلب الثالث: ضرورة إصلاح الخدمة العمومية

نظرا لتعدد مداخل ونماذج الاصلاح التي يقترحها رواد الإدارة فإنه لا بد من التطرق لأهمية اصلاح الخدمة العمومية والعناصر والمقومات الاساسية التي تساعد على تحقيق الاصلاح الاداري بنجاحة وهذا من خلال تهيئه البيئة المناسبة وتوفير الشروط الضرورية. (1).

¹ محمد أمين بوسماح ، " المرفق العام في الجزائر" ترجمة رجال بن عمر و رجال مولاي إدريس، ديوان المطبوعال الجامعية ، الجزائر ، 1995 - ص 43

² رابحي أحسن ، آثار الفساد الإداري على علاقة الفرد بالولة ، المجلة الجزائرية للعلوم لقانونية و الإقتصادية والسياسية ، العدد 02 . 2013 - 113

³ الميثاق الوطني لسنة 1976 ، الجريدة الرسمية . العدد 61 . ص 929.

ويمكن حصرها في النقاط الآتية:

وجود اداره سياسية حازمه ومصممه على انجاز الاصلاح الاداري وتؤمن بأهمية وجوب تنفيذه على كل المستويات فلا اصلاح من دون سلطه واعيه وملتزمة ببرنامج الاصلاح وحاده في تنفيذه.

✓ اختيار القيادات الإدارية الكفؤة والاطارات الفنية المتدربة الناجحة للعمل الحكومي قصدة التنفيذ في القائد الاداري الناجح هو الذي يخلق في دائرة العادات والتقاليد اهداف المشروع الذي يعمل فيه.

✓ توفير العنصر البشري حيث يعد من اهم العناصر الموجهة لحركه التنظيم الاداري كما انه محور عمليات الاصلاح الاداري

✓ الاهتمام بالبيئة التي يعمل فيها الجهاز الاداري بكل ابعادها الاقتصادية والطبيعية والتكنولوجية والسياسية والاجتماعية والثقافية والاصلاح الاداري لن يكتسب الشرعية والقبول الا اذا كانت انعكاسا بقيم ومعتقدات المجتمع ومعبرا عن متطلباته وتطلعاته

✓ تطوير النظم وتحديد الاساليب والمهارات الفنية لمقابله الاحتجاجات ومقتضيات عمليه التنمية السياسية الاجتماعية الاقتصادية وكذا الثقافية من خلال تحديث المنظومة القانونية وتطوير الاساليب التي انتجتها الثورة المعرفية في الإدارة. (2)

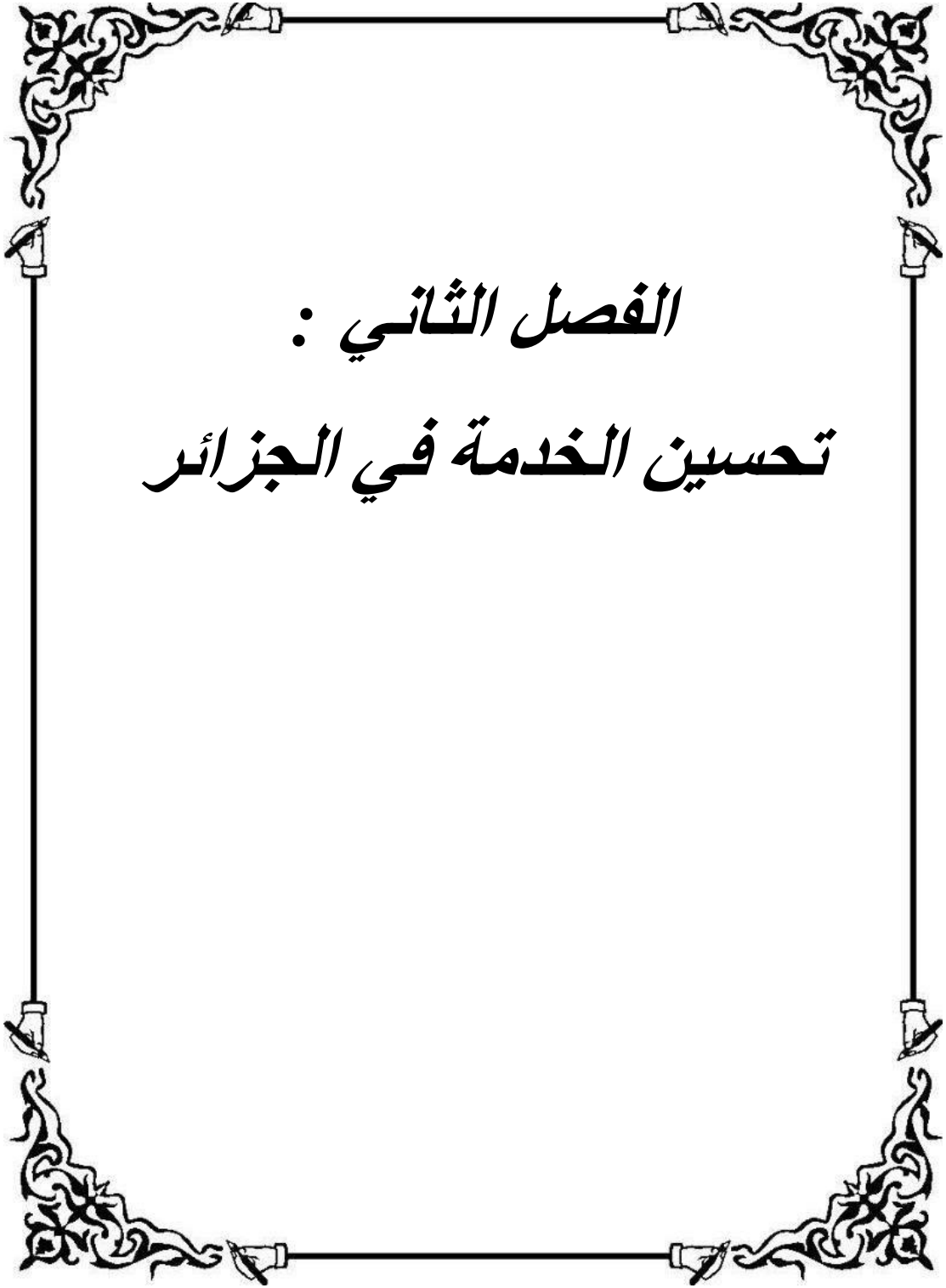
توفير الوعي الجماعي في المجتمع بأهمية الاصلاح بغية خلقي راي عام مساند لتحسين اراده الاصلاح على مستوى سلطه القرار السياسي ولتعزيز مسيرته في المجتمع عبر التوعية وتنقيف والتعبئة وبلا علم في هذا المجال دور رائد. (3)

(1) كاس عبد القادر ، الادارة العامة والاصلاح الاداري في الجزائر 2006 و 2007 مذكره لنيل الماجستير في العلوم

اللسانية والعلاقات الدولية جامعه الجزائر سنة 2007 2008، ص83.

(2) زاهر الخطيب . الاصلاح الاداري ، مروع وثيقه للإصلاح الاداري ،لبنان ،سنة 1991، ص17

(3) كاس عبد القادر ، مرجع سبق ذكره، ص 84



الفصل الثاني :
تحسين الخدمة في الجزائر

يتصدر تحسين الخدمة العمومية و التكفل الفعلي بقضايا المواطن حالها قائمة إنشغالات الحكومة و أجهزتها المختلفة بصفة خاصة و المجتمع بمختلف مؤسساته بصفة عامة . و ما إدراج هذا الموضوع في برنامج عمل الحكومة و تأسيس هيكل حكومي لهذا الغرض . إلا دليل على سعي الحكومة للتصدي لظاهرة تراجع الخدمة العمومية التي بدأت تشكل مصدر عدم رضا المواطن و إنزعاجه مما يحتم ضرورة و أهمية إستعادة ثقته بالإدارة التي يجب عليها أن تعمل في إدارة الشفافية الكاملة و تتجنب المحاباة و الأساليب في إدارة شؤونها تجاهه مما جعل الأمر يستدعي ضرورة وجود منظمات عامة.

المبحث الأول: آليات تحسين الخدمة العمومية في الجزائر

إن تحسين الخدمة العمومية ضرورة مجتمعية تتطلب البحث عن الأساليب و الآليات الكفيلة برفع مستوى الخدمة المقدمة للمواطنين من خلال تجاوز المعوقات التي تعانيها الخدمات العمومية و إستحداث أخرى لتحقيق النتيجة المطلوبة مع الأخذ بعين الاعتبار الإطار القانوني الذي يؤسس لعملية التحسين و منه نستطرف في هذا المبحث إلى دراسة الأساس القانوني لتحسين الخدمة العمومية في (المطلب الأول) و أساليب تحسين الخدمة العمومية في الجزائر في (المطلب الثاني) .

المطلب الأول: الأساس القانوني لتحسين الخدمة العمومية

لقد أصبح تحسين الخدمات العمومية و رفع مستوى جودتها ضرورة ملحة و إنشغالا مهما لدى السلطات العمومية و هو ما يستدعي تجسيدها في واقع المجتمع من خلال تضمين فكرة التحسين في عديد النصوص القانونية و التي تشكل أساس هذه الفكرة.

الفرع الأول: أحكام تشريعية

و تتناول فيه التأسيس للفكرة دستوريا و قانونيا كما يلي:

أولا : الدستور

إن فكرة تحسين الخدمة العمومية في الجزائر تشتق من نص المادة 99 من دستور الجزائر 1996 المعدل و المتمم بالقانون رقم 16-01 المؤرخ في 06/03/2016 و التي تنص على الصلاحيات التي يختص بممارستها الوزير الأول و من بينها سير هذا الأخير على حسن سير الإدارة العمومية¹.

• القانون 11-10 المتضمن قانون البلدية²:

تضمن قانون البلدية فكرة تحسين الخدمة العمومية من خلال نص المادة 03 من خلال مساهمة البلدية في تهيئة الإقليم و التنمية و الحفاظ على الإطار المعيشي للمواطنين و تحسينه عن طريق تحسين الخدمات المقدمة للجمهور . بالإضافة إلى نص المادة 11 التي تعزز من فكرة الديمقراطية التشاركية على مستوى البلدية و إتخاذ تدابير إعلام المواطنين و تفعيل الإستشارة حول أولويات و خيارات التنمية في مختلف المجالات و كذا تأطير المبادرات المحلية و حثّ المواطنين على المشاركة في تسوية مشاكلهم و تحسين ظروف معيشتهم (المادة 12 من قانون البلدية 11-10) كل هذا يؤسس لفكرة تحسين الخدمة العمومية و ضرورة ذلك لتحقيق التنمية المحلية .

¹ المادة 99 من دستور الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية السنة 1996 المعدل و المتمم بالقانون رقم 16-01 . المؤرخ في 06/03/2016 . المتضمن التعديل الدستوري , جريدة رسمية العدد 14 , المؤرخة في 07/03/2016 , ص 19 .

² القانون رقم 11-10 المؤرخ في 22 جوان 2011 المتضمن قانون البلدية . الجريدة الرسمية , العدد 37 ' الصادر في 03 جويلية 2011 .

و بالتالي حول الدستور للوزير الأول باعتباره الراعي الأول للسلطة لتنفيذية في البلاد بعد رئيس الجمهورية إستخدام كل الوسائل القانونية التي تهدف لحسن سير الإدارة العمومية و بالنتيجة تحسين الخدمة العمومية المقدمة للمواطن .

- (1) المادة 99 من دستور الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية السنة 1996 المعدل و المتمم بالقانون رقم 16-01 . المؤرخ في 06/03/2016 . المتضمن التعديل الدستوري , جريدة رسمية العدد 14 , المؤرخة في 07/03/2016 , ص 19 .
- (2) القانون رقم 11-10 المؤرخ في 22 جوان 2011 المتضمن قانون البلدية . الجريدة الرسمية , العدد 37 ' الصادر في 03 جويلية 2011 .

ثانيا: القانون

• القانون رقم 12-07 المتضمن قانون الولاية :

إن الولاية كوحدة إقليمية بالإضافة إلى دورها كدائرة حيز ممرضة للدولة تتولى تنفيذ السياسات العمومية . تساهم مع الدولة في إدارة و تهيئة الإقليم و التنمية في عديد المجالات كما تقوم على حماية و ترقية و تحسين الإطار المعيشي للمواطنين¹ من خلال تفعيل دور المرافق الخدمية في تقديم خدمات أكثر جودة تلبي حاجة المواطن المحلي و هو ما يعبر عن ضرورة تحسين الخدمة العمومية .

• القانون التوجيهي للمدنية 06-06² :

لقد نص القانون التوجيهي للمدنية في مادته 10 على تحسين ظروف و إطار المعيشة للسكان فيما يتعلق بالجانب الإجتماعي كما نصت المادة 11 على توفير و تدعيم الخدمة العمومية و تحسين نوعيتها في مجال التسيير في إطار سياسة المدنية لتحقيق التنمية المستدامة . و بذلك نجد أساسا قانونيا آخر لفكرة تحسين الخدمة العمومية .

¹ المادة (1) من قانون الولاية رقم 12-07 .

² القانون رقم 06-06 مؤرخ في 20/02/2006 المتضمن القانون

الفرع الثاني: الأحكام التنظيمية

وعلى صعيد الأحكام التنظيمية نجد أن هناك العديد من المراسيم التنظيمية التي تتعلق من قريب أو بعيد بتحسين الخدمة العمومية في الجزائر إلا أننا سنقتصر في هذه الدراسة على أربعة مراسيم تجد فكرة تحسين الخدمة العمومية أساسها القانوني فيها.

أولا : المرسوم رقم 88-131 المنظم لعلاقات الإدارة بالمواطن¹

يعتبر المرسوم رقم 88-131 من أهم النصوص القانونية التي تنظم علاقة المواطن بالإدارة وقد تناول فكرة تحسين الخدمة العمومية وهو ما يثبت أهمية الأمر وأنه ليس بالإهتمام الحديث للسلطة العمومية . بحيث اعتبر المرسوم تحسين الخدمة العمومية إلتزاما يقع على الإدارة تأديته و قد نصت المادة 21-01 منه أنه : " يجب على الإدارة حرصا منها على تحسين نوعية خدماتها باستمرار و تحسين صورتها العامة بإعتبارها تعبيراً عن السلطة العمومية أن تسهر على إجراءاتها و طرقها و دوائر تنظيم عملها و على تحقيق ذلك " .

ثانيا : المرسوم التنفيذي رقم 14-193 المحدد لصلاحيات المدير العام للوظيفة العمومية و الإصلاح الإداري².

و يتناول المرسوم فكرة تحسين الخدمة العمومية من خلال صلاحيات المدير العام للوظيفة العمومية و الإصلاح الإداري فيما يتعلق بصلاحياته في مجال الإصلاح الإداري من خلال تحسين سير الإدارة العامة و تحسين مردود العمل الإداري و تثمينه و تجديد الإدارة و عصرنتها و تحسين علاقة الإدارة بالمواطن و غيرها من الصلاحيات التي تهدف لتحسين الخدمة العمومية و ترقيتها.

¹ المرسوم رقم 88-131 مؤرخ في 04/07/1988 ينظم العلاقات بين الإدارة و المواطن . الجريدة الرسمية المؤرخة في 06/07/1988 . صفحة من 1013 إلى 1017 .

² المرسوم التنفيذي رقم 14-193 المؤرخ في 03/07/2014 المتضمن صلاحيات المدير العام للوظيفة العمومية و الإصلاح الإداري . ج.ر. عدد 41 صادرة في 06/07/2014 .

ثالثا : المرسوم الرئاسي رقم 16-03 المتضمن إنشاء المرصد الوطني للمرفق العام

المرسوم الرئاسي رقم 16-03 المؤرخ في 2016/01/07 يتضمن إنشاء المرصد الوطني للمرفق العام¹، بحيث صدر هذا المرسوم ضمن مسعى رئيس الجمهورية الراعي إلى مواصلة الإصلاحات الخاصة بعصرنة خدمات المرفق العام من خلال الإستجابة لتطلعات المواطن و مقتضيات التطور التكنولوجي و التمدن و الحداث².

و يكلف المرصد كذلك بدراسة و إقتراح كل تدبير يرمي إلى ترقية حقوق مستعملي المرفق العام و حمايتها و كذا المساواة في بالإستفادة من المرفق العام و يعمل على إعداد كل الدراسات و الآراء و المؤشرات و الإحصائيات و المعلومات التي من شأنها ترقية الأعمال الموجهة لتحسين نوعية خدمات المرفق العام . كما تعمل هذه الهيئة على دفع و تشجيع مشاركة الفعلية في المرفق العام و المجتمع المدني في تحسينات خدمات المرافق العمومية و تساهم في تبسيط الإجراءات الإدارية و تخفيفها .

المطلب الثاني: أساليب تحسين الخدمة العمومية في الجزائر

ان تحسين مستوى كفاءه وفعالية الاداء العمومي لضمان نجاح المؤسسات والمرافق العمومية يحتم بالضرورة السيطرة على مختلف الاطراف الفاعلة في الادارة العمومية والمؤثرة على العوامل المحددة لنجاعة الخدمة العمومية والتي تعكس مستوى الاداء العمومي ومنه سنتطرق في هذا المطلب الى اهم اساليب تحسين الخدمة العمومية في الجزائر وهي حسن الاستقبال

¹ المرسوم الرئاسي رقم 16-03 المؤرخ في 2016/01/07 المتضمن إنشاء المرصد الوطني للمرفق العام . الجريدة الرسمية العدد 02 المؤرخة في 2016/01/13 الصفحة 13 .

² عبد الرزاق حمداني تحسين الخدمة العمومية في الإدارة البلدية في التشريع الجزائري . مذكرة لنيل شهادة الماستر . تخصص قانون إداري , كلية الحقوق و العلوم السياسية. جامعة العربي التبسي تبسة 2016/2015 ص14.

واعلام المواطنين في الفرع الاول وتقريب الخدمة العمومية من المواطن في الفرع الثاني وتبسيط الاجراءات والشكليات في الفرع الثالث

الفرع الأول : تحسين استقبال واعلام المواطنين.

ان الحرص على استقبال المواطنين واعلامهم وتوجيههم والاهتمام بانشغالاتهم وبالتالي تطوير وظيفتي الارشاد والاخبار إستجابة لتطلعات المواطنين اصبح من الاسس الجوهرية في علاقه المرتفق بالمرفق العام بل اصبح الحجر الاساسي داخل كليه اداره عموميه وعنصر من العناصر التي تهتم بقضايا المواطنين و بمتاعبهم اليومية وهذا من شأنه ان يغير الوسائل البنوية التقليدية للإدارة ولا سيمه تلك المرتبطة بالتكتم الاعلامي لذلك فان الانصات للمواطن ودراسة شكاويه والاجابة عليها والانفتاح على وسائل الاعلام واصدار دلائل ونشرات خارجيه بالإضافة الى تنظيم استطلاعات للرأي العام لتقييم مدى تحسن او تدهور وظيفتي الاستقبال وارشاد واعلام المواطنين وكذا تسخير الوسائل التكنولوجية الحديثة لتحسين سوره الإدارة لدى المجتمع كلها وسائل من شأنها ان تعطي مفهوم جديد لاستقبال واعلام المواطنين.

(1)

ولقد اشار المرسوم رقم 131 88 السابق ذكره الى مساله اعلام المواطن والى امكانيه الاطلاع على الوثائق الإدارية بحيث اشار الى الزاميه قيام الادارة بجميع تدابير الممكنة قصد تمكين المواطنين من الاطلاع على التنظيمات التي تسطرها دون اهمال وسيلتي النشر والاعلام كما الزم الادارة بضرورة نشر التعليمات والمناشير والمذكرات والاعراء وبالخصوص لتلك التي تكون لها اهميه في علاقتها بالمواطن اما بالنسبة للاطلاع على الوثائق الادارية فأشارت المادة 10 من هذا المرسوم بأريح العبارة الى امكانيه الاطلاع المواطنين على الوثائق الإدارية لكن في نفس الوقت شعرت من مبدا السرية هو الاساس في حين ان الاطلاع يعتبر استثناء. (2)

و في الاخير وفيما يتعلق باليه تحسين استقبال واعلام المواطنين يمكن القول انه يعاب على النصوص القانونية انها اهملت عده جوانب مهمه من شأنها ان ترتقي بمستوى الاستقبال

والاعلام للمواطن وخاصة الجوانب الرقابية وهذا ما ولد على مستوى المرافق العمومية بعض المظاهر السلبية التي عصفت بتخليق المرفق العام من خلال المحاسبات والابتزاز والتمييز في استقبال المواطنين واعلامهم اما بسبب الجنس او الرقابة او المحسوبية وغير ذلك (3) وهو الامر الذي انعكس سلبا على تحقيق الهدف المتوخى من هذه الالية.

الفرع الثاني : تقريب الخدمة من المواطن.

في الوقت الذي راعت فيه الكثير من الدول المتقدمة مساله تقريب الخدمة من المواطن بهدف تبسيط الحياه الادارية وتخفيف العبء على مواطنيها من حيث الجهد والوقت والمال لا يزال المواطن الجزائري يعاني من مساله تنافر المصالح التي يسعى اليها لقضاء خدماته سيما عندما يتعلق الامر بوجوب تكوين ملف اداري يتعدد فيه الوثائق الادارية ويتوجب معه المرور على اكثر من مصلحة لتكتمله فعلى سبيل المثال عرفت فرنسا منذ سنة 1995 يسمى بمجمعات المرافق العمومية من خلال تجميع بعض الادارات التابعة للدولة او مؤسساتها العامة او سلطاتها المحلية والمؤسسات التابعة لها وادارات الضمان الاجتماعي بمكان واحد لتسهيل تقديم الخدمة وتوفير الجهود والنفقات وبالتالي تسهيل وصول المواطنين الى ادارات الدولة. (1)

. ان تركيز اكبر عدد من الخدمات في مكان واحد او في مواقع متقاربه على مستوى المناطق الحضرية او الريفية مساله تفتقدها السياسات المعتمدة بالجزائر لتحسين علاقه الادارة بالمواطن وتقريبه منها بالرغم من دورها واهميتها البارزتين في تبسيط الحياه الادارية للمواطن ما يدعو الى التفكير وبكل جديه بمثل هذه المسائل على نحو يتم تجسيدها على مستوى منطقه نموذجيه معينه ليتم تعميمها بعد اذن على مستوى باقي المناطق الاخرى اذ لا يعقل اذا لا يعقل ان تتبنى الجزائر بعضا من السياسات الدولية في مجال تحسين علاقه الإدارة بالمواطن في حين تهمش اخرى لا تقل عنها اهميه. (2)

. ورغم المجهودات المبذولة التي قامت بها الدولة الجزائرية في تدعيم سياسته انفتاح الإدارة على محيطها الداخلي والخارجي لتجاوز ازمه التواصل التي تتخبط فيها المرافق العمومية

وتقريبا من المواطن اكثر فاكثر الى انه يبقى تأثير هذه الاجراءات محدودة نظرا للطبيعة البنوية من جهة والاليات والتدبيرية ذات الطابع البيروقراطي والمركزية المفرطة من جهة اخرى هذه الاخيرة التي كانت تشكل في السابق ضرورة اساسية وحصانه لوحده الدولة واستمراريتها فانه لم يبقى لبقائها اي مبرر اليوم ولم تعد تستجيب لحاجيات المواطن ذلك ان انتشار المركزية المفرطة في المرافق العامة يؤدي الى فقدان مصداقيتها مما يؤدي الى تفاوت يدفع الى انفصال بين المواطن والادارة وذلك نتيجة نقص معلومات متخذي القرار على مستوى المركزي بحيث غالبا ما تكون بعيدة عن الحقيقة ولا تعطي نظره كامله عن واقع الافراد وقد تبرز المركزية في شكل تجمع لسلطه اتخاذ القرار بين وزارات او على المستوى الداخلي لكل وزارة بين السلطة المركزية والجماعات المحلية. (3).

الفرع الثالث : تبسيط الاجراءات والشكليات

. ان الهدف الاول من هذا الاهتمام القانوني هو تحسين السير ونجاعة المرفق العمومي الذي تقوم عليه حياه المواطن لان الدولة في نظري المواطن اولا وقبل كل شيء هي مرافق عامه توفر له يوميا الرخاء والطمأنينة والهدوء والامن ونظرا لأهمية تبسيط الحياه الإدارية في تحسين خدمه المواطن وبالتالي تغيير نظرتهم للمرفق العمومي السائد فقد شكلت العملية محور تركيز واهتمام شديدين في ظل ما عرف بمحاربه ظاهره البيروقراطية وبالرغم من اهميه بحث مساله الاثار التي تحققها عمليه تخفيف الحياه الإدارية الا ان الامر وبحسب ما يراه البعض لا يجب ان يقتصر على مجرد الغاء الاجراءات غير الضرورية او الاستثمارات المتكررة اذ من الضروري بمكان البحث ايضا عن اسباب التعقيد للحد من مساوئ والسلبيات التي قد تتجر عن مثل هذه الظاهرة (1)

. وفي تاريخ الرابع من شهر نوفمبر لسنة 2013 اصدرت وزاره الداخلي والجماعات المحلية تعليمه عاجله تحت رقم 3171 بعنوان تخفيف الاجراءات الادارية بحيث نصت هذه الاخيرة على انه في اطار تدابير المتخذة لتخفيف الاجراءات الادارية وتقاديا للأخطاء التي قد

تحدث عند تحرير الوثائق لرسمية وثائق الحالة المدنية والمتاعب التي تسببها الكتابة للمعلومات الشخصية للمواطنين وعلى غرار ما هو معمول به بمناسبة ايداع ملف الحصول على جوازي السفر البيومتري وتسليمه لصاحبه انه يتوجب على الموظفين المعنيين تسليم هذه الوثائق والمستندات وإخضاعها للقراءة المسبقة من المواطن المعني حتى يتأكد بنفسه ان الوثيقة التي يطلبها لا تحتوي على اخطاء في كتابه معلوماته الشخصية وذلك قبل امضاءها وتسليمها له بصفه رسميه كما اكدت هذه التعلية على ضرورة تعيين موظفين من بين القائمين بمهمه الاستقبال بالنسبة للمواطنين الذين لا يحسنون القراءة لتمكينهم من الاستفادة من هذا الإجراء و في حالة وجود خطأ وارد في سجل الحالة المدنية ابلاغ المواطن المعني قصد القيام بإجراءات التصحيح لدى السلطات القضائية المختصة اقليميا (2)

. (1) يوسف بلجباري أو جابري ، مرجع سبق ذكره ، ص 52.

(2) تعليم صادره عن وزيره الداخلية والجماعات المحلية تحت رقم 3171 بتاريخ 04 سبتمبر 2013 تتعلق بتخفيف الإجراءات الإدارية ، ص1

المطلب الثالث: تفعيل جهود تحسين الخدمة العمومية في الجزائر

إذا قبل الخوض في تحسين الخدمة العمومية ومتطلباتها كان لابد من البحث والتعرف على الأسباب و الدوافع التي أدت إلى ضرورة تحسين هذه الخدمة و منه يتم التطرق في هذا المطلب إلى دراسة جهود التحسين على مستوى النظم القانونية المنظمة لعمل الإدارة في الفرع الأول و جهود التحسين على مستوى هياكل الدولة المنجزة في الفرع الثاني و علاقة الإدارة العمومية و الإتقان.

الفرع الأول: جهود التحسين على مستوى النظم القانونية المنظمة لعمل الإدارة

يعتبر عجز أجهزة الإدارة العامة في الدولة عن تقديم خدمة عمومية تلقى القبول عند المواطن بسبب تعشي ظاهرة البيروقراطية واللاعداية في توزيع الخدمات سببا رئيسيا في تبني الدولة لعملية الإصلاح الإداري من أجل تحديث وترقية عمل المرافق العمومية بما يكفل توفير الخدمة العمومية للمواطن و تأديتها على الوجه المطلوب.¹

يتميز التسيير البيروقراطي بتضخيم النصوص القانونية التي تحكم قواعد العمل في المنظمات العمومية الإدارية و هو ما يساهم في تعقد إجراءات العمل و بطئها و يحول دون إستفادة المواطنين من الخدمات العمومية في الوقت المناسب و التسيير يعمل على توحيد إجراءات العمل في جميع المنظمات العمومية على الرغم من إختلاف ظروف العمل في كل منها و إختلاف بيئة عمل كل منها و عليه فإن النظام البيروقراطي كان صالحا عندما كانت المنضمت عبارة عن نظام مغلق و كانت البيئة مستقرة . أما عندما أصبحت المنظمة عبارة

¹ عبد الجبار بابي . ترقية المرفق العام في الجزائر . مذكرة لنيل شهادة الماستر . تخصص تنظيم سياسي و إداري . كلية الحقوق و العلوم السياسية . جامعة قاصدي مرباح . ورقة 2016/2017 ص 23 .

عن نظام مفتوح تؤثر و تتأثر بالبيئة المحيطة و أضحت البيئة متقلبة أصبح تغيير النظام حتميا لأنه لم يعد صالحا التطبيق في ظل الظروف الجديدة¹.

و إذا قام المرفق العام بتبني أهداف جديدة أو بديلة فهذا تحتم عليه هذه الأهداف إحداث تغييرات جذرية و بالتالي ترقية المرفق العام و ذلك من أجل توفير جو و ظروف ملائمة من أجل عناصر المرفق العام بما في ذلك الموارد و الإمكانيات و الوسائل لتحقيق هذه الأهداف الجديدة أو البديلة

و تعد الحاجة إلى تغيير الهيكل التنظيمي اللوائح أنظمة العمل المتبعة في المرفق لكي تصبح أكثر مرونة و قادرة على الإستجابة الشاملة لضروريات التغيير و التحسين المستمر في الأداء . تعد من أهم الأسباب و الدوافع الإدارية التي تدفع إلى ضرورة تحسين الخدمة العمومية كالتغيير في هياكل العمالة و وظائف العمل و علاقات العمل . كذلك الإجراءات المتبعة في العمل . كذلك الإجراءات المتبعة في العمل . كذلك التغيير في الوظائف الأساسية للمرفق كوظيفة الخدمات و الجودة و تسيير الموارد البشرية و كذلك الآلات و المنتجات و غيرها من الأساليب الفنية في طرق التسيير و كذلك التغيير في أساليب التخطيط و التنسيق و الرقابة²

الفرع الثاني : جهود التحسين على مستوى هياكل الدولة المنجزة

تعتبر التحولات الإقتصادية في زمننا الراهن من أهم العوامل التي تدفع بالدول إلى إعادة تكييف عمل مرافقها العمومية بما يتلائم مع متطلبات التغيير في السوق الإقتصادية و ذلك في ظل ما يطلق عليه بالعولمة الإقتصادية و إنفتاح الأسواق الدولية و إنضمام الكثير من الدول المنظمة

¹ بومدين طامشة . الحكم الراشد و مشكلة بناء قدرات الإدارة المحلية في الجزائر . مجلة التواصل . جامعة عنابة. العدد 26. جوان 2010 ص 28.

² رفيق بن مرسلي . الأساليب الحديثة للتنمية الإدارية بين حتمية التغيير و معوقات التطبيق . مذكرة ماجستير . قسم العلوم السياسية . جامعة مولود معمري تيزي وزو 2012/2011 ص 89 .

العالمية للتجارة مما أدى إلى زيادة عدة المنافسة الخارجية . دخول متنافسين جدد . كذلك ظهور ما يعرف بالتحالفات الإقتصادية و سيادة عصر التوجه نحو العميل و إحترام المستهلك و العمل على إرضاء التغيير المستمر في رغبات و أذواق المستهلكين . مما يتسبب في تغيير النشاطات و الخدمات و طرق تقديمها كل هذه التغيرات الإقتصادية العالمية آثرت بشكل أو بآخر في أساليب و أنماط الإدارة في المرافق العامة و بالتالي دفعتها إلى الإنتقال من المركزية و النظم البيروقراطية الساكنة و طرق العمل النمطية إلى نظام أكثر مرونة يتناسب مع طبيعة التحولات الإقتصادية العالمية و بروز الحاجة إلى ضرورة تبني التغيير كخيار إستراتيجي¹

الفرع الثالث: علاقة الإدارة العمومية و الإتقان العمومي في الجزائر

لا يخطر على أحد أنه مع مرور الزمن صرنا نعيش ثورة تكنولوجية متسارعة أثرت بشكل كبير على الأساليب المتخذة من قبل الإدارة العامة في تقديمها للخدمات العمومية و هذا التأثير تصاعد بشكل سريع جدا لأن التطور التكنولوجي المستمر و كذا تقنية المعلومات .

أصبحت جزء من الإتجاه الهادف إلى إنجاز المهام و الخدمات العامة بفاعلية أكبر و نتيجة لذلك تجد المرافق العامة نفسها اليوم مجبرة على مجاراة التغيرات التكنولوجية الحاصلة من أجل الصمود أمام المنافسة من خلال إتباع سياسة الإنفتاح حيال كل تطور تكنولوجي مما يساعدها على إنجاز أهدافها بكفاءة و فاعلية²

و يعتبر السعي من أجل تقديم الخدمة العمومية بشكل أفضل و متطور من الدوافع الرئيسية للذهاب نحو تحسين و تحديث عمل المرافق العامة في الدولة و هو ما يمكن تحقيقه من خلال تجسيد عامل الكفاءة الذي يأخذ عدة أشكال منها تقليل الأخطاء و تخفيض التكاليف و الحد من البيروقراطية من خلال إعادة هندسة الإجراءات و الذي بدوره يؤدي إلى تقليل الوقت المحدد

¹ عبد الجبار بابي .مرجع سبق ذكره ص 25 .

² عبد الجبار بابي مرجع سبق ذكره ص 26 .

لتحقيق الأهداف و ذلك كله يكون من خلال إستخدام التقنيات الحديثة التي تؤدي إلى تسهيل أداء الخدمة العامة و الذي في نفس الوقت ينعكس بالإيجاب على نوعية الخدمات المقدمة.¹ و عليه فإن توظيف التكنولوجيا الحديثة لصالح المجتمع و تمكينه من الحصول على فوائد كثيرة تتمثل في تحسين اداء المؤسسات و إتاحة الفرص للإستثمار في قطاع التكنولوجيا لتسهيل الحياة و الإستفادة من المزايا التقنية المتوفرة على المستوى الدولي كذلك نجد توجهات العولمة نحو تقوية الروابط الإنسانية دفعت بالعديد من الدول لتحسين خدماتها لترتقي للمستويات العليا للحصول على شهادة الجودة العالمية لخدمتها من ناحية و لإرضاء المواطن من ناحية أخرى . بعد أن أصبح أمامه معيار عالمي بما تقدمه الدول المتقدمة من خدمات راقية²

المبحث الثاني: التوجه نحو عصنة الخدمة العمومية في الجزائر مقاربة حديثة

إن التطور الحاصل في الإدارة يجب أن يواكب زيارة الطلب لدى المواطن بتوفير المرافق العمومية التي تفي بالغرض و كل الوسائل و الآليات اللازمة لتقديم خدمة عمومية جيدة و في متناول الجميع و من أبرز الآليات التي تساعد على خدمة عمومية راقية و تلبية رغبة مسعليها . هو وجود نظام حكم يكون راشد حتى تكون دولة قوية بمؤسساتها و هيكلها و منه مستطرق في هذا المبحث إلى ترشيد الإدارة العمومية في المطلب الأول و تفويض المرفق العام إلية جديدة لتسيير المرفق العام في المطلب الثاني و الإدارة الإلكترونية في المطلب الثالث .

¹ عبد الجبار بابي مرجع سبق ذكره ص 27

² عمار بوحوش نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد و العشرون دار المغرب الإسلامي بيروت سنة 2006 ص 183

المطلب الأول : ترشيد الإدارة العمومية

يعد مفهوم الحكم الرشيد أهم المفاهيم المرتبطة بالإصلاح و التحسين و الأكثر إنتشارا و إعتقادا من قبل الهيئات و المنظمات سواء على مستوى الداخلي أو الخارجي بالنظر لمضمونه الغني بالقواعد و الأساليب و أسمه و عناصره و مؤشرات البناء و منه نستطرق في هذا المطلب إلى مفهوم الحكم الرشيد في الفرع الأول و دور الحكم الرشيد في تحسين الخدمة العمومية في الفرع الثاني .

الفرع الأول: الحكم الرشيد في الإدارة العمومية

إن مصطلح احكم الرشيد له عدة مفاهيم و معاني لأنه يستخدم في العديد من الميادين الإقتصادية منها و السياسية و الإقتصادية .

1. تعريف البنك العالمي :عرفه في تقريره الصادر في 1992 أكثر دقة على أنه : " عملية التسيير و الإصلاح المؤسسي المتعلق بالإدارة و بإختيار السياسات و بتحسين مستوى التنسيق و تقديم الخدمات في المرافق العمومية بإستخدام السليمة و روح المسؤولية , و الشفافية للوصول إلى نتائج الأهداف المسطرة و تحقيق التنمية المستدامة " (1) .

2. تعريف منظمة التعاون و التنمية الإقتصادية OCDE :

" إستعمال السلطة السياسية و إجراء الرقابة في المجتمع مع الإستعمال الموارد اللازمة لتحقيق تنمية إقتصادية و إجتماعية " ¹

3. تعريف الأستاذ مصطفى كامل السيد: " يعتبر الحكم الرشيد على أنه لا يقتصر مضمونه على المعني الإداري الفني الذي طرح البنك الدولي بل هو أساس عملية سياسية تتعلق

¹ عبد اللطيف بن شلغوم : " دور الحكم الرشيد في تحقيق اتمية الإقتصادية المحلية (دراسة حالة الجزائر) , مذكرة لنيل شهادة الماجستير جامعة مصطفى إسطمبولي معسكر 2016/2015 ص 20 .

بأسلوب صنع القرار مستفيدا في ذلك على أنه مجموعة القواعد و المؤسسات التي تمارس على أساسها السلطة في الدولة " (2) .

4. تعريف الحكم الراشد في التشريع :

ورد مصطلح الحكم الاشد في القانون رقم 06-06 المتضمن القانون التوجيهي للمدنية في الفصل الأول المتعلق بالمبادئ العامة في مادته الثانية جاء تعريفه كالتالي : " هو الذي بموجبه تكون الإدارة مهتمة بإنشغالات المواطن و تعمل للمصلحة العامة في إطار الشفافية " ¹ . و نصت المادة 11 منه في إطار تسيير المدنية حيث ورد فيها عن تنمية الحكم الراشد في مجال تسيير المدن و الذي يكون عن طريق :

- تطوير أنماط تسيير العقلاني بإستعمال الوسائل و الأساليب الحديثة .
- تطوير و تدعيم الخدمة العمومية و تحسيم نوعيتها .
- توفير و تدعيم الخدمة العمومية بإستعمال الوسائل و الأساليب الحديثة².

الفرع الثاني : دور الحكم الراشد في تحسين الخدمة العمومية

إن الآليات و المعايير للحكم الراشد عديدة . إلا أننا سنأخذ بما يخدم موضوعنا تحسين الخدمة العمومية و رقيها و أبرز الآليات المجسدة للخدمة العمومية التي يراها البعض هي الشفافية و المساءلة المشاركة الكفاءة الفاعلية .

أولا : الشفافية

¹ عائشة تقيية أهمية الحكم الراشد في تفعيل الأء داخل الجماعات المحلية في الجزائر 2004-2014"دراسة حلة بلدية زدين" مذكرة لنيل شهادة ماستر تخصص رسم السياسات العامة جامعة الجيلاي بونعامة خميس مليانة جوان 2015 .
² عبد اللطيف بن لغوم : " دور الحكم الراشد في تحقيق اتمية الإقتصادية المحلية (دراسة حالة الجزائر) , مذكرة لنيل شهادة الماجستير جامعة مصطفى إسمبولي معسكر 2015/2016 ص 20 .

و هي التدفق الحر للمعلومات للجميع و على كافة المستويات كما يتضمن إنفتاح المؤسسات على المجتمع من أجل معرفة نشاطاتها و يتطلب تحقيق الشفافية توفير كل الوسائل التي تسهل وصول المواطنين إلى المعلومات و فهم آليات صنع القرار . فالشفافية كظاهرة شير إلى تقاسم المعلومات و التصرف بطريقة بطريقة مكشوفة فهي تتيح لمن لهم مصلحة في شأن أن يجمعوا معلومات حولها و تمتلك الأنظمة ذات الشفافية إجراءات واضحة لكيفية صنع القرار على الصعيد العام (1) .

ثانيا : المساءلة

طبقا لتعريف برنامج الأمم المتحدة الإنتمائي فإن المساءلة تعني قبول المسؤولين و تقديم توضيحات عن كل ممارساتهم و أعمالهم مهما كانت كبيرة أو صغيرة مع إذعانهم لكل الإنتقادات الموجهة إليهم . بالإضافة إلى سعيهم لإتاحة حرية وصول المعلومات إلى الجمهور (1) إذن فالمساءلة هي مطلب رئيسي لتفعيل الحكم الراشد من خلال وضع معايير لقياس أداء المواطنين و المسؤولين الحكوميين فضلا عن آليات الرقابة و تقييم أداء القطاع الإقتصادي و المالي و فعالية صياغة السياسات و تنفيذها و الكفاءة في إستخدام الموارد و السيطرة على النفقات و مراجعة الحسابات الداخلية و الخارجية (2) .

ثالثا : المشاركة

هي تلك العملية التي تضمن لجميع الفاعلين في المجتمع المشاركة الفعالة في إتخاذ القرار و التي تضمن حرية الرأي و التعبير و المعايير الأساسية لحقوق الإنسان , كما تعني المشاركة جميع الآليات التي تخول للمواطنين و القطاع الخاص المشاركة في عملية إدارة الحكم و تقوم على مجموع من الأنشطة يسعى من خلالها هؤلاء الأطراف إلى التأثير في أعمال الحكومة إما مباشرة بالتأثير في إختيار المسؤولين الرسميين كما تأخذ المشاركة عدة أشكال فقد تكون إما عبر الإقتراع أو عبر الإنضمام إلى منظمات المجتمع المدني أو عبر المشاهمة في إدارة قطاع الخدمات العامة (1) .

رابعاً : الكفاءة و الفعالية

إن الكفاءة و الفعالية تعد معيارا هاما للنهوض بالخدمة العمومية لأنها تتجلى في الحكم الراشد بمؤسساته وآلياته حيث يعمل على تحقيق نتائج تلبى إحتياجات المجتمع بشرط الإستفادة القصوى من الموارد المتاحة لهم , و مفهوم الكفاءة في سيق الحكم الراشد تعني أيضا الإستخدام المستدام للموارد الطبيعية و حماية البيئة (1) .

المطلب الثاني : تفويض المرفق العام كآلية جديدة لتسيير المرفق العام

إن فكرة تفويض المرفق العام تجعل الإجتهد دائما و قائما للإحاطة بمفهوم جامع مانع عن تفويضات المرفق العام و منه يتم التطرق في هذا المطلب إلى تعريف تفويض المرفق العام في الفرع الأول و تسليط الضوء على أهم المرتكزت القانونية لتقنية تفويض المرفق العام في الفرع الثاني .

الفرع الأول:تعريف تفويض المرفق العام

لتعريف تفويضات المرفق العام عدة صور ووجهات نظر فيصعب علينا إيجاد تعريف واحد لذا نستطرق إلى عدة تعاريف فقهية و قانونية في مايلي :

أولا : التعريف الفقهي لتفويض المرفق العام

عرفه الدكتور وليد جابر على أنه : " كل عمل قانوني تعهد بموجبه جماعة عامة ضمن إختصاصها و مسؤوليتها لشخص آخر لإدارة و إستثمار مرفق عام بصورة كلية أو جزئية مع أو بدون بناء لمنشآت عامة لمدة محددة و تحت رقابتها و ذلك مقابل عائدات يتقاضاها وفقا للنتائج المالية للإستثمار و للقواعد التي ترعى التفويض " ¹

¹ سليمان سهام تفويض المرفق العام كتقنية جديدة في التشريع الجزائري كلية الحقوق جامعة الدكتور يحي فارس الجزائر

و عرفه الفقيه الفرنسي "bernard drobeco" على أنه: "هو العقد الذي يقوم بموجبه شخص عام مسؤول عن المرفق بتفويض مهمة تسيير هذا المرفق لمفوض له. يمكن أن يكون شخص عام أو شخص خاص, ويكون أجر المفوض له مرتبطا بنتائج إستغلال المرفق"¹

ثانيا : التعريف التشريعي لتفويض المرفق العام

أورد المشرع الجزائري تعريفه في المرسوم الرئاسي 15-247 و الذي يتضمن تنظيم الصفقات العمومية و تفويضات المرفق العام في المادة 207 منه حيث نصت على أنه:"يمكن للشخص المعنوي الخاضع للقانون العام المسؤول عن المرفق العام أن يقوم بتفويض تسييره إلى مفوض له و ذلك ما لم يوجد حكم تشريعي مخالف و يتم التكافل بأجر المفوض له بصفة أساسية من إستغلال المرفق العام"².

كما أكدت المادة الثانية من المرسوم التنفيذي رقم 18-144 المتعلق بتفويض المرفق العام على أنه:"يقصد بتفويض المرفق العام في مفهوم هذا المرسوم تحويل بعض المهم الغير سياسية التابعة للسلطات العمومية لمدة محددة

¹ نوال بوهالي التسييرالمفوض في ظل المرسوم الرئاسي رقم 15-247 المتضمن قانون الفقات العمومية و التفويضات المرفق العام مجلة البحوث و الدراسات القانونية و السياسية كلية الحقوق و العلوم السياسية جامعة بليدة 2 الجزائر دون سنة نشر ص 333 .

² المادة رقم 207 المرسوم الرئاسي رقم 15-247 المؤرخ في 2 ذي الحجة عام 1436 الموافق ل16 سبتمبر سنة 2015 يتضمن تنظيم الصفقات العمومية و تفويضات المرفق العام الجريدة الرسمية 50 .المفوض له المذكور أدناه في المادة 4 بهدف الصالح العام"

الفرع الثاني: المرتكزات القانونية لتقنية تفويض المرفق العام

نستنتج من التعاريف السابقة أنها تتفق على أن المرفق العام لتحقيقه يجب أن تتوفر مجموعة من المرتكزات القانونية إذا نقص أي واحد منهم لا تكون بصدد تفويض للمرفق العام و هم كما يلي :

أولاً: وجود مرفق عام قابل للتفويض

إذا كان تفويض المرفق العام أسلوباً غداري في إدارة المرفق العام إذن يجب وجود مرفق عام بشكل موضوع عقد تفويض المرفق العام فالمرافق العامة ذات الصيغة الإقتصادية من صناعية و تجارية و هي الجزء الأهم للمرافق العامة موضوع التفويض¹

ثانياً : وجود علاقة تعاقدية

و هذا ما أكدت عليه نص المادة 6 من المرسوم التنفيذي رقم 18-144 المتعلق بتفويض المرفق العام حيث نصت "إتفاقية تفويض المرفق العام عقد إداري يبرم طبقاً للتشريع المعمول بهما و أحكام هذا المرسوم"².

ثالثاً : إستغلال المرفق العام

يجي في عملية تفويض المرفق العام و هو إرتباط المرفق بموضوع العقد و هو إستغلال مرفق عام عن طريق المفوض له. أي تسيير هذا المرفق . متحملاً كافة المخاطر المترتبة على ذلك فيسيره على نفقته الخاصة.³

¹ المادة 2 من المرسوم التنفيذي رقم 18-199 المؤرخ في 20 ذي القعدة عام 1439 المؤرخ في 2 غشت الجريدة الرسمية العدد 48 .

² سليمان سهام مرجع سبق ذكره ص 06 .

³ المادة 6 من المرسوم التنفيذي رقم 18-144 المؤرخ في 20 ذي القعدة عام 1439 الموافق لـ 2 غشت 2018 الجريدة الرسمية العدد 48 .

رابعاً : إرتباط المقابل المادي بنتائج الإستغلال

حيث نميز من خلال غرتباط المقابل المادي بنتائج الإستغلال وجه فرق للتمييز بين عقد تفويض المرفق العام و الصفقات العمومية و هذا ما أكدت عليه نص المادة 207 في الفقرة الأولى من المرسوم الرئاسي رقم 15-247 على هذا الشرط حيث نصت على أنه:"يتم التكفل بأجر المفوض له بصفة أساسية من إستغلال المرفق العام"¹

خامساً : إحترام مبادئ إبرام العقود الإدارية

إن النظرية العام لإبراء العقود الإدارية المتفق عليها. و إستنادا لها فإن إستغلال المرافق العمومية بما فيها المرافق ذات الطابع الصناعي و التجاري يجب أن تتبع المبادئ الأساسية في إبرام العقود الإدارية و التي قوامها مبدأ الإستمرارية و مبدأ قابلية المرفق العام للتطور أو التكيف و مبدأ المساواة و مبدأ الشفافية².

المطلب الثالث: الإدارة الإلكترونية

يعتبر مصطلح الإدارة الإلكترونية جديد و ذلك عند الإنتقال من الإدارة التقليدية نتيجة إلى التطور التكنولوجي الحاصل في العالم و عليه تعددت مفاهيمه و أعطيت له تعاريف عدة و تميز بخصائص هامة و سطرت له أهداف و هذا ما سنوضحه في هذا المطلب .

الفرع الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية

إن الإدارة الإلكترونية هي منهجية إدارية جديدة تقوم على الإستيعاب و الإستخدام الواعي لتطبيقات المعلومات و الإتصال في ممارسة الوظائف الأساسية للإدارة في منظمات عصر

¹ بركيبة حسام الدين : تفويض المرفق العام مفهوم جديد و مستقل في غدارة المرافق العام مجلة المفكر العدد 14 كلية الحقوق و العلوم

² أرزيل الكاهنة عن إستخدام تعويض المرفق العام في القانون الجزائري مجلة أبحاث قانونية و سياسية العدد الثالث قسم الحقوق جامعة تيزي وزو الجزائر مون سنة نشر ص 20 .

العولمة و هي العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للإنترنت و شبكات الأعمال في التخطيط و التوجيه من أجل تحقيق أهداف للمنظمة¹.
 إن "الإدارة الإلكترونية هي الانتقال في إنجاز المعاملات و تقديم الخدمات العامة من الطريقة التقليدية اليدوية إلى الشكل الإلكتروني من أجل إستخدام أمثل للوقت و المال و الجهد"².
 و تعرف أيضا على أنها: "الإدارة الإلكترونية هي إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات و التقنيات الحديثة لتنفيذ الأعمال الإدارية و تقديم الخدمات إلكترونيا في أي مكان و زمان مما يؤدي إلى زيارة جودة الأداء و سرعة التنفيذ و خفض التكلفة و الدقة و السرعة في تقديم الخدمات و تطوير التنظيم الإداري و تبسيط الإجراءات و توفير المعلومات الصحيحة و سرعة إتخاذ القرارات المبنية على معلومات دقيقة و مباشرة"³.

الفرع الثاني : دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر

أصبح اليوم إستغلال التكنولوجيا في تسيير المرفق العام ضرورة حتمية تفرضه المتغيرات الداخلية و الدولية نظرا للدور الذي يلعبه هذا الأخير في الرقي بالخدمات المقدمة إذ لا يقصد من وراء إعتقاد الإدارة الإلكترونية تحقيق نوعية خدمات الإدارة فحسب بل أيضا إستمرارية العمل الإداري ،وتيسيره و فعاليته في مواجهة المتعاملين معها⁴.

¹ العربي بوعمامة رقاد حليلة الإتصال العمومي و الإدارة الإلكترونية رهانات ترشيد الخدمة العمومية مجلة الدراسات و البحوث الإجتماعية جامعة الوادي العدد 09 ديسمبر 2014 ص 40 .

² صدام الخماسية الحكومة الإلكترونية الطريق نحو الإصلاح الإداري دار عالم الكتب الحديث للنشر و التوزيع الأردن 2013 ص 78 .

³ زرزار العياشي أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على كفاءة العمليات الإدارية مجلة القادسية للعلوم الإدارية و الإقتصادية المجلد 15 العدد 01 2013 ص 30.

⁴ سليمة غزلان علاقة الإدارة بالمواطن في القانون الجزائري أطروحة دكتوراه في الحقوق فرع القانون العام كلية الحقوق جامعة بن عكنون الجزائر 1 2009/2010 ص 174 .

و بالتالي فتطبيق الإدارة الإلكترونية يلعب دورا هاما في تحسين الخدمة العمومية و هو ما يمكن تأكيده من خلال النقاط التالية:¹

- التنمية و بصفة متواصلة لسياسات تبسيط الإجراءات الإدارية و كذا مكافحة ظاهرة البيروقراطية .
- تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين في مختلف مجالات الحياة و تجسيد مبادئ العدالة الإجتماعية و المساواة و كذا تحقيق السياسة الوطنية الجوارية عن طريق تقريب الإدارة من المواطن.
- تحسين فعالية تدخل الدولة فيما يتعلق بإنشغالات المواطنين أو وضع قيد التنفيذ السياسة الوطنية للتنمية الإجتماعية و الإقتصادية .
- إستخدام الإمكانيات الهائلة لتكنولوجيا المعلومات و الإتصالات في زيادة قدرة الحكومة على توفير المعلومات بسهولة و يسر .
- تهيئة الجهاز الحكومي للإندماج في مستوى النظام العالمي حتى يواكب أداء الحكومة النظم الحديثة المتبعة في أماكن أخرى و التي تفرضها المنظمات العصرية في معاملاتها (مثلا منظمة الطيران الدولية فرضت تعميم إستعمال جواز السفر الإلكتروني في كل دول العالم بداية عام 2015).
- التشجيع على نشر التعامل مع الحاسب الآلي وسط المجتمع و محو الأمية المعلوماتية , و إيجاد بيئة عمل أفضل و تنافس تجاري فيما يتعلق بالإقتصاد الرقمي .
- من الأمور التطويرية التي سعت إليها الحكومة الإلكترونية الوصول إلى المناطق النائية حتى تسهل على مواطني تلك المناطق قضاء و تسير أمورهم و توفير عناء التنقل عنهم لأداء معاملاتهم .

¹ طالع بخالد آليات تحسين الخدمة لعمومية في الجزائر مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية تخصص إدارة و تسير الجماعات المحلية كلية الحقوق و العلوم السياسية جامعة مولاي الطاهر سعيدة 2017/2018 ص 48-49.

- التقليل على المواطن من طوابير الإنتظار و تحقيق مبدأ الشفافية الكاملة للحصول على الخدمة .
- تسهيل معاملات الأفراد و إعادة هيكلة الإجراءات نحو التبسيط و التسهيل .
- تقليل الضغوطات على مستوى شبابيك الخدمة و تقليص آجال الإنتظار .
- تطبيق الإدارة الإلكترونية يعالج مشكلة الحفظ و التوثيق و هذا يؤدي إلى عدم الحاجة لأماكن التخزين و تضييع الوقت في البحث عن المعلومات و ذلك بإحلال الوثائق الإلكترونية بديلا عن الوثائق الورقية .

الفرع الثالث: تطبيقات وتحديات الإدارة العمومية في الجزائر

إن تطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية أضحى هدف تسعى إلى تطبيقه جميع الدول على أرض الواقع و الجزائر كباقي الدول إتجهت نحو مواكبة عصر الرقمنة و مسايرة التطورات الحاصلة في هذا المجال والتي أصبحت ركيزة أساسية لتحقيق التنمية الإقتصادية و الإجتماعية ووسط هذا التحول الهائل رسمت الحكومة الجزائرية إستراتيجية لمواكبة حركة التقدم في المجال التكنولوجي بتبني مخطط عمل متناسق بهدف تعزيز كفاءات الإقتصاد الوطني و المؤسسات و الإدارة للإرتقاء إلى مستوى التحولات العميقة و السريعة التي يشهدها العالم في مجال تكنولوجيا الإعلام و الإتصال.¹

فإنطلاقا من سنة 2008 شرعت الجزائر في مشروع "الجزائر الإلكترونية 2013" و هذا بوضع مختلف النصوص التشريعية و إعداد القواعد الأساسية التي تضمن ذلك . لتهيئة مختلف القطاعات لمثل هذا التطور حيث تعد الوثيقة التي صدرت في ديسمبر 2008 أول وثيقة رسمية تحمل معالم برنامج إدارة إلكترونية متكاملة في الجزائر بحيث يهدف إلى بناء مجتمع

¹ دخيلي عبد الله دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمة العمومية مذكرة لنيل شهادة الماستر في الحقوق تخصص قانون إداري كلية الحقوق و العلوم السياسية جامعة محمد خيضر بسكرة 2016/2017 ص 73 .

المعلومات و تحريك الإقتصاد و جعله رقمي إضافة إلى تقليص البيروقراطية و الوصول إلى سرعة إتخاذ القرار¹

و قد سعت الجزائر إلى عصنة الخدمات المقدمة للمواطنين و ذلك ببذل مجهودات لتطبيق الإدارة الإلكترونية في عدة قطاعات نذكر من أبرزها :

1. قطاع وزارة الداخلية و الجماعات المحلية :

قامت وزارة الداخلية و الجماعات المحلية تنفيذ المخطط على الحكومة الهادف إلى عصنة خدمات المرافق العمومية و جعلها تتميز بالفعالية و الشفافية و بتجسيد عدة مشاريع هامة و ذلك لتمكين المواطن من خدمة عمومية ذات جودة و نوعية و كذلك تخفيف الإجراءات الإدارية و محاربة البيروقراطية الإدارية و من بين أهم الإنجازات في هذا المجال نذكر ما يلي²:

- رقمنة سجلات الحالة المدنية على المستوى الوطني و وحدات السجل الوطني الآلي للحالة المدنية و ربط البلديات و ملحقاتها الإدارية و كذلك البعثات الدبلوماسية و الدوائر القنصلية به .
- إنشاء السجل الوطني الآلي لترقيم المركبات الذي مكن المواطنين من الحصول على بطاقات الترقيم لمركباتهم بصفة آنية دون تكبد عناء التنقل إلى ولاية التسجيل .
- تمكين الجالية الجزائرية المقيمة بالخارج من تقديم طلب الحصول على عقد الميلاد الخاص 12 مباشرة عبر خدمة الإنترنت و الحصول عليه من الممثلة الدبلوماسية أو القنصلية المسجل فيها .
- الموقع الإلكتروني لوزارة الداخلية و الجماعات المحلية الذي يقدم للمواطنين خدمة جديدة تمكنهم من ملئ إستمارة التسجيل لموسم الحج مباشرة عبر الإنترنت.

¹ دخيلي عبد الله دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمة العمومية مذكرة لنيل شهادة الماستر في الحقوق تخصص

قانون إداري كلية الحقوق و العلوم السياسية جامعة محمد عيضر بسكرة 2017/2016 ص 02

² ضالع بخالد مرجع سبق ذكره ص 73 .

- كما تم الإنطلاق في تسجيل عدة مشاريع منها مشروع البلدية الإلكترونية و وضع حيز الخدمة مركز الإتصال مجانا عن طريق رقم هاتف أخضر¹.
- و لقد سمح الشروع في تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى وزارة الداخلية و الجماعات المحلية برقمنة الإدارات البلدية عبر كامل التراب الوطني بحيث تم ربط ما يزيد عن 3041 بلدية و ملحقة على مستوى التراب الوطني².
- و بعد نجاح عملية إصدار بطاقة التعريف و جواز السفر البيومتريتين الإلكترونية و كذلك بطاقة الترقيم الإلكترونية للسيارات و عموما ما فإن هذه الإجراءات التي إتخذتها وزارة الداخلية و الجماعات المحلية سمحت ب³:
- إعفاء المواطن من تقديم وثائق الحالة المدنية المتوفرة ضمن السجل الوطني الآلي للحالة المدنية.
- تمديد أجل صلاحية عقد الميلاد إلى عشر سنوات بعدما كان سنة واحدة .
- إلغاء تحديد أجل صلاحية شهادة الوفاة بعد ما كان سنة واحدة فأصبحت غير محدودة الأجل .
- تمديد صلاحية جواز السفر البيومتري من 5 سنوات إلى 10 سنوات .
- تكفل البلديات بالتنسيق مع السلطات القضائية المختصة بطلبات المواطنين الراغبين في تصحيح الأخطاء المكتشفة في وثائق الحالة المدنية الخاصة بهم .

¹ طالع بخالد بابي ترقية المرفق العام في الجزائر مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص تنظيم سياسي و إداري كلية الحقوق و العلوم السياسية جامعة قاصدي مرباح ورقلة 2016/2017 ص 29 .

² قدوم لزهر و قروي عبد الرحمان الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير أداء الجماعات المحلية بالجزائر مداخلة مقدمة في الملتقى الوطني حول التسيير المحلي بين إشكاليات التمويل و ترشيد قرارات التنمية المحلية البلديات نموذجا جامعة قالمة 9/8 نوفمبر 2016 ص 105 .

³ عبد الكريم عاشور مرجع سبق ذكره ص 148 و 194 .

2. قطاع وزارة العدل:

يمثل مشروع إصلاح العدالة أحد مشاريع الإصلاح الأساسية في برنامج الحكومة الجزائرية و الذي يرمي إلى محاولة تحقيق النزاهة و إقرار العدالة و التأسيس الدولة الحق و القانون و تطبيقا للبرنامج الخاص بعمرنة قطاع العدالة و تحسين الخدمات التي يقدمها هذا المرفق . يمكن تحديد أهم الإنجازات المحققة في هذا المجال من خلال ما يلي¹:

• **الأنظمة المعلوماتية:** وهي أنظمة موجهة لتحسين الخدمات العمومية التي يقدمها مرفق

القضاء حيث أعطيت لها أولوية تتمثل في :

- النظام الآلي لتسيير الملف القضائي .

- نظام صفحة السوابق القضائية يتم من خلاله تسليم الصفحة رقم 2 للإدارات العمومية في وقت قصير و من أي جهة قضائية متواجدة بالتراب الوطني و كذلك يتم بواسطة هذا النظام معالجة عملية رد الإعتبار بقوة القانون بصفة آلية .

- النظام الآلي لتسيير الأرشيف التاريخي .

- نظام تسيير الأوامر بالقبض .

/خدمة الشباك الإلكتروني عبر الإنترنت :

جاءت هذه الخدمة لتطوير قطاع العدل و تقريبه من المواطن و قد تجسد هذا في شكل بوابة لتوجيه الرسائل الإلكترونية التي تمكن المواطن من الحصول على الإجابة المباشرة عن طريق بريده الإلكتروني إضافة إلى ذلك يقوم الشباك الإلكتروني كجهاز خدمة عمومية بتوجيه المواطن فيما يخص إستفسارات أو بخته عن أي مسألة قانونية .

و في هذا الصدد صدر كلا من القانون رقم 15-03 المؤرخ في 01 فيفري 2015 المتعلق بعمرنة العدالة⁽¹⁾ و كذلك القانون رقم 15-04 المؤرخ في 01 فيفري 2015 و الذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع و التصديق الإلكترونيين⁽²⁾ .

¹ عبد الكريم عاشور مرجع سبق ذكره ص 148 و 194 .

3. قطاع التعليم العالي و البحث العلمي :

عملت وزارة التعليم العالي و البحث العلمي على إعتتماد الإدارة الإلكترونية و إبراز دورها في مجال التعليم العالي و البحث العلمي . إذ أن أهمية التحول الإلكتروني تتجلى في توفير فرص النجاح لأساليب و طرق عمل الجامعة و هو مطلب أساسي يمليه الواقع السياسي و الإقتصادي و الإجتماعي للشعوب المستحضرة و الجزائر كغيرها من الدول إتجهت إلى تطبيق تكنولوجيا الإتصال و المعلومات و مفاهيم الحكومة الإلكترونية في الجامعات و ذلك لتحسين نوعية الخدمات و تحديث طرق التسيير بما يضمن السرعة و الفعالية في أداء المها و يدعم تنمية مختلف الأنشطة المتعلقة بالبحث العلمي و الإنصهار في مجتمع المعلومات .

بحيث عملت الجامعات الجزائرية على محاولة تفعيل تقنيات الإدارة الإلكترونية في تأديتها لمهامها . و هو ما يمكن ملاحظته على سبيل المثال من خلال عملية التسجيلات الجامعية فرصة الإستفادة من التسجيل الأولى عن طريق الإنترنت .

الخاتمة

الخاتمة

الخاتمة

الخاتمة

وفي ختام هذه الدراسة إستنتجنا أن فكرة تحسين الخدمة العمومية شكلت ولا زالت تشكل الراهنة الاول لدى الحكومة الجزائرية من اجل انجاح عمل الإدارة العمومية وبالتالي تلبية متطلبات وحاجيات المواطنين في الحصول على خدمات عمومية سريعة و ذات جودة ونوعيه أحسن.

كما توصلنا ايضا أن المرفق العام يعتبر بمثابة الاساس القانوني الذي تقوم عليه الدولة فهو النشاط الذي تقوم به السلطات العمومية اتجاه المواطنين وتحت رقابتها بهدف تحقيق المصلحة العامة خاضعا في ذلك الى قواعد القانون العام ويهدف المرفق العام الى تقديم خدمات عمومية للمواطنين بغية تحقيق النفع العام وتلبية حاجات المواطن العامة وقد مثلت فكره تحسين الخدمة العمومية فيه رهانا لدى السلطات العمومية في الجزائر في الأونة الاخيرة استجابة للمطالب الشعبية الناتجة عن استياء المواطنين من الرداء في مستوى الخدمات التي تقدمها هيئات القطاع العمومي لفترة طويلة وبالتالي التأثير على علاقه الإدارة بالمواطن والذي بدوره ادى الى انعدام الثقة بين مؤسسات الدولة والمواطنين بالإضافة الى تعقيدات العمل الاداري من كثرة الاجراءات وطولها وسوء معاملته واستقبال المواطنين وافادتهم بالمعلومات اللازمة والتي ادت الى رداءه الخدمات المقدمة للمواطنين وعليه فان عملية الاصلاح الاداري تستهدف استعادة ثقة المواطن من خلال محاولة تحسين جوده الخدمات المقدمة له وكذلك الظروف التي يتم تقديم الخدمة العمومية فيها ومن خلالها الاصلاحات التي اعتمدتها الدولة في السنوات الاخيرة عبرت عن ادارته حقيقيه من قبل السلطات العليا في البلاد من اجل التطبيق الامثل لفكره تحسين الخدمة العمومية وكيفية ادائها لا سيما فيما يخص الاجراءات المتخذة بخصوص تخفيف الاجراءات الادارية وتبسيطها وكذا تحسين استقبال المواطنين واعلامهم ومن اجل الوصول الى الاصلاح الفعال لعمل الادارة العمومية في تقديم الخدمات العمومية.

و في الأخير يمكننا القول انه لا بد من التوجه نحو العصرية والرقمية وتجسيد قواعد الادارة الالكترونية لما لها من اثار ايجابية على مستوى تقديمها للخدمات العمومية خاصة بالنسبة لإدارات التي يحتك بها المواطن مباشرة وبصوره دائمة وبههدف تلبية حاجات العامة وتقريب الادارة من المواطن وضمان السرعة و الفعالية في تقديم الخدمات العمومية وهو ما صار يتحقق في الجزائر من قطاع الى اخر ولو بشكل جزئي وذلك نتيجة عديد العقبات والعوائق التي اعترضت التطبيق وتعميم تطبيق هذه الادارة الحديثة على كامل المؤسسات الدولة الادارية لكن يبقى مسعى تطبيق الادارة الالكترونية امر ضروري وحتمي اذ ما نظرنا الى

الخاتمة

مستوى التطور الحاصل في هذا المجال و إلى عدد الدول التي لحقت بالركب وللتصدي لهذه التحديات ونجاح تطبيق الادارة الالكترونية وجب على الدولة سلك كل الطرق التي من شأنها حل هذه المشاكل . ونقترح لتيسير تطبيق الادارة الالكترونية وتحقيقي الهدف المنشود لتحسين الخدمة العمومية نقترح ما يلي :

1. تحسين علاقه الإدارة بالمواطن وذلك بتعزيز روابط الثقة بين الإدارة والمواطن عبر تطوير جوده الخدمات من خلال تحسين استقبال المواطنين وتبسيط الاجراءات الادارية
2. تطوير اليات الحكومة وتنظيم من خلال تعزيز الشفافية والنزاهة الى جانب تحديث اساليب وطرق تسيير المرافق العمومية مما يؤدي الى الوصول لخدمه عموميه جيده.
3. تطوير العمل على ترسيخ مفهوم التطوير وتفعيله ضمن ثقافه المجتمع الجزائري ودعوه الحكومة لمراجعه التشريعات القانونية في مجال تحسين برامج التطوير .
4. الكترونيه دراسة موضوعيه وبعديه والاستعانة بخبرات الدولة الناجحة في هذا المجال مع الاحتياط واحترام الجانب السري والامني .
5. ضرورة التحديث وسائل العمل بمؤسسات الخدمة العمومية لتستجيب لكم الهائل من مطالب المواطنين وخدماتهم بأقل جهد وفي وقت اسرع والقضاء على محدودية تدفق شبكه الانترنت والذي يشكل عائقا في اداء الوظائف الحديثة من خلال تطبيق الإدارة الالكترونية.

قائمة المراجع

1) المصادر:

- النصوص التشريعية:

1. القانون رقم 06-06 مؤرخ في 20/02/2006 المتضمن القانون
2. القانون رقم 06-06 مؤرخ في 20/02/2006 المتضمن القانون
3. القانون رقم 11-10 المؤرخ في 22 جوان 2011 المتضمن قانون البلدية . الجريدة الرسمية، العدد 37 ' الصادر في 03 جويلية 2011 قانون الولاية رقم 12-07 .
4. القانون رقم 11-10 المؤرخ في 22 جوان 2011 المتضمن قانون البلدية . الجريدة الرسمية، العدد 37 ' الصادر في 03 جويلية 2011
- 5.
6. قانون الحالة المدنية والمنشور في الجريدة الرسمية، العدد 21 - المؤرخة في 1970/02/27 بموجب القانون رقم 14 - 08 المؤرخ في 19 فيفري 2014. الجريدة الرسمية. العدد 49

- النصوص التنظيمية

1. الميثاق الوطني لسنة 1976 ، الجريدة الرسمية . العدد 61 .
2. الميثاق الوطني لسنة 1976 الجريدة الرسمية العدد 39 المؤرخ في 30 جويلية 1976
3. المرسوم رقم 88 - 131 المؤرخ في 04/07/1988 ينظم العلاقات بين الإدارة والمواطن ، الجريدة الرسمية المؤرخة في 06/07/1988 ، ص من 1013 إلى 1017.
4. المرسوم رقم 88-131 مؤرخ في 04/07/1988 ينظم العلاقات بين الإدارة و المواطن . الجريدة الرسمية المؤرخة في 06/07/1988 .

قائمة المراجع

5. دستور 1996 . الجريدة الرسمية ، رقم 76 ، المؤرخة في 08 /12/1996.
6. دستور الجزائر لسنة 1996 ، المعدل والمتمم بالقانون رقم 16 - 01 المؤرخ في 06/03/2016 ، الجريدة الرسمية العدد 14 المؤرخة في 07/03/2016.
7. المرسوم الرئاسي رقم 12 - 415 المؤرخ في 11/12/2012. يتضمن التصديق على الميثاق الإفريقي لقيم ومبادئ الخدمة العامة والإدارة. المعتمد بأديس أبابا 31/01/2011. الجريدة الرسمية العدد 68 مؤرخة في 16/12/2012.
8. المنشور المؤرخ في 14 /11/2012. الصادر عن وزارة الداخلية
9. تعليمة وزارة الداخلية المتعلقة بدراسة عرائض وشكاوي المواطنين ومعالجتها، تحت رقم 16712، الصادرة بتاريخ 31/12/2013.
10. المرسوم التنفيذي رقم 14-193 المؤرخ في 03/07/2014 المتضمن صلاحيات المدير العام للوظيفة العمومية و الإصلاح الإداري . ج.ر عدد 41 صادرة في 06/07/2014 .
11. المرسوم الرئاسي رقم 15-247 المؤرخ في 2 ذي الحجة عام 1436 الموافق ل16 سبتمبر سنة 2015 يتضمن تنظيم الصفقات العمومية و تفويضات المرفق العام الجريدة الرسمية 50 .
12. المرسوم الرئاسي رقم 16-03 المؤرخ في 07/01/2016 المتضمن إنشاء المرصد الوطني للمرفق العام . الجريدة الرسمية العدد 02 المؤرخة في 13/01/2016
13. دستور الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية السنة 1996 المعدل و المتمم بالقانون رقم 16-01 . المؤرخ في 06/03/2016 . المتضمن التعديل الدستوري ، جريدة رسمية العدد 14 ، المؤرخة في 07/03/2016 ،

قائمة المراجع

14. المرسوم التنفيذي رقم 18-144 المؤرخ في 20 ذي القعدة عام 1439 الموافق لأوت 2018 الجريدة الرسمية العدد 48
15. المرسوم التنفيذي رقم 18-199 المؤرخ في 20 ذي القعدة عام 1439 المؤرخ في 2 غشت الجريدة الرسمية العدد 48. 2018.
16. التعليم رقم 196. الصادرة عن المديرية الفرعية للحالة المدنية والهوية بوزارة الداخلية والمتعلقة بتأخر إمضاء سجلات الحالة المدنية والصادرة بتاريخ 20/02/03
- 17.
18. نوال بوهالي التسيير المفوض في ظل المرسوم الرئاسي رقم 15-247 المتضمن قانون النفقات العمومية والتفويضات المرفق العام مجلة البحوث و الدراسات القانونية و السياسية كلية الحقوق و العلوم السياسية جامعة بلية 2 الجزائر دون سنة نشر

(2) المراجع:

- الكتب:

1. علي محمد بدير ، القانون الإداري، دون دار النشر، دون طبعة بغداد . سنة 1993
2. محمد أمين بوسماح . " المرفق العام في الجزائر" ترجمة رحال بن أعمر ورحال مولاي إدريس . ديوان المطبوعات الجامعية . الجوائز . 1995
3. محمد أمين بوسماح ، " المرفق العام في الجزائر" ترجمة رحال بن أعمر و رحال مولاي إدريس، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 1995
4. أحمد محي، محاضرات في المؤسسات الإدارية ، ترجمة محمد اعراب ماميلا د.ط. ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر ، 1996 . ص 18.

قائمة المراجع

5. خالد خليل الطاهر. القانون الإداري دراسة مقارنة (عمان: دار المسيرة. 1998)
6. محمد الصغير بعلي، القانون الإداري ، دار العلوم للنشر والتوزيع ، الجزائر ، 2002
7. عمار عوابدي، القانون الإداري ، النشاط الإداري ، الطبعة الرابعة ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 2007.
8. إسماعيل صعصاع البديري، فكرة الشخصية في المرافق العام، العراق، مجلة جامعة بابل، 2007.
9. الطيب بلعيز، إصلاح العدالة في الجزائر. " الإنجاز النقدي" دار القصة للنشر، للجزائر ، 2008
10. مروان محي الدين القطب، طرق مخصصة المرافق العامة، دراسة مقارنة، منشورات الجلي الحقوقية، الطبعة الأولى. بيروت. لبنان. 2009
11. فريحة حسين. شرع القانون الإداري - ديوان المطبوعات الجامعية. الجزائر. 2010
12. ناصر لباد، الأساسي في القانون الإداري، دار المجد للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الجزائر 2010
13. مصطلح ممدوح الصرايرة. القانون الإداري. الكتاب الأول. دار الثقافة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن. سنة 2012
14. صدام الخمايسة الحكومة الإلكترونية الطريق نحو الإصلاح الإداري دار عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع الأردن 2013
15. عصام علي الدبس، القانون الإداري، دار الثقافة للنشر والتوزيع، طبعة 1، الأردن ، سنة 2014

قائمة المراجع

16. طامشة بومدين البيروقراطية والتنمية السياسية في الجزائر الإسكندرية مكتبة الوفاء القانونية ط1 2015

- الرسائل والمذكرات العلمية:

- أطروحات الدكتوراه:

1. نور الدين شنوقي، تفعيل نظام تقييم أداء العامل في المؤسسة العمومية الاقتصادية -

حالة المؤسسة الجزائرية للكهرباء والغاز، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم

الإقتصادية تجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2004 - 2005 .

2. سليمة غزلان علاقة الإدارة بالمواطن في القانون الجزائري أطروحة دكتوراه في الحقوق

فرع القانون العام كلية الحقوق جامعة بن عكنون الجزائر 1 2009/2010

3. شداد عبد الرحمان. إدارة المؤسسات الإعلامية العمومية في الجزائر بين التوجه

الإستراتيجي والخدمة العمومية، مذكرة دكتوراه، جامعة الجزائر. 2010.

4. طريفي نادية، المرفق العام بين ضمان المصلحة العامة وهدف المردودية حالة عقود

الإمتياز، أطروحة دكتوراه في القانون العام، كلية الحقوق بن عكنون، جامعة الجزائر

1. 2011/2012

5. سليمان نسرين. تسيير الخدمات العامة المحلية. أطروحة تخرج لنيل شهادة الدكتوراه.

كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية. جامعة أبو بكر بالفايد سليمان.

2018

- رسائل الماجستير:

1. يوسف كريمة، الإدارة ودولة القانون في الجزائر، مذكرة من أجل الحصول على شهادة

الماجستير، كلية الحقوق. بن عكنون جامعة الجزائر 1، 2006

2. عبد الكريم عاشور. دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات

المتحدة الأمريكية والجزائر. مذكرة مقدمة إستكمالا لمتطلبات الحصول على شهادة

قائمة المراجع

- الماجستير في العلوم السياسية. كلية الحقوق والعلوم السياسية. جامعة منتوري. قسنطينة. 2010/2009.
3. دلائل السويسي ، " نظام المعلومات كأداة لتحسين جودة الخدمة الصحية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية" مذكرة ماجستير في علوم التسيير ، جامعة قاصدي مرباح. ورقلة. كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير / 2011 / 2012
4. رفيق بن مرسلي . الأساليب الحديثة للتنمية الإدارية بين حتمية التغيير و معوقات التطبيق . مذكرة ماجستير . قسم العلوم السياسية . جامعة مولود معمري تيزي وزو 2012/2011
5. عبد اللطيف بن لغوم : " دور الحكم الراشد في تحقيق تنمية الإقتصادية المحلية (دراسة حالة الجزائر) ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير جامعة مصطفى إسمبولي معسكر 2016/2015
6. عبد اللطيف بن لغوم : " دور الحكم الراشد في تحقيق تنمية الإقتصادية المحلية (دراسة حالة الجزائر) ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير جامعة مصطفى إسمبولي معسكر 2016/2015
- **مذكرات ماستر:**
1. غزلاني و داد . بكار حنان. البلدية الإلكترونية وأفاق تحسين الخدمة العمومية (بلدية دبي الإلكترونية نموذجاً). الملتقى الوطني الأول. التسيير المحلي بين إشكاليات التمويل وترشيد قرارات التنمية المحلية. جامعة 08 ماي 1945 قالمة .
2. خالد خليل الطاهر. القانون الإداري دراسة مقارنة (عمان: دار المسيرة. 1998)
3. عائشة قادة بن عبد الله، فايذة سبتي، تطبيقات الحوكمة الإلكترونية لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر، الملتقى الدولي حول جودة الخدمة العمومية في ظل الحكومة

قائمة المراجع

- الإلكترونية - حالة البلدان العربية - كلية العلوم الإقتصادية علوم التسيير والعلوم التجارية - جامعة بومرداس، 29 و 30 أكتوبر 2014
4. أرزاق خيرة، المرفق العمومي في الجزائر. مذكرة لنيل شهادة الماستر في الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة سعيدة. 2015/2014.
5. عائشة تقيّة أهمية الحكم الراشد في تفعيل الأء داخل الجماعات المحلية في الجزائر 2004-2014 "دراسة حلة بلدية زدين" مذكرة لنيل شهادة ماستر تخصص رسم السياسات العامة جامعة الجيلاي بونعامة خميس مليانة جوان 2015 .
6. عبد الرزاق حمداني تحسين الخدمة العمومية في الإدارة البلدية في التشريع الجزائري . مذكرة لنيل شهادة الماستر . تخصص قانون إداري , كلية الحقوق و العلوم السياسية. جامعة العربي التبسي تبسة 2016/2015 ص14.
7. دخيلي عبد الله دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمة العمومية مذكرة لنيل شهادة الماستر في الحقوق تخصص قانون إداري كلية الحقوق و العلوم السياسية جامعة محمد خيضر بسكرة 2017/2016
8. طال بخالد بابي ترقية المرفق العام في الجزائر مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص تنظيم سياسي و إداري كلية الحقوق و العلوم السياسية جامعة قاصدي مرباح ورقلة 2017/2016
9. عبد الجبار بابي . ترقية المرفق العام في الجزائر . مذكرة لنيل شهادة الماستر . تخصص تنظيم سياسي و إداري . كلية الحقوق و العلوم السياسية . جامعة قاصدي مرباح . ورقلة 2017/2016
10. طالع بخالد آليات تحسين الخدمة لبعوموية في الجزائر مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية تخصص إدارة و تسيير الجماعات المحلية كلية الحقوق و العلوم السياسية جامعة مولاي الطاهر سعيدة 2018/2017

قائمة المراجع

11. شاكري سمية. محاضرات في قانون المرافق العامة، أقيمت على طلبة السنة الثانية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم الحقوق، السداسي الأول، جامعة محمد لمين دباغين 2 ، سطيف 2020/2019،
12. عبد الرؤوف سلطان – محمد أيمن بوسليت ، أثر تحسين الخدمة العمومية على المواطن، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر، كلية الحقوق ، جامعة محمد خيضر – بسكرة ، 2021

- المجالات والمقالات:

1. زهير عبد الكريم الكايد الحكمانية قضايا و تطبيقات القاهرة المنظمة العربية للتنمية الإدارية 2003
2. أرزيل الكاهنة عن إستخدام تعويض المرفق العام في القانون الجزائري مجلة أبحاث قانونية و سياسية العدد الثالث قسم الحقوق جامعة تيزي وزو الجزائر مون سنة نشر
3. بركيبة حسام الدين : تفويض المرفق العام مفهوم جديد و مستقل في غدارة المرافق العام مجلة المفكر العدد 14 كلية الحقوق و العلوم
4. بومدين طامشة . الحكم الراشد و مشكلة بناء قدرات الإدارة المحلية في الجزائر . مجلة التواصل . جامعة عنابة. العدد 26. جوان 2010
5. رابحي أحسن ، آثار الفساد الإداري على علاقة الفرد بالولة ، المجلة الجزائرية للعلوم لقانونية و الإقتصادية والسياسية ، العدد 02 . 2013
6. زرزار العياشي أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على كفاءة العمليات الإدارية مجلة القادسية للعلوم الإدارية و الإقتصادية المجلد 15 العدد 01 2013
7. سليمان سهام تفويض المرفق العام كتقنية جديدة في التشريع الجزائري كلية الحقوق جامعة الدكتور يحي فارس الجزائر

قائمة المراجع

8. عبد الله الحملي سحر الإصلاح الإداري مفهومه و آليات تطبيقه المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة ع 10 (جانفي 2013)
9. العربي بوعمامة رقاد حليلة الإتصال العمومي و الإدارة الإلكترونية رهانات ترشيد الخدمة العمومية مجلة الدراسات و البحوث الإجتماعية جامعة الوادي العدد 09 ديسمبر 2014 ص 40 .
10. عصرنه تسيير الحالة المدنية " مقالة منشورة على الموقع <http://www.mjustice.dz/html/conference/020.htm> لبن نزار نجيب - مكلف بالدراسات والتلخيص بوزارة الداخلية والجماعات الإقليمية - بتاريخ 2015/06/29 .
11. قدوم لزهر وقروي عبد الرحمان الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير أداء الجماعات المحلية بالجزائر مداخلة مقدمة في الملتقى الوطني حول التسيير المحلي بين إشكاليات التمويل وترشيد قرارات التنمية المحلية البلديات نموذجا جامعة قالمة 9/8 نوفمبر 2016

(3) المراجع باللغة الفرنسية:

1. Léon duguit, traité de droit constitutionnel 1911. Cité par jean Paul Valette le service public à la francaise paris ellipes 2000
2. Abdelatif Benchenhechou – algerie la modernisation maotrisée ; imprimé en février 2004 –
3. alain supiot, la crise de lésprit de service public, droit social

الصفحة	الفهرس
8 إلى 5	. مقدمة
من 9 إلى 38	. الفصل الأول : الخدمة العموميه دراسة متاملة في المفاهيم والمبادئ واليات الإصلاح
من 6 إلى 17	. المبحث الأول : قراءة في النشأة والتاصيل النظري والمفاهيم للخدمة العموميه
من 6 إلى 10	. المطلب الأول : الإطار التاريخي للخدمة العمومية
من 6 إلى 7	. الفرع الأول : النشأة في فرنسا.
من 7 إلى 10	. الفرع الثاني : النشأة في الجزائر
من 11 إلى 14	. المطلب الثاني : الإطار المفاهيمي للخدمة العمومية
11 إلى 12	. الفرع الأول : مفهوم الخدمة العمومية
12 إلى 13	. الفرع الثاني : انواع الخدمة العمومية
من 14 إلى 17	. المطلب الثالث : مبادئ ومعايير تمييز الخدمة العمومية
14 إلى 15	. الفرع الأول : مبادئ الخدمة العمومية
15 إلى 17	. الفرع الثاني : المعايير التي تميز الخدمة العمومية

من 18 الى 32	. المبحث الثاني : تشخيص أزمة الخدمة العمومية و المرفق العام و ضرورة الإصلاح
18	. المطلب الأول : مفهوم المرفق العام
من 18 الى 20	. الفرع الأول : تعريف المرفق العام
من 20 الى 23	. الفرع الثاني : عناصر المرفق العام
من 23 الى 32	. المطلب الثاني : ازمه الخدمة العمومية والمرفق العام
من 24 الى 30	. الفرع الأول : نقائص المرفق العام
من 30 الى 32	. الفرع الثاني : ازمة البيروقراطية الإدارية وتجذرها في المرافق العمومية
من 32 الى 34	. المطلب الثالث : ضرورة إصلاح الخدمة العمومية
من 36 الى 62	. الفصل الثاني : تحسين الخدمة العمومية في الجزائر مقارنة قديمة حديثة
36 الى 48	. المبحث الأول : اليات تحسين الخدمة العمومية في الجزائر مقارنة قديمة
من 36 الى 40	. المطلب الأول : الاساس القانوني لتحسين الخدمة العمومية
37	. الفرع الأول : احكام تشريعية
39	. الفرع الثاني : احكام تنظيمية
من 40 الى 44	. مطلب الثاني : أساليب تحسين الخدمة العمومية في الجزائر
41 الى 42	. الفرع الأول : تحسين الإستقبال واعلام المواطنين

من 42 الى 43	. الفرع الثاني : تقريب الخدمة من المواطن
من 43 الى 44	. الفرع الثالث : تبسيط الاجراءات والشكليات
من 45 الى 48	. المطب الثالث : تفعيل جهود تحسين الخدمة العمومية في الجزائر
من 45 الى 46	. الفرع الاول : جهود تحسين على مستوى النظم القانونية المنظمة لعمل
من 46 الى 47	. الفرع الثاني : جهود التحسين على مستوى هياكل الدولة المنجزة
من 47 الى 48	. الفرع الثالث: علاقة الادارة العمومية والاتقان العمومي في الجزائر
من 48 الى 62	. المبحث الثاني: التوجه نحو عصرنة الخدمة العمومية في الجزائر مقاربة حديثة
من 49 الى 52	. المطب الأول: ترشيد الخدمة العمومية
من 49 الى 50	. الفرع الأول: مفهوم الحكم الراشد
من 50 الى 52	. الفرع الثاني: دور الحكم الراشد في تحسين خدمه العموميه
من 52 الى 55	. المطب الثاني : تفويض المرفق العام كآلية جديدة لتسيير المرفق العام
من 52 الى 53	. الفرع الأول: تعريف تفويض المرفق العام
من 54 الى 55	. الفرع الثاني: أهم المرتكزات التي يقوم عليها تفويض المرفق العام
من 55 الى 62	. المطب الثالث: الإدارة الالكترونية
56	. الفرع الأول: ما هي الإدارة الإلكترونية

من 56 الى 58	. الفرع الثاني: دور الادارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر
من 58 الى 62	الفرع الثالث : تطبيقات و تحديات الإدارة العمومية في الجزائر
من 63 الى 64	الخاتمة
من 67 الى 76	قائمة المراجع