

المبادئ الحديثة للمرفق العام وتحقيق رضا الجمهور
MODERN PRINCIPLES OF PUBLIC SERVICE AND
ACHIEVING PUBLIC SATISFACTION

ط. د. فريد غربي⁽¹⁾ أ. د. أحمد فنيدس⁽²⁾

⁽¹⁾ مخبر الدراسات القانونية البيئية

جامعة 8 ماي 1945 قالمة (الجزائر)

gharbi.farid@univ-guelma.dz

⁽²⁾ مخبر الدراسات القانونية البيئية

جامعة 8 ماي 1945 قالمة (الجزائر)

fnides.ahmed@univ-guelma.dz

تاريخ النشر:

2024/04/05

تاريخ القبول:

2024/03/29

تاريخ الارسال:

2024/01/24

الملخص:

يحكم المرافق العامة مبادئ عامة ضامنة، سادت لفترة طويلة، وتطور فكرة المرفق العام متأثرة بتطور القانون العام ظهرت مبادئ أخرى، تدعم السير الحسن للمرفق، وحرية الوصول إلى الخدمة للكافة تضمن مشاركة المواطنين في تدبير الشؤون العامة وتكرس الصالح العام وفعالية المرفق العام بهدف تحسين الخدمة العمومية واسترجاع ثقة المواطنين وكسب رضاهم.

تكمن أهمية هذه الدراسة في كون المبادئ الحديثة للمرفق العام حولت التلبية الكمية للخدمة العمومية إلى تلبية كيفية، والتي ينبغي أن تكون في متناول جميع المواطنين، والوصول إليها بشروط مواتية لقدراتهم ومستويات معيشتهم، لكن هناك جملة من العوائق تحول دون تحسين الخدمة العمومية، واسترجاع ثقة المواطنين وكسب رضاهم.

الكلمات المفتاحية:

تحسين الخدمة - المرفق العام - رضا الجمهور - الحياد - الجودة - الفعالية.

المؤلف المرسل: فريد غربي

Abstract: (In English / not exceeding 100 words)

Public facilities, guided by enduring principles, undergo evolution shaped by developments in public law. Emerging principles aim to enhance public services, rebuild citizens' trust, and ensure satisfaction.

This study focuses on the role of these principles, emphasizing a shift from quantitative to qualitative service provision. However, obstacles like negative managerial practices, executive authority impositions, communication challenges, regional service disparities, lack of integration in public facilities, insufficient anti-corruption safeguards, and the need for modern management hinder service improvement. The study underscores the importance of contemporary approaches in optimizing citizen satisfaction and repairing the state-citizen relationship.

key words:

Improve service - public facilities - public satisfaction - neutrality - the quality - effectiveness.

مقدمة:

يعد المرفق العام النشاط الإيجابي للدولة والذي يهدف إلى تلبية حاجيات الجمهور، ويرتكز في سبيل تلبية هذه الاحتياجات على مبادئ عامة ضرورية، حيث كان في ظل الدولة الحارسة والدولة المتدخلة ينظر إلى المواطنين كعقبة في تقدم الإدارة العامة غير أنه ومع تطور مفهوم المرفق العام ونظامه القانوني، أصبح ينظر إليهم كهدف يجب إرضائه، وتغيرت معه النظرة القديمة لتتحول إلى هدف تصبو إلى تحقيقه السلطة العامة.

وهذا تطلب تبني مبادئ جديدة تهدف إلى تحسين الخدمات العامة، عن طريق بلوغ الفعالية المطلوبة تلازم تحقيق المصلحة العامة، والتي تختلف حسب نوع المرفق، حيث تتجلى إما في صورة تحسين الخدمة العمومية المقدمة، أو في تحقيق النوعية والجودة والمردودية، وهو ما سعت الدولة لتحقيقه لترميم علاقتها بمواطنيها وكسب الاستقرار الاجتماعي بالتحول من التلبية الكمية للخدمة العمومية إلى التلبية الكيفية لها.

تكمن أهمية هذا الموضوع في تسليط الضوء على المبادئ المستحدثة التي تحكم تنظيم وسير المرافق العامة في العصر الحالي، سواء تلك التي المتعلقة بحياة الإدارة وشفافية عملها أو تلك المتعلقة بتطوير نوعية الخدمة العمومية، من أجل بلوغ الفعالية المطلوبة وصولاً إلى نيل ثقة ورضا الجمهور.

وعليه، فالإشكالية المطروحة هي: هل حققت المبادئ المستحدثة للمرافق العامة تحسين الخدمة العمومية واسترجاع ثقة المواطن في السلطة العامة؟

للإجابة على هذه الإشكالية اتبعنا المنهج الوصفي لأنه يمكن من وصف وتحليل العناصر المدروسة، وتبيان العلاقات القائمة بينها، للوصول إلى الغاية المبتغاة من الدراسة، مستعينا بآليات التحليل والنقد والتقييم، وهذا من خلال تقسيم الموضوع إلى مبحثين:

الأول بعنوان: المبادئ الداعمة لسير المرفق العام وتحسين خدماته

الثاني بعنوان: المبادئ المكرسة للصالح العام ولفعالية المرفق العام

المبحث الأول: المبادئ الداعمة لسير المرفق العام وتحسين خدماته

كانت المرافق العامة في السابق تمثل الدولة وتحاول إرضاء احتياجاتها قبل احتياجات المواطنين، وكان ينظر إليهم على أنهم مجرد مخاطبين بالقرار لا غير، بل ويعتبرون كعنصر سلبي يعيق عمل الإدارة وتقدمها،¹ ويتطور دور الدولة طرأت تحولات مست القانون العام أفضت إلى تطور فكرة المرفق العام لتصبح فكرة مسيطرة لتطور احتياجات المواطنين وتسعى لإرضائها.

يحتاج المرفق العام من أجل التكفل باحتياجات المواطنين المنتفعين من خدماته، إلى التقيد بمجموعة من المبادئ تدعم السير الحسن للمرفق، وحرية الوصول إلى الخدمة للكافة وعبر كامل إقليم الدولة، ومنها من تتعلق بضمان مشاركة المواطنين في تدبير الشؤون العامة.

وعليه، وجب التطرق أولا إلى مبدأ حياد المرفق العام، وثانيا إلى ترقية مبدأي حرية الوصول والشفافية والمشاركة في تدبير الشؤون العامة.

المطلب الأول: مبدأ حياد المرفق العام

يعد المرفق العام الوجه الإيجابي لنشاط الإدارة تعمل الدولة من خلالها على تلبية احتياجات المواطنين، لكن في سبيل تقديم هذه الخدمات وجب عليها أن تتحلّى بالحياد. وبالتالي، سنتطرق أولا إلى صور مبدأ حياد المرفق العام وعلاقته بمبدأ المساواة، وثانيا إلى مظاهر تحيز المرفق العام وسبل الحد منها.

¹ - هوشات فوزية، تحولات النشاط العمومي في الجزائر، رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في القانون العام، كلية الحقوق، جامعة الاخوة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2017، 2018، ص 115.

الفرع الأول: صور مبدأ حياد المرفق العام وعلاقته بمبدأ المساواة

عرف الحياد من خلال الموازنة بين الموظف العام وممارسة الحرية العامة، على اعتبار أن الموظف العام يشغل وظيفة عامة وجب أن يقوم بأعبائها على أكمل وجه وأن يلتزم بمقتضياتها، بحيث يكون موضع ثقة المواطنين كافة مهما كانت عقائدهم ومذاهبهم،¹ بمعنى أن الموظف باعتباره الوسيلة البشرية التي تسهر على تقديم الخدمة لطلبيها، يقع عليه التزامين متلازمين أولهما التزام وظيفي اتجاه الإدارة العامة، يتعلق بالقيام بالأعباء اليومية بكل احترافية ونزاهة وحيادية، وثانيهما يتمثل في تقديم الخدمة دون تمييز بينهم، وهذه قمة الحيادية الوظيفية.

الحياد مبدأ قوي، يرتبط بشكل لا يمكن إنكاره بإنشاء التعليم الإلزامي وبالمساواة، فالحياد يضمن المساواة في المعاملة، وهو في المقام الأول مادي: فالقرارات لا يجب أن تملأها المكاسب الشخصية للوكلاء، الذين يعتبر عم اهتمامهم نتيجة طبيعية لواجبهم في الاستقامة، ولكنه أمر فكري: إذ يتعين على الإدارة أن تحترم الضمير لكل فرد، ويجب ألا تمارس التمييز لأسباب سياسية أو دينية أو عنصرية.²

أولا - صور مبدأ حياد المرفق العام:

يعكس مبدأ الحياد متطلبات المساواة الذي تقوم عليه الخدمة العامة ويجسده، وبالتالي يؤثر على ضمان الحقوق والحرريات التي يتم تنفيذها من خلال هذه العملية،³ بحيث للحياد صورتين، فإما أن يكون حياد سلبي يفيد عدم تمييز المرفق العام بين المنتفعين بخدماته بسبب آرائهم، أو حياد إيجابي يتطلب تدخل الدولة لضمان حماية وصيانة آراءهم.

¹ - لبيد مريم، الضمانات القانونية لمبدأ حياد الإدارة في الجزائر، مذكرة لنيل الماجستير في إطار مدرسة الدكتوراه، تخصص: الدولة والمؤسسات العمومية، كلية الحقوق بن عكنون، جامعة الجزائر 1، 2013، 2014، ص 44.

² - Giraudon Anne, La notion de service public, Mémoire d'étude, école nationale supérieur des sciences de l'information et des bibliothèques, ensib, DCB 18, France, 2010, p 20.

³ - Caroline BOYER-CAPELLE, LE SERVICE PUBLIC ET LA GARANTIE DES DROITS ET LIBERTÉ, THESE pour l'obtention du grade de DOCTEUR DE L'UNIVERSITE DE LIMOGES, DISCIPLINE : DROIT PUBLIC, FACULTE DE DROIT ET DES SCIENCES ECONOMIQUES, UNIVERSITE DE LIMOGES, 2009, P 352.

1 - الحياد السلبي:

يكون حياد سلبي يفيد وجوب عدم تمييز المرفق العام بين المنتفعين بخدماته بسبب آرائهم،¹ لكن يتم الخلط أحيانا بين الحياد والمساواة، وينتج في كثير من الأحيان مباشرة عن مضامين هذه القاعدة التي تتطلب عدم التمييز في تقديم الخدمة العامة على أساس الدين أو الآراء أو غيرها،² ويعد نتيجة مباشرة لمبدأ المساواة، حيث يضمن الحياد الولوج الحر لجميع المنتفعين للمرفق العام دون تمييز، يلزم الأنشطة اليومية للمرفق العام، تجسده نزاهة أعوان الإدارة وحظر كل أشكال التمييز مهما كانت.³

2 - الحياد الإيجابي:

الحياد إيجابي، يتطلب تدخل الدولة من أجل ضمان حماية آراء المواطنين،⁴ أي تدخل الدولة لكفالة حرية الرأي والتعبير في كنف الديمقراطية التشاركية في حدود ما يسمح به القانون.

ثانيا - علاقة مبدأ حياد المرفق العام بمبدأ المساواة:

تتجلى علاقة مبدأ حياد المرفق العام بمبدأ المساواة، من خلال كونه أحد وسائل احترام المساواة بين المواطنين في الحصول على الخدمة العمومية، كما يعد واجب ينبع من وضع المرفق العام في حد ذاته.

1 - أنه أحد وسائل احترام المساواة:

يفترض الحياد أن الموظفين أو المستخدمين يستفيدون من المعاملة المتساوية طالما أنهم يجدون أنفسهم في وضع مماثل وأنهم لا يتمتعون بأي امتيازات أو حرمان على أساس تمييز، حيث يشكل حياد المرافق العامة أحد وسائل احترام المساواة، كواجب مفروض على

¹ - لبيد مريم، مرجع سابق، ص 43.

² - Caroline BOYER-CAPELLE, op, cit, P 352.

³ - سليمان حاج عزام، دور المبادئ العامة للمرفق العام المفض في حماية حقوق المنتفعين، مجلة الحقوق والحريات، جامعة محمد خيضر بسكرة، المجلد 06، العدد 02، 2018، ص 146.

⁴ - لبيد مريم، مرجع سابق، ص 43.

المبادئ الحديثة للمرفق العام وتحقيق رضا الجمهور —
الموظفين لصالح المستخدمين، ولكنها تخدم أيضا مصلحة الموظفين في سياق توظيفهم والتقدم في حياتهم المهنية.¹

2 - يعد واجب ينبع من وضع المرفق العام:

لكن فيما يتعلق بموظفي المرافق العامة، فإن واجب الحياد ينبع مباشرة من وضع المرفق العام، إذ يمكن للجميع أن يكون لهم آراء بحكم حرية الرأي المعترف بها لهم والتي هي حرية دستورية، لكن التعبير عن هذا الرأي يجب أن يكون ممنوعا تماما، حتى لا يشكك في حيادية المرفق،² وهو بذلك أكثر من مجرد المساواة في الواقع، فهو يسعى إلى الحفاظ على حرية ضمير الموظفين ضد أي تأثير صادر عن المرفق العام.³

وبالرجوع إلى التعديل الدستوري الجزائري لسنة 2020، نجده نص صراحتا على مبدأ حياد الإدارة في الفقرة الرابعة من المادة 26 منه من خلال تأكيده على أن الإدارة تتعامل بكل حياد مع الجمهور في إطار احترام الشرعية، وأداء الخدمة بدون تماطل⁴، بمعنى أن المشرع الجزائري الزم الإدارة بواجب الحياد التام وأداء الخدمة العمومية التي يطلبها الجمهور بالشكل الذي يرضيه وبالسرية المطلوبة والذي نستشفه من عبارة "بدون تماطل" والتي تعني ضمينا السرعة في تقديم الخدمة.

الفرع الثاني: مظاهر تحيز المرفق العام وسبل الحد منها

ينشأ المرفق العام من قبل السلطة العامة إذا ما قدرت أن مهمة ما تتطلب إنشاء هذا الأخير، لأهميتها بالنسبة لتحقيق المصلحة العامة، لكن هناك مظاهر تحول دون تقديم المرافق العمومية للخدمة لطالبيها.

وبالتالي، وجب التطرق أولا إلى مظاهر تحيز المرفق العام، ثم التطرق ثانيا إلى سبل الحد منها.

¹- Caroline BOYER-CAPELLE, op, cit, P 353.

² - Michel Rousset, Olivier Rousset, Droit administratif 1, L'action administrative, Deuxième édition, PRESSES UNIVERSITAIRES DE GRENOBLE, 2004, p 121.

³- Caroline BOYER-CAPELLE, op, cit, P 354.

⁴- المرسوم الرئاسي رقم 20-442 المؤرخ في 30 ديسمبر 2020، يتضمن التعديل الدستوري لسنة 2020، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 82، الصادرة في 30 ديسمبر 2020.

أولا - مظاهر تحيز المرفق العام:

تدور مظاهر تحيز المرفق العام في مجملها في فلك الممارسات السلبية التي تحيط باتخاذ القرارات المتعلقة بالمرافق العامة، وتبعيتها للسلطة التنفيذية.

1 - الممارسات السلبية في اتخاذ اقرار:

يفترض على القائمين على رأس السلطات الإدارية الحياد في اتخاذ وإصدار القرارات الإدارية، التي تمنح من خلالها بعض من المرافق العامة بشكل مؤقت أو نهائي إلى بعض المنظمات في سبيل تحقيق المصلحة العامة، والتمكن من تقديم خدمات عامة للمواطنين أو فئات محددة بالذات.

لكن يمكن أن تنشأ مشكلة الحياد للسلطات الإدارية، عندما يطلب منها وضع المباني التي تحت مسؤوليتها تحت تصرف المنظمات السياسية أو النقابات العمالية، والقرار هنا يرتبط كل الارتباط بعدم إعطاء الانطباع بأن الوسائل الإدارية تستخدم بشكل تفضيلي من قبل مثل هذه المجموعة أو الاتحاد،¹ بمعنى أن القرار المتخذ يجب ألا يكون بشكل متحيز بأي شكل من الأشكال أو يرضخ لتأثير الممارسات البيروقراطية أو التفضيلية.

2 - املاءات السلطة التنفيذية (التبعية):

يفرض مبدأ الحياد على السلطات العامة عدم التحيز، كونه يشكل مصدر تهديد للحريات الفردية، ولا يضمن النزاهة والمصادقية نحو الجهات الفعالة في السوق، بحيث يظهر تحيز الأدوار التقليدية للإدارة بالنظر إلى تبعيتها للسلطة التنفيذية وتأثيرها بالزعات الحزبية والسياسية والدينية في بعض الأحيان، مما يجعلها في وضعية غير حيادية اتجاه الأعوان الاقتصاديين، خاصة في النشاطات التي تتدخل فيها الدولة ممثلة بمؤسساتها العمومية.² فإذا كانت هناك نشاط ما تمارسه الدولة مباشرة أو عن طريق مؤسساتها العمومية، وتنافس في ذلك النشاط مع القطاع الخاص، فمن المفترض فيها أن تكون محايدة تجاه اتجاه المتعاملين المتنافسين في مجال ذلك النشاط.

¹ - Michel Rousset, Olivier Rousset, op, cit, p 121.

² - سلطاني نجوى، بوضيرة خليل، تأثير قانون المنافسة على المرفق العام، مجلة الاجتهاد القضائي، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، المجلد 12، عدد خاص (العدد التسلسلي 22) أبريل 2020، ص

لكن التأثير السلبي للممارسات البيروقراطية والمحابة والمحسوبية وإملاءات السلطة التنفيذية تحول دون تقديم الخدمة العمومية بالشكل المطلوب، وتقوض مبدأ حياد المرافق العامة، ما يتطلب الحرص على وضع آليات رقابية فعالة للقضاء على البيروقراطية والمحابة والمحسوبية داخل المرافق العامة، وتقديم الخدمة العمومية بعيداً عن تأثير السلطة التنفيذية، وهو الهدف الأسى لبلوغ قمة الحيادية الوظيفية داخل المرافق العمومية.

ثانيا - سبل الحد من مظاهر تحيز المرفق العام:

إنه في ظل وجود مظاهر تحول دون تحسين الخدمة العمومية، من خلال ما تسببه من مشاكل تمس بحياد المرفق، وتبني تبني نظام عصرية لدعم حياد المرفق العام.

1 - وضع آليات رقابية فعالة للقضاء على الممارسات السلبية:

يعتبر المرفق العامة أداة لتلبية احتياجات الجمهور من خدمات عمومية ضرورية تحقيقاً للصالح العام، حيث كانت المرافق العمومية في ظل النظام الاشتراكي تحت هيمنة السلطة التنفيذية، لكن مع تطور دور الدولة وتبني مبادئ جديدة وجب وضع آليات رقابية فعالة للقضاء على الممارسات السلبية للقائمين على المرافق العامة، تتمتع بالاستقلالية وسلطة من نوع خاص تخولها القدرة على الكشف عنها وإيجاد الحلول العملية لتقويضها.

2 - تبني نظام الإدارة الإلكترونية لدعم حياد المرفق العام:

ساعدت التطورات التكنولوجية على ظهور نظام الإدارة الإلكترونية والمرافق العمومية الإلكترونية، والتي تتيح إقامة علاقات متينة بين المواطن والدولة، لأن المعاملات تتم فيها آلياً دون الحاجة إلى اتصال مباشر مع الموظفين، الأمر الذي يحقق حيادية المرفق ويقضي على المحسوبية، ويدعم الثقة لدى المواطن،¹ والذي يؤكد ويدعم مبدأ المساواة، وبذلك يتلشى التمييز بين المواطنين.²

¹ - نوال أحمد سارو الخالدي، أثر الحكومة الإلكترونية على مبدأ المساواة أمام المرفق العام، مجلة جامعة تكريت للحقوق، السنة 2، المجلد 2، العدد 2، الجزء 1، كانون الأول 2017، ص ص 293، 294.

² - شهرزاد مناصر، أثر الإدارة الإلكترونية على المبادئ التي تحكم المرافق العامة، مجلة البحوث والدراسات، جامعة الوادي، الجزائر، المجلد 16، العدد 02، 2019، ص 119.

لكن كفالة مبدأ الحياد وحده غير كافية لتحسين الخدمة العمومية لوحده بل يتطلب مبادئ أخرى تضمن للمواطنين حقهم في الاستفادة من خدمات المرفق العام بالإضافة إلى شمولية تقديم الخدمة العامة عبر كامل إقليم الدولة، وهو ما يطلق عليه بمبدأ حرية الوصول والبساطة.

المطلب الثاني: ترقية مبدأي حرية الوصول والشفافية والمشاركة في تدبير

الشؤون العامة

يتطلع المنتفعين من خدمات المرفق العام إلى وجود خدمات عامة متاحة دون تعقيدات إدارية أو بيروقراطية تقيد حقهم في الاستفادة منها بشكل سريع وبسيط وشامل وبكل حرية.

الفرع الأول: ترقية مبدأ حرية الوصول للمرافق العمومية

يعتمد المواطن في سبيل تلبية احتياجاته على نشاط الدولة، والتي تحقق بشكل من خلال مرافقها العامة، لذا وجب في مقام أول الوقوف على المقصود بمبدأ حرية الوصول إلى الخدمة العمومية وعلاقته بمبدأ المساواة، ثم التعرف على أبعاد هذا مبدأ.

أولاً - المقصود بمبدأ حرية الوصول وعلاقته بمبدأ المساواة:

يطالب المواطنون بضمان حرية الوصول للخدمة العمومية بشكل عادل لكل المواطنين، ما يتطلب البحث عن المقصود بهذا المبدأ، ثم تبين علاقته بمبدأ المساواة.

1 - المقصود بمبدأ حرية الوصول:

يعتبر احترام حرية وصول المواطنين إلى خدمات المرافق العامة مبدأ هام وضروري يعبر في طياته على المساواة أمام المرافق العمومية، لذا من الضروري التعرف أولاً إلى المقصود بمبدأ حرية الوصول، ثم التطرق ثانياً إلى علاقة مبدأ حرية الوصول بمبدأ المساواة، لما لهذا المبدأ من أهمية.

تعد إمكانية الوصول فكرة واسعة مرتبطة بمبادئ المساواة في حق الوصول المتساوي إلى الخدمة والاستمرارية، تتعلق بشروط التسعير، والمشاكل الزمنية أو المكانية كساعات العمل، والتغطية الإقليمية للخدمات العامة والمسافة المقطوعة للوصول إليها، والعقبات المادية التي قد تواجه المستفيدون المعوقون أو كبار السن، وبساطة إجراءات الحصول

عليها، إلا أنه لم يتم تعريفها بشكل دقيق، وفي الواقع، تتعلق بالتعاطف والآداب وإمكانية الوصول الجغرافي والزمني، وتطبيق مبادئ المساواة والشفافية.¹

2 - علاقة مبدأ حرية الوصول بمبدأ المساواة:

يرتبط مبدأ حرية الوصول بمبدأ المساواة، لما لضمان الإنصاف في تغطية التراب الوطني بالمرافق العامة وانتشارها عبر كامل الإقليم، من ترسيخ لمبدأ المساواة بين المرتفقين في الاستفادة من خدمات المرفق العمومي.²

انطلاقاً من أن الخدمة العمومية خدمة أساسية، يكون حق الاستفادة منها مكفولاً لكل المواطنين، ومن ثم فإن هذه الخدمة ينبغي أن تكون في متناول جميع المواطنين، والسماح لهم بالوصول إليها بشروط مواتية لقدراتهم ومستويات معيشتهم.³

ثانياً - أبعاد مبدأ حرية الوصول:

يتميز مبدأ حرية الوصول للخدمة العمومية بأبعاد عديدة، تتمثل في البعد الاجتماعي والبعد الاقتصادي والبعد الإقليمي.

1 - البعد الاجتماعي:

تتعلق الخدمة العمومية باحتياجات المواطنين الاجتماعية، فإن حرية الوصول لخدمات المرفق العام، بعد اجتماعي يتجسد من خلال إتاحة الوصول للخدمة للجميع دون تمييز،⁴ بحيث يجب البحث عن أشكال جديدة من التواصل بين المرافق العامة والمستخدمين،

¹ - William Sabadie, CONTRIBUTION A LA MESURE DE LA QUALITE PERCUE D'UN SERVICE PUBLIC, THÈSE Pour l'obtention du titre de Docteur ès Sciences de Gestion, Université des Sciences Sociales- Toulouse 1, France, 2001, p 135.

² - بوالشعور وفاء، المبادئ التي تحكم المرافق العمومية على ضوء التعديل الدستوري 2020، مجلة هيروودوت للعلوم الإنسانية والاجتماعية، مؤسسة هيروودوت للبحث العلمي والتكوين، الجزائر، المجلد 06، العدد 02، 2020، ص 691.

³ - عطاب كلثوم، مكي الدراجي، الخدمة العمومية المعاصرة (ضرورة التغيير وحتمية التطوير) دراسة متأصلة في المفاهيم والمبادئ، المجلة الدولية للبحوث القانونية والسياسية، جامعة حمة لخضر، المجلد 05، العدد 02، 2021، ص ص 291، 292.

⁴ - Lia CAPONETTI & Barbara SAK, comment définir le service public à travers ses différentes missions et principes ? Working paper CIRIEC N° 2016, P 16.

والذي يتوقف على الاحتياجات والظروف المحلية، لضمان أن الخدمات العامة موجودة ويمكن الوصول إليها.¹

حيث يتطلب تحقيق إمكانية الوصول ببعدها الاجتماعي للجميع بشكل متساوي:

- تبني برنامج لإصلاح الخدمة العمومية وتقريبها من المواطن، يعمل على تحسينها وتخفيف الملفات الإدارية وتقليص عدد الوثائق وتقريب الإدارة من المواطن.²
- العمل على إعلام المستخدمين بالقواعد القانونية التي تحكم علاقتهم مع المرافق العامة المسؤولة عن الخدمة العامة، عن طريق تطوير مواقع الأنترنت التي تتيح وصول المواطنين إلى الإدارة وتساعد في تنفيذ الإجراءات الإدارية.³
- تبسيط التفاعل والتعامل مع الخدمات المتاحة على وسائل الاتصال.⁴
- تطوير قدرة المستخدم على تلقي هذه المعلومات المتاحة على وسائل الاتصال وفهمها.
- ترقية المساواة بين الجميع في الحصول على الخدمة بأقل جهد ووقت ودون التنقل للإدارة.⁵

2 - البعد الاقتصادي:

كم لها بعد اقتصادي بإتاحة الاستفادة من هذه الخدمات بأسعار في المتناول وحتى مجاناً،⁶ إن ضمان حقوق المستخدمين في الحصول على الخدمات، ولجميع الفئات، والقدرة على

¹ - مازن ليلو راضي، علي يونس إسماعيل، التطور الحديث في المبادئ الحاكمة للمرفق العام في فرنسا وقيمتها القانونية، مجلة كلية القانون، جامعة النهرين، العراق، 2017، ص 19.

² - بوالشعور وفاء، مرجع سابق، ص 699.

³ - William Sabadie, op, cit, p 135.

⁴ - ماجدة عبد الشافي محمد، الرقمنة كآلية لإعادة هندسة المرافق العامة للحد من الفساد الإداري، الدراسات القانونية والاقتصادية، جامعة مدينة السادات، جمهورية مصر العربية، المجلد 09، العدد 01، 2023، ص 1266.

⁵ - إبراهيم تاج، جودة المرفق العام في الجزائر من خلال عصرنة الخدمة العمومية، مجلة القانون العام الجزائري والمقارن، جامعة الجيلالي اليابس بسيدي بلعباس، الجزائر، المجلد 05، العدد 01، 2019، ص 134.

⁶ - Lia CAPONETTI & Barbara SAK, op, cit, P 16.

تحمل تكاليف الخدمات، بما في ذلك نظم خاصة لذوي الدخل المحدود، وهو ما يتطلب إجراء تقييم شامل للتكلفة والعائد، والحيلولة دون زيادة العبء غير المبرر على الخدمات العامة.¹

3- البعد الإقليمي:

لمبدأ الحق في الوصول والبساطة بعد إقليمي يتجلى من خلال ضمان تغطية الخدمات في جميع أنحاء الإقليم، فسهولة الوصول والبساطة هما الشرطان الأساسيان للخدمة الموجهة للمستخدم،² بمعنى ضمان الإنصاف في تغطية التراب الوطني بالمرافق العمومية وانتشارها، والذي يبرر بتسيخ مبدأ المساواة بين المرتفقين في الاستفادة من خدمات المرفق العمومي.³

ويجب أن يكون الوصول إلى الخدمات العامة مناسب من حيث الموقع الجغرافي ولا بد من الوجود الإداري للمرافق الخدمية في المناطق الريفية وفي الأحياء المحرومة من المناطق الحضرية،⁴ مع البحث عن أشكال جديدة من التعاون بين المرافق العامة على أساس كل حالة على حدة، اعتماداً على الاحتياجات والخصائص المحلية، لضمان تواجدها وسهولة الوصول إليها في جميع أنحاء الإقليم.⁵

كما يتطلب الأمر أيضاً ضرورة القضاء على التعقيدات وكثرة وغموض النصوص التشريعية والتنظيمية،⁶ ما يتطلب التبسيط والتيسير والتوضيح، وهي أداة من أدوات تحسين العلاقة بين المرفق العامة ومستخدميه.⁷ لكن هناك صعوبة في الحصول على الخدمة لكل المواطنين وعبر كامل إقليم الدولة، سوء توزيع المرافق العامة على إقليم الدولة وما يرافقه من إخلال بمبدأ المساواة في الاستفادة من خدماتها.

¹ - مازن ليلو راضي، علي يونس إسماعيل، مرجع سابق، ص 19، 20.

² - Lia CAPONETTI & Barbara SAK, op, cit, P 16.

³ - بوالشعور وفاء، مرجع سابق، ص 691.

⁴ - مازن ليلو راضي، علي يونس إسماعيل، مرجع سابق، ص 19.

⁵ - Lia CAPONETTI & Barbara SAK, op, cit, P 16.

⁶ - سليمان حاج عزام، مرجع سابق، ص 144، 145.

⁷ - Lia CAPONETTI & Barbara SAK, op, cit, P 16.

لكن ضمان حياد الإدارة وحرية الوصول والبساطة غير كافيان لوحدهما، بل يتطلب أيضا ترقية مبدأ الشفافية والمشاركة في تدبير العمومي.

الفرع الثاني: ترقية مبدأ الشفافية والمشاركة في تدبير العمومي

يشكل المرفق العام لبنة تطوير الدولة، لما يمثلته كحلقة وصل بين الإدارة والمواطن، من خلال تلبية حاجيات المواطنين، وفق مبادئ تركز الصالح العام وتزيد من فعالية المرفق العام، وتستند على الكيف دون الكم، والتي لا تتحقق إلا بضمان الجودة والنجاعة ولن تكون عملية التقييم إيجابية إلا بتوازن العلاقة بين الفعالية والنجاعة.

وبالتالي، وجب التعرف على مبدأ الشفافية والمشاركة في التدبير العمومي وأهدافه، ثم التطرق إلى متطلبات تحقيق مبدأ الشفافية.

أولا- تعريف وأهداف مبدأ الشفافية والمشاركة في التدبير العمومي:

لفهم ما يتطلبه مبدأ الشفافية، وجب التطرق أولا إلى المقصود بهذا المبدأ، ثم الهدف منه، لما يتمتع به من أهمية في تحسين الخدمة العمومية.

1-المقصود بمبدأ الشفافية:

يقصد بالشفافية، أن تعمل الإدارة في بيت مكشوف للعاملين والجمهور، بحيث تتضمن أنظمة تفضل العلم والمعرفة للكافة بحقيقة أنشطتها وأعمالها، وتتاح لهم بذلك القدرة على مساءلتها ومحاسبتها.¹

وذهب البعض إلى القول، أنها مقارنة تستهدف إزاحة ثقافة الإقصاء والتمهيش واحتكار المبادرة في اختيار وصنع القرارات وتنفيذها، مؤكدة توسيع دائرة المشاركة والاندماج بين الدولة وهيئاتها، وبين المجتمع والقطاع الخاص بشكل عام.²

¹ - وهيبة بلباقي، مديحة الفحلة، مبدأ الشفافية في تسيير الشؤون العامة الإدارية، مجلة الحقوق والحريات، جامعة بسكرة، 2022، ص 300.

² - خالد تعليش، المرافق العامة في الجزائر والتحولت الجديدة في دور الدولة، مجلة مقاربات، جامعة الجلفة، الجزائر، المجلد 4، العدد 3، 2016، ص 78.

لكن في رأينا، فإن مهمة ترقية الشفافية والمشاركة في تدبير الشؤون العامة كمقاربة حديثة، تعد هدف ومطالبة من فواعل العلاقة، بالابتعاد عن الانفرادية في اتخاذ القرارات خاصة منها المتعلقة بالشأن العام، كنتيجة حتمية لتطور العلاقة التفاعلية في الدولة من علاقة ثنائية (دولة-مواطن) إلى علاقة ثلاثية تجمع الدولة ومواطنيها والمتعاملين معها في التدبير العمومي، هذه العلاقة تعمل على تقريب وجهات النظر من أجل التوصل إلى حلول قابلة للتطبيق من طرق الكافة فعند اشراك كافة أطراف العلاقة في اتخاذ قرار ما، فإن قابلية تطبيقه تكون أكثر من طرف الجميع لإحساسهم بمساهمتهم في صنع القرار ومن ثم واجب تنفيذه.

2- الهدف بمبدأ الشفافية والمشاركة في التدبير العمومي:

يعد مبدأ الشفافية والمشاركة من المبادئ الأساسية التي تحكم التدبير العمومي، هدفها وضع حد للانغلاقية التي ظلت تطبع العمل الجماعي، والدعوة إلى الانفتاح، من خلال إسهام مجموع القوى الحية، خاصة الساكنة كشريك أساسي.¹

ثانيا - متطلبات تحقيق مبدأ الشفافية:

لكن لا يمكن أن يتحقق مبدأ الشفافية بدون تمكين الجمهور من الحق في الإعلام والحصول على المعلومات الكافية عن الأنشطة الإدارية، والحق في المشاركة في تسيير الشؤون العامة والحق في مساءلة المسؤولين.

1- الحق في الإعلام:

يعتبر الحق في الإعلام تحول حاسم في طبيعة نشاط الإدارة، فمن أحادية الرغبة الإدارية والتسيير من طرف واحد إلى تبني نظام الاتصالات في كنف الإدارة، يعمل على إعادة التوازن في طبيعة العلاقة بين الإدارة والمواطن، ويشكل عنصر مهم في تأسيس حكومة نزاهة وفعالة، فهو حق على الدولة احترامه والانتقال من دولة متحكمة إلى دولة يسود فيها مبدأ التشاور والشفافية.²

¹ - خالد تعلّيش، مرجع سابق، ص 78.

² - كمال فار، الاتصال المؤسسي والخدمة العمومية في الإدارة المحلية الجزائرية دراسة حالة: ولاية وبلدية برج بوعريج، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم الثالث في علوم الإعلام والاتصال،

يتم ضمان هذا الحق، من خلال إحاطة الرأي العام علما بكل ما يجري من الأنشطة الإدارية، متى ألزمت النصوص القانونية الإدارة بذلك، أو بمحض إرادتها، وهو وسيلة للحد من السرية التي تعيق سيرها، وهو بذلك سيحتمل على حسن التسيير، ويكون الحق في الإعلام قد حقق حماية مبدأ المشروعية وضمن حسن سير الإدارة.¹

بمعنى أنها عملية تفاعلية تعمل على ضمان وصول المعلومة للمواطنين وتحويل ردود أفعالهم إلى مدخلات لرسم سياسات عامة تشاركية، شرط وجود جهة فاعلة وسيطة بين الدولة ومواطنيها تعمل على توفير القدر الكافي من الشفافية التي تضمن المساءلة الفعلية لصناع القرار.²

1- الحق في المشاركة:

يقصد بالحق في المشاركة، هو نظام يتيح المشاركة الحرة والدائمة للمواطنين في إدارة الشؤون العامة الإدارية، أي إشراكهم في عمليات صنع القرار واسهامهم في توجيه وتسيير عمل الأجهزة الإدارية بطريقة مباشرة أو غير مباشرة،³ يتم النظر إليها على أنها عملية تتراوح بين الإعلام والاستماع للمواطنين، وتنفيذ الحلول المتفق عليها بشكل مشترك.⁴

ويرى البعض أن تعزيز أفضل المطالبات الفردية من خلال إشراك الجميع في عملية صنع القرار، لهذا فإن المشاركة ليست فقط قيمة مفيدة، ولكن لا بد منها لتطوير الخدمة العامة،⁵ إذ قد تكون المعلومات لدى القائم على المرفق غير كافية، لهذا فإن مشاركة الموظفين تعزز الثقة بالمعلومات أو تصححها، ما ينعكس على نوعية القرارات وفعاليتها،

تخصص: الاتصال المؤسسي، كلية علوم الإعلام والاتصال، قسم: علوم الاتصال، جامعة الجزائر 3، 2017، 2018، ص 140.

¹ - وهيبة بلباقي، مديحة الفحلة، مرجع سابق، ص 302، 303.

² - وهيبة سغيري، يوسف بن يزة، المشاركة العامة وأثرها على جودة الخدمة العمومية في الجزائر -دراسة ميدانية-، المجلة الجزائرية للأمن الإنساني، جامعة الحاج لخضر باتنة 1، 2022، ص 381.

³ - وهيبة بلباقي، مديحة الفحلة، مرجع سابق، ص 304.

⁴ - وهيبة سغيري، يوسف بن يزة، مرجع سابق، ص 381.

⁵ - عطاب كلثوم، مكي الدراجي، مرجع سابق، ص 291.

ويدعم الثقة والدافعية إلى العمل ويزيد من درجة الانتماء ويشجع شعور الموظف بفاعليته داخل المرفق العام.¹

كما أنها تعزز الثقة بين الرئيس والمؤوس الذي يلتزم حينئذ بالنظام والمثابرة، نتيجة لعقلنة الذهنيات من خلال جعل مختلف القرارات والأعمال مفتوحة وقابلة للاطلاع من طرف مختلف الموظفين الذين يفترض فيهم المشاركة في اتخاذ القرار أو تطبيق القانون.²

كما ينتج عن ترقية مبدأ المشاركة تقليل شكوك المواطنين في أغراض البرامج وتضفي عليهم مسؤولية تنفيذها، وتحقق علاقة قوية مع الإدارة، كونها آلية للعلاقات العامة، تسمح بتنفيذ أسهل للقرارات، لأن المعنيين شاركوا في صنعائها وتقبلها، وهي بذلك شرط أساسي للسير الحسن للمرافق العامة.³

2- الحق في المساءلة:

يقصد بالمساءلة، التعبير عن التزام الإدارة العامة بتقديم حساب عن طبيعة ممارستها للواجبات المنوطة بها بهدف رفع فعالية، ومعرفة الجهة المسؤولة عن العمل الإداري، ونوعية المسؤولية ومن ثم تحديد طبيعة السلوك غير القانوني لتصحيحه،⁴ حيث يمكن لكل مستخدم الحصول على تبليغ الوثائق الإدارية في حدود التشريع المعمول به، ومن ثم تسجيل ملاحظاتهم فيما يتعلق بالوثائق المبلغة، ويجب على المصالح العامة إبلاغ المستخدم بأسباب القرار المتخذ، وعلمهم بالإشارة إلى ذلك وإمكانية تقديم الشكاوى ووسائل الاستئناف.⁵

¹ - فريال سيفون، الفعالية التنظيمية، مجلة دراسات في علم اجتماع المنظمات، جامعة الجزائر 2 أبو القاسم سعد الله، المجلد 03، العدد 02، 2015، ص 55.

² - طلبة السنة الرابعة، فرع إدارة عامة، الدفعة التاسعة والثلاثون، أشغال الملتقى الموسوم بـ: الحكم الراشد في الإدارة العمومية، المدرسة الوطنية للإدارة، 2005، 2006، ص 26.

³ - كمال فار، المرجع نفسه، ص 155.

⁴ - وهيبة بلباقي، مديحة الفحلة، مرجع سابق، ص 305.

⁵ - Lia CAPONETTI & Barbara SAK, op, cit, P 17.

كم أن لتوفير الشفافية والوضوح التشريعي دور هام في ضبط العلاقة بين أفراد المجتمع، بحيث يتيح للأشخاص القدرة على محاسبة صناع القرار في الدولة، سواء بصفة مباشرة أو غير مباشرة عن طريق ممثليهم.¹

وهو ما جسده المشرع الجزائري صراحة في القانون المنظم للسلطة العليا للشفافية والوقاية من الفساد ومكافحته وتشكيلها وصلاحياتها، بالنص على جواز تبليغ أو إخطار السلطة من قبل أي شخص طبيعي أو معنوي لديه معلومات أو معطيات أو أدلة تتعلق بأفعال الفساد.²

لكن لا يوجد ضمانات كافية للمبلغين عن جرائم الفساد في المرافق العمومية، ما يؤثر سلبا على تحسين الخدمة العمومية، ما يتطلب العمل على إيجاد ضمانات كافية للمبلغين عن جرائم الفساد داخل المرافق العمومية وجعلها متاحة إلكترونيا مثلاً.

المبحث الثاني: المبادئ المكرسة الصالح العام وفعالية المرفق العام

يشكل المرفق العام لبنة تطوير الدولة، لما يمثله كحلقة وصل بين الإدارة والمواطن، من خلال تلبية حاجيات المواطنين، وفق مبادئ تركز الصالح العام وتزيد من فعالية المرفق العام، وتستند على الكيف دون الكم، والتي لا تتحقق إلا بضمان الجودة والنجاعة ولن تكون عملية التقييم إيجابية إلا بتوازن العلاقة بين الفعالية والنجاعة.

المطلب الأول: مبدأ نوعية وجودة خدمات المرافق العامة:

يرتبط تطور المرفق العام بتطور احتياجات المواطنين للخدمة العامة ذات جودة تنال رضاهم، وجب التعرف إلى المقصود بمبدأ نوعية وجودة خدمات المرافق العامة، ثم إلى متطلبات تحقيق ذلك.

¹ - غربي فريد، أحمد فنيديس، اجتماعية القاعدة القانونية وأثرها على جودة التشريع، مجلة الحقوق والعلوم السياسية، جامعة عباس لغرور بخنشلة، الجزائر، المجلد 09، العدد 02، 2022، ص 276.

² - الفقرة 1 من المادة 06 من القانون رقم 08-22 المؤرخ في 5 مايو سنة 2022، يحدد تنظيم السلطة العليا للشفافية والوقاية من الفساد ومكافحته وتشكيلها وصلاحياتها، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 32، الصادرة في 14 مايو سنة 2022.

الفرع الأول: مبدأ النوعية والجودة في تحسين الخدمة العمومية:

يلعب مبدأ نوعية وجودة دور لا يستهان به في تجويد الخدمة العمومية وتطويرها، الأمر الذي يتطلب التعرف على مبدأ النوعية والجودة، ثم إلى تبني المشرع طرق حديثة لضمان نوعية وجودة الخدمة العمومية.

أولاً – التعرف على مبدأ النوعية والجودة:

ويعتبر مبدأ النوعية والجودة من المبادئ الحديثة التي تحكم سير المرفق العام، يقضي بضرورة تلقي المواطن خدمة عمومية ذات نوعية،¹ حيث دعت الضرورة نتيجة للتطور المستمر للمرافق العامة خضوع خدماتها لمراقبة النوعية وضرورة تحسينها لمقتضيات المصلحة العامة، وتغيرت النظرة إلى الخدمة العامة كمنحة من الدولة إلى نظر إليها كحق ينتزع بشروط خاصة، وأن الدولة توفر له باستمرار الرضا والطمأنينة والهدوء والأمن عبر مرافقها العامة.²

حيث اعتمدت جمعية الجودة العامة الفرنسية تعريف الجودة العامة بأنها قدرة المجتمع على الاستجابة لاحتياجات المواطنين الضمنية والصريحة لتحقيق المصلحة العامة،³ بمعنى أنها تصورا مجردا يمزج بين وجهة نظر المستهلك من جهة ووجهة نظر مقدم الخدمة من جهة أخرى.⁴

¹ - سليمان حاج عزام، مرجع سابق، ص 145.

² - راسل باسم كريم، هدى مالك صبير، فوزي كركان حميد، مبدأ جودة المرافق العامة – دراسة مقارنة -، مجلة ابن خلدون للدراسات والأبحاث، جامعة غزة، فلسطين، المجلد الثاني، العدد الحادي عشر، 2022، ص 403.

³ - Nassera Touati, Introduction: La gestion de la qualité dans le secteur public: a-t-on fait le tour de la question ? la revue de l'innovation dans le secteur public, VOL. 14(3), 2009, p 3.

⁴ - وهيبة سغيري، يوسف بن يزة، مرجع سابق، ص 384.

ثانيا- تبني المشرع طرق حديثة لضمان نوعية وجودة الخدمة العمومية:

كون مبدأ الجودة والنوعية حق من حقوق المرتفق في الحصول على خدمة ذات جودة عالية وبأفضل الأسعار،¹ ومن الأسباب الحقيقية التي استدعت تبني أسلوب التفويض تحسينا لأداء المرفق العام من قبل المشرع الجزائري، والذي يتجلى من خلال حرصه على أن يتم تفويض المرفق العام في إطار احترام المبادئ التقليدية المعروفة، بالإضافة إلى ضمان معايير الجودة والنوعية والنجاعة في الخدمة العمومية،² وهو دليل على حرص المشرع الجزائري على ضمان مبدأ جودة الخدمة العامة، وتبنيه لمبادئ حديثة للمرافق العامة زيادة على تلك التقليدية بل تكملها.

الفرع الثاني: متطلبات تحقيق جودة الخدمة العمومية والمعيقات التي تعترضها:

لتحسين الخدمة العمومية في المرافق العامة، متطلبات تساعد القائمين على المرفق العام على تحقيق الغاية المنشودة، لكن هناك معيقات تواجه تحقيق جودة الخدمة العمومية، وجب البحث عن سبل أو طرق للحد منها

أولا - متطلبات تحقيق جودة الخدمة العمومية:

ينبغي التصور العام لدى المواطنين لجودة الخدمة العمومية على أربعة نقاط، وجود خدمة سريعة عالية الجودة ومنخفضة التكاليف، المواطنين شركاء في تقديم الخدمات، ومراقبة أداء الحكومة من خلال المساءلة، بالإضافة إلى ضرورة وجود حكومة نزيهة وفعالة تعمل على توسيع شبكة الفواعل.³

1- وجود خدمة ذات جودة يشترك المواطن في تقديمها:

يتطلب الوصول إلى تجويد الخدمة العمومية، وجود خدمة عمومية في متناول الجميع تقم بشكل سريع وبتكلفة معقولة مقارنة مع الطرق التقليدية، بحيث يعد تطوير الخدمة

¹ - حسينة غواس، عقود تفويض المرفق العام في التشريع الجزائري، مجلة البحوث في الحقوق والعلوم السياسية، جامعة ابن خلدون، تيارت، المجلد 08، العدد 02، 2023، ص 447.

² - المادة 03 من المرسوم التنفيذي رقم 18-199 المؤرخ في 2 عشت سنة 2018، يتعلق بتفويض المرفق العام، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 48، الصادرة في 05 عشت سنة 2018.

³ - وهيبة سغيري، يوسف بن بزة، مرجع سابق، ص 384.

العمومية ثمرة مجهود مشترك بين مقدمي الخدمة وملتقيها، من خلال دراسة شكاوى طالبي الخدمة العمومية والأخذ باقتراحاتهم بهدف تصحيح النقائص التي تحول دون الوصول إلى الهدف المنشود.

2- وجود حكومة نزيهة وفعالة:

لا يمكن تحقيق جودة الخدمة العمومية في الدولة، إلا في ظل وجود حكومة تتميز بالنزاهة أثناء القيام بنشاطاتها، تعمل على توسيع شبكة الفواعل في تحسين الخدمة العمومية،¹ وبهذا الشكل ترتكز جودة الخدمة العمومية على شفافية النشاط العمومي والذي لا يتحقق إلا من خلال إشراك المواطنين في تدبير الشؤون العامة، وهو بذلك، يعتمد على مشاركة المواطنين، والمتعاملين الاقتصاديين، والمجتمع المدني، كأطراف شريكة وفاعلة في تطوير وتجويد الخدمة العمومية.

ثانيا- معيقات تحقيق الجودة وسبل الحد منها:

معيقات تحقيق جودة الخدمة العمومية، سبل الحد من عقبات تحقيق جودة الخدمة العمومية

1- معيقات تحقيق جودة الخدمة العمومية:

وجدت المبادئ التي تحكم المرافق العامة ومن بينها مبدأ الجودة، لتكون صمام أمان يحمي المصلحتين العامة والخاصة على حد السواء، في مواجهة سلطة المفوض له، كون هذا الأخير، فوض من قبل السلطة المفوضة لتسيير مرفق عام، غير أنه في بعض الأحيان يطغى على أعماله تحقيق الربح دون النظر إلى مصلحة طالبي الخدمة وما يتطلعون إليه من نوعية وجودة في الخدمة المطلوبة.

وبالتالي، قد يحيد بهم عن تحقيق المصلحة العامة، مما يؤثر على جودة الخدمات المقدمة من قبلهم، ويترتب عنه الإخلال بالمصلحة العامة والمصلحة الخاصة للمنتفعين،² ما يتطلب نوع من الرقابة والاشراف الصارم على المرافق العامة الخاضعة لنظام التفويض.

¹ - وهيبة سغيري، مرجع سابق، ص 384.

² - سليمان حاج عزام، مرجع سابق، ص 153.

1- سبل الحد من عقبات تحقيق جودة الخدمة العمومية:

يمكن الحد من العقبات التي تحول دون تحقيق جودة الخدمة العمومية، عن طريق الرقابة التي تمارسها السلطة التشريعية، والصحافة، والمجتمع المدني على عمل الحكومة والأجهزة الإدارية، والتي تجعل الموظفين مستعدين لتحمل مسؤولية أعمالهم، مما يحقق الثقة بين جميع الأطراف الفاعلة في العمل الإداري سواء داخل الإدارة أو بين الإدارة والمواطن، ويمكن أن تحقق نوع من التوازن بين السلطة والمسؤولية.¹

المطلب الثاني: مبدأ الفعالية المرفق العام:

يعتبر مبدأ الفعالية من المبادئ الحديثة التي تحكم المرافق العامة، حيث وجب تبين أن المقصود بمبدأ فعالية وكفاءة المرفق العام، والتطرق ثانياً إلى متطلبات مبدأ الفعالية.

الفرع الأول: المقصود بمبدأ فعالية وكفاءة المرفق العام:

دعت الضرورة بعد تبني اقتصاد السوق العمل على تحقيق الفعالية في المرافق العامة، والتي وجب التعرف أولاً إلى المقصود بالفعالية والكفاءة، وثانياً إلى متطلبات تحقيق أهداف فعالية الخدمة العمومية.

أولاً- المقصود بالفعالية والكفاءة:

سنتعرف إلى المقصود بالفعالية، ثم إلى المقصود بالكفاءة، من أجل توضيح المعنيين المتقاربين إلى حد كبير.

1- المقصود بالفعالية:

الفعالية عبارة عن مسار خارجي، يستهدف التقييم القائم على مدى تجسيد البرامج والسياسات العمومية ونوعية الخدمة العامة ودرجة المنفعة المرتبطة بها، تقتضي دقة ووضوح تلك البرامج، والتقييم يمتد إلى الظروف والشروط التي صاحبت مسار الإنجاز

¹ - وهيبة بلباقي، مديحة الفحلة، مرجع سابق، ص ص 301-305.

والتجسيد،¹ بمعنى هي إجراء الإنجاز بالمقارنة مع الهدف المحدد، وتعرف على أنها استغلال الموارد المتاحة في تحقيق الأهداف المحددة، أي أنها تختص ببلوغ النتائج.²

2- المقصود بالكفاءة:

وتعتبر الكفاءة مسارا داخليا عمادها تكييف المنفعة مع الوسائل والموارد المستعملة، فإذا كانت المنفعة المحققة ضئيلة مقارنة بالموارد المستعملة فإن الكفاءة ضعيفة لارتفاع التكاليف،³ بمعنى أنها تتعلق بثمن إنجاز العمل، أي استعمال الموارد بطريقة أكثر فعالية، فهي تعني كيفية استعمال الموارد بطريقة مثلى في إنتاج شيء.⁴

الفرع الثاني: متطلبات تحقيق أهداف فعالية الخدمة العمومية:

يعتمد المرفق العام إلى تقديم خدماته إلى الجمهور، هذا الأخير في ظل التطور الحاصل في العالم أصبت يطالب بخدمة عمومية متميزة وفعالة، ما يدعوا أولا إلى البحث في متطلبات تحقيق الفعالية، ثم التطرق ثانيا إلى أهدافها وسبل تحقيقها.

أولا- متطلبات تحقيق الفعالية:

يفرض مبدأ الفعالية أن يتصرف الجميع، على أساس أنهم شركاء مخلصون لبعضهم البعض، فللمنتفع من خدمة العامة الحق في الأمن القانوني في علاقته مع الإدارة، كما يجب أن تكون طريقة عمل المرفق العام محددة بوضوح، وأن يحاط علما بالقواعد الجديدة المستحدثة، حتى يمكنه التكيف معها، وأن يعترف المرفق بأخطائه ويسعى إلى تصحيحها، وتعويض المتضرر عند الاقتضاء، وأن يسعى لتنفيذ الأحكام الصادرة ضده طواعية.⁵

¹ - موهوبي كمال، الدور الاقتصادي للدولة الضابطة: الألية القانونية، المجلة الجزائرية للعلوم القانونية والاقتصادية والسياسية، جامعة الجزائر 1 بن يوسف بن خدة، المجلد 51، العدد 3، 2014، ص 258.

² - هوشات فوزية، مرجع سابق، ص 116.

³ - موهوبي كمال، مرجع سابق، ص 258.

⁴ - هوشات فوزية، مرجع سابق، ص 116.

⁵ - سليمان حاج عزام، مرجع سابق، ص 146.

ثانيا- أهداف الفعالية وسبل تحقيقها:

تعمل المرافق العام على بلوغ الفعالية، التي وجب التعرف على أهدافها، ثم إلى سبل تحقيق الفعالية.

1- أهداف الفعالية:

كما للفعالية بعد اجتماعي يتطلب رؤية مشتركة للأهداف، من خلال مشاركة العمال والموظفون في اتخاذ القرار لأهمية مشاركتهم،¹ هذه المشاركة تعمل على تحفيزهم معنويا بما يمنحهم الفرصة للإبداء آرائهم وأفكارهم لتطوير المرفق وضمان استمراريته وتحسين خدماته.²

تنعكس الرؤية المشتركة للأهداف على أداء الموظف وفعاليته، فعندما يستشار في اتخاذ القرار أو حل المشكلة الإدارية،³ ويعزز الثقة بينه وبين الإدارة القائمة عليه، ويكفل وحدة العناصر المكونة للمرفق العام، ما يفضي إلى نتائج إيجابية على سلوكهم ويحفزهم نحو التقدم في أدائهم وترقية قدراتهم ويحسن من مستويات الخدمة داخل المرفق العام.⁴

2- سبل تحقيق الفعالية:

كما يتطلب تطوير المرافق العامة إيجاد السبل الكفيلة بتحقيق فعاليتها والطرق تدبيره والرقى بوسائله وبلوغ الجودة في خدماته بمواكبة التطورات الاقتصادية وتقنية على المستوى الدولي، التي تقتضي إعادة تنظيم أداء المرافق العام مع تحديث وسائلها.⁵

¹- فريال سيفون، مرجع سابق، ص 54.

²- بلجيلالي خالد، أثر مبدأ قابلية المرفق العام للتغيير على فاعلية النشاط الإداري وتحسين الخدمة العمومية، مجلة الدراسات القانونية والسياسية، جامعة عمار ثليجي الأغواط، الجزائر، المجلد 05، العدد 02، 2019، ص 147.

³- فريال سيفون، مرجع سابق، ص 55.

⁴- بلجيلالي خالد، مرجع سابق، ص 147.

⁵- بودرع حضرية، المرفق العام بين تحقيق المصلحة العامة وبلوغ الفعالية، مجلة الفكر للدراسات القانونية والسياسية، جامعة الجيلالي بونعامة خميس مليانة، المجلد 1، العدد 4، 2018، ص 181.

وتعد الحكومة الإلكترونية لبنة التطور الفعلي للمرفق العام والمؤشر لتكريس الفعالية، ونقصد بها استخدام الانترنت لإرسال معلومات وخدمات الحكومة للمواطنين، وتحسين الخدمة وضمان وصولها لطالبيها،¹ وأصبح على المرفق العام مواكبة المتغيرات والمستجدات الحاصلة والتوجه نحو الإدارة الحديثة بتبني مفهوم الإدارة الإلكترونية، التي أصبحت من متطلبات المصلحة العامة، ما يستوجب ضرورة إثراء الأداء الوظيفي للموظفين والعمال في المرافق بتوفير كل الإمكانيات المادية والفنية والتقنية والتكنولوجية لتحقيق أغراض هذا التغيير.²

تعمل الحكومة الإلكترونية على تخفيف التكاليف من الحكومة التقليدية، لأنها لا تحتاج في سبيل إنجاز مهامها إلى موظفين كثيرين وأدوات بل يتم بمجرد تقديم الطلب على الحاسب الآلي، ما ينعكس بشكل إيجابي على المواطن والدولة على حد سواء، فإن المواطن سيتمكن من توفير المبالغ المالية التي كان من الممكن أن ينفقها على معاملته، أما بالنسبة للدولة فتظهر من خلال تقليل الدوائر المخصصة لاستقبال المواطنين، إذ بإمكانها إنجاز معاملاتهم حتى من منازلهم.³

وبالتالي، يتوقف الحكم على مرفق ما بالفعالية على مدى رضا الجمهور عن الخدمات التي يقدمها والذي يمكن أن نلمسه من خلال رضاهم الصريح عن الخدمة أو عن طريق قلة شكاويهم منها، وهو أمر لا يتأتى في رأينا إلا من خلال احترام مبادئ المرفق العام التقليدية منها، أو تلك المستحدثة بغرض بلوغ الفعالية وتحسين الخدمة العمومية وصولاً إلى استرجاع ثقة المواطن في هيئات الدولة بشكل عام.

غير أن بلوغ رضا الجمهور عن الخدمات العامة يتطلب نوع من التكامل داخل المرفق العام أو فيما بينها، وهو الغائب الأكبر الذي يحول في بعض الأحيان دون تقديم الخدمة العامة بالشكل الذي يرضي الجمهور، ما يتطلب خلق نوع من التكامل داخل المرافق العامة أو فيما بينها بطريقة تجعل من الخدمة العامة تسمو إلى تطلعات المواطنين.

¹ - بودرع حضريّة، مرجع سابق، 180، 181.

² - بلجيلالي خالد، مرجع سابق، ص 148.

³ - نوال أحمد سارو الخالدي، مرجع سابق، ص ص 291، 292.

خاتمة:

تناولنا في هذه الدراسة المبادئ الداعمة لتنظيم وسير المرفق العام، والدور الذي تلعبه في تحقيق تحسين الخدمة العمومية، والتي استحدثت لخدم المواطنين بعد تبني النظام الليبرالي والدخول في اقتصاد السوق، من خلال إعطاء وصف دقيق لهذه المبادئ، وتبيان صورها وأبعادها، والتعرف على متطلبات تحقيقها والمعوقات التي تحول دون تحقيق أغراضها وتعرض سبيلها.

كما قمنا بدراسة فئة أخرى من المبادئ، تعمل على تركز المصلحة العامة والزيادة من فعالية المرفق العام، من خلال التعرف على المقصود منها وتحديد أبعادها والوقوف على متطلبات تحقيقها في سبيل الرقي بالخدمة العمومية إلى ما يصبوا إليه المواطنون، والتعرف على العقبات التي تحول دون تحقيق تحسين الخدمة العمومية وصولاً إلى نيل رضا الجمهور،

وتوصلنا إلى أن المواطن أصبح له تأثير ملحوظ على نشاط المرفق العام، الأمر الذي جعل منه أساس ونتيجة يتطلع لها العمل الإداري بعد التطور الذي مس المرفق العام، والدور الذي تلعبه المبادئ المستحدثة للمرفق العام من أجل بلوغ الفعالية المطلوبة في تقديم الخدمة العمومية له، وأصبحت معه مسألة نيل ثقة ورضا الجمهور من متطلبات المصلحة العامة، إن لم نقل أنها أصبحت الغاية الأكثر أهمية في نشاط المرفق العام،

هذه المبادئ لا يمكن أن تحقق تحسين الخدمة العمومية، إلا من خلال اجتماعها، ولا يستقيم عمل المرافق العام بتخلف أحدها، غير أن هناك بعض الممارسات السلبية للقائمين على المرفق العام، وبعض المعوقات التي تحول دون تحقيق جودة الخدمة العمومية والوصول إلى الغاية المنشود.

نختم هذه الدراسة بما تم التوصل إليه من نتائج وتوصيات:

أولاً: النتائج:

- التأثير السلبي للممارسات البيروقراطية والمحابة والمحسوبية وإملاءات السلطة التنفيذية على تحسين الخدمة العمومية.

- سوء توزيع المرافق العامة على إقليم الدولة وما يرافقه من إخلال بمبدأ المساواة في الاستفادة من خدماتها.
- تخلف رقمنة الكثير من المرافق العامة ما يؤثر على حياد المرفق العام وشفافية نشاطه وحرية وصول المنتفعين إلى خدماته.
- ثانيا: التوصيات:
- الحرص على وضع أليات رقابية فعالة للقضاء على البيروقراطية والمحاباة والمحسوبية داخل المرافق العامة، وتقديم الخدمة العمومية بعيدا عن تأثير السلطة التنفيذية.
- التوزيع العادل للمرافق العامة على كامل إقليم الدولة تحقيقا لمبدأ المساواة في الحصول على خدماتها.
- الإسراع في تجسيد رقمنة المرافق العامة تكريسا للشفافية وتحقيق جودة الخدمة العمومية.

قائمة المصادر والمراجع:

أولا/ قائمة المصادر:

أ- القوانين:

- 1- المرسوم الرئاسي رقم 20-442 المؤرخ في 30 ديسمبر 2020، يتضمن التعديل الدستوري لسنة 2020، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 82، الصادرة في 30 ديسمبر 2020.
- 2- القانون رقم 22-08 المؤرخ في 5 مايو سنة 2022، يحدد تنظيم السلطة العليا للشفافية والوقاية من الفساد ومكافحته وتشكيلتها وصلاحياتها، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 32، الصادرة في 14 مايو سنة 2022.
- 3- المرسوم التنفيذي رقم 18-199 المؤرخ في 2 عشت سنة 2018، يتعلق بتفويض المرفق العام، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 48، الصادرة في 05 عشت سنة 2018.

ثانيا / قائمة المراجع:

أ- الكتب:

- ¹ - Michel Rousset, Olivier Rousset, Droit administratif 1, L'action administrative, Deuxième édition, PRESSES UNIVERSITAIRES DE GRENOBLE, 2004.

ب- الرسائل الجامعية:

- 1- كمال فار، الاتصال المؤسساتي والخدمة العمومية في الإدارة المحلية الجزائرية دراسة حالة: ولاية وبلدية برج بوعريج، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم الثالث في علوم الإعلام والاتصال،

تخصص: الاتصال المؤسسي، كلية علوم الإعلام والاتصال، قسم: علوم الاتصال، جامعة الجزائر 3، 2017، 2018.

2- لبيد مريم، الضمانات القانونية لمبدأ حياد الإدارة في الجزائر، مذكرة لنيل الماجستير في إطار مدرسة الدكتوراه، تخصص: الدولة والمؤسسات العمومية، كلية الحقوق بن عكنون، جامعة الجزائر 1، 2013، 2014.

3- هوشات فوزية، تحولات النشاط العمومي في الجزائر، رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في القانون العام، كلية الحقوق، جامعة الاخوة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2017، 2018.

1-Caroline BOYER-CAPELLE, LE SERVICE PUBLIC ET LA GARANTIE DES DROITS ET LIBERTÉ, THÈSE pour l'obtention du grade de DOCTEUR DE L'UNIVERSITE DE LIMOGES, DISCIPLINE : DROIT PUBLIC, FACULTE DE DROIT ET DES SCIENCES ECONOMIQUES, UNIVERSITE DE 2009LIMOGES,

2-William Sabadie, CONTRIBUTION A LA MESURE DE LA QUALITE PERCUE D'UN SERVICE PUBLIC, THÈSE Pour l'obtention du titre de Docteur ès Sciences de Gestion, Université des Sciences Sociales- Toulouse 1, France, 2001.

3-Giraudon Anne, La notion de service public, Mémoire d'étude, école nationale supérieur des sciences de l'information et des bibliothèques, enssib, DCB 18, France, 2010.

ج- المقالات في المجلات:

1-إبراهيم تاج، جودة المرفق العام في الجزائر من خلال عصنة الخدمة العمومية، مجلة القانون العام الجزائري والمقارن، جامعة الجبالي اليباس بسيد بلعباس، الجزائر، المجلد 05، العدد 01، 2019.

2-بوالشعور وفاء، المبادئ التي تحكم المرافق العمومية على ضوء التعديل الدستوري 2020، مجلة هيروودوت للعلوم الإنسانية والاجتماعية، مؤسسة هيروودوت للبحث العلمي والتكوين، المجلد 06، العدد 02، 2022.

3-بلجيلالي خالد، أثر مبدأ قابلية المرفق العام للتغيير على فاعلية النشاط الإداري وتحسين الخدمة العمومية، مجلة الدراسات القانونية والسياسية، جامعة عمار ثلجي الأغواط، الجزائر، المجلد 05، العدد 02، 2019.

4-بودرع حصرية، المرفق العام بين تحقيق المصلحة العامة وبلوغ الفاعلية، مجلة الفكر للدراسات القانونية والسياسية، جامعة الجبالي بونعامه خميس مليانة، المجلد 1، العدد 4، 2018.

5-حسينة غواس، عقود تفويض المرفق العام في التشريع الجزائري، مجلة البحوث في الحقوق والعلوم السياسية، جامعة ابن خلدون، تيارت، الجزائر، المجلد 08، العدد 02، 2023.

6-خالد تليش، المرافق العامة في الجزائر والتحولت الجديدة في دور الدولة، مجلة مقاربات، جامعة الجلفة، الجزائر، المجلد 4، العدد 3، 2016.

- 7-راسل باسم كريم، هدى مالك صبير، فوزي كركان حميد، مبدأ جودة المرافق العامة – دراسة مقارنة -، مجلة ابن خلدون للدراسات والأبحاث، جامعة غزة، فلسطين، المجلد الثاني، العدد الحادي عشر، 2022.
- 8-سليمان حاج عزام، دور المبادئ العامة للمرفق العام المفوض في حماية حقوق المنتفعين، مجلة الحقوق والحريات، جامعة محمد خيضر بسكرة، المجلد 06، العدد 02، 2018.
- 9-شهرزاد مناصر، أثر الإدارة الالكترونية على المبادئ التي تحكم المرافق العامة، مجلة البحوث والدراسات، جامعة الوادي، الجزائر، المجلد 16، العدد 02، 2019.
- 10-عطاب كلثوم، مكي الدراجي، الخدمة العمومية المعاصرة (ضرورة التغيير وحتمية التطوير) دراسة متأصلة في المفاهيم والمبادئ، المجلة الدولية للبحوث القانونية والسياسية، جامعة حماة لخضر، المجلد 05، العدد 02، 2021.
- 11-غربي فريد، أحمد فنيديس، اجتماعية القاعدة القانونية وأثرها على جودة التشريع، مجلة الحقوق والعلوم السياسية، جامعة عباس لغرور بخنشلة، الجزائر، المجلد 09، العدد 02، 2022.
- 12-فريال سيفون، الفعالية التنظيمية، مجلة دراسات في علم اجتماع المنظمات، جامعة الجزائر 2 أبو القاسم سعد الله، المجلد 03، العدد 02، 2015.
- 13-ماجدة عبد الشافي محمد، الرقمنة كآلية لإعادة هندسة المرافق العامة للحد من الفساد الإداري، الدراسات القانونية والاقتصادية، جامعة مدينة السادات، جمهورية مصر العربية، المجلد 09، العدد 01، 2023.
- 14-مازن ليلو راضي، علي يونس إسماعيل، التطور الحديث في المبادئ الحاكمة للمرفق العام في فرنسا وقيمتها القانونية، مجلة كلية القانون، جامعة النهرين، العراق، 2017.
- 15-نوال أحمد سارو الخالدي، أثر الحكومة الإلكترونية على مبدأ المساواة أمام المرفق العام، مجلة جامعة تكريت للحقوق، السنة 2، المجلد 2، العدد 2، الجزء 1، كانون الأول 2017.
- 16-وهيبة بلباقي، مديحة الفحلة، مبدأ الشفافية في تسيير الشؤون العامة الإدارية، مجلة الحقوق والحريات، جامعة بسكرة، 2022.
- 17-وهيبة سغيري، يوسف بن بزة، المشاركة العامة وأثرها على جودة الخدمة العمومية في الجزائر -دراسة ميدانية-، المجلة الجزائرية للأمن الإنساني، جامعة الحاج لخضر باتنة 1، 2022.

د- المقالات في الملتقيات والندوات:

- 1-Lia CAPONETTI & Barbara SAK, comment définir le service public à travers ses différentes, missions et principes ? Working paper CIRIEC N° 201.
- ²Nassera Touati, Introduction : La gestion de la qualité dans le secteur public : a-t-on fait le tour de la question ? la revue de l'innovation dans le secteur public, VOL. 14(3), 2009.