

سبل تحسين الخدمة العمومية وعصرنة الإدارة العامة بالجزائر

Mechanisms to improve public service and modernize the public administration in Algeria

Bahamaoui Abdellah

باحماوي عبد الله

Faculty of Law and Political Science

كلية الحقوق والعلوم السياسية

University of Adrar- Algeria

جامعة أحمد دراية أدرار - الجزائر.

E-mail : bahamaoui1965@yahoo.fr

الايمل: Bahamaoui1965@yahoo.fr

تاريخ القبول: 2019/12/07

تاريخ الاستلام: 2019/11/16

ABSTRACT:**ملخص باللغة العربية:**

This study aims to demonstrate the impact of modernizing the Algerian administration in improving the public service by activating the reform efforts of public administration, regulating the relation between the central administration and the local administration, and implementing the electronic administration, which positively reflects the relation of the administration to the citizen. The services it provides, and contributes to the development of local administrations as the main element regulating the relation between the administration and the citizen.

Key Word: Administration, Citizen, Administrative Practice, Public Service, Modernization.

تهدف هذه الدراسة إلى بيان أثر عصرنة الإدارة الجزائرية في تحسين الخدمة العمومية. وذلك من خلال تفعيل جهود إصلاح الإدارة العمومية. وتنظيم المهام ما بين الإدارة المركزية والإدارة المحلية. والعمل على تطبيق الإدارة الإلكترونية، الأمر الذي ينعكس إيجاباً على علاقة الإدارة بالمواطن، ويؤدي إلى تحسين الخدمات التي تقدمها، كما يساهم في تطوير طرق سير الإدارات المحلية باعتبارها العنصر الرئيسي المنظم لعلاقة الإدارة بالمواطن.

الكلمات المفتاحية: الإدارة، المواطن، الممارسة الإدارية، الخدمة العمومية، العصرنة.

مقدمة:

أحدثت الثورة التكنولوجية والمعلوماتية تغييراً جذرياً في الممارسات الإدارية، ذلك أن غالبية التعاملات الإدارية أضحت تتم بشكل إلكتروني، ما أثر على طبيعة النظم الإدارية وعلاقتها بالمواطن من خلال تقديم أفضل الخدمات وبأسرع الطرق الممكنة، غير أن ذلك ترتبت عنه جملة من النتائج الإيجابية والسلبية في ان واحد، من بينها تغيير علاقة المواطن بالإدارة وسلوكها منحنى اخر .

الجزائر وعلى غرار باقي الدول سعت إلى عصرنة إدارتها لكي تواكب بقية النظم الإدارية المقارنة المتقدمة عبر العالم، وهو ما دفعها إلى تبني ما يسمى بـ: "الإدارة الإلكترونية" بغية ترشيدها وعصرنة خدماتها الإدارية، والقضاء على النظام البيروقراطي البطيء .

وعقب تبني الجزائر للنهج الجديد في التسيير الإداري تم تغيير الممارسات الإدارية، كما تم التخلي عن أسلوب التسيير التقليدي في التعامل مع المواطن، الأمر الذي أثار الجدل فكرياً وفقهياً حول إمكانية نجاح الجزائر في مسعاها بين من يرى إمكانية ذلك، ومن يرى بأن النظام الإداري في الجزائر لا زال بعيداً كل البعد عن إمكانية استخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية.

من جانب آخر، يرى اتجاه آخر أن الإصلاح الإداري في الجزائر يحتاج إلى إصلاحات أكبر من تطبيق الإدارة الإلكترونية، تستلزم ضرورة إعادة النظر في الآليات القانونية الناظمة للممارسات الإدارية، وبالتالي إصلاح وتحسين الخدمة العمومية وعصرنتها.

وأمام هذا الجدل، نحاول في هذه الورقة البحثية أن نجيب عن إشكالية جوهرية

مفادها:

- إلى أي مدى يمكن أن تساهم عصرنة الإدارة الجزائرية في تحسين الخدمة العمومية المقدمة للمواطن ؟

وللإجابة عن ذلك اعتمدت منهجاً تحليلياً للنصوص القانونية الناطمة لعمل الإدارة، والمتعلقة بالمرافق العامة والخدمة العمومية في الجزائر، بدءاً من قانوني البلدية والولاية والمرسوم الرئاسي رقم: 88-131 الذي ينظم العلاقة بين المواطن والإدارة، وكذا المرسوم الرئاسي رقم: 16-03 المتضمن إنشاء المرصد الوطني للمرفق العام، وغيرها من النصوص القانونية ذات الصلة.

ولمعالجة الموضوع اعتمدنا على تقسيم ثنائي يتضمن مبحثين اثنين، تم التطرق في الأول منهما إلى آليات عصرنة الإدارة العمومية في الجزائر، وذلك من خلال تفعيل جهود إصلاح الإدارة العمومية، وكذا تطبيق الإدارة الإلكترونية. أما المبحث الثاني، فتم التطرق فيه لأثر عصرنة الإدارة على تحسين الخدمة العمومية في الجزائر، من خلال بيان أثر عصرنة الإدارة على علاقة الإدارة بالمواطن، وعلى أداء الإدارة المحلية.

المبحث الأول: آليات عصرنة الإدارة العمومية في الجزائر.

يراد بعصرنة الإدارة العمومية عملية التكيف مع التحولات من خلال تبني وسائل وأساليب تسيير حديثة، ونمط ثقافة تنظيمية جديدة قائمة على إدخال التكنولوجيا وتحويل المعرفة إلى خدمات، قصد مواكبة التطور الحاصل في البيئتين الداخلية والخارجية، لتحقيق رضا الموظف والمواطن وبلوغ جودة الخدمة والمنتوج¹.

1 فرطاس فتيحة، عصرنة الإدارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين خدمة المواطنين، مجلة الإقتصاد الجديد، مخبر الإقتصاد الرقمي في الجزائر، جامعة خميس مليانة، العدد 15، مجلد 02، 2016، ص: 313.

وسنحاول في هذا المبحث دراسة آليات عصرنة الإدارة العمومية في الجزائر، وذلك من خلال تفعيل جهود إصلاح الإدارة العمومية في الجزائر (المطلب الأول)، وتطبيق الإدارة الإلكترونية (المطلب الثاني).

المطلب الأول: تفعيل جهود إصلاح الإدارة العمومية.

في إطار جهود الجزائر عصرنة الإدارة العمومية يعتبر البرنامج الخماسي (2010-2014) بمثابة الإنطلاقة الحقيقية للنهوض بالإقتصاد الوطني وإعادة هيكلة مؤسسات الدولة، حيث مس هذا البرنامج مختلف المجالات الإقتصادية والإجتماعية والإدارية، وسعى إلى تحسين التنمية البشرية وعصرنة الخدمة العمومية، وذلك من خلال:

أولاً: ترشيد الإدارة العمومية.

نالت الإدارة العمومية نصيبها من هذا البرنامج، وذلك في إطار عصرنتها من أجل التكفل الأفضل باحتياجات المواطن، و ضمان أكبر قدر من الاستقرار والانسجام الإجتماعي، وهو ما يستلزم ضرورة السهر على تقديم خدمة عمومية ذات نوعية جيدة، والحرص على احترام وتقدير المواطنين، سعياً لتطوير سبل التواصل والحوار بين الإدارة العمومية والمتعاملين¹، وذلك من خلال:

- عصرنة مناهج العمل وتعميم استعمال الإعلام الآلي.
- تشجيع التكوين المتخصص، وذلك بإعادة النظر في سياسة التكوين المعتمدة من طرف الدولة.
- تخفيف إجراءات وأجال إنجاز المشاريع.
- تطوير وتعزيز الشفافية في المرافق العمومية.

1 قاسم ميلود، علاقة الإدارة والمواطن في الجزائر بين الأزمة ومحاولات الإصلاح، مجلة نفاثر السياسة والقانون، عدد 5 جوان 2011، جامعة قاصدي مرباح، الجزائر، ص: 62.

ثانياً: تنظيم المهام ما بين الإدارة المركزية والإدارة المحلية.

أحاطت الدولة الإدارة بمكانة هامة في مشروع إصلاح الدولة، لذلك عملت تحديثها وإعادة توجيهها نحو المهام الإستراتيجية، وذلك من خلال إعادة هيكلتها وتنظيمها، والتنسيق فيما بين الوزارات من أجل تفادي تداخل الإختصاصات، والعمل على عصرنه مهام الإدارة لتتنقل بذلك من المهام الإدارية التقليدية نحو التتبؤ والرقابة والتقييم، قصد ضمان استمرارية الخدمات العمومية¹.

ومن جهة أخرى، وعلى مستوى الإدارة المحلية، تم رد الإعتبار للجماعات المحلية من خلال إعادة النظر في قانوني الولاية² والبلدية³، كما تمت إعادة هيكلة مصالح البلدية والولاية من أجل ترقية مكانتها ودورها في التنمية المحلية، وذلك من خلال:

- مراجعة قانوني البلدية والولاية قصد تكييف الإدارة المحلية مع واقع التعددية السياسية، وتأكيد مكانة اللامركزية في مسار التنمية الوطنية وتعزيزها كفضاء للديمقراطية.
- ترشيد مساهمة الجماعات المحلية من خلال تكوين أعوان مصالح البلدية، خاصة التقنية منها، لتحسين خدمة المواطن.
- تحسين الطاقة المالية للجماعات المحلية بتوفير الوسائل المالية التي تسمح لها بتحقيق أهدافها التنموية.

1 فرطاس فتيحة، المرجع السابق، ص: 314.

2 القانون رقم 07-12 مؤرخ في 28 ربيع الأول عام 1433 الموافق 21 فبراير سنة 2012 يتعلق بالولاية، الجريدة الرسمية عدد 12، مؤرخة في 29 فبراير 2012.

3 القانون رقم 10-11 مؤرخ في مؤرخ في 20 رجب عام رجب عام 1432 الموافق 22 يونيو سنة يونيو سنة 2011، والمتضمن قانون البلدية، الجريدة الرسمية عدد 37، مؤرخة في 03 يوليو 2011.

ثالثاً: تهمين الموارد البشرية.

في إطار تحسين قطاع الخدمة العمومية بالجزائر، سعت الحكومة الجزائرية جاهدة إلى ترقية ظروف الموظف العام وتحسين مردوبيته وتفعيل أداءه، وذلك من خلال ضبط وتشديد شروط التوظيف، وتحسين تكوين الموظفين، وتحسين الأحكام والنظم التي تنظم قطاع الوظيفة العمومية، سواء ما تعلق بالأداء أو الترقية، أو التكوين، وإلى غاية انتهاء العقد الرابط بين الموظف والإدارة العمومية.

وفي هذا الإطار، وجب أن نشيد بالخطوة التي قامت بها الدولة الجزائرية من أجل تحسين وتهمين مواردها البشرية، والمتمثلة في إبرام عقود تكوين مع العديد من المعاهد والمدارس قصد تكوين موظفي وإطارات الهيئات الإدارية العمومية، نذكر من بينها:

- عقد شراكة مع المعهد المتخصص في التسيير والتخطيط لتكوين موظفي الإدارة المحلية.

- عقد شراكة مع المدرسة الوطنية للإدارة لتكوين رؤساء الدوائر.

- عقد شراكة مع جامعة التكوين المتواصل لتكوين رؤساء البلديات.

إلى جانب بعض المبادرات الفردية التي تقوم بها بعض الدوائر الإدارية، والمتمثلة في التعاقد مع بعض المعاهد والجامعات على المستوى المحلي قصد تكوين إطاراتها في مجالات معينة، وقصد تحسين مردوبيتهم وتطوير أداءهم.

المطلب الثاني: تطبيق الإدارة الإلكترونية.

تعد الإدارة الإلكترونية من ثمار المنجزات التقنية في العصر الحديث، حيث أدت التطورات في مجال الاتصالات وابتكار تقنيات إتصال متطورة إلى التفكير الجدي من قبل الدول والحكومات في الاستفادة من منجزات الثورة التقنية، وذلك باستخدام الحاسوب وشبكات الأنترنت في إنجاز الأعمال، وتقديم الخدمات للمواطنين

بطريقة إلكترونية، تسهم بفاعلية في حل العديد من المشكلات التي من أهمها التزامم والوقوف لطوابير طويلة أمام الموظفين في المصالح والدوائر الحكومية، فضلاً عن تجنب الروتين والوساطة وغيرها من العوامل التي تقف حائلاً دون تطور النظم الإدارية الحالية، بالإضافة إلى ما تتميز به الإدارة الإلكترونية من سرعة في إنجاز الأعمال وتوفير الوقت والجهد.

ولقد تأثر تعريف الإدارة الإلكترونية باستخدام تقنيات المعلومات، والمميزات التي يوفرها من حيث السرعة والدقة وتقليل استخدام الأوراق إلى أدنى حد ممكن، حيث عرفت الإدارة الإلكترونية بأنها: "استغلال الإدارة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتدبير وتحسين وتطوير العمليات الإدارية المختلفة داخل المنظمات"¹.

ويربط مركز المعلومات بديوان الخدمة المدنية بدولة الكويت بين الإدارة الإلكترونية والمميزات التي تقدمها فعرّفها بأنها: "كسر حاجز الزمان والمكان من الداخل والخارج للحصول على الخدمات، وذلك بربط تكنولوجيا المعلومات بمهام ومسؤوليات الجهاز الإداري، والتزام دائم من الإدارة بتطوير وميكنة كافة النشاطات وتبسيط الإجراءات وسرعة وكفاءة إنجاز المعاملات".

لقد أصبحت الأنماط الإستراتيجية الحالية للإدارة تعمل على تحقيق المزيد من المرونة الإدارية، والانتقال من إدارة الأشياء إلى إدارة الرقميات، ومن الإدارة المباشرة وجهاً لوجه إلى الإدارة عن بعد، ومن إدارة النشاط المادي إلى إدارة النشاط

1 نقلًا عن: سليمان رحال، موقع الحكومة الإلكترونية من الحكم الراشد، ورقة بحثية أقيمت في الملحق الدولي حول الحكم الرشيد واستراتيجيات التغيير في العالم النامي، كلية الآداب والعلوم الاجتماعية، جامعة فرحات عباس سطيف، أفريل 2007، ص: 08.

الإفتراضي، والانتقال من التنظيم الهرمي القائم على سلسلة الأوامر إلى التنظيم الشبكي¹.

- جدير بالذكر أن من بين أهم أهداف وفوائد تطبيق الإدارة الإلكترونية نذكر:
 - تكريس الشفافية، والإبتعاد عن الفساد الإداري والرشوة والإختلاس، وكسب ثقة المواطنين.
 - توفير الجو الملائم لممارسة الموظف لعمله الإداري وتحفيز روح الإبداع في العمل.
 - القدرة على خدمة أكبر عدد من المواطنين وبخدمات أفضل وفي وقت أقل.
 - خفض كلفة الخدمات المقدمة للمواطن، وكلفة الإجراءات البيروقراطية القائمة في ظل النظم الغدارية التقليدية.
 - استبدال نظام الأرشفة التقليدي بنظام أرشفة إلكتروني يمتاز بالمرونة والقدرة على تصحيح الأخطاء والنشر الواسع للوثائق ولأكثر من جهة وفي مدة وجيزة.
 - القضاء على العلاقة المباشرة ما بين الموظف والمواطن، والتي غالباً ما تتسم بالتوتر والملاسنات والمشادات.
 - القضاء على عامل البعد ما بين الهيئات الإدارية ذات الإرتباط، وهو الأمر الذي من شأنه عرقلة عمل الإدارة وتعطيل مصالح المواطنين².

1 مشار إليه لدى: غنيم، أحمد محمد، الإدارة الإلكترونية: آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل، المكتبة العصرية، مصر، 2004، ص: 4 .

2 مقناي صيرينة، مشروع الحكومة الإلكترونية بالجزائر: خطوة نحو إرساء مجتمع المعرفة، ورقة بحثية مقدمة في مؤتمر الإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، الحكومة والمجتمع والتكامل في بناء المجتمعات المعرفية العربية، الدوحة، قطر، 18 و 20 نوفمبر 2012، ص: 15.

ورغم مختلف الإجراءات المتخذة والكم الهائل من المشاريع المسجلة لإطلاق برنامج الإدارة الإلكترونية بالجزائر، إلا أنه لم يبلغ النتائج المرجوة، بسبب عدم مرافقة ومتابعة عملية تنفيذ المشاريع ميدانياً، الأمر الذي أدى إلى تدني ترتيب الجزائر في مجال إدماج الحلول التكنولوجية¹.

ولعل سبب هذا التأخر راجع إلى عدم قيام الدولة الجزائرية انتهاج سياسة واضحة المعالم، تقوم على دعم تطبيق الحكومة الإلكترونية، علاوة على بعض العراقيل التقنية المرتبطة بضعف استخدام الإنترنت وتكنولوجيات الإعلام والاتصال، وهو الأمر الذي يتطلب تبني إستراتيجية ذات أهداف كمية ونوعية محددة بوضوح، وتعميم نشر تكنولوجيات الإعلام والاتصال والتحضير الجدي فيما يخص برنامج الحكومة الإلكترونية، وإعادة النظر في القوانين التنظيمية لهذا القطاع.

المبحث الثاني: أثر عصرنة الإدارة على تحسين الخدمة العمومية في الجزائر.

معلوم أن الخدمة العمومية تركز على طرفين هما المواطن المستفيد من الخدمة العمومية، والجهة الإدارية مقدمة هذه الخدمة، لذلك فإن أي تعديل يمس الإدارة العمومية سينعكس وبشكل مباشر على الخدمات المقدمة للمواطن. لذلك ومن خلال هذه العلاقة، نحاول في هذا المبحث أن نبين أثر عصرنة الإدارة على علاقة الإدارة بالمواطن (المطلب الأول)، على نحو يمكننا من دراسة أثر هذه العصرنة على الإدارة المحلية كذلك (المطلب الثاني).

1 بلعربي عبد القادر وآخرون، تحديات التحول إلى الحكومة الإلكترونية في الجزائر، ورقة بحثية قدمت في الملتقى الدولي الإقتصاد الافتراضي وانعكاساته على الإقتصاديات الدولية، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة خميس مليانة، الجزائر، 2012، ص: 08.

المطلب الأول: أثر عصرنة الإدارة على علاقة الإدارة بالمواطن.

تتميز علاقة المواطن بالإدارة بأنها ذات طابع سياسي وقانوني واجتماعي وإداري يتمتع بموجبه الفرد بمركز قانوني أمام الدولة والإدارة العامة، ويتمتع بمقتضى هذا المركز بجملة من الحقوق في مواجهة الإدارة العامة، ومتحملاً جملة من الإلتزامات كذلك، فهي علاقة متبادلة¹.

وإذا كانت الخدمات التي تقدمها الإدارة دون مستوى الطموحات، فإنها تشكل مصدر إحباط لمستعملي المرافق العمومية الإدارية، وهو ما من شأنه توسيع الهوة بين المواطن والدولة، ولعل سبب ذلك يرجع إلى العدد الكبير للهياكل الإدارية، وهو ما يؤدي إلى البطء في اتخاذ القرارات وتعقيدها. وعلاوة على ذلك، نذكر المركزية المتشددة التي تتسبب في بطء عملية اتخاذ القرارات أيضاً نتيجة لتعدد القوانين المانحة للصلاحيات، وتداخلها فيما بين الهيئات الإدارية.

كل ذلك، من شأنه أن يساهم وبشكل سلبي في عدم التكفل الجيد بالمواطن طالب الخدمة العمومية، سواء من حيث الاستقبال، أو من خلال تقديم ردود فعل سلبية وغير مقنعة، تعكس عدم اهتمام الإدارة المعنية بالطلبات والشكاوى التي يتقدم بها المواطن.

ومن أجل معالجة تلك السلبيات المذكورة أعلاه، أولت الجزائر اهتماماً خاصاً لتقوية علاقتها بالإدارة بالمواطن، واستعادة الثقة المفقودة بين الطرفين، حيث سعت إلى وضع تدابير خاصة من شأنها الرقي بالخدمات الإدارية المقدمة للمواطن إلى مستوى

1 نزيهة عمران، الإدارة العمومية والمواطن أي علاقة تشخيص للاختلالات وسبل الإصلاح على ضوء التجربة الجزائرية، مجلة المفكر، عدد 12، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة بسكرة، ص: 97.

الطموحات، سواء على مستوى النظم القانونية المنظمة لنشاط الإدارة، أو من حيث الهيئات التي تم استحداثها لتحسين الخدمة العمومية، وفي هذا الإطار تم استحداث: أولاً: على مستوى النظم القانونية المنظمة لعمل الإدارة. من أجل تحسين الخدمة العمومية والرقى بها، تم إصدار النصوص التشريعية التالية:

1. المرسوم الرئاسي رقم: 88-131 المؤرخ في 04 يوليو 1988، الذي ينظم العلاقة بين المواطن والإدارة¹:

عمل هذا المرسوم على تحسين العلاقة بين المواطن والإدارة من خلال إلزام الإدارة بوجوب اطلاع المواطنين على التنظيمات والتدابير التي تقوم بها عن طريق نشرها أو تمكين المواطنين من الإطلاع عليها بشكل مباشر، كما ألزم الإدارة بتوفير الظروف التي تسمح باستقبال المواطنين بشكل لائق وبأعوان مؤهلين، وبالمقابل نص هذا المرسوم على ضرورة مساهمة المواطن بدوره في الرقى بالخدمة العمومية من خلال تقديم الإقتراحات التي تساهم في تحسين الخدمة العمومية.

2. القانون 11-10 المؤرخ في 22 يونيو 2011، والمتعلق بالبلدية²:

من أبرز ما جاء به هذا القانون فيما يخص علاقة المواطن بالإدارة، هو النص على ضرورة مشاركة المواطنين في تسيير شؤون بلديتهم، وضرورة استشارتهم حول أولويات التهيئة والتنمية المحلية من أجل تحقيق طموحاتهم، وتمتين العلاقة بينهم وبين جماعاتهم المحلية.

1 المرسوم الرئاسي رقم: 88-131 المؤرخ في 04 يوليو 1988، الذي ينظم العلاقة بين المواطن والإدارة، الجريدة الرسمية عدد 27، سنة 1988.

2 القانون 11-10 المؤرخ في 22 يونيو 2011، والمتعلق بالبلدية، السالف الذكر.

ثانياً: على مستوى الهياكل الحكومية المنجزة.

سعت الحكومة الجزائرية، وبغية إصلاح وتحسين الخدمة العمومية إلى إنشاء العديد من الهياكل واللجان، نذكر من بينها:

1. لجنة إصلاح هياكل الدولة:

تم إنشاء هذه اللجنة بموجب المرسوم الرئاسي رقم 2000-372 المؤرخ في 22 نوفمبر 2000¹، حيث أنيطت بها مهمة تقييم هياكل ومهام الإدارات المركزية للدولة ومراقبتها، وعلى المستوى المحلي مراقبة سير عمل الجماعات المحلية، ومجمل الهيئات الإدارية المقدمة للخدمة العمومية، على أن تقوم هذه اللجنة بإعداد تقرير عام عن مهامها، وتقديمه لرئيس الجمهورية، ليبقى بذلك هذا التقرير بمثابة مرجع يعتمد عليه عند القيام بأية إصلاحات إدارية.

2. الوزارة المكلفة بإصلاح الخدمة العمومية:

تم استحداث هذه الوزارة بموجب المرسوم الرئاسي رقم: 13-312 المتضمن تعيين أعضاء الحكومة²، حيث تم وضع هذه الوزارة لدى مصالح الوزير الأول³، قصد إصلاح الخدمة العمومية، وهو ما يؤكد رغبة الحكومة في تطوير وتحسين الخدمة العمومية وعصرنتها بما يسمع بالاستجابة لانشغالات المواطنين وتطلعاتهم. ومن أجل تجسيد ذلك، كلفت هذه الوزارة بمهمة اقتراح قواعد وإطار عام متعلق بتنظيم الخدمة العمومية وعصرنتها، قصد تكييفها مع التطورات الاقتصادية

1 المرسوم الرئاسي رقم 2000-372 المؤرخ في 22 نوفمبر 2000، المتضمن إنشاء لجنة إصلاح هياكل الدولة ومهامها، الجريدة الرسمية عدد 71، مؤرخة في 26 نوفمبر 2000.

2 المرسوم الرئاسي رقم: 13-312 المؤرخ في: 11 سبتمبر 2013 المتضمن تعيين أعضاء الحكومة.

3 المرسوم التنفيذي رقم 13-381 المؤرخ في 19 نوفمبر 2013 الذي يحدد صلاحيات الوزير لدى الوزير الأول المكلف بإصلاح الخدمة العمومية، الجريدة الرسمية عدد 59، ص: 04.

والإجتماعية التي تمر بها الدولة؛ ولتجسيد ذلك، شرعت في وضع تدابير قصد إصلاح الخدمة العمومية، فقامت بتقليص الوثائق الإدارية، واستقبلت شكاوى المواطنين، و عملت على إعداد ميثاق للخدمة العمومية يتضمن حقوق وواجبات أعوان الخدمة العمومية، وحقوق وواجبات طالبي هذه الخدمة.

3. المرصد الوطني للمرفق العام:

تم وضع هذا المرصد تحت وصاية وزير الداخلية والجماعات المحلية، تم إنشاؤه بموجب المرسوم الرئاسي رقم: 16-03 المؤرخ في 07 جانفي 2016¹، ليكون بمثابة هيئة استشارية مكلفة بالقيام بدراسات وتقديم اقتراحات من شأنها تحسين الخدمة العمومية والقضاء على البيروقراطية والسلوكات السلبية داخل المرافق العامة، واقتراح التدابير الرامية إلى ترقية حقوق مستعملي المرافق العامة، والعمل على الربط عبر الشبكات بين الدوائر الوزارية والهيئات الإدارية العمومية، وتشجيع المجتمع المدني على العمل نحو المساهمة في تحسين خدمات المرفق العام، وتبسيط الإجراءات الإدارية وتخفيفها، واقتراح التدابير التي من شأنها تحفيز موظفي الإدارات العمومية، والعمل نحو الإسراع في تطبيق وتعميم الإدارة الإلكترونية.

المطلب الثاني: أثر عصرنة الإدارة على أداء الإدارة المحلية.

إن العمل على عصرنة الأداء الإداري من شأنه أن يساهم في ترقية الديمقراطية التشاركية، وذلك من خلال منح المواطن لمكانة متميزة في عملية الإصلاح المحلية، والرامية إلى تحقيق التنمية وعصرنة هيكل الدولة، وتحسين ظروف المعيشة.

إن مفهوم الديمقراطية التشاركية ترتبط ارتباطاً وثيقاً بمفهوم الحكم الراشد المبني على المشاركة العادلة في عملية التسيير السياسية والاجتماعية، وفي عملية اتخاذ

1 المرسوم الرئاسي رقم: 16-03 المؤرخ في 07 جانفي 2016، المتضمن إنشاء المرصد الوطني للمرفق العام، الجريدة الرسمية عدد 02، ص: 13.

القرار¹، وهو ما يسمح بالانتقال من التخطيط المركزي إلى التخطيط المحلي المستقل نسبياً، والقادر على الإستجابة السريعة لانشغالات المواطنين وتطلعاتهم.

وفي هذا الإطار تنص المادة 11 من قانون البلدية السالف الذكر على أن: تشكل البلدية الإطار المؤسسي لممارسة الديمقراطية على المستوى المحلي والتسيير الجوّاري. ويتخذ المجلس الشعبي البلدي كل التدابير لإعلام المواطنين بشؤونهم واستشارتهم حول خيارات وألويات التهيئة والتنمية الإقتصادية والإجتماعية والثقافية"، وهو الأمر الذي يساهم في تحفيز المواطنين، ويحثهم على المشاركة في تسيير شؤونهم قصد تحسين ظروف معيشتهم.

وعلى صعيد آخر، يتطلب تحسين أداء الإدارة المحلية ضرورة إعطاءها نفس جديد وإخراجها من أنماط التسيير التقليدية، والعمل على عصرنة هيكلها وطرق تسييرها من خلال استغلال الوسائل التكنولوجية الحديثة في مجال تكنولوجيا الإعلام والإتصال، وتحسين أداء الموارد البشرية من خلال القيام بتكوينات عصرية حديثة للإطارات المحلية، وإعادة الإعتبار للهياكل المحلية القائمة وتحديثها.

الخاتمة:

نستخلص من خلال دراستنا لموضوع آليات عصرنة الإدارة العامة لتحسين الخدمة العمومية بالجزائر أن الجزائر لم تحقق الكثير من الإنجازات على مستوى خطتها لعصرنة الإدارة العمومية، وذلك بسبب التأخر في التحكم في تكنولوجيا المعلومات والإتصال، الفعل الرئيسي لعصرنة أي قطاع كان، فضلاً عن طبيعة النظام الإداري الجزائري الذي يتميز ببيروقراطية معقدة، دفعته لرفض أي تغيير، وهو

1 نضيرة دوبابي، الحكم الراشد المحلي وإشكالية عجز ميزانية البلدية، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر، 2010، ص: 142.

ما أدى إلى بقاء طرق التسيير الإدارية التقليدية، عدا بعض الخدمات البسيطة التي استطاعت من خلالها الدولة تحقيق قفزة معتبرة في مجال تحسين الخدمة العمومية. إن ما يؤكد عليه هذا الأمر، هو أن تطبيق الإدارة الإلكترونية وحدها غير كاف لتحقيق الإصلاح الإداري، ما لم يتم إحداث تغييرات جذرية على مستوى التنظيم الإداري والنصوص القانونية الناظمة لعمل الإدارة. لذلك ومن خلال هذه الدراسة، تم التوصل للنتائج التالية:

- التجربة الجزائرية لا زالت فتية ومتواضعة فيما يخص عصرنة الإدارة وتطبيق الإدارة الإلكترونية.
- عدم قدرة النصوص القانونية على مواكبة طموحات الحكومة نحو عصرنة الخدمة العمومية وتحسينها.
- التنظيم الإداري الجزائري غير قادر على التحكم في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وليس قابلاً للفتح على أية تجربة رائدة في مجال عصرنة الإدارة وتطويرها وتحسين الخدمات العمومية.
- لذلك، وبناء على ما تم التوصل إليه، امكن تقديم التوصيات التالية:
- ضرورة إعادة النظر في النصوص والأحكام القانونية الناظمة لعمل الإدارة، مع الإستفادة من تجارب الدول ذات السبق في هذا المجال.
- تحسين قدرات موظفي الإدارات العمومية وتطويرها من خلال فرض تكوينات دورية عصرية قادرة على تكوين روح المبادرة والتحفيز والإبداع لدى الموظفين.
- الرفع من نسبة التحكم المعلوماتي لدى الإدارات قصد تحسين وتسريع الخدمات العمومية المقدمة للمواطن، ولدى المواطن كذلك قصد تمكنه من مواكبة الخدمات الإلكترونية المقدمة من قبل الإدارة.

- محاولة إعادة هيكلة التنظيم الغداري الجزائري بصفة عامة والمحلي بصفة خاصة ومنح المزيد من الصلاحيات للمنتخبين المحليين، وتوسيع الهياكل القاعدية وتهيئتها بأحدث الوسائل المساعدة على التسيير.

قائمة المراجع:

أولاً: الكتب.

- غنيم، أحمد محمد، الإدارة الالكترونية : آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل، المكتبة العصرية، مصر، 2004.

ثانياً: الرسائل العلمية.

- نضيرة دويابي، الحكم الراشد المحلي وإشكالية عجز ميزانية البلدية، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر، 2010.

ثالثاً: بحوث المؤتمرات.

- بلعربي عبد القادر وآخرون، تحديات التحول إلى الحكومة الإلكترونية في الجزائر، ورقة بحثية قدمت في الملتقى الدولي الإقتصاد الافتراضي وانعكاساته على الإقتصاديات الدولية، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة خميس مليانة، الجزائر، 2012.
- مقناني صبرينة، مشروع الحكومة الإلكترونية بالجزائر: خطوة نحو إرساء مجتمع المعرفة، ورقة بحثية مقدمة في مؤتمر الإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، الحكومة والمجتمع والتكامل في بناء المجتمعات المعرفية العربية، الدوحة، قطر، 18 و20 نوفمبر 2012.
- سليمان رحال، موقع الحكومة الإلكترونية من الحكم الراشد، ورقة بحثية أقيمت في الملتقى الدولي حول الحكم الرشيد واستراتيجيات التغيير في

العالم النامي، كلية الآداب والعلوم الاجتماعية، جامعة فرحات عباس
سطيف، أفريل 2007.

رابعاً: المجالات العلمية.

- نزيهة عمران، الإدارة العمومية والمواطن أي علاقة تشخيص للاختلالات
وسبل الإصلاح على ضوء التجربة الجزائرية، مجلة المفكر، عدد 12 ،
كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة بسكرة.
- فرطاس فتيحة، عصرنة الإدارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق
الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين خدمة المواطنين، مجلة الإقتصاد
الجديد، مخبر الإقتصاد الرقمي في الجزائر، جامعة خميس مليانة، العدد
15، مجلد 02، 2016
- قاسم ميلود، علاقة الإدارة والمواطن في الجزائر بين الأزمة ومحاولات
الإصلاح، مجلة دفاتر السياسة والقانون، عدد 5 جوان 2011، جامعة
قاصدي مرباح، الجزائر،

ثالثاً: النصوص القانونية والتنظيمية.

- القانون رقم 12-07 مؤرخ في 28 ربيع الأول عام 1433 الموافق 21
فبراير سنة 2012 يتعلق بالولاية، الجريدة الرسمية عدد 12، مؤرخة في
29 فبراير 2012.
- القانون رقم 11-10 مؤرخ في مؤرخ في 20 رجب عام رجب عام 1432
الموافق الموافق 22 يونيو سنة يونيو سنة 2011، والمتضمن قانون
البلدية، الجريدة الرسمية عدد 37، مؤرخة في 03 يوليو 2011.
- المرسوم الرئاسي رقم: 88-131 المؤرخ في 04 يوليو 1988، الذي ينظم
العلاقة بين المواطن والإدارة، الجريدة الرسمية عدد 27، سنة 1988.

- المرسوم الرئاسي رقم 2000-372 المؤرخ في 22 نوفمبر 2000، المتضمن إنشاء لجنة إصلاح هياكل الدولة ومهامها، الجريدة الرسمية عدد 71، مؤرخة في 26 نوفمبر 2000.
- المرسوم الرئاسي رقم: 16-03 المؤرخ في 07 جانفي 2016، المتضمن إنشاء المرصد الوطني للمرفق العام، الجريدة الرسمية عدد 02.
- المرسوم التنفيذي رقم 13-381 المؤرخ في 19 نوفمبر 2013 الذي يحدد صلاحيات الوزير لدى الوزير الأول المكلف بإصلاح الخدمة العمومية، الجريدة الرسمية عدد 59.