

الارتقاء بالخدمة العمومية ضرورة لتحقيق التنمية المستدامة في الجزائر

الدكتورة عبداللاوي صبيحة
أستاذة محاضرة بكلية الحقوق والعلوم السياسية
جامعة البليدة - 2-

ملخص

تركز مختلف السياسات التنموية غالبا على الجوانب الاقتصادية والمالية، وتراهن عليها فقط لتحقيق التنمية الشاملة، في حين نجد المحور الأساسي للتنمية المستدامة والحديثة يكون قائما في كيفية جعل الإنسان هدفا من أهداف التنمية الاقتصادية، بل اعتباره جوهر هذه العملية، من خلال تحسين قدراته وتطويرها، على اعتبار التنمية البشرية هي الوسيلة والغاية في آن واحد، وهذا من خلال البحث المستمر عن أساليب وآليات مستحدثة لتطوير ومسايرة التحديات والرهانات القائمة. ومن هذا المنطلق يتناول هذا الموضوع في اشكالته إصلاح الإدارة وتعزيز دور الدولة في الخدمة العمومية، على المستويين المركزي والمحلي كآلية من بين هذه الآليات التي أصبحت ضرورة ملحة لإعادة النظر في أدائها من أجل تحقيق المصلحة الوطنية وبلوغ التنمية الشاملة.

Abstract

Development policies often focus on economic and financial aspects only to achieve overall development. While we find the main theme of modern sustainable development based on how to make the man targeted by the economic development, it is also regarded as the essence of this process by improving his capabilities and developing it. Human development can be considered as both a mean and an aim, this through a constant search for innovation methods and mechanisms to develop and cope with the existing challenges.

From this point, the subject deals in its matter in reforming the management and strengthening the role of the state in public service on central and local levels. These mechanisms change became an urgent necessity to re-examine performance in order to achieve a comprehensive development a guarantee the national interest.

مقدمة

يشهد العالم اليوم تحديات دولية متزايدة على الصعيد السياسي والاقتصادي والاجتماعي والتكنولوجي والبيئي، مما يجبر مختلف الحكومات على ضرورة التكيف مع تلك التحولات، والإسراع في إيجاد نماذج للتسيير التي تمكنها من التغلب على العراقيل المستجدة، ومواكبة هذه التحديات.

ويحظى موضوع الجماعات المحلية باهتمام متزايد لدى الكثير من دول العالم نظرا للدور الذي تقوم به في تحقيق التنمية، على المستوى المحلي لتأخذ بعد ذلك بعدا وطنيا حتى تصبح قريبة من المواطن، وهذا ما يؤهلها ويجعلها قادرة على فهم وإدراك احتياجاته المحلية، مما يهيئ لها فرص النجاح لتنفيذ السياسات وتصبح واقعا ملموسا قادرا على تلبية تطلعات المواطن.

ويعد إصلاح الإدارة وتعزيز دور الدولة في الخدمة العمومية، سواء كانت على المستوى المحلي أو الوطني ضرورة ملحة لإعادة النظر في أدائها من أجل تحقيق المصلحة الوطنية، وتجسيد رفاهية المواطنين، من خلال البحث المستمر عن أساليب وآليات جديدة لتطوير ومسايرة التحديات والرهانات القائمة.

إن التنمية عملية متعددة الأبعاد ومتنوعة المجالات، وعلى الرغم من أن النمو الاقتصادي يمثل جوهر عملية التنمية والقوة الدافعة لها، إلا أن هذا لا يقلل من أهمية الأبعاد الأخرى للتنمية سياسية كانت أو بشرية. ومن هذا المنطلق فإن الخدمة العمومية القائمة على أساس المساواة والشفافية والفعالية، وكذا الكفاءة غاية نبيلة وسامية تستلزم الاقتناع بأدائها على أكمل وجه، فالمواطن ليس بحاجة إلى هذه الخدمة العمومية طالما لا يلمسها ولا يعيشها.

لقد أصبح للتطور التكنولوجي الأثر الكبير على تواصل الدول والشعوب وتفاعلها بعضها ببعض بشكل متسارع وعميق، ونتج عن هذا التقدم تلاقي القيم العالمية المختلفة، وتزايدت القواسم الثقافية والاجتماعية المشتركة، وتوسعت دائرة مجالات المقارنة لحياة الشعوب بعضها ببعض، بما تنقله وسائل التواصل الاجتماعي وشبكة الانترنت والقنوات التلفزيونية الفضائية، الأمر الذي أدى إلى تزايد المطالب والبحث المستمر عن الأحسن والأفضل.

وما يجدر الإشارة إليه، هو أن عملية تنمية الجماعات المحلية لا تختص بجانب واحد بل هي عملية نهوض شاملة لمختلف الجوانب الحياتية الاجتماعية والاقتصادية للمجتمع وإشباع حاجياته، ويعد المورد البشري وتعليمه القاعدة الحقيقية للتنمية المستدامة، وذلك

بالنظر إلى دوره في تحقيق التنمية البشرية والارتقاء بقدرات ومعارف ومهارات الأفراد الذين هم أداة العملية التنموية ككل، وتشكيل اتجاهاتهم وقيمهم بحكم أن التنمية هي استثمار للطاقات والقدرات المادية والبشرية الموجودة في المجتمع لتحقيق الرفاهية للجميع .

وعلى هذا الأساس وبالعودة لواقع الخدمة العمومية ببلادنا، فإننا نسجل بطئ ملحوظ في وتيرة تطوير هذه الخدمة، ومرد ذلك يرجع الى جملة من الأسباب تمثل تحديات موضوعية تعرقل في مجملها سير وكفاءة المرفق العام.

من خلال ما سبق فإنني في هذه المقال سوف أطرح الإشكالية الآتية:

ما هي الآليات الأساسية التي تسمح بتحقيق التنمية في الجزائر؟ وما هو دور ترقية الخدمة العمومية في تحقيق هذه التنمية؟ ما أسباب التماطل في إدارة التغيير لدى القائمين على الخدمة العمومية؟ وهل بتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الخدمة العمومية من شأنه أن يحسن أدائها وصورتها لدى المواطن؟ وهل في المحصلة أن يؤدي كل ذلك إلى تنمية وطنية مستدامة؟

قبل الإجابة على إشكالية هذا المقال فإنني سوف أحدد بعض المفاهيم والمصطلحات المتعلقة بالموضوع.

1-المفاهيم والمصطلحات:

1-1المرفق العمومي: يعرف ضمن اتجاهين رئيسيين:

الاتجاه الأول: يركز على المعيار العضوي (الشكلي)، وهو ما نطلق عليه بالمرفق العمومي (المؤسسة). والاتجاه الثاني: يركز على المعيار المادي (الموضوعي) وهو ما يسمى بالمرفق العمومي (النشاط).

1.1.1- الاتجاه الأول (المعيار العضوي): يقصد بالمرفق العمومي تلك الأجهزة أو

المؤسسات الإدارية بشكل عام، فالمظهر العضوي يتمثل في تواجد مؤسسة إدارية يطلق عليها تسمية مرفق عمومي.

2.1.1- الاتجاه الثاني (المعيار المادي): المرفق العمومي من خلال هذا المنظور كل

نشاط شرع فيه بهدف تحقيق مصلحة عامة، ولا يهتم بتحقيق ربح مادي، أما الثاني فتحركه المصلحة الخاصة ويسعى وراء الربح، فمؤسسات التعليم تقدم التعليم بمختلف أطواره

للمواطنين، هدفها الأساسي تلبية مصلحة عامة، وعليه فالمرفق العمومي هو كل نشاط تباشره هيئة عمومية يقصد تلبية المصلحة العامة (ناصر لباد، 2006، ص 178).

2.1- التنمية المحلية: هي عملية تشجيع المجتمع المحلي على اتخاذ الخطوات التي تجعل حياتهم المادية والروحية أكثر غنى معتمدين في ذلك على أنفسهم (أحمد عبد اللطيف رشاد، 2002، ص 21) ..

1.2.1- التنمية المستدامة: هي العملية التي تستجيب لاحتياجات الأجيال الراهنة والمستقبلية دون أن تعرض للخطر قدرة الأجيال القادمة على تلبية حاجياتها هي الأخرى. (كريم زرمان، 2010، ص 195).

كما يمكن تعريفها على أنها عملية شاملة ومستمرة اقتصادية واجتماعية وثقافية وسياسية تهدف الى تحقيق تطور مستمر في حياة الأفراد ورفاهيتهم، وذلك من خلال مساهمتهم، على أساس التوزيع العادل لعائداتهم (عبدالله خبابة، 2011، ص 116).

2.2.1- الخدمة العمومية: هي تلك الرابطة التي تقوم بالجمع بين الإدارة الحكومية والمواطنين على مستوى تلبية الرغبات، وإشباع الحاجيات المختلفة للأفراد من قبل الجهات الإدارية والمنظمات العامة.

والخدمة العمومية ميزتها تكاملية، فهي تنطوي على مدخلات وتشغيل ومخرجات، بالنسبة للمدخلات هناك ثلاثة أنواع يمكن أن تجرى عليها عمليات التشغيل لإنتاج الخدمة المطلوبة وهي كالآتي:

3.2.1- الأفراد: يمثل الفرد (المواطن) طالب الخدمة أحد أنواع المدخلات في عملية الخدمة العامة، أي عندما تؤدي هذه العمليات على المواطن بذاته، مثلاً: عند دخول المريض إلى المستشفى، فإن العلاج والخدمات الصحية تجرى عليه بذاته، وينطبق هذا الأمر على مختلف الخدمات العامة.

4.2.1- الموارد: يمكن أن تصبح مختلف الموارد والأشياء هي أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة المقدمة في المؤسسات العامة، أي عمليات الخدمة التي يتم إجراؤها على الأشياء، وليس على الأفراد، وتسمى عمليات الأشياء المملوكة، مثل خدمات رخص سياقة السيارات، والخدمات العامة المختلفة عبر خطوط السكك الحديدية.

5.2.1- المعلومات: تمثل أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة العامة، ويطلق عليها عمليات تشغيل المعلومات، ويعكس هذا الجانب الحديث للخدمة العمومية محصلة

التطور التكنولوجي للمعلوماتية والاتصال، مثلاً ما تقدمه خدمات تحليل البيانات لدى مراكز البحوث المعلوماتية. (ثابت عبد الرحمن إدريس، 2001، ص 455، 456).

6.2.1 - الثقافة: هي ذلك الجسر الذي يربط بين المواطن ومؤسسات المجتمع المدني من جهة، والسلطات المسؤولة عن مهام الخدمة العمومية من جهة أخرى، فهي تتيح مشاركة المجتمع بأكمله في الرؤية. (أحمد دروش، 2007، ص 3).

7.2.1 - مصلحة الخدمة العمومية: يصعب تحديد وضبط مفهوم الخدمة العمومية، فالخدمات هي نتاج نشاط لا يتحقق بمجرد ظهور الهياكل المادية، فلو نبحت في تحديد الخدمة العمومية من خلال مضمون المصلحة الوارد أعلاه، فإنه تبرز لدينا نتيجتين: بداية هذا المضمون متنوع، فهو يشمل كل قطاع نشاط إنساني (التعليم، المواصلات، الصحة، الاتصال... إلخ) كما أنه في أغلب الأحيان ومن المرجح أن يتم إنتاجها من طرف الأفراد أو من قبل الهيئات العمومية.

إذن نستنتج أنه لا يوجد مصلحة الخدمة التي تكون هي نفسها ذات طبيعة عمومية أو طبيعة خاصة، ففي البحث عن تحديد مصلحة الخدمة العمومية من الناحية القانونية تكون الخدمة مضمونة، فإننا ندخل في حلقة تفكير دائري ونسبq الوسائل قبل الأهداف. (Gilles J, Guglielmi, 1994, P9)

3.1. التعريف الإجرائي للخدمة العمومية: هي الحاجات الضرورية لتسيير وتأمين الحياة الكريمة والرفاهية التي يجب توفرها لأغلبية المواطنين، والالتزام بأن تكون مصلحة غالبية المواطنين تقوم بها الدولة وطابعها الديمومة.

2- أبعاد التنمية المستدامة وشروط تحقيقها:

إن التنمية المستدامة تُمكنُ المجتمع وأفراده ومؤسساته من تلبية احتياجاتهم، والتعبير عن وجودهم الفعلي في الوقت الحالي مع حفظ التنوع الحيوي والحفاظ على النظم البيئية، والعمل على استمرارية واستدامة العلاقات الإيجابية بين النظام البشري والنظام الحيوي حتى لا يحدث الاعتداء على حقوق الأجيال القادمة للحصول على حياة كريمة. وتتكون التنمية من أربعة مجالات على الأقل: المجال الاقتصادي والمجال البيئي والمجال الاجتماعي والمجال الثقافي. فمع أنه يمكن تعريف التنمية المستدامة حسب كل مجال من تلك المجالات منفرداً، إلا أن أهمية هذا المفهوم بصفة أشمل وأعم تكمن أساساً في العلاقات المتداخلة بين تلك

المجالات، فالتنمية الاجتماعية المستدامة تهدف إلى التأثير على تطور الناس والمجتمعات بطريقة تضمن من خلالها تحقيق العدالة وتحسين ظروف المعيشة والصحة، أما في التنمية البيئية المستدامة فيكون الهدف الأساس هو حماية الأنساق الطبيعية والمحافظة على الموارد الطبيعية، بينما محور اهتمام التنمية الاقتصادية المستدامة فيتمثل في تطوير البنى الاقتصادية فضلا عن الإدارة الكفؤة للموارد الطبيعية والاجتماعية. وما يجدر الإشارة إليه هو انه لا يمكن التوصل إلى تطوير النظم الاقتصادية وغيرها من الأنشطة الاجتماعية وتحقيق فيها نمو ورقي دون الاهتمام بترقية وتطوير الأداء البشري والقدرات المؤسسية، وهذا ما يبرر اختيارنا في هذه المقال للخدمة العمومية كآلية بالغة الأهمية لتحقيق التطور والتنمية المحلية ومنها التنمية الوطنية.

إن مفهوم التنمية يتعدى التوفيق الجامع بين البيئة والتنمية، فالمعنى الواسع للتنمية المستدامة تجمع بين عدة أبعاد مترابطة، ويتعين أن يكون هناك توازن وتفاعل بين هذه الأبعاد وان غاب واحد منها فلن تتحقق التنمية، وعلى هذا الأساس يمكن عرض أبعاد التنمية المستدامة من خلال الآتي:

1.2 البعد البيئي: تهدف التنمية المستدامة إلى تحقيق العديد من الأهداف البيئية، التي تتمثل في الاستخدام الأمثل والرشيد للموارد الناضبة، بمعنى حفظ الأصول الطبيعية حتى نتمكن من ترك بيئة مماثلة للأجيال القادمة، مع ضرورة التحديد الدقيق للكمية التي ينبغي استخدامها من كل مورد من تلك الموارد الناضبة اعتمادا على تحديد قيمتها الاقتصادية الحقيقية، ومراعاة القدرة المحدودة للبيئة على استيعاب النفايات لأن الهدف الأمثل للتنمية المستدامة هو التوفيق بين التنمية الاقتصادية والمحافظة على البيئة مع مراعاة حقوق الأجيال القادمة في الموارد الطبيعية خاصة الناضبة منها، وكذلك الحفاظ وصيانة الموارد المائية إلى جانب حماية المناخ من الاحتباس الحراري. وللسياسة البيئية تأثير واضح على التنمية الاقتصادية من خلال التشغيل والعمالة، والاستثمار والاستهلاك، فمن خلال السياسة البيئية يمكن التأثير على التشغيل والعمالة من خلال الطلب المتزايد على المعدات والتجهيزات البيئية، ويأخذ الإنفاق على حماية البيئة شكل الاستثمار البيئي والذي يتوزع على المجالات الأربعة:

-إزالة الفضلات والنفايات والمواد الضارة؛

- حماية وتنقية الهواء؛

-تطوير التكنولوجيا بيئيا؛

-التوعية البيئية.(علي دحماني، 2016/2015، ص 59-60).

2.2- البعد الاقتصادي: تهدف التنمية المستدامة بالنسبة للبلدان الغنية إلى إجراء تخفيضات متواصلة في مستويات استهلاك الطاقة والموارد الطبيعية والتي تصل إلى أضعاف أضعافها في الدول الغنية مقارنة بالدول الفقيرة، ويمكن تلخيص هذا البعد في تحقق العناصر الآتية:

- النمو الاقتصادي المستديم؛

- إشباع الحاجات الأساسية؛

- العدالة الاقتصادية. (كريم زرمان، المرجع السابق، ص 198).

3.2- البعد الاجتماعي: هو الذي يضمن تنمية بشرية تهدف إلى تحسين مستوى الرعاية الصحية والتعليم، فضلاً عن عنصر الأداء البشري، إذ يشكل الإنسان محور العملية التنموية من خلال المشاركة في صنع القرارات التنموية التي تؤثر في حياتهم مثلاً تواجد ممثلي المواطنين في المجالس المنتخبة وفي هيئات المجتمع المدني والحركات الجمعوية، كما تهدف التنمية المستدامة أيضاً في بعدها الاجتماعي إلى تقديم القروض للقطاعات الاقتصادية غير الرسمية، وتحسين فرص التعليم، والرعاية الصحية بالنسبة للمرأة. والتنمية البشرية هي إستراتيجية تنموية شاملة تسعى إلى تمكين الإنسان وبناء قدراته وتوسيع خياراته في مختلف المجالات مع التأكيد على الإنصاف والعدالة في توزيع الثروات بين الأجيال الحالية والأجيال المستقبلية، وجعل الإنسان مؤهلاً وقادراً على استثمار المنافع التي تهيئها العولمة أو مواجهتها أو التقليل من التحديات التي تفرضها. كما يمتد الأثر الإيجابي للاستدامة الاجتماعية إلى السياقات الاقتصادية والإدارية أيضاً، فحين يكون رأس المال الاجتماعي مرتفعاً، فإنه يساعد على تقوية الاقتصاد وتطوير القطاعات الخاصة والعامة معتمداً على تدعيم الثقة المتبادلة، والتعاون والجماعية *collectivism* والولاء المؤسسي والسلوك الابتكاري، مما يمنح المنظمات القدرة على توليد المعرفة وتبادلها وتخزينها وتعظيم الانتفاع بها، كل ذلك يعد شرطاً رئيساً للتنمية الاقتصادية. (عبد الله بن عبد الرحمن البريدي، 2015 ص 287).

4.2- البعد التكنولوجي:

تهدف التنمية المستدامة إلى تحقيق تحولاً سريعاً في القاعدة التكنولوجية للمجتمعات الصناعية إلى تكنولوجيا جديدة أنظف، وأكثر وأقدر على الحد من تلوث البيئة، إلى جانب إحداث تحولاً تكنولوجيا ويعد التحسن التكنولوجي الذي تستهدفه التنمية المستدامة، وسيلة هامة للتوفيق بين أهداف التنمية والقيود التي تفرضها البيئة، حتى لا تتحقق التنمية على

حساب البيئة وعليه لابد من توفر تعاون تكنولوجي بناء يوضح التفاعلين الأبعاد الاقتصادية والبشرية والبيئية والتكنولوجية.

أن البعد التكنولوجي من شأنه سد الفجوة بين الدول الصناعية والدول النامية، وأن يزيد من الإنتاجية الاقتصادية، ويقلل من استنزاف الموارد الاقتصادية ومن التلوث، ولكي يتحقق ذلك لابد من توفير استثمارات كبيرة في التعليم والتدريب والتنمية البشرية ككل. (عمار عماري، يومي 7 و8 فيفري 2008)،

3- أنماط الاستدامة: توجد عدة أنماط للاستدامة تمثل مكوناتها، ويمكن إجمالها على النحو الآتي:

1.3- الاستدامة المؤسسية : يقصد بالاستدامة المؤسسية المؤسسات الحكومية و مدى توفر تلك المؤسسات على الهياكل التنظيمية القادرة على أداء دورها في خدمة مجتمعاتها حتى تتمكن من تأدية دورها في تحقيق التنمية المستدامة، بجانب دور المنظمات غير الحكومية ومؤسسات المجتمع المدني، ودور تلك المؤسسات في تنمية مجتمعاتها، و بالمشاركة الفعالة القطاع الخاص متمثلاً في الشركات العاملة في المجالات المختلفة في خدمة المجتمع المحيط وخدمة أهداف التنمية بتلك المجتمعات.

2.3- الاستدامة البشرية: أصبح اليوم الاهتمام أكثر بارتباط التنمية البشرية بمفهوم التنمية المستدامة، حيث تظهر هذه العلاقة من خلال الحاجة الماسة لإيجاد توازن بين السكان من جهة وبين الموارد المتاحة من جهة أخرى، بهدف ضمان حياة ومستوى معيشة أفضل للأجيال القادمة، والذي يحتاج إلى توثيق الصلة البيئية بالتنمية بشكل محدد ومستمر، حيث أنه لا وجود لتنمية مستدامة بدون التنمية البشرية. وتقوم منهجية هذه الأخيرة على العناصر الآتية:

- الإنتاجية أو مقدرة البشر على القيام بنشاطات منتجة وخلاقة؛
- تساوي الفرص المتاحة أمام أفراد المجتمع وهذا بغض النظر عن أي تميز على أساس الجنس أو العرق أو الأصل؛
- الاستدامة وعدم إلحاق أي ضرر بالأجيال القادمة بسبب استنزاف الموارد الطبيعية وتلويث البيئة أو بسبب الديون العامة التي تتحمل أعبائها الأجيال القادمة، أو بسبب عدم الاكتراث بتنمية الموارد البشرية مما سيؤدي إلى ظروف صعبة في المستقبل؛

-التمكين، إن التنمية تتم بواسطة الناس وليس لأجلهم لأنهم ليسوا مجرد متلق سلبي، بل عامل فاعل في تشكيلها، لذلك يتم ربط التنمية البشرية بالنمو الاقتصادي، مع التأكيد على الاستثمار البشري لتعزيز الخيارات البشرية وليس فقط الدخل. (المعتمد بالله الجوارنة، 2012، ص44-45).

4-تطور الخدمة العمومية في العالم:

لقد تزايدت أهمية الخدمة العمومية في العالم وتطورت مجالاتها لدى الدول المتقدمة وتدخلها ازداد بشكل واسع ليشمل المجالات الآتية :

-المنتظم الاجتماعي العام، وفيه تتولى الدولة تسيير السلطة وممارسة مهامها عبر المؤسسات السياسية والإدارية الأساسية للدولة، والاضطلاع بمواقف العدالة والشرطة والدفاع الوطني، والعلاقات الخارجية مع توفير الموارد البشرية الضرورية للقيام بهذه المهام. -إدارة وتسيير المرافق العامة التقليدية، بما تشمله من أمور تتعلق بالتجهيز والمواصلات والضرائب، وفي المجال الاجتماعي بقضايا العمل والصحة العامة، وفي القطاع التربوي بالتعليم في جميع مراحله وبالجوانب الثقافية على اختلاف اتساعها وشموليتها. -الاضطلاع بمسؤولية التنمية الاقتصادية والاجتماعية، وفيها يبرز التوسع المتزايد والسريع لتدخل الدولة، في جل القطاعات التي كانت في الماضي محصورة في المبادرة الفردية والقطاع الخاص، يدفعها في ذلك العديد من الاعتبارات الوطنية والدولية للتحكم بمصير الثروات الوطنية، والمساعدة على تطويرها واستثمارها في ظل تزايد المنافسة الدولية، خاصة مع تطور التخطيط الشامل ليتدخل في توجيه الاتجاهات ويحرك القطاعات العامة والخاصة على الصعيد الاقتصادي والاجتماعي و الانمائي. (حسن الجلي، 1983، ص13).

لقد أدى التسارع غير المسبوق في تقنية المعلومات مع بداية القرن الحادي والعشرين إلى نقل العالم من عصر الصناعة إلى عصر المعلوماتية، وبرزت مفاهيم ومصطلحات أصبحت جزء من الحياة اليومية، ومنها على سبيل المثال مصطلح الحكومة الإلكترونية، فنتج عن ظهور تلك المصطلحات زيادة الكفاءة والفعالية الاقتصادية وتحسين مستويات العدالة في المجتمع، وتقصير الإجراءات التي تهدر الوقت والمال، مما يجعلها فرصة مواتية للتغلب عن تلك المشكلات بشرط ضرورة إتباع رؤية جديدة لإدارة تتغلب على كافة المعوقات الروتينية لتتلاءم مع طبيعة العصر، الأمر الذي يجعل الحكومات الحديثة تنتهج سياسات آلية تتمثل في وضع خطط دقيقة وواضحة، وإجراءات عمل حول كيفية الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات

واستخدام الانترنت في تنفيذ الأعمال الحكومية وإنشاء المواقع الملائمة التي تستطيع من خلالها تقديم الخدمات اللازمة بكل يسر ودقة ومرونة.

إن إصلاح الخدمة العمومية في مجال الصحة والتعليم، مثلا يندرج ضمن تنمية الموارد البشرية على مستوى المجتمع ككل، وتكون له انعكاسات إيجابية في الآجال المتوسط والطويل، فالخدمة العمومية تتعلق بإشباع الحاجيات الأساسية للمجتمع في الدولة، بغض النظر عن قدراته المالية، إن هذه الإصلاحات تبقى من مهام الدولة التي تسخر مختلف وسائلها وإمكاناتها من أجل العملية التنموية في الاتجاه الذي تطمح إلى تحقيقه في الجوانب الاجتماعية والسياسية والاقتصادية وذلك في إطار خطط تنموية طويلة ومتوسطة الآجال خاصة فيما يتعلق بالمجالات التي لا يستطيع القطاع الخاص القيام بها، مع منح الاستقلال الإداري لبعض الأنشطة والخدمات العامة والخاصة بالنظر إلى النمو المتزايد والمعقد في الوظائف الإدارية والاقتصادية والاجتماعية للدولة. (أمين عودة، 1996، ص56).

5- واقع الخدمة العمومية في الجزائر

لقد كان لسنوات التسعينات من القرن الماضي تأثيرا عميقا في تراجع دور المؤسسات والأفراد العاملين، فكان لزاما على الدولة القيام بإصلاحات سياسية وإدارية، والالتفات إلى الشؤون الاجتماعية للمواطنين، وإعادة بناء الثقة التي اهتزت أسسها من الحقبة المشار إليها أعلاه، وذلك بإعادة النظر في الجهاز البيروقراطي للدولة خاصة في شقه المتعلق بقطاع الخدمات الذي تقهقر في تلك العشرية بسبب انهيار أسعار البترول، وتوقف مشاريع التنمية المبرمجة، وعدم قدرة مؤسسات الدولة على توفير الخدمة العمومية الضرورية.

هذه الأوضاع السائدة حينها ضغطت بحدة على نوعية الخدمة العمومية المقدمة للمواطن وعلى عدم قدرته على تلبية حاجياته، مما جعلها تتطور و تتحول إلى ضغوط اجتماعية واقتصادية شاملة مست جل قطاعات الخدمة العمومية، الأمر الذي أدى إلى زيادة الاحتجاجات وتوسعت دائرة الاضطرابات وارتفع معدل التذمر لدى الشعب مع تراجع أداء مرافق الخدمة العمومية، الأمر الذي انعكس سلبا على تطبيق العديد من المشاريع المرتبطة بالتطوير والتنمية الإدارية كما كان يروج لها في الخطابات الرسمية.

وإذا حاولنا وصف الحالة السائدة في الخدمة العمومية في الجزائر فإننا نستطيع ذكرها

في النقاط الآتية:

- عدم ملائمة نمط التسيير الإداري المركزي الشديد مع الإدارات العامة؛

- ضعف التخطيط ورسم السياسات العامة؛
 - تدني فعالية الأنظمة الإدارية مما أدى إلى توسع ظاهرة الفساد الإداري؛
 - انعدام المساءلة مع ضعف وانعدام الإدارة السياسية في تفعيل آليات الرقابة؛
 - عدم الاستفادة والاستغلال الأمثل من تقنية المعلومات واستخدامها في مصلحة المواطن؛
 - عدم وضع المواطن في أولويات اهتمامات الإدارة.
- هذه الأسباب هي التي جعلت من إدارتنا سواء كانت المركزية أو المحلية، تواجه مشاكل معقدة ومزمنة انعكست على أداء القائمين بالخدمة العمومية فتوسعت المحسوبية، وغاب نظام فعال للحوافز مع تدني الأجور، الأمر الذي عمق اللامبالاة وأدى إلى البحث عن المصلحة الشخصية قبل المصلحة العامة، كل هذه العوامل إضافة إلى غياب إستراتيجية وطنية واضحة المعالم تحظى بالدعم السياسي، تهدف الى تطوير أداء الخدمة العمومية، مما تسبب في تدني مستوى رضا المواطنين تجاه المؤسسات المعنية، الأمر الذي ولد الشعور بالنفور الدائم من مختلف القطاعات الخدمائية للدولة.
- إذن من خلال هذه الصورة التي تلخص الواقع المتردي للخدمة العمومية في بلادنا، وحالة اللااستقرار الاجتماعي المتواصل في شكل احتجاجات وإضرابات يومية، في مختلف المرافق العمومية، كان لزاما على صناع القرار في الدولة وضع إصلاحات جدية وشاملة لتقديم الخدمات للمواطنين بفاعلية وكفاءة أكثر، خاصة أن التحديات التي تواجهها دول العالم معقدة، وهي آخذة في الازدياد، فالانفتاح الاقتصادي كما تشير إليه منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية*(O.C.D.E) تؤكد على أن الاقتصاد العالمي يمنح أهمية خاصة للمنافسة ويبرز استقلالية القطاع العام والخاص، وتزايدت متطلبات المواطنين، وتعمدت في نفس الوقت قدرات الحكومات لمواجهة هذه المشاكل الاجتماعية الصعبة، (B. Guy Petery, J. Savoie Donald, 2001, P4)، فكانت البداية بإصلاح قطاع الوظيفة العمومية، التي تشغل مكانة هامة في حياة المواطن، والمجال المناسب الذي تتجسد فيه عمليا دور الدولة في جعل الخدمة العمومية واقعا ملموسا.
- لقد سارت الحكومات الجزائرية المتعاقبة منذ الاستقلال بإصلاحات ظرفية مؤقتة، وكانت أغلبها محصورة في مشاكل ذات طابع إداري متصلبة، وفساد على مستويات مختلفة، أدى في معظم الأحيان إلى فشل الإصلاحات، وفقدان المواطن الثقة بالإدارة وكل ما يتعلق بها.

من هنا بدأت مؤسسات الدولة ذات العلاقة تحاول إيجاد السبل الكفيلة لإعادة الاعتبار للخدمة العمومية، في ظل مناخ عالمي شديد التنافسية، وبيئة داخلية لم تعد ترضى بالقليل وتطمح للأجود.

لقد حاولت في هذه الموضوع أن أعكس الواقع الجزائري على ما توصلت إليه دراسة البنك الدولي للإنشاء والتعمير في تقريره عن التنمية في الشرق الأوسط، وشمال إفريقيا، من خصائص الحكم السيئ أو غير الصالح (Poor Governance)، وهذا حتى نعرف أسباب استمرارية العجز في التوصل إلى عمل تنموي إداري شامل في بلادنا، ومن ثم تحديد آليات كيفية معالجتها وتمثل هذه الخصائص فيما يلي:

1.5- الحكم الذي لا يتمكن من الفصل الواضح بين المصالح الخاصة والمصلحة العامة، وبين المال العام والخاص، ويتجه بشكل دائم إلى استخدام الموارد العامة أو استغلالها لصالح مصلحة خاصة؛

5.2- الحكم الذي ينقصه الإطار القانوني، ولا يطبق مفهوم حكم القانون؛

5.3- الحكم الذي لديه عدد كبير من المعوقات القانونية والإجرائية أمام الاستثمار الإنتاجي بما يدفع أنشطة الربح الريعي والمضاربات؛

4.5- الحكم الذي يتميز بوجود أولويات تتعارض مع التنمية وتدفع نحو الهدر والتبذير في الموارد المتاحة وسوء استغلالها واستخدامها؛

5.5- الحكم الذي يتميز بوجود قاعدة ضيقة ومغلقة وغير شفافة للمعلومات، ولعملية صنع القرار بشكل عام، وعمليات وضع السياسات بشكل خاص.

6.5- الحكم الذي يتميز بوجود الفساد وانتشار آلياته بما في ذلك القيم التي تتسامح مع الفساد. (البنك الدولي للإنشاء والتعمير، 2004، ص 35، 36).

وإن كانت هذه الخصائص لا تكاد تخلو منها أية دولة في العالم، ولكن بدرجات متفاوتة، ومن ضمنها الجزائر، ولا يمكن للإصلاحات التي أعلنت عنها الحكومة الجزائرية في قانون الوظيفة العمومية لسنة 2006 أن تؤدي إلى نتائج إيجابية، إلا إذا أصبح لدى الدولة خدمة عمومية عصرية قادرة على مواكبة التحديات والرهانات الجديدة والمتمثلة أساسا فيما يلي:

5-1.1- التحديات السياسية: هناك مسار لازال في بدايته ويعد جوهريا للخروج ببناء تنموي شامل، والمتمثل في ترقية وحماية حقوق المواطن، في علاقته مع مؤسسات الخدمة

العمومية (ماله وما عليه) القائمة على مبدأ العدالة والإنصاف والشفافية، واحترام تطبيق القوانين والنظم السارية المفعول.

5-1.2-التحديات الاقتصادية: العمل الميداني على تكييف مهام الدولة المستحدثة ضمن البيئة الدولية الاقتصادية، في ظل العولمة التي تتجه إليها - بإرادتها أو بدون إرادتها- بلادنا في تحرير التجارة وقطاع الخدمات، مع ضمان تحسين أداء الاقتصاد الوطني خارج مجال المحروقات.

5-1.3-تعزيز التلاحم الاجتماعي: ويتم ذلك عبر ضمان تكافؤ الفرص لكل المواطنين دون تمييز وإتاحة الفرص للجميع من أجل الرقي وتحسين المستوى الاجتماعي في إطار القانون والشفافية.

6-المبادرات الوطنية لتطوير وتحسين الخدمة العمومية:

تسعى الجزائر جاهدة ومحاولة سد الهوة التكنولوجية بينها وبين الدول المجاورة وتسخير قدرات مالية وبشرية لهذا الغرض، ولقد برز ذلك من خلال استراتيجياتها المعتمدة على ترقية نظام المعلوماتية ووضعة في الحسبان تحقيق الأهداف الآتية:

- توفير المعلومات بشكل يساعد على تحديد ومعالجة المشكلات والعقبات الإدارية؛
- تبسيط الإجراءات وسرعة كفاءة إنجاز الأعمال؛
- مواجهة التحديات الخارجية التي تواجه المؤسسات في كافة المجالات؛
- الحفاظ على سلامة وسرية البيانات والمعلومات الخاصة بالمؤسسات؛
- المساهمة بالترقية الداخلية للمؤسسة وتوطيد علاقتها مع زبائنها؛
- الإلمام بالمناهج التقنية؛
- الاستقلال من النظام الروتيني التقليدي إلى النظام الحديث. (عبد الرحمن توفيق، 2003، ص24).

وكل هذه الأهداف المتوخاة تستلزم توفير لها ثلاثة أسس وهي:

6-1. الرقابة والمتابعة: تهدف نظم المعلومات إلى تسجيل كل ما يتعلق بالنشاط والاحتفاظ به لمعرفة الأحداث القريبة والبعيدة، فالنظام هدفه هو الذاكرة الكلية للتنظيم باعتبارها تسمح بإنجاز المسؤوليات المشتركة ومراقبة الإنجازات المحققة، كون المهام المختلفة من إحصائيات، ومحاسبة... وغيرها تعبر عن أنظمة معلوماتية تهتم بتسجيل نشاطات المؤسسة بدقة لأجل الرقابة اللاحقة، بالمقابل وبصفة عامة فهي تتيح لنا صحة المعلومات من أجل التمكن من رقابة كل الأحداث، وبالتالي تحقيق الأهداف المراد بلوغها.

6-2. التنسيق والاتصال: يعمل نظام المعلومات على تسوية مهام الوظائف المختلفة للمؤسسة وتقسيم العمل مما يلزم بالضرورة التنسيق بين الوظائف، وباعتبار أن منفعة نظام المعلومات تتمثل في اختيار الأفراد لما يقوم به الآخرون، وما يجب العمل به في التسلسل العملي، فإن عملية التنسيق والاتصال تعمل على تطوير المعلومات المتداولة التي تؤدي هذا الدور، حيث أن نظام المعلومات يعمل على تنسيق الوظائف مع القرارات. (مجيد شعباني، 2001، ص52).

لهذا تحرص الحكومات الحديثة على رفع فعالية وكفاءة نظم المعلومات لما لها من انعكاسات إيجابية سواء على قطاعات الخدمة العمومية أو غيرها من القطاعات المختلفة. وبالرجوع إلى ما حققته الحكومة الجزائرية من خلال وزارة الداخلية والجماعات المحلية في مساعيها لتحسين الخدمة العمومية وعصرنة عملية استخراج الوثائق الرسمية، وتقريب الإدارة من المواطن، عملت على تأطير مديرون عامون وتقنيون من وزارة الداخلية وتنظيم تربصات لتكوين رؤساء الدوائر والأمناء العاميين للبلديات، حول النظام الجديد الذي سيطبق لأول مرة في الجزائر، والمتمثل في إقامة شبائيك موحدة على مستوى البلديات وملحقاتها، ليتم عبرها القيام باستخراج الوثائق الرسمية دون الحاجة إلى التنقل إلى الدوائر على غرار جواز السفر البيومتري والبطاقة الرمادية وبطاقة التعريف الوطنية، وعلى مستوى وزارة العدل الشهادات القضائية في فترة وجيزة من الزمن.

ولقد سخر لهذه الإجراءات استغلال تكنولوجيا الاتصال الحديثة وفي هذا الإطار تمكنت وزارة الداخلية من رفع وتيرة إصدار جوازات السفر البيومترية من 4000 جواز في اليوم إلى 20000 جواز سفر في اليوم على المستوى الوطني. (وكالة الأنباء الجزائرية يوم الثلاثاء 17 فيفري 2015).

غير أن واقع الحال في الجزائر وإن خطى خطوات مقبولة في التخفيف من تدمير المواطنين في بعض مجالات الإدارة، فإن بيئة الأعمال القائمة لا تزال غير مشجعة، طالما لم تولي الحكومة اهتمامها بعد بالموارد البشري وهو العنصر الأساسي القادر على جعل الخدمة العمومية ثقافة متجذرة لدى الموظف والمواطن معا، وتعد الحوافز الدافع للموظف أو العامل لجعله يتميز في أدائه لما لها من تأثير فعال على عملية الإنتاج بشرط أن تستخدم استخداما حسنا، وفي الوقت المناسب لها، ويمكننا أن نحدد هذه الأهمية في النقاط الآتية:

- الحوافز من شأنها أن تدفع نحو تحسين نوع الإنتاج وجودته كما وكيفا؛
 - تعمل الحوافز على السرعة في إنجاز الأعمال؛
 - تعمل الحوافز على تشجيع الابتكارات والاختراعات لدى العمال مما يؤدي إلى زيادة معدلات الإنتاج وتحسينه؛
 - الحوافز تحقق الرضا لدى الموظف أو العامل وتلبي حاجاته الضرورية النفسية والاجتماعية، وذلك بتحسين ظروف المعيشة وكذا بيئة العمل. (صلاح بيومي، 1988، ص 107).
- إذن فعامل التشجيع والتكوين ضرورة حتمية لتأدية مهام الخدمة العمومية وتحسين مستوى الخدمة المقدمة، مع ترشيد استخدام الموارد وضبط الأداء وفق المواصفات القانونية والنظم الإدارية الحديثة، وهذا بعد الدراسة وبحسن اختيار أحسن الموظفين والعاملين تأهيلا، مع ضرورة التنسيق بين مختلف قطاعات الخدمة العمومية لكيلا يتحول الجهد الجماعي إلى تفرد كل قطاع أو إدارة بإعداد مشروعاتها الخاص دون توحيد الجهود وتحديد الأهداف والغايات وتبديد الإمكانيات ومن ثم تكرار التجارب الفاشلة.

خاتمة

ختاما لهذه المقال نستنتج أن تحسين وترقية تقديم الخدمة العمومية للمواطن تدرج ضمن توجهات الإصلاحات العامة التي تبشرها الحكومة الجزائرية عند تذبذب الإصلاحات وتراكم المشاكل على المستويين المركزي والمحلي، مما انعكس سلبا على مستوى الخدمة العمومية التي جعلت المواطن يفقد الثقة في مؤسساته وأدائها، وبالتالي فإن هذه التوجهات لن تتحقق ما لم تتوفر إرادة سياسية لدى صانعي القرار على كافة المستويات، وذلك من خلال الحرص الفعلي والميداني على تنفيذ الإصلاحات بعيدا عن الارتجالية والعمل الظرفي، والالتزام على المتابعة الميدانية، مع الحرص على التقييم الدوري لنتائج تلك الإصلاحات، من خلال تبسيط إجراءات الخدمات المقدمة للمواطن، وتحسين أساليبها باختصار المعاملات، مع توفير عناصر بشرية كفؤة ذات ذهنية منفتحة، وتعاون متواصل بين المواطنين والإدارات ذات العلاقة، بالإضافة إلى تفعيل أداء الخدمة المعلوماتية في إطار ما يسمى بالإدارة الإلكترونية، وهذا بربط الإدارة والمؤسسات بشبكة الانترنت التي لا تزال محدودة الانتشار في الإدارات العمومية مقارنة بالخدمات الإلكترونية المقدمة في الدول الأخرى.

إن السعي الدائم والمستمر إلى الارتقاء بمعدلات التنمية الاقتصادية فقط لا يمكن حدوثه إلا من خلال الارتقاء بمعدلات التنمية البشرية إذ أصبحت تنمية الموارد البشرية جزءا

لا يتجزأ من النمو الاقتصادي لأي دولة بل وأصبحت ركنا أساسيا في المفهوم العام لعملية التنمية الاقتصادية والاجتماعية.

لذا فإننا في هذا المقال نوصي بما يلي:

- 1-المزيد من تدعيم اللامركزية وتطوير الإدارات المحلية؛
- 2-تفعيل آليات استخدام المعلوماتية بهدف تحديث الإدارة؛
- 3-تبسيط الإجراءات الإدارية والخدمات المقدمة للمواطن؛
- 4-إعادة تأهيل الإدارات المحلية بالحد الأدنى (تجهيزات، عناصر بشرية مؤهلة).
- 5-الاهتمام أكثر بالتكوين المستمر والمتجدد للموارد البشرية.

المراجع

- مراجع اللغة العربية:

أولا: الكتب:

- 1-البريدي عبد الله بن عبد الرحمن، التنمية المستدامة: مدخل تكاملي لمفاهيم الاستدامة وتطبيقاتها مع التركيز على العالم العربي. لعبكان للنشر، 2015.
- 2-الجلبي حسن، الخدمة المدنية في العالم. ط2، بيروت: منشورات عويدات، 1983.
- 3- الجوارنة المعتصم بالله، التنمية البشرية المستدامة والنظم التعليمية. المنهل، 2012.
- 4-ثابت عبد الرحمن إدريس، المدخل الحديث في الإدارة العامة. د.ب.، الدار الجامعية، 2001.
- 5- خبابة عبدالله ، تنمية المؤسسات المتوسطة والصغيرة الية لتحقيق التنمية المستدامة. الاسكندرية: دار الجامعة الجديدة، 2011.
- 6- دروش أحمد، الشفافية والنزاهة حلمنا القادم. مصر العدد الثامن، وزارة الدولة للتنمية الإدارية، 2007.
- 7- رشاد أحمد عبد اللطيف، أساليب التخطيط للتنمية. الإسكندرية: المكتبة الجامعية، 2002.
- 8-صلاح بيومي، حوافز الإنتاج في الصناعة. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 1988.
- 9-عبد الرحمن توفيق، الإدارة الإلكترونية وتحديات العصر. مصر: مطابع الشرطة، 2003.
- 10-عودة أمين، إدارة المشروعات: القضايا الاستراتيجية. الكويت: جامعة الكويت، كلية التجارة والاقتصاد والعلوم السياسية، 1996.
- لباد ناصر، الوجيز في القانون الإداري. الجزائر (سطيف)، 2006.
- ثانيا: الأطروحات والرسائل:

11- دحماني علي، "مساهمة الممارسات التسويقية في تدعيم البعد البيئي للتنمية المستدامة" (أطروحة دكتوراه في علومالتسيير جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 2015/2016).

12- شعباني مجيد، نظام المعلومات ودوره في اتخاذ القرارات التسويقية. مذكرة ماجستير، كلية الاقتصاد جامعة البليدة، 2001.

ثالثا: المجلات والصحف:

13- زرمان كريم، "التنمية المستدامة في الجزائر من خلال البرنامج الانعاشي 2001-2009. مجلة أبحاث إقتصادية وإدارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد 7، جوان 2010.

رابعا: المؤتمرات والدراسات، التقارير

14- عماري عمار، "إشكالية التنمية المستدامة وأبعادها" مداخله مقدمة في المؤتمر الدولي بعنوان "التنمية المستدامة والكفاءة الاستخدامية للموارد المتاحة" يومي 7 و8 فيفري 2008، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة عباس فرحات سطيف.

15- البنك الدولي للإنشاء والتعمير، تقرير عن التنمية في الشرق الأوسط وشمال إفريقيا: "إدارة حكم أفضل لأجل التنمية في الشرق الأوسط وشمال إفريقيا". بيروت: دار الساقى، 2004.

16- وكالة الأنباء الجزائرية يوم الثلاثاء 17 فيفري 2015.

خامسا: المواقع الالكترونية:

17- منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية OECD

<http://www.marefa.org/index.php>

- مراجع اللغات الأجنبية

18-Gilles J, Guglielmi, **Droit du service Public**. Université Pouthéon-Assas, 1994.

19-Guy Petery.B, Savoie Donald. J, **Gouvernance du 21eresiècle; revitaliser la fonction publique**. Les presses de l'université Laval centre canadien de gestion, collection sur la gouvernance et la gestion publique, 2001.