

جهود تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر من خلال تفعيل دور المؤسسات الناشئة

Efforts to improve the quality of public service in Algeria by activating the role of emerging institutions

أحلام لعور¹، إسماعيل بوقنور²

¹ جامعة 8 ماي 1945، قالمة، مخبر الدراسات القانونية البيئية،

laouar.ahlam@univ-guelma.dz

² جامعة 8 ماي 1945، قالمة، مخبر الدراسات القانونية البيئية،

Bouguennour.ismail@univ-guelma.dz

تاريخ النشر: 2024/04/15

تاريخ القبول: 2024/03/11

تاريخ الاستلام: 2024/01/20

ملخص:

تسعى هذه الدراسة إلى إبراز جهود الدولة الجزائرية، لتحسين جودة الخدمة العمومية، من خلال السعي الدائم لتحسين عمل إدارتها، وإعادة النظر في تركيبها الإداري، عن طريق تحديث القوانين، و رقمنة الإدارات العامة، وتبني وتشجيع كل الأفكار الريادية والأساليب الحديثة لتحقيق ذلك، ومن بين هذه الأساليب برزت مؤخرا المؤسسات الناشئة، والتي تبنيتها الدولة وسعت إلى تشجيعها والعمل بها ضمن المرافق العامة، بهدف تحسين جودة الخدمة العمومية المقدمة للمواطن.

إن عصرنة ورقمنة الإدارات العامة، من خلال العمل بالمؤسسات الناشئة، يهدف لتقريب الإدارة من المواطن، و أداء خدمة عمومية سريعة و ناجحة، فقد سعت الدولة إلى تبنيها و تثمين مكانتها، كمصدر للابتكار، و تسهيل العمل الإداري و الاقتصادي، و عليه فالمؤسسات الناشئة فاعل أساسي، يهدف إلى تقديم خدمة عامة مبتكرة، و سريعة، و منه وجب تفعيل العمل بالمؤسسات الناشئة داخل المرافق العامة و تعميمها، بهدف تحسين جودة الخدمة العمومية المقدمة للمواطن.

الكلمات المفتاحية: الجودة، تحسين الخدمة، الخدمة العمومية، المؤسسات الناشئة.

Abstract:

This study highlight the efforts of the Algerian government in enhancing the quality of public services. The state consistently strives to improve its administrations and reevaluate its administrative structure through law updates and digitization of public offices. It embraces and promotes innovative ideas and modern methods to achieve these goals. Notably, the recent emergence of startups has gained prominence, with the government actively endorsing and integrating them into public facilities to enhance the quality of services provided to citizens. The modernization and digitization of public administrations, coupled with the incorporation of startups, aim to bring the government closer to citizens, ensuring swift and successful public service delivery. The state recognizes startups as crucial actors, seeking to harness their innovative capabilities to streamline administrative and economic processes. Consequently, the activation of startups within public facilities is imperative, aiming to universalize their impact and ultimately improve the quality of public services.

Keywords: quality; service improvement; public services; start-ups.

المؤلف المرسل: أحلام لعور، laouar.ahlam@univ-guelma.dz

مقدمة:

تتميز المرافق العامة في الجزائر ببيئة معقدة و ديناميكية، تجعلها بحاجة مستمرة الى التحديث و التكييف، لتواكب تطلعات المواطن، حيث تسعى الدولة إلى حصوله على أحسن خدمة و بأقل مجهود، مما جعلها تسعى جاهدة الى تحسين الخدمات العمومية وتحديثها، و ذلك عن طريق عصرنه و رقمنة مرافقها مواكبة بذلك كل التحديثات والتغيرات.

و بناء على ما تقدم فقد عملت الجزائر على سن القوانين وتعديلها، إضافة الى تبنيتها كل الأفكار التي من خلالها، يتم معالجة كل الصعوبات ومواكبة كل التحديثات، و تقديم التسهيلات للمواطن، للوصول الى أعلى مستوى من الخدمة الجيدة، لذلك أعطت فكرة تحسين الجودة، أهمية كبيرة بإشراك الهيئات المحلية و المجتمع ككل، و هذا لإتاحة الفرصة لطرح جميع الأفكار الممكنة في هذا المجال، كما دعمت فكرة إنشاء المؤسسات الناشئة و إدراجها في المجالات الخدماتية والإقتصادية، كنوع من الوسائل المعتمدة، لتحسين عمل المرفق العام و الخدمة العمومية المقدمة .

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز دور المؤسسات الناشئة في مجال الخدمة العمومية، بالإضافة إلى الجهود التي تبذلها الجزائر في مجال تحسين عمل المرافق العامة، كما أنها تهدف إلى إبراز جهود الدولة الجزائرية في السعي إلى تحديث و عصرنه جميع الإدارات بما يتوافق مع التغيرات البيئية و الاقتصادية، معتمدة في ذلك على إدارة قوية و أهداف محددة تضمن تقديم خدمة أفضل و جودة إدارية مميزة..

حيث تهدف هذه الورقة البحثية إلى التركيز على جهود تحسين جودة الخدمة العمومية من خلال الأدوار التي تلعبها (المؤسسات الناشئة) في الجزائر.

وهذا ما يدفعنا لطرح الإشكالية التالية:

- كيف يمكن أن تسهم المؤسسات الناشئة في تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر؟
- و بناء على الإشكالية المطروحة نفترض أن :
- كلما سعت الدولة إلى تبني الأفكار الريادية في مجال تحسين الخدمة العمومية و دعمها و تحويلها إلى مؤسسات ناشئة كلما أدى هذا إلى تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر.
- و قد تم اعتماد المنهج الوصفي في إعداد هذه الدراسة.

أولاً: مدخل مفاهيمي للدراسة

1. ماهية الخدمة العمومية

تسعى جميع الدول لنيل رضى مواطنيها والحصول على تأييدهم، عبر تلبية احتياجاتهم، و تسهيل معيشتهم، و توفير الخدمات العمومية لهم، هذه الأخيرة يتم تقديمها داخل المرافق العامة للدولة، و التي تسهم و تنظم و تؤطر عملية تقديم الخدمة العمومية.

الخدمة العمومية: النظرة العامة:

يشير مصطلح الخدمة العمومية إلى الرابط الذي يجمع بين الإدارة العمومية والمواطن من ناحية تلبية الحاجات المتعلقة بالأفراد، حيث تم تعريفه على أنه مجموعة النشاطات¹ الضرورية الموجهة لتحقيق المصلحة العامة، والتي تكون في متناول أكبر شريحة ممكنة و بأسعار معقولة و في ظروف مماثلة.

وهي كل النشاطات التي تهدف إلى تحقيق النفع العام، و تلبية حاجات المواطن، حيث تقوم الدولة بتسخير جميع مؤسساتها و هيكلها العامة، لتحقيقه، و ذلك عن طريق إشراك الإدارات العامة، لضمان تسهيل تقديم الخدمة العمومية و تحقيق المنفعة العامة و مراقبتها،² حديثاً تم الربط بين جودة الخدمة

العمومية و رضا المواطن عنها، و مستوى تقديمها، بمقتضيات الديمقراطية و المتطلبات الاجتماعية و الثقافية و بضرورة المحافظة على التعددية بما في ذلك التعددية الإعلامية بل و تم التشجيع على الشراكة مع المتعاملين الخواص (مثل المؤسسات الناشئة...)، للحصول على الخدمة العمومية و تحسين جودتها .

ركزت التعريفات السابقة على أن الخدمة العمومية نشاط ضرور موجه للمصلحة العامة و يتم تنظيمها من قبل الدولة خدمة لمواطنيها عن طريق مؤسساتها الإدارية و الاقتصادية و الاجتماعية و الثقافية، بمعنى أنها شاملة لجميع الأنشطة ذات المصلحة العامة.

و مفهوم الخدمة العمومية يغطي جميع الأنشطة ذات المصلحة العامة و التي تعمل بصفة مباشرة تحت وصاية السلطات العمومية المركزية أو المحلية. فالخدمة العمومية هي ذلك النشاط الممارس مباشرة من طرفها³، (الدولة و الجماعات المحلية)، أو تحت إشرافها بهدف إشباع حاجات المنفعة العامة و بشكل عام، توجد ثلاثة أنواع أساسية من الخدمات العامة الخدمات السيادية المتعلقة بالوظائف التقليدية للدولة (العدالة، الشرطة، الدفاع الوطني، المالية العامة ...)

- الخدمات الاجتماعية و الثقافية التي تشمل التعليم، الصحة، الرعاية الاجتماعية
- الخدمات الطبيعية: الاقتصادية و تزامن ظهورها و تطورها مع تزايد دور الدولة في تلبية بعض الاحتياجات الأساسية في مجالات الطاقة و النقل و الاتصالات

● الخدمة العمومية من منظور قانوني:

إن أساس و مبرر وجود أي مرفق عام هو تلبية الحاجات العامة و ذلك بتقديم الخدمات العامة للجمهور.

حيث ان الخدمة العمومية لا يمكن القيام بها إلا من طرف المرافق العامة للدولة، وهذا ما تم النص عليه في المرسوم التنفيذي رقم 131/88⁴ ، كما ورد في مضمون المادة 6 منه تسعى الإدارة الى تكييف هياكلها و تطوير مهامها مع إحتياجات المواطن، للوصول الى تحقيق جودة الخدمة العمومية.

كما ورد في مضمون المادة 21 من ذات المرسوم على ضرورة تبني التقنيات الحديثة للتنظيم و التسيير مما ينعكس إيجابا على أداء الخدمة.

كما ورد في ضمون المادة 08/02 من المرسوم التنفيذي رقم 188/90⁵، العمل على تحسين عمل و خدمات المرافق العامة، إضافة الى تحسين نوعية العلاقة بين الإدارة و المواطن، يعتبر أهم ما تسعى اليه الإدارة المركزية في الوزارة لتحقيقه⁶.

فالخدمة العمومية أساس وجود المرافق العمومية، و قد نظمتها الدولة الجزائرية عن طريق القوانين و المراسيم التنفيذية، لتنظيم عملية حصول مواطنيها على أحسن خدمة...

• أهداف الخدمة العمومية:

تهدف الخدمة العمومية الى تحقيق مجموعة من الأهداف منها الإدارية و السياسية والاقتصادية و الاجتماعية والدينية...

أ-الأهداف الإدارية و الاقتصادية:

إن الهدف الإداري و الإقتصادي من الخدمة العمومية يشمل ضمان توفر⁷ كل الخدمات الإدارية بجودة عالية و ذات فعالية و كفاءة، مع ضمان الحصول على المنتجات والسلع لتحقيق الاستقرار الاقتصادي، ومنه رفع كفاءة السياسية الاقتصادية و بالتالي رفع نمو الاقتصاد القومي.

ب-الأهداف السياسية:

تهدف الخدمة العمومية في جانبها السياسي إلى العمل على توفير كل ما من شأنه تحقيق النظام، و الاستقرار السياسي، و حماية الأنظمة الاجتماعية السائدة و توفير الحماية و الأمن للمواطنين .

ج-الأهداف الاجتماعية والدينية:

تسعى الدول توفير هيئات عامة،الهدف منها تحقيق التنشئة الاجتماعية و ضبط سلوك الأفراد من الانحرافات، ورفع مستوى التعليم و محاولة تسهيل عملية نشره و تعميمه لكل المواطنين دون استثناء وبشكل منظم و متساوي، كما تهدف الى إنشاء هيئات عامة، تهتم بالبعد الديني و الروحي و العقائدي، حيث تتدخل الدولة عن طريق سن القوانين والتشريعات و تنظيمها لهذا الجانب.

2.المؤسسات الناشئة:

• المفهوم الاصطلاحي والقانوني:

تعرف المؤسسة الناشئة **startup**⁸، حسب القاموس الإنجليزي بأنها عبارة عن مشروع صغير حديث النشأة ، و كلمة startup تتكون من شقين start و هي كلمة تعني الانطلاق، "up" بمعنى النمو

القوي، و بدأ إستخدام المصطلح startup بعد الحرب العالمية الثانية مباشرة، وتزامن هذا مع بداية ظهور شركات رأس المال المخاطر*، و انتشر بعدها استخدام هذا المصطلح ، ويعرفه القاموس الفرنسي Larousse المؤسسات الناشئة على أنها مؤسسات شابة مبتكرة ، ذات فكر ريادي في قطاع التكنولوجيا. و تعرف المؤسسات الناشئة أيضا على أنها كل⁹ مؤسسة جديدة تبنى إعتمادا على الابتكار و التطور التكنولوجي، و التي يسعى مؤسسوها الى تطوير منتج أو خدمة غير معروفة من أجل إنشاء أسواق جديدة و الاستثمار فيها، معتمدين بذلك على عنصر الابتكار في التخطيط و الانجاز ، لتحقيق النتائج المرجوب فيها، تتميز بقدرة كبيرة على النمو و التوسع في الأسواق، معتمد في تحقيق ذلك على الإنترنت و التكنولوجيا لعرض وتسويق و نشر منتجاتها او خدماتها الجديدة.

فالمؤسسات الناشئة هي عبارة عن مؤسسات أساسها التكنولوجيا و الابتكار، تعمل على انشاء منتج جديد، أو تطوير منتج قديم، ما يميزها عن غيرها من المؤسسات سرعة النمو و التوسع، و الاعتماد على الأنترنت و التكنولوجيا.

● المؤسسة الناشئة حسب المشرع الجزائري:

هي كل مؤسسة خاضعة للقانون الجزائري و تحترم المعايير التالية:¹⁰

- حسب المشرع الجزائري فالمؤسسة الناشئة ترتبط بعمر زمني محدد لا يتجاوز 8 سنوات، إما ان تفشل أو تزول لعدة أسباب ، سندرسها في جزء لاحق من الدراسة، أو تنجح و تتطور و تنتشر في السوق و تتحول الى مؤسسة إقتصادية أو خدماتية كبرى و ناجحة.
- ضرورة الإعتماد عند وضع نموذج الأعمال للمؤسسة الناشئة ، على انتاج أو تطوير منتج او خدمة أو نموذج أعمال أو أي فكرة مبتكرة. كون المؤسسات الناشئة تبنى وفقا لهذا الأساس.
- ضرورة التقيد برقم الاعمال السنوي ، فلا يجب أن يتجاوز المبلغ المحدد للدعم و التمويل ، المبلغ الذي حددته اللجنة الوطنية.
- رأسمال الشركة يجب أن يكون مملوكا بنسبة 50% على الأقل، من قبل أشخاص طبيعيين أو صناديق استثمار معتمدة أو من طرف مؤسسات أخرى حاصلة على علامة مؤسسة ناشئة.
- ضرورة العمل على توفير الإمكانيات اللازمة لنمو الكبير للمؤسسة الناشئة .
- العمل على أن لا يتجاوز عدد العاملين في المؤسسة الناشئة 250 عاملا.

3. تحسين جودة الخدمة العمومية:

أصبح العمل على تحقيق جودة الخدمة العمومية و تحسينها¹¹، ضرورة ملحة وخاصة مع زيادة التنافس بين المؤسسات الوطنية و دخول منافسين أجنب، إضافة الى السعي لرفع المؤسسات العمومية الى المستوى المقبول و الذي يرضي الشعب في تقديم الخدمة العمومية، كان لابد من السعي لتحقيق الجودة... وتعرف جودة الخدمة على أنها تقديم الأداء اللازم لطالب الخدمة، و الذي يقوم بإشباع و تلبية رغباته، بأسهل طريقة و أسرع وقت و أقل تكلفة.

و هي أيضا الفرق بين الخدمة المتحصل عليها و بين الخدمة المتوقع الحصول عليها من قبل المستفيد من الخدمة. بمعنى ان الجودة هي الاختلاف بين ما هو موجود "واقع الخدمة العمومية"، وبين ما يبحث عنها المواطن "سبل التحسين".

والجودة تهدف الى تحسين الأداء و تربيته و زيادته للوصول الى أفضل أداء و في أقل وقت أصغر تكلفة.

وقد ربط المشرع الجزائري¹²، معايير الجودة بتقديم الخدمات العمومية بالفاعلية، والفعالية هنا يمكن التعبير عنها بعدة طرق حسب نوع وطبيعة كل مرفق عام، فالمصلحة العامة و حمايتها تستدعي قيام المرافق العامة بتقديم خدماتها بكل فاعلية

فهذه الأخيرة هي الأصل في قياس مدى تحقيق المصلحة العامة التي أنشأ من أجلها هذا المرفق العام، فهذا المبدأ الحديث حاول جعل المرفق العام فعالا في تقديم الخدمات العمومية، وذلك عن طريق الاستعمال الأمثل للموارد والإمكانيات المتاحة.

والفاعلية هنا هو أن تكون ذات تأثير قوي وبارز، من خلال الإستعمال الأمثل للموارد المتاحة ووفقا للإمكانيات المسخرة من قبل الدولة، خدمة للمواطنين والصالح العام.

أ- معايير مؤشرات جودة الخدمة العمومية: ترتبط بالمحددات التالية:

- إرتفاع أعداد العملاء المستفيدين من الخدمة.
- الوقت المستغرق لإنجاز الخدمة.
- محتوى الخدمة و فاعليته .
- نقص الأخطاء عند تقديم الخدمة الى أقل حد ممكن، و إنعدامها في بعض الحالات .

- إرتباط و ملائمة الجودة مع المتغيرات البيئية المحيطة.
- التحسين المستمر في كل أنظمة المؤسسة (التطوير الدائم و المراقبة).
- ب- متطلبات تحقيق جودة الخدمة العمومية:**
- إن الوصول الى الجودة في الخدمة العمومية المقدمة لجمهور المواطنين في المجتمع تستوجب من الإدارة العمومية مراعاة الجوانب المهمة الآتية:¹³
- مراعاة توقعات الجماهير نحو الخدمة العمومية والعمل على تقديم الخدمة التي تقابل هذه التوقعات وفقا لما هو متاح.
- البحث الدائم و المستمر في الخدمة العمومية لقياس مستوى جودتها ورصد التغيير في توقعات المواطنين و تدارك النقائص.
- العمل على التطوير والإبتكار في الخدمة الرئيسية، مع العمل على إضافة و تحسين الخدمات الثانوية لتحقيق التميز في الأداء، للوصول الى النتائج المرجوة.
- العمل على تطبيق معايير موضوعية و إعادة بنائها، في عملية الجودة مثل المعايير القانونية و المهنية، مع الاخذ بعين الاعتبار المعيار المقبول من قبل المستفيدين من الخدمة.
- وضع مخطط تنظيمي يعنى بالهيئات العمومية، يسعى لتحقيق الجودة ونشر الوعي بين جميع العاملين بمفهوم و أهمية الجودة في الخدمة العمومية.
- الحرص على التطوير الدائم للعاملين المسؤولين عن إنتاج وتقديم الخدمة للمواطنين، من خلال التدريب و التحفيز و نظم الإشراف و الترقيات ومع توفير الظروف المادية المناسبة لهم.
- توفير نظم المعلومات على مستوى الوزارات والأجهزة التابعة لها. (تكنولوجيا المعلومات).
- إحكام الرقابة على الفساد والانحراف المتفشي في منظمات الخدمة والذي يتصدره الرشوة والمحسوبية والوساطة.

ثانيا: المؤسسات الناشئة و تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر: أي علاقة؟

1. جهود تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر

● تعريف تحسين الخدمة العمومية:¹⁴

هي الجهود المستمرة لتحسين الخدمات والعمليات لتوفير التميز والقيمة المضافة للزبون، ويعد التحسين المستمر فلسفة إدارية من خلالها تحسن جميع العوامل المتعلقة بتطوير الخدمة في إطار جماعي (طاقم المؤسسة)، وبذلك هو عملية واسعة مشتركة من الابداعات المركزة و المستمرة بشكل متزايد. ومن الناحية الإجرائية هو ما تقوم به الحكومة الجزائرية من عمليات وإجراءات على مستوى ادارتها المحلية من تطوير في الأداء والتنظيم إضافة الى تبسيط إجراءاتها وطرقها ودوائر تنظيم عملها.

✓ رؤية الدولة الجزائرية في تحسين الخدمة العمومية:

تسعى الدولة الجزائرية الى تحسين خدماتها العامة المقدمة للمواطنين، عبر مختلف مرافقها العامة، ومواكبة كل التحديثات و التغيرات الحاصلة و عصنة مرافقها وخدماتها.

✓ تنظيم الخدمة العمومية في الجزائر من خلال العلاقة: إدارة/ مواطن:

نناقش هذا العنصر في ظل المرسوم 88-131 الذي ينظم العلاقة بين الإدارة والمواطنين (الخدمات الإدارية):

حيث يبرز التزامات طرفي العلاقة الإدارة والمواطن، و تطرق للنوعية وأعطى معنى للجودة كمعيار لتحسين علاقة الإدارة بالمواطن، حيث نصت المادة الثانية منه على أن المؤسسات والإدارات والهيئات العمومية يجب عليها حماية المواطن وحقوقه التي أقرها الدستور والتشريع، فعلى الإدارة ضمان الحصول على الخدمات التي أقرت للمواطن، وفق الكيفيات التي تحددها القوانين.

ولقد كرس هذا المرسوم¹⁵ ، النوعية كمطلب جديد وكآلية لتحسين العلاقة إدارة/مواطن، لكن مع ضرورة ربطه بالتكليف وهو أمر ضروري ومبدأ يحكم كل المرافق العامة، حيث ورد في المادة 6 منه تسعى الإدارة الى تكيف مهامها وهياكلها مع إحتياجات المواطنين ،مع ضرورة العمل على توفير أحسن خدمة وعلى اكمل وجه.

فهذه المادة نصت صراحة على ضرورة الجودة في الخدمة المقدمة من طرف الإدارة، أي التحول من الالتزام في ضرورة تقديم الخدمة للالتزام بتقديم خدمة عمومية جيدة، وهو تطور نوعي في الجزائر خاصة في الفترة التي صدر فيها النص.

✓ مظاهر والتزامات قياس جودة الخدمة العمومية في الجزائر:

برزت مظاهر قياس الجودة في تقديم الخدمة العمومية في العديد من التشريعات واللوائح التنظيمية، وأيضاً من خلال إبراز أهم الالتزامات في تقديم الخدمة العمومية في أكمل صورها و فيما يلي نذكر هذه المظاهر والالتزامات:

- تسهيل و تبسيط الإجراءات الإدارية¹⁶، والعمل على تطوير التنظيم الإداري و إستعمال سبل البريد و الهاتف و ادخال العنصر الرقمي في هذه العملية.
- تنظيم و إعداد مطبوعات¹⁷ و إستمارات بسيطة و مختصرة و مفيدة و سهلة القراءة و تحديد بدقة مكونات الملف.
- تطوير و تسهيل إجراءات¹⁸، التنظيم و التسيير.
- الحرص الدائم و المستمر على تقليل الوثائق المطلوبة¹⁹ في الملفات و إمكانية أن تحل الإدارة محل المواطن في طلب بعض الوثائق من الإدارات الأخرى.
- تسريع عملية معالجة الطلبات و التنسيق بين الإدارات²⁰، في حالة تطلب الطلب عدة متدخلين .
- الفورية و السرعة²¹، في تسليم الأوراق و الوثائق و في الأجل المحددة .
- في حالة رفض تسليم الوثائق،وجب التبرير و التفسير²²
- التحديد²³ الدقيق لأوقات العمل،و الحرص على الالتزام بها.

جاء المرسوم 131-88 بمجموعة من البنود و المواد التي تدعو الى تحسين العلاقة بين المواطن

و الإدارة و تنظيم الخدمات الإدارية، و قد ركز هذا المرسوم على إبراز معنى الجودة لتحسين الخدمة العامة المقدمة من طرف الإدارات للمواطنين و حماية حقوقهم حسب ما أقره التشريع.

كما تطرق هذا المرسوم الى عنصر النوعية وإعتمدها كآلية لتحسين الخدمات العمومية. و قد أبرز في مجمل مواده الدعوة لضرورة تكريس النوعية و زيادة الفعالية و تحقيق جودة الخدمة العامة في الإدارات الجزائرية.

2. المؤسسات الناشئة في الجزائر

حظي موضوع المؤسسات في الجزائر خلال السنوات الأخيرة، باهتمام كبير من قبل السلطات الرسمية للدولة، بحكم أنها الاتجاه الجديد في تنمية الاقتصاديات الحديثة لما تملكه من فعالية و سرعة تاقل و قلة تكلفة و سرعة الأداء، و المؤسسات الناشئة لها أهمية كبيرة ليس فقط اقتصاديا بل أيضا إداريا من خلال تفعيلها داخل المرافق العامة للدولة لتسهيل تقديم أحسن خدمة و بأقل تكلفة و جهد و عصنة الإدارات الجزائرية و رقمنتها.

● القانون التأسيسي للمؤسسات الناشئة في الجزائر:

✓ تشجيع الاستثمار خارج المحروقات:

تناول قانون المالية لسنة 2020، ذكر مختلف التسهيلات والتحفيزات²⁴، الجبائية المسخرة لفائدة المؤسسات الناشئة ،و التي تنشط في مجالات الابتكار والتكنولوجيات الجديدة،و منحها مجموعة من الامتيازات تتمثل في إعفائها من الضريبة على الأرباح والرسم على القيمة المضافة بهدف مرافقتها في مرحلة الانطلاق وتسهيل تطويرها لاحقا، تسعى وزارة المؤسسات الناشئة واقتصاد المعرفة على احداث اطار قانوني وتنظيمي ،لتحديد طرق تقييم أداء المؤسسات الناشئة من خلال وضع استراتيجية لدعم وتمويل هذه المؤسسات، باشتراك البورصة ورأس المال الإستثماري وتطبيق اليات الاعفاء الضريبي شبه الكلي لتشجيع و تمكين الشباب من الاستثمار خارج المحروقات، ودعم الاقتصاد الوطني.

✓ استحداث لجنة وطنية تتكفل بمنح علامة "مؤسسة ناشئة" و "مشروع مبتكر":

تم استحداث²⁵ لجنة وطنية تحت وصاية الوزير المكلف بالمؤسسات الناشئة ، تتكفل بمنح "علامة مؤسسة ناشئة" و علامة "مشروع مبتكر"، "علامة حاضنة أعمال"، تتكون هذه اللجنة من ممثلي عدة وزارات لها علاقة مباشرة بالانشطة الاقتصادية والتطور التكنولوجي والبحث العلمي، غير أنه لم يتم منحها

الشخصية المعنوية والاستقلال المالي، مما يجعلها مصلحة مركزية تالعة للوزارة الوصية ، تتكفل بتقديم خدمة عمومية على المستوى الوطني لصالح المؤسسات الناشئة و المشاريع المبتكرة.

• تنظيم المؤسسات الناشئة في الجزائر:

من أهم الإجراءات القانونية والتنظيمية التي اتخذتها الجزائر لتجسيد فكرة المؤسسات الناشئة نذكر ما يلي:

- تم تخصيص²⁶، وزارة كاملة تسمى بوزارة اقتصاد المعرفة والمؤسسات الناشئة، والتي تهتم بكل ما يتعلق بالمؤسسات الناشئة، لما لهذه الأخيرة من أهمية في المساهمة في دعم و تطوير التنمية الاقتصادية.
- منح التسهيلات و الإعفاءات الضريبية للمؤسسات الناشئة وفقا لما نصت عليه، المادة 69 من القانون رقم 14-19 المتضمن قانون المالية لسنة 2020 و كما ورد في مضمون المادة، يتم إعفاء المؤسسات الناشئة من الضريبة على أرباحها و الرسم على القيمة المضافة بالنسبة للمعاملات التجارية الخاصة بها.
- وحسب القانون رقم 20-07 المؤرخ في 2020/06/04 والمتضمن القانون التكميلي لسنة 2020 المادة 131 منه تم انشاء صندوق دعم و تطوير المنظومة الاقتصادية للمؤسسات الناشئة، كما دعى وزير المالية المستثمرين²⁷ ، ومختلف أصحاب رؤوس الأموال الى دعم المؤسسات الناشئة من خلال تمويلها قصد السماح لبروزها وولوجها السوق الوطنية والدولية.
- إعلان الوزير المنتدب لدى الوزير الأول المكلف بإقتصاد المعرفة والمؤسسات الناشئة في الجزائر عن إنشاء خلية للإصغاء والوساطة لفائدة حاملي المشاريع المبتكرة والشركات الناشئة، بقصد الاستماع الى انشغالاتهم و تذليل الصعاب و تسهيل العمل.
- مزامنة مع التطور الرقمي الذي تشهده جميع القطاعات و طنيا و عالميا، كان لابد للدولة الجزائرية من السعي للاهتمام بالمؤسسات الناشئة، و العمل على دعمها وتطويرها من خلال سن القوانين و اخذ التدابير اللازمة و الإجراءات الضرورية لدعمها و انجاحها في الجزائر رغم كل الصعوبات.

• تفعيل المؤسسات الناشئة في المرافق العمومية بالجزائر:

سعت الدولة الجزائرية على تفعيل العمل بالمؤسسات الناشئة ضمن مرافقها العامة وذلك لتحسين الخدمات المقدمة من طرفها للمواطن، من خلال دعمها و تطويرها لما لها من أهمية كبرى، وكونها أضحت العصب الرئيسي لاقتصاد الدول، من خلال قدرتها على توفير فرص العمل وتحفيز التشغيل الذاتي، وتوظيف اليد العاملة، و بصفتها مؤسسات لا تحتاج رأس مال كبير للانطلاق، وسعت أيضا الى تسهيل

عملية تأسيسها وإدارتها، أين أضحت مقصدا لحاملي الأفكار والمشاريع الابتكارية، من أجل تحسين مشاريعهم في إطار بنیان قانوني محكم والاستفادة من البرامج والسياسات الحكومية التي منحت لها كل أشكال الدعم و المساعدة من أجل ترقيتها و تطويرها و منحها المكانة التي تليق بها، ومن ثم تحقيق الأهداف المتوخاة منها نظير اسهاماتها التنموية في المجالين الاقتصادي والاجتماعي، ومن خلال هذه الورقة البحثية سنركز على الجانب الاجتماعي.

وبالموازاة مع سهرها على دعم و تفعيل المؤسسات الناشئة، فقد عملت الدولة الجزائرية على تحسين جودة الخدمة العمومية المقدمة من طرف مؤسساتها العامة وذلك عن طريق العديد من الإجراءات، والتي من بينها سن القوانين ووضع البرامج الحكومية للسهر على تفعيل المؤسسات الناشئة لتحسين الخدمة العمومية. وذلك من خلال ابرام العديد من الاتفاقيات بين الوزارة المنتدبة للمؤسسات الناشئة واقتصاد المعرفة²⁸ والعديد من الوزارات الأخرى، للوصول الى تقديم خدمات عامة للمواطن على اكمل وجه و في أسرع وقت.

ان الهدف من السعي الى عصرنه المرفق العام²⁹، هو تقريب المواطن من الإدارة و الهدف الأساسي من ترقية المؤسسات الناشئة هو تامين مكانتها كمصدر للابتكار و تسهيل العمل الإداري والاقتصادي، لذلك فالمؤسسات الناشئة فاعل أساسي يهدف الى تقديم خدمة عمومية مبتكرة و بحلول ذكية، وعليه وجب تفعيل المؤسسات الناشئة و خدماتها داخل المرافق العامة بهدف تسريع الخدمات العمومية وتحسين جودتها اعتمادا على الابتكار والرقمنة والعصرنه وغيرها ... أيضا مساعدة أصحاب المؤسسات الناشئة على إيجاد بيئة للعمل، والتعرف على عروضهم و حل مختلف العراقيل التي تواجههم.

ومن بين مساعي الحكومة لتفعيل دور المؤسسات الناشئة داخل المرافق العمومية، والتي تهدف الى تحسين جودة الخدمة العمومية، الندوة المنظمة من طرف وزارة الداخلية والجماعات المحلية و التهيئة العمرانية في 16 نوفمبر 2019، تحت عنوان "دعم المؤسسات الناشئة في مجال المرفق العمومي المحلي".

ومن بين الأهداف الرئيسية لهذه الندوة نجد:

- رصد و إحصاء المؤسسات الناشئة، التي تعمل في مجال المرافق العامة والخدمة العمومية.
- السعي الى تحسين عمل و إدارة المرافق العمومية المحلية.
- وضع آليات أكثر مرونة لإدارة المرافق العامة، و التي تتلائم و تواكب كل التطورات.

- استحداث أرضية رقمية لدراسة الأفكار التي اقترحتها المؤسسات الناشئة الناشطة في مجال المرفق العام، وإمكانية تطبيقها في إطار العصرية.
 - دمج المؤسسات الناشئة ضمن اقتصاد الجماعات الإقليمية ...
- كما يجب الإشارة إلى أن المؤسسات الناشئة في الجزائر تواجهها العديد من التحديات و الصعوبات التي وجب تحديدها بدقة عالية و معالجتها و تجاوزها.
- فالمؤسسات الناشئة أصبحت العصب الأساسي للنمو الاقتصادي و الاجتماعي، والدولة الجزائرية تسعى دائما لمعالجة هذه الصعوبات و الوصول إلى تعميم فكرة المؤسسات الناشئة في جميع الميادين و من بينها ميدان الخدمة العامة و الذي لا يزال العمل عليه مستمرا.
- اتخذت الحكومة الجزائرية³⁰، مجموعة من التدابير لفائدة المؤسسات الناشئة ، و التي من بينها إنشاء ثلاثة مناطق تكنولوجية، وصندوق للتمويل و دعم المؤسسات الناشئة، والعمل على إزالة كل العوائق و الحواجز، من خلال الإعفاءات الضريبية، وتسهيل المهام و فتح سبل الدعم و التطوير، تفعيل العمل بها ضمن المرافق العامة ، كما تعمل وزارة الداخلية والجماعات المحلية، لاقتناء حلول ذكية في مجال الخدمات العمومية فضلا عن تحفيز القطاعات الوزارية على تطوير تطبيقات قابلة للاندماج ، ووضع اليات مركزية لمتابعة المشاريع المنجزة في إطار الشراكة مع الجماعات المحلية و المؤسسات الناشئة و تشجيع المؤسسات الناشئة على التكتل في شكل جمعيات محلية أو وطنية.

ثالثا: دراسة حالة المؤسسة الناشئة Drivemmes

عملت الدولة الجزائرية و بشكل دائم وحثيث إلى توفير الخدمات العمومية للمواطن، شأنها شأن باقي الدول التي تحرص على تلبية حاجيات مواطنيها العامة، ضمن مرافقها العامة وتوفر لذلك كل التسهيلات والإمكانيات ،و بحكم أن توفير وسائل النقل وسهولة التنقل أحد أهم الخدمات العمومية المقدمة للمواطن، و في هذا الصدد سعت الدولة إلى العمل على توفير وسائل النقل للمواطن و تنظيم عملية تنقله عبر العديد من الاستراتيجيات، والتي من بينها رقمنة هذا القطاع و تطويره و توفير واستعمال التكنولوجيا الرقمية لتسهيل المهام و تحسين جودتها ، ذلك عن طريق الاستثمار والتعاقد مع العديد من المؤسسات الجزائرية في قطاع النقل ، لايجاد وسائل وطرق تسهل هذه العملية و توفير الأطر القانونية لذلك .

ومن بين هذه التكنولوجيات و التطبيقات الالكترونية الناشطة و الناجحة في مجال النقل نجد المؤسسات الناشئة و التي تبنتها الدولة و سعت الى دعمها و التعاون معها لتطوير هذا القطاع و إيجاد حلول ناجحة لتطويره و تحسين جودة الخدمة العمومية التي يقدمها.

و من بين المؤسسات الناشئة الناشطة في مجال النقل بالجزائر، نجد المؤسسة الناشئة "درايفاميس Drivemmes".

1. التعريف بالمؤسسة الناشئة "Drivemmes":

Drivemmes عبارة عن دمج كلمتين Drive كلمة انجليزية و التي تعني القيادة كلمة فرنسية femmes النساء، Drivemmes كلمة مبتكرة تعني القيادة النسائية ،و هي عبارة عن مؤسسة ناشئة جزائرية ناشطة في مجال النقل،أساس مبدئها أن يكون السائق امرأة و الزبائن من النساء فقط ،أنشأتها رامي بلقيس من ولاية تبسة ،و التي تفوقت في عالم المقاولاتية النسوية من خلال إنشائها مؤسسة ناشئة ناشطة في مجال النقل تختص بالنساء و الذي تم طرحه ي السوق بداية من شهر ماي 2021، تعمل عن طريق VTC.

VOITURE DE TRANSPORT AVEC CHAUFFEUR

و التي احتضنته حاضنة الاعمال ³¹ INNOEST COMPANY .

يتم تنزيل التطبيق مجاً³² ، على الأنظمة حيث يسمح لمن حملته بأن تتواصل مع أقرب سائقة سيارة أجرة لموقعها،أي أنه يسمح بوضع سائقات سيارات الأجرة في إتصال مع المواطنة التي تبحث عن وسيلة نقل،و هذا بكل سهولة عن طريق هواتفهم الذكية فقط دون اللجوء الى الوقوف و الانتظار لافترات كبيرة وبالتالي ، يعرض الهاتف الذكي للعميل الرقم وكذلك أماكن السائقين الذين بالقرب منه.أي أنه يوفر الوقت و الجهد و أيضا المال ،فبكل سهولة يتم استخدام التطبيق بعد تحميله على الهاتف يجب على المواطنة أو العميلة التسجيل والتعريف بأنفسهم (اللقب ،والاسم رقم الهاتف). بمجرد التحقق من صحة التسجيل يجب ذكر المكان الذي توجد فيه ووجهتها ، يتم احتساب التعريف على الفور.أي يمكنه معرفة سعر التنقل قبل الحجز أو الاتصال ، ثم يتم إرسال أقرب سيارة أجرة للعميلة طالبة الخدمة في أسرع وقت ممكن . هذا التطبيق الذي يسمح لمستخدماته حجز سيارات تقودها نساء و تهدف هذه المؤسسة الناشئة الى إتاحة

إعتماد السيدات على وجه الخصوص ،لنقلهن الى أماكن الدراسة و العمل و مختلف مصالحهن بشكل آمن و مريح، و بأسعار معقولة من خلال توفير سائقات مؤهلات من النساء، و توفر الشركة منصة داعمة للسيدات من جهتين، سواء النساء الباحثات عن عمل كسائقات سيارات ،و أيضا من قبل الزبونات ،الباحثات عن وسائل نقل امنة و سريعة،ومريحة اللواتي يفضلن التنقل عبر تطبيقات حجوزات السيارات. جسدت هذه الفكرة أولا في شكل صفحة فيسبوك و رقم هاتف من أجل الحجوزات، و من ثم تم تطويرها إلى تطبيق يعمل بنظام GPS عبر متجر google play من أجل تسهيل العملية، و يتيح التطبيق سداد الفاتورة نقدا و إضافة الى ميزة لتقييم الخدمة.

الشكل 1: تطبيق Drivemmes



المصدر: واجهة التطبيق الخاص بالمؤسسة الناشئة Drivemmes على متجر Google Play

2. الخدمات المقدمة للمواطنين من طرف " Drivemmes " في مجال الخدمة العامة:

لأقت المؤسسة الناشئة "Drivemmes" نجاحا و استحسانا من قبل المواطن الجزائري لما قدمته من تحسين لجودة الخدمة العمومية المقدمة في قطاع النقل و من بين هذه الخدمات نجد:

- تقدم المؤسسة الناشئة Drivemmes خدمات³³ عديدة على غرار السماح للمواطنات الراغبات في التنقل بطلب خدمة تاكسي، ويتم وضعها في متناولهن سريعا مع تحديد هوية السائق و نوع السيارة و كافة المعطيات والاتفاق على التسعيرة بناء على مقاييس محددة وغالب ما تكون تنافسية مقارنة بالأسعار المتداولة.

- الحجز المسبق: إتاحة الفرصة للحجز المسبق للسيارة مع تحديد الوقت و الوجهة.
- خدمة الفوترة: تتيح للزبائن تلقي الفواتير المتعلقة برحلاتهم عن طريق البريد الإلكتروني أو تلقائيا بعد كل رحلة. وسداد الفاتورة يكون نقدا.
- توفير العمل و تنظيمه للسائقات صاحبات المركبات الراغبات في العمل المنظم الامن وتوفير مناصب شغل.
- توفير المال و ربح الوقت و الجهد للمواطن و السائق على حد سواء.
- احترام خصوصية المرأة في المجتمع المسلم المحافظ عبر توفير وسيلة نقل امنة مع امرأة مثلها.
- التنقل أحد الخدمات العمومية التي تسعى لدولة الى تقديمها وتسهيلها و تنظيمها، و تعتمد في ذلك على أصحاب المؤسسات الناشئة وأفكارهم الابتكارية، المؤسسة الناشئة درايفاميس Drivemmes، عبارة عن فكرة مبتكرة و جديدة تسهل تنقل النساء و تنظمه اعتمادا على الانترنت و التكنولوجيا.

3. صعوبات و تحديات تجسيد فكرة المؤسسة الناشئة Drivemmes على أرض الواقع:

- استطاعت صاحبة المؤسسة الناشئة Drivemmes تجسيد مشروعها ابتداء برأس مال مخاطر قدره 00 دج. وكانت طريقة التمويل في هذا المشروع عن طريق وساطة بين الحاضنة والصندوق الاستثماري للمؤسسات الناشئة CAISSE Start-Up.
- واجه هذا المشروع مجموع من المعوقات والصعوبات من بينها نجد أولا تقبل فكرة المشروع حيث تعرض المشروع للعديد من الانتقادات السلبية، صعوبة وجود مبرمج في بادئ الأمر،
- صعوبة البحث عن المعلومات، بعد إطلاق المشروع ظهر العديد من المنافسين الغير قانونيين، الصعوبات القانونية حيث اعتبرت مديرية النقل أن المشروع غير قانوني ولم تتقبل مبدئيا فكرة سيارة VTC... وغيرها من الصعوبات.
- رغم كل هذه الصعوبات³⁴ الا ان صاحبة المشروع واصلت عملها نحو توسيع وتطوير مشروعها نحو الأفضل.

- حيث أن المؤسسة الناشئة Drivemmes تحصلت على وسم مشروع مبتكر من طرف اللجنة الوزارية لمنح العلامات التابعة لوزارة المؤسسات الناشئة والذي يقدم الكثير من المزايا التي تسهل عليها العمل، كذلك تعمل تحت القانون رقم 05-18 مؤرخ في 24 شعبان عام 1439 الموافق 10 مايو سنة 2018، الذي يتعلق بالتجارة الإلكترونية، ماهيتها و سبل تحقيقها .
- كذلك قانون رقم 04-15 المؤرخ في 11 ربيع الثاني عام 1436 الموافق 01 فبراير سنة 2015. الذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع و التصديق الإلكترونيين.

مما سبق عرضه يتضح أن المؤسسة الناشئة Drivemmes أحد المؤسسات الناشئة في الجزائر و التي تقدم خدمة النقل، حيث قامت بتسهيل عمليات التنقل للمواطنين و رقمنة هذا القطاع الهام، لتسهيل تنقل المواطنين و ربط الزبون بالسائق عن طريق تطبيق الكتروني على الهاتف النقال، وتحديد الوجهة والتكلفة دون عناء أو جهد و بأقل تكلفة ممكنة.³⁵

وفي ظل سعي الدولة الجزائرية الى تحسين خدماتها العامة المقدمة للمواطنين عبر مختلف مرافقها العامة، ومواكبة كل التحديثات و التغيرات الحاصلة وطنيا و دوليا و عصنة مرافقها و خدماتها نلاحظ انها قد سعت الى تسهيل عمل المؤسسات الناشئة و دعمها بكل الطرق الممكنة من اطر قانونية وتمويل وغيرها للاستفادة من خدماتها في مجال تحسين الخدمة العمومية و غيرها من القطاعات.

خاتمة:

لم تعد الدولة وحدها قادرة على تسيير جميع المرافق العمومية دون تدخل الفواعل المجتمعية الموجودة فيها، لذلك فإن مسؤولية تقديم خدمات جيدة مرهون بمدى التطور الحاصل في الادارة العامة ككل، ومنه فإن الجزائر تسعى إلى تحسين جميع الخدمات العمومية واشراك المؤسسات الناشئة عبر تهيئة الارضية القانونية والدعم المالي والمعنوي، كل هذا يضمن تسيير فعال ومنظومة جيدة تعود بالنفع أكيد على المواطن في الجزائر.

من خلال هذه الدراسة حاولنا التركيز على تحسين جودة الخدمات العمومية التي تقدمها المرافق العامة عبر اشراك المؤسسات الناشئة، كما قدمنا نموذج ناجح لأحد المؤسسات الناشئة في الجزائر في مجال النقل

وهي مؤسسة، Drivemme وخلصت الدراسة إلى مجموعة التوصيات وجب تطبيقها وتتجلى هذه التوصيات فيما يلي:

- ضرورة تعميم فكرة التعامل مع أصحاب المؤسسات الناشئة الناشطة في ميدان الخدمة العامة ودعمهم وتقديم كل التسهيلات اللازمة لهم بغرض تحسين جودة الخدمة العامة.
- ضرورة تفعيل العمل بالمؤسسات الناشئة كونها تؤدي الى تحسين جودة الخدمة العامة و عصرنة القطاع العام هذا ما من شأنه تقريب المواطن من الإدارة و القضاء على البيروقراطية و تسهيل عمل الموظفين و تنظيمه.
- تسهيل عمل المؤسسات الناشئة والتعامل معها يؤدي الى رقمنة القطاع العام و تسهيل الخدمات العامة المقدمة للمواطن وتحسين جودة الخدمة العمومية و دعم الشباب المبتكر في جميع المجالات.

الهوامش:

- 1- قواراري أسماء، بن عبو الجيلالي، " التوجه نحو الإدارة الالكترونية و دورها في تطوير الخدمة العمومية، دراسة حالة مركز الضرائب سعيدة"، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، المجلد 16، العدد 24، 2020، ص78.
- 2- ودان بوعبد الله، مركان محمد اليسير، "البوابة الالكترونية للصفقات العمومية، نحو تحسين أفضل للخدمة العمومية في إطار الإدارة الإلكترونية"، مجلة المالية و الأسواق، ص39.
- 3- ليلي مطالي، سعاد عقون، "التسويق العمومي كمدخل لتحسين جودة خدمات المرافق العامة"، مجلة الدراسات التسويقية و إدارة الأعمال، المجلد 3، العدد 2، ص175.
- 4- المرسوم التنفيذي رقم 131/88، المؤرخ في 1988/7/4، و الذي نظم العلاقات بين الإدارة و المواطنين
- 5- المرسوم التنفيذي رقم 188/90، المؤرخ في 1990/06/23، و المتعلق بتحديد هياكل الإدارة المركزية و أجهزتها في الوزارات.
- 6- كمال فار " الخدمة العمومية: المقاربة النظرية و الجذور التاريخية"، مجلة المفكر، المجلد 4، العدد 2، 2020، ص 187.
- 7- سالم رشيد، أسماء قاسمية، "ترشيد الخدمة العمومية من خلال إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال"، العدد الثالث الخاص بفعاليات المؤتمر الدولي المؤسسة بين الخدمة العمومية و إدارة الموارد البشرية، 2021، ص350.

- 8- أمينة عثمانية، منال بلعابد، "المؤسسات الناشئة في الجزائر بين جهود التنظيم و هياكل الدعم"، حوليات جامعة بشار للعلوم الاقتصادية، المجلد 7، العدد 3، 2021، ص 359.
- * رأس المال المخاطري الأموال التي يستثمرها خبراء الاستثمار ممن يسعون الى تحقيق مكاسب رأسمالية عالية ويكونون على استعداد لتحمل نسبة مخاطرة عالية مع عدم توافر السيولة النقدية لفترات طويلة ويحصل رأس المال المخاطر في مقابل هذا الاستثمار على حصة من ملكية الشركة.
- 9- بن فاضل وسيلة، طافر زهير، "تداعيات أزمة كوفيد 19 على السوق التمويلي لقطاع المؤسسات الناشئة"، مجلة إقتصاد المال و الأعمال، المجلد 4، العدد 3، ص 202.
- 10- المادة 11 من المرسوم التنفيذي رقم 20-254 المؤرخ في 2020/9/15.
- 11- مريم يحيوي، "دور أخلاقيات الأعمال في تحسين جودة الخدمة الصحية"، مجلة أبحاث اقتصادية إدارية، العدد 21، 2017، ص 140.
- 12- ضريفي نادية، "المرفق العام بين ضمان المصلحة العامة وهدف المردودية حالة عقود الامتياز"، أطروحة دكتوراه في الحقوق، كلية الحقوق بن عكنون، جامعة الجزائر 1 بن يوسف بن خدة، 2012/2011، ص 207.
- 13- عمار بوحوش، "نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد و العشرين"، دار الغرب الإسلامي، بيروت 2006، ص 189.
- 14- عمار عوابدي، "دروس في القانون الإداري 3"، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1989، ص 11.
- 15- يحيوي مريم، حذمر زينب، "الحوكمة الإلكترونية مدخل نحو جودة الخدمة العمومية"، مجلة التميز الفكري للعلوم الاجتماعية و الإنسانية، العدد 8، 2022، ص 69.
- 16- المادة 21 و المادة 26 من المرسوم 88-131. الذي ينظم العلاقة بين الإدارة والمواطنين
- 17- المادة 21 و المادة 24 من المرسوم 88-131.
- 18- نفس المرجع، المادة 21.
- 19- نفس المرجع، المادة 22.
- 20- نفس المرجع، المادة 23.
- 21- نفس المرجع، المادة 25.
- 22- نفس المرجع، المادة 25.
- 23- نفس المرجع، المادة 28.

- 24- قسوري انصاف ، "حاضنات الاعمال التكنولوجية و دورها في دعم الابداع و الابتكار بالمؤسسة الناشئة الجزائرية"، مجلة الاقتصاد و المناجنت ، المجلد 19، العدد 2020، 2، ص 22.
- 25 - المرسوم التنفيذي رقم 20-254 المؤرخ في 15 سبتمبر 2020، المتضمن إنشاء اللجنة الوطنية لمنح علامة "مؤسسة ناشئة" و "مشروع مبتكر" و "حاضنة أعمال"
- 26 - أمينة عثمانية، منال بلعابد، المرجع السابق، ص 368.
- 27- ديناوي أنفال عائشة، رواط فاطمة الزهراء، "المؤسسات الناشئة قاطرة الجزائر الجديدة للنهوض بالاقتصاد الوطني: التحديات و اليات الدعم"، حوليات جامعة بشار في العلوم الاقتصادية، المجلد 7، العدد 2021، 3، ص 333.
- 28- في ظل سهر الدولة على تجسيد سياساتها نحو ترقية بيئة المؤسسات الناشئة، تم استحداث وزارة خاصة بموجمل المرسوم الرئاسي رقم 01/20 نو المؤرخ في 2-1-2020، المتضمن تعيين أعضاء الحكومة، وتمت تسميتها وزارة المؤسسات الصغيرة و اقتصاد المعرفة و تعيين وزير منتدب مكلف بالمؤسسات الناشئة.
- 29- كل ما يخص الندوة انظر: <https://www.interieur.gov.dz> تاريخ التصفح: 2022/12/22
- 30- أمينة عثمانية، منال بلعابد، المرجع السابق، ص 360.
- 31 - حاضنة المؤسسات الناشئة INNOEST COMPANY وهي أول حاضنة للمؤسسات الناشئة في تبسة، تهدف لمرافقة الشباب حاملي الشهادات المبتكرة لتجسيد مشاريعهم عبر برامج مختلفة وتقديم خدمات عديدة من بينها تقديم الدعم لأصحاب المشاريع، المساعدة في بناء العلاقات الاجتماعية، التواصل مع المستثمرين ومع الحلفاء الاستراتيجيين بالسوق، أيضا توفير طاقم استشاري وآخر رقابي من أجل مساعدة الشباب المبتكر في توجيههم خلال عملية اتخاذ القرارات وإيجاد الحلول، توفير منصات للترويج للمشاريع " التغطية الصحفية والإعلامية".
- 32- تقرير قناة البلاد، مقابلة مسجلة مع صاحبة المؤسسة الناشئة . تاريخ الزيارة: 2023/02/18.
- الوقت: 10:45
- رابط المقابلة: <http://bit.ly/3RrNHxT>

33- مقابلة مع صاحبة المؤسسة الناشئة، بتاريخ 2023/01/05.

34- مقابلة مع صاحبة المؤسسة الناشئة، بتاريخ 2023/01/05

35- مقتبس من الصفحة الرسمية للمؤسسة الناشئة Drivemmes على منصة الفيس بوك، تاريخ الزيارة

2023/02/18، الساعة 11:00، الرابط: <https://www.facebook.com/Drivemmes>