

جامعة الشاذلي بن جديد الطارف
كلية الحقوق والعلوم السياسية
قسم الحقوق



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

مذكرة بعنوان:

تحسين علاقة الإدارة بالمواطن في تقديم الخدمات العمومية

مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على شهادة ماستر أكاديمي في تخصص:
قانون عام معمق

إشراف الأستاذ: زيد الخيل توفيق

إعداد الطالب(ة): عروجي وفاء

لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة	الهيئة المستخدمة	الصفة
رحال سهام	أستاذ محاضر قسم أ	الشاذلي بن جديد - الطارف	رئيسا
زيد الخيل توفيق	أستاذ محاضر قسم أ	الشاذلي بن جديد - الطارف	مشرفاً ومقرراً
هماش ملين	أستاذ محاضر قسم أ	الشاذلي بن جديد - الطارف	ممتحنا

السنة الجامعية: 2024/2023

جامعة الشاذلي بن جديد الطارف
كلية الحقوق والعلوم السياسية
قسم الحقوق



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

مذكرة بعنوان:

تحسين علاقة الإدارة بالمواطن في تقديم الخدمات العمومية

مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على شهادة ماستر أكاديمي في تخصص:
قانون عام معمق

إشراف الأستاذ: زيد الخيل توفيق

إعداد الطالب(ة): عروحي وفاء

لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة	الهيئة المستخدمة	الصفة
رحال سهام	أستاذ محاضر قسم أ	الشاذلي بن جديد - الطارف	رئيسا
زيد الخيل توفيق	أستاذ محاضر قسم أ	الشاذلي بن جديد - الطارف	مشرفاً ومقرراً
هماش ملين	أستاذ محاضر قسم أ	الشاذلي بن جديد - الطارف	ممتحنا

السنة الجامعية: 2024/2023

شكر و عرفان

يسعدني

أن أتقدم بالشكر الجزيل و الامتنان
العميق للأستاذ الفاضل المشرف :
زيد الخيل توفيق الذي شجعني
ووقف خلف إنجازي المتواضع
بالتوجيهات و النصائح القيمة،
وجميع أساتذة كلية الحقوق
و بالأخص الذين أشرفوا على
تدريسنا بآرك الله فيكم و ليوفقكم
في مسيرتك المهنية إضافة إلى
اللجنة الموقرة و الطاقم الإداري
* و شكرا *

اهداء

أهدي مذكرة التخرج هذه الى أسرتي
و أصدقائي الأعتاء الذين دعموني
و شجعوني و رافقوني طوال مسيرتي
لتحقيف هذا العمل المتواضع بكل

تفاني

*و شكرا *

مقدمة

إن تطور الأمم و تقدمها مرتبط ارتباطا وثيقا بنظامه القانوني و الاداري وما تحتويه من عوامل التي تحكمها و تنظمها من حيث آدائها و تصرفاتها وعلى الأخص أعمال الإدارة و علاقتها بالمواطنين .

فقد أصبح الهاجس الأساسي للمجتمع الدولي محاولة الإصلاح الإداري نتيجة تفشي ظاهرة الفساد الإداري ، وذلك كون خدمة المواطن و التكفل بجميع مطالبه و إحتياجاته هو حجر الأساس بالنسبة لكل دولة . فكانت ملزمة بتوظيف ما يستلزم و يستوجب لحسن سير المجتمع عن طريق الجهاز الإداري المتجسد في الإدارة العامة و التي تمكنها من الوفاء بالتزاماتها تجاه مواطنيها .

و هذا ما نراه جليا في دولتنا الجزائر ، حيث عملت بعد استقلالها على تحسين العلاقة وإعادة بناء الثقة بين الادارة و المواطن نتيجة ما عاشه المواطن الجزائري أثناء فترة الاستعمار الفرنسي ، ولقد شرعت في تطبيق العديد من عمليات التغيير بشكل واسع خلال الثمانينات ، فصدر المرسوم 131/88 المؤرخ في : 1988/07/04 المتضمن تنظيم العلاقة بين الادارة و المواطن . كما عرفت الجزائر هيئات إدارية وطنية مختلفة ، حيث عملت على إحداث هيئة وسيط الجمهورية بموجب المرسوم الرئاسي : 113/96 المؤرخ في : 1996/03/23 وتم إلغاؤه بموجب المرسوم الرئاسي : 170/99 المؤرخ في : 1999/08/02 زيادة على ذلك أنشأت الجزائر هيئة إدارية يرتبط موضوعها بحقوق الانسان بموجب الدستور الرئاسي : 77/92 المؤرخ في : 1992/02/22 المتضمن إنشاء المرصد الوطني لحقوق الانسان ثم حلت محله اللجنة الوطنية الاستشارية لترقية و حماية حقوق الانسان بموجب المرسوم الرئاسي : 71/01 المؤرخ في : 2001/03/25 و الذي أعيد النظر فيه بموجب المرسوم : 04/09 المؤرخ في : 2009/08/27 .

تحديد موضوع البحث

ولأهمية موضوع "تحسين علاقة الإدارة بالمواطن في تقديم الخدمات العمومية" وافتقار معظم الدراسات و البحوث الأكاديمية لإحاطته بشكل مفصل و شامل .

أهمية الدراسة :

رأينا محاولة التنوير و إبراز هذا العنصر بطريقة تسمح لنا بممارسة هذا الحق كونه مرتبط ارتباطا وثيقا بالحقوق و حريات المواطن بصفة مباشرة ، حيث أن موضوع علاقة الإدارة بالمواطن على الرغم من قدمه ، ذو أهمية بالغة بإعتبار أن الخدمات العمومية تتطور و تتجدد باستمرار، وهي منطلق

لعمليات الإصلاح الإداري، فالدولة الجزائرية تسعى من خلال الإدارة ارضاء مواطنيها بتقديم أحسن الخدمات و تلبية حاجياتهم على أكمل وجه .

كما أن ارتباطه بالحقوق والحريات من جهة والناتج الخطيرة للأخطاء الإدارية ، التعسف وسوء الخدمة العمومية من جهة أخرى ، كانت وليدة لعلاقة مضطربة أساسها فقدان الثقة و النفور بين المواطن و الإدارة العمومية . فالعلاقة بين الحاكم المحكوم اللذان يمثلان أساس أي دولة ، هي الركيزة الرئيسية لاستقرار أي نظام حكم ، لذلك فالبحث في هذا الموضوع هو بحث في استقرار هذه العلاقة وهذا ما نلاحظه جليا من خلال الاهتمام و المحاولات التشريعية والتنفيذية الدائمة الذي حضى بها مؤخرا من قبل الدستور لتدعيمه و تحسينه.

ولأجل ذلك شكلت مسألة تحسين علاقة الإدارة بالمواطن إحدى أهم محاور الإصلاحات التي اعتمدها المشرع الجزائري لملء النقائص وإصلاح عيوب الإدارة في تعاملاتها، رغبة منه في الحد والقضاء على الآثار السلبية التي تفشت على مستواها، والالتحاق بالركب الحضاري للدول المتقدمة في مجال الخدمات الإدارية، بيد أن الإدارة لديها أضحت تشكل مجموعة وسائل خدماتية وليست أداة للسلطة ، من خلال اعتمادها على بعض الآليات واستحداثها للمناهج التي من شأنها أن تجعل من الإدارة أكثر فعالية وتأهيلا لخدمة متعاملينها، وتلبية الحاجيات المختلفة والمعقدة التي أضحت أكثر تطلبا من متعاملي الأمس، نذكر منها وعلى سبيل المثال: الإدارة الإلكترونية التي في ظلها تم إنشاء ما يعرف بالشبكات الإلكترونية والإدارة الافتراضية والخدمة أو الإجراءات عن بعد . بهدف مواكبة التغييرات والتطورات التي أفرزتها التكنولوجيات والتقنيات الحديثة، من خلال تبني مداخل أو توجهات إدارية معاصرة، واستراتيجيات وسياسات مرنة أكثر تفاعلية مع البيئة الخارجية بما تحمله من متغيرات خاصة الرقمية منها كما تعتبر من أبرز الإصلاحات الإدارية المراد تجسيدها كونها استطاعت أن تفرض مبادئها وأجراءاتها العملية في مختلف المستويات التنظيمية والإدارية للمؤسسات، بفعل النتائج الإيجابية التي يمكن أن تحققها على مختلف الأصعدة، سواء التكلفة (المالية والزمنية)، الانتاجية، الجودة، الكفاءة، الفعالية، التنافسية... وغيره من المجالات .

أسباب إختيار الموضوع

يشكل التكفل بالمواطن وخدمته حجر الأساس بالنسبة لأي دولة كانت ونظرا للأهمية البالغة المتمثلة في العلاقة المواطن بالإدارة، ووجب توظيف جميع الامكانيات والمجهودات لتحسين هذه العلاقة

والرقي بالمعاملات الرابطة بينهم لضمان السير الحسن والإستقرار العام للمجتمع، بحيث يعتبر الجهاز الإداري الذي يعرف "بالإدارة العامة" بمثابة الآداة التي تمكّن الدولة من القيام بالتزاماتها تجاه مواطنيها.

أهداف الدراسة : تهدف هذه الدراسة إلى :

- إعطاء مفهوم شامل للموضوع لما له من أهمية بالغة في بناء دولة متطورة ذات أسس متينة .
- إبراز المحاولات و الجهود التي تبذلها الدولة الجزائرية لتحقيق خدمة مثالية وتحسين علاقة المواطن بالإدارة .
- مدى مساهمة التشريع الجزائري لمختلف التشريعات الدولية في مجال إدارة الشؤون العمومية المتعلقة بالنشاط الإداري ومدى فعالية النصوص من خلال الممارسة العملية .
- اصلاح العمل الإداري باعتباره من أهم وسائل الاتصال بين الإدارة و المواطن و بالتالي تعزيز عملية الرقابة على الإدارة .
- الإطلاع و الإلمام بالمستجدات و ما وصلت إليه الدولة الجزائرية في تحسين علاقة الإدارة بالمواطن ومن أهمها الإدارة الإلكترونية ومدى تطبيقها ونجاحها على أرضية الواقع .

الإشكالية

اعتبارا على كل ما سبق ذكره، ارتأينا أن تكون الاشكالية التي تتمحور عليها دراستنا كالاتي:

- إلى أي مدى يمكن القول ان المشرع الجزائري قد نجح في تحسين و تطوير علاقة الادارة بالمواطن من خلال الوسائل والضمانات المتاحة حاليا في ظل التجسيد الجزئي للأسس التنفيذية و التشريعية و التنظيمية ؟

- وما مدى نجاح استراتيجية الإدارة الإلكترونية مجال تطبيقها بالإدارة العمومية الجزائرية بالرغم من الصعوبات و المعوقات التي تواجهها ؟

المنهج المتبع:

إعتمدنا في بحثنا وعلى أساس طبيعة هذه الدراسة على المنهج الوصفي بما يحتويه من تحليل للوصف الشامل للعلاقة على مر السنين والظروف المحيطة بها، إضافة إلى مقارنة النصوص القانونية المنظمة له لإبراز هذه العلاقة والهدف منها ومدى فعاليتها وتطبيقها على أرضية الواقع والإحاطة

بالجهود المبذولة على مر السنين لتحسين هذه العلاقة والرقي بها في اطارعدة مجالات أهمها الادارة الالكترونية .

تقسيم الدراسة :

من خلال هذه التساؤلات ولجعل الموضوع شاملا ملما بجميع الجوانب و تحقيق الأهداف المرجوة والمسطرة له ،سنقوم بالإجابة على هذه الإشكالية بالتقسيم الثنائي لخطة دراستنا وفق فصلين:

➤ الفصل الأول : الإطار القانوني لعلاقة المواطن بالإدارة

- المبحث الأول : الخدمات العمومية في ظل تحقيق المنفعة العامة
- المطلب الأول : مفهوم الإدارة العمومية
- المطلب الثاني:التطور التاريخي في مجال النصوص المتعلقة بعلاقة المواطن بالإدارة
- المبحث الثاني : المبادئ و الهيئات المتعلقة بعلاقة المواطن بالإدارة
- المطلب الأول : المبادئ الأساسية التي تحكم علاقة الإدارة بالمواطن
- المطلب الثاني : الهيئات الإدارية المتخصصة لتفعيل علاقة الادارة بالمواطن

➤ الفصل الثاني : الإدارة الالكترونية في تحسين علاقة المواطن بالإدارة

- المبحث الأول : ماهية الإدارة الإلكترونية في تحسين علاقة المواطن بالإدارة
- المطلب الأول : مفهوم الإدارة الإلكترونية
- المطلب الثاني: دور الإدارة الإلكترونية في تحسين العلاقة بين الادارة و المواطن
- المبحث الثاني : تطبيقات الإدارة الإلكترونية و رقميتها في الجزائر
- المطلب الأول : مجالات و قطاعات تطبيق الادارة الالكترونية
- المطلب الثاني: آفاق تطبيق الادارة الالكترونية في الجزائر

الفصل الأول

الإطار القانوني لعلاقة المواطن بالإدارة

إن الهدف الرئيسي لكل دولة هي ضمان توفير الخدمة المثالية لمواطنيها وتلبية حاجياتهم الأساسية ، كون التكفل بهم وخدمتهم هو حجر الأساس التي تركز عليه لتكوينها، وتعتبر الإدارة العامة الوسيلة الأهم والأداة التي تمكنها من تنفيذ سياستها العمومية و تنفيذ التزاماتها اتجاه مواطنيها¹. ولهذا عملت الجزائر على تحسين علاقة الإدارة بالمواطن رامية الى تحقيق الاستقرار والأمن و العدالة الإجتماعية . باعتبارها الجهاز التنفيذي لنشاطاتها في مواجهة المواطنين لتقديم الخدمات العمومية بهدف اشباع وتلبية الحاجيات الأساسية والضرورية .

ونظرا للأهمية البالغة لهذه العلاقة لارتباطها الوثيق بالحقوق و الحريات الأساسية للمواطنين في ظل التطور المستمر للخدمات العمومية ، أولاها المشرع الجزائري إهتماما كبيرا باعتبارها نقطة الانطلاق للإصلاح الإداري نتيجة الفساد الاداري وتفشي البيروقراطية² ، وسوء استعمال السلطة ... الخ .و التي ورثتها الادارة ابان الاستعمار الذي خلق هياكل هشة في مختلف المجالات و على الأخص المجال الإداري، مما تسبب في نشوء علاقة مضطربة وفقدان الثقة والنفور بين الطرفين.

ولهذا تعتبر هذه الدراسة هي بحث في استقرار هذه العلاقة بحيث شكلت مسألة تحسين هذه العلاقة احدى أهم محاور الإصلاحات والتي سنتطرق إليها بصفة مفصلة وفق مبحثين :

المبحث الأول : الخدمات العمومية في ظل تحقيق المنفعة العامة

تعتبر الإدارة العمومية المحرك لعجلة التنمية في الدولة وبالتالي خدمة المواطنين ، فتتكفل في إطار ممارستها لوظيفتها، بتقديم الخدمات العمومية خاصة الأساسية منها لجميع المواطنين دون تمييز ولا استثناء كخدمة التعليم والصحة والأمن و الحماية و الرعاية ...، وغيرها من الخدمات تجسيدا لسياسة التضامن الاجتماعي في إطار رعاية الدولة لمواطنيها.

ولهذا تحضى الإدارة داخل قطاع الخدمة العمومية باهتمام كبير، فمن حيث طبيعتها تعد الإدارة فرعاً من فروع العلوم الإنسانية، كما تنطوي من حيث وظائفها على مجموعة من الوظائف هي التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة، وتتسم هذه الوظائف بالتشابك والتداخل، ومن حيث الغايات فهي تعمل على استثمار القوى البشرية والإمكانات المادية المتاحة من أجل الوفاء بتنفيذ الخطط

¹ شريف عزيزة ، مبادئ علم الإدارة العام ، دار النهضة العربية ، القاهرة ص 27 .

² . سعيدان علاء ، بيروقراطية الإدارة الجزائرية ، الشركة الجزائرية للنصر و التوزيع ، ط 1 ، سنة 1981 ، ص 48-57 .

والبرامج المختلفة للدولة وإشباع الحاجات العامة أي تحقيق منفعة جماعية لجمهور المستفيدين والمتفاعلين من الخدمات التي تقدمها ومن أجل الإحاطة بالمعنى والمفاهيم العامة للإدارة العامة ، فارتأيت دراستها على الشكل التالي :

- المطلب الأول: مفهوم الإدارة العمومية من حيث تحديد تعريف لها ، المبادئ التي تحكمها وأنواع الخدمات العمومية المقدمة .

- المطلب الثاني: التطور التاريخي في مجال النصوص المتعلقة بعلاقة المواطن بالإدارة من خلال الأسس التنفيذية ، الأسس التشريعية والتنظيمية المنظمة لعلاقة المواطن بالإدارة .

المطلب الأول : مفهوم الإدارة العمومية

تعتبر الإدارات العمومية الوسيلة التي تقوم من خلالها الدولة بتوفير الخدمات العمومية لأفراد المجتمع، فهي مركز الحوار بين أصحاب القرار والمواطنين، وآداتها لتنفيذ السياسة العمومية، وتحقيق الرفاهية الاجتماعية انطلاقاً من تقديم خدمات عمومية وتلبية المتطلبات والاحتياجات العامة لأفراد المجتمع، وتساهم في زيادة كفاءة وفاعلية الحكومة. وبالتالي يمكن اعتبارها من المؤسسات القاعدية التي يتركز عليها المجتمع لتحقيق الاستقرار والأمن والعدالة الاجتماعية، في مختلف المستويات المجتمعية¹.

ولهذا وجب علينا أولاً الإحاطة العامة حول مفهومها من حيث تحديد تعريف لها ومبادئها وأنواع الخدمات المقدمة من قبلها والخصائص التي تميزها وذلك وفقاً لما يلي :

الفرع الأول : تعريف الإدارة العمومية و المعايير التي تحكم خدماتها

إهتم المشرع الجزائري بالإدارة العمومية باعتبارها الجهاز التنفيذي لنشاطاتها في مواجهة المواطنين من خلال تقديم الخدمات العمومية بهدف إشباع الحاجات الأساسية والضرورية لجميع مواطني الدولة بغض النظر عن قدرتهم المالية ، باعتبار أنها مسؤولة الدولة بالدرجة الأولى . حيث أن إدارة المرافق العامة تتطلب كفاءة عالية لتحسين القدرة على استغلال الموارد المخصصة لها ، ونظراً للأهمية البالغة التي تلعبه في تحسين علاقتها بالمواطن. نتطرق إلى تعريفها وإبراز خصائصها والمبادئ التي تقوم عليها الخدمات المقدمة من قبلها على جزئين :

1 منزر سامية ، رزقة بولقواس ، الإدارة العمومية في الجزائر واستراتيجية تطبيق الإدارة الإلكترونية فيها ، جامعة محمد خيضر (بسكرة) ، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، مجلة جامعية محكمة نصف سنوية في العلوم الإنسانية و الاجتماعية تصدر عن جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، المجلد 12 ، العدد 41 ، مارس 2020 ، ص 32 .

أولاً : تعريف الإدارة العمومية و خصائصها

1- تعريف الإدارة العمومية :

أ- الإدارة لغة : هي عملية التعامل مع الأفراد، وتنظيم الشؤون العامة، كما أنّ أصل كلمة (الإدارة) يعود إلى الأصل اللاتينيّ (Administration) الذي يتألف من جزأين هما : (Ad) ويعني: الآخرين و (ministration) الذي يعني: خدمة، وبهذا فإنّ الإدارة تعني: خدمة الآخرين، أو أداء خدمة ما عن طريق جهاز مُعيّن .

ب- الإدارة إصطلاحاً: يقصد بها القدرة، المهارة، الكفاءة في تنفيذ إرادة أو هدف ، أو قرار أو سياسة... ، كما ينقسم تعريف الإدارة العامة إلى جزئين ، وهما الإدارة التي يعني بها النشاط ، والعمومية التي يعني بها صفة هذا النشاط لتمييزها عن ما يعرف بالإدارة الخاصة .

فقد تعددت تعاريف الإدارة العمومية بتعدد وجهات نظر الباحثين وزاوية المعالجة ، فعلى سبيل المثال هناك من عرفها بأنها الهدف العملي الذي يتعلق بإنجاز المشروعات العامة بما يتفق مع رغبات الناس وحاجاتهم كويلسون وودراو، وآخرون يرونها أنّها جميع العمليات التي غرضها تحقيق وتنفيذ السياسة العامة التي تعلنها السلطات المختصة، كوايت و ليوناردو . كما أضاف بريغور بروف بأنها: تنسيق الجهود الجماعية لتنفيذ السياسة العامة ... الخ .

وعليه فالإدارة العامة هي مجموع الجهود الجماعية والعمليات الإدارية التي تسهر عليها مجموعة من المؤسسات الخدمائية العمومية، الغرض منها تنفيذ السياسة العامة للحكومة وتحقيق الصالح العام في المجتمع، تسعى إلى تحقيق أهداف المنظّمة بأقلّ التكاليف، والجهود، وبأقلّ وقت ممكن، من خلال التخطيط والتنسيق، التوجيه والتنظيم والرقابة¹.

1- خصائص الإدارة العمومية : تتميز الإدارة العامة بمجموعة من الخصائص، أهمها :

*الهدف : وهو على شاكنتين هدف لتحقيق الربح والفائدة من خلال تقديم الخدمة كالمشاريع الاقتصادية والتي تكون واضحة الغاية منذ البداية ، ومتعددة الاهداف وذلك لصعوبة تحديد التكاليف مع قيمة الخدمات وتكتسي دائما غطاء الغموض كالمؤسسات و المشاريع الحكومية.

*المسؤولية : تتحمل الإدارة العامة مسؤولية نشاطاتها وأدائها أمام القيادة السياسية العليا في الدولة

¹ سامية منزر، رزقة بولقواس، المرجع السابق ، ص 30 .

فيكون الموظف الحكومي مسؤولاً أمام الجهات العليا التشريعية والرأي العام .

*الصبغة الرسمية : تمثل الإدارة العامة العمل الحكومي باعتبارها أداة لتنفيذ السياسات العامة، فهي تتعامل دائماً على أساس شخص عام وليس خاص، ويحكم الإدارة العامة القانون العام، والموظف العام يعمل بصفته الرسمية وليس الشخصية . والإدارة العامة تنشئها السلطة العامة وتخضع لسلطة الدولة وللمؤسسات السياسية الرسمية، وتعمل ضمن إطار السياسة العامة التي يرسمها القانون.

*الشكل التنظيمي : ان ارتفاع مستوى التوقعات الاجتماعية الملقاة على عاتق الإدارة العامة من حيث رفع سوية الأداء يتطلب شكل تنظيمي خاص والذي يتمحور في هياكل تنظيم عامة بمختلف صورها ومستوياتها وبما تتضمنه من مؤسسات مختلفة وعلاقتها ببعضها، ويتضمن أيضاً السلطة والقوة البشرية والمادية ويحدد شكل الإدارة العامة البناء الهرمي للجهاز الإداري .

*بيئة الإدارة العامة : تعتبر الإدارة العامة ظاهرة تسود كافة المجتمعات المدنية على اختلاف إيدولوجياتها، كونها تؤدي وظائف محددة لا يمكن إلا الوفاء بها. ويحظى نشاطاتها بالأولوية بالنسبة لغيرها من المصالح الخاص وذلك لان أهدافها تتعلق أساساً بالصالح العام وإدارة الشعب، كما تخضع للتأثيرات السياسية العامة لارتباطها بتطور وظائف الدولة التي تتحكم فيها الاتجاهات السياسية السائدة بما في ذلك من محددات وفرص¹.

*الإطار القانوني: تخضع الإدارة العامة لمجموعة من التشريعات والقواعد والأنظمة الملزمة التي تضعها السلطة التشريعية، ويترتب عنها تقييد حرية أعمالها وخضوعها لرقابة السلطة التشريعية والأجهزة القضائية والرقابة الإدارية المختلفة، وبالتالي عدم مرونة التغيير والتعديل في الأنظمة و بطئها نتيجة رجوعها إلى الهيئة التشريعية كلما تطلب الامر لذلك .

* المنافسة: العمل في الإدارة العامة مقيد يكسوه طابع الجمود كونه محكوم بأنواع مختلفة من الرقابة الداخلية والخارجية، والطرق والأساليب والإجراءات التي لا تترك مجالاً لحرية التصرف، بالإضافة فإن نشاطاتها موجهة لخدمة جميع المواطنين، لذلك من النادر أن تتعرض للمنافسة².

¹ عبوي زيد منير ، مدخل إلى الإدارة العامة بين النظرية و التطبيق ، عمان ، دار الشروق للنشر و التوزيع ، 2006 ص 24-25 .

² سعود بن محمد النمر، الإدارة العامة الاسس والوظائف والاتجاهات الحديثة، الطبعة 7، مطبعة الشقري ، سنة 2013 ص 8-10.

ثانيا : مبادئ خدمات الإدارة العمومية¹ :

تخضع الإدارة العامة على اختلاف أنواعها لمجموعة من المبادئ والمعايير اللازمة لإنجاح مهامها وتحقيق الصالح العام، نذكر منها :

* مبدأ المساواة: تتمثل في عدم التمييز بين المواطنين عند تقديم الخدمة، فالمواطنون متساوون أمام الإدارة العامة ما توافقت فيهم الشروط المطلوبة.

* مبدأ الاستمرارية: وهذا من خلال ديمومة الخدمة ودون انقطاعها، حيث يستمر سير الإدارة العامة بانتظام حتى لا يذب الخلل والاضطراب في حياة المستفيدين في حالة تعطلها، ويترتب عن هذا المبدأ نتائج متعددة أهمها تحريم الاضراب .

* مبدأ الشمولية وعدم الاحتكار: أن تكون الخدمة العمومية لجميع المواطنين الراغبين في الخدمة ودون ان تحتكر على شخص واحد او مجموعة معينة دون سواها .

* مبدأ المجانية النسبية : ويعني ان تكون الخدمة العمومية إما مجانية أو بمقابل رمزي في شكل رسوم، وذلك حسب التطورات والظروف المحيطة بها فتتكيف وفقها وعلى أساسها .

* مبدأ الفعالية والتضامن : يجب أن تكون الخدمة العمومية فعالية من حيث تهيئة وتنمية المناطق وتحقيق الانسجام الاجتماعي والتوزيع العادل لموارد المجتمع والخدمات الموجهة للمواطن وذلك بتقليص الفوارق سواءا كانت تهدف الى المحافظة على الانسجام الاجتماعي أو المساهمة في تشجيع الاستعمال الفعال والعادل للموارد المشتركة أو حتى جعل الخدمة العمومية في متناول المواطنين².

* مبدأ التطور (التكيف ، التغيير): ويطلق عليه أيضا بمبدأ قابلية التحول ، فالإدارة لها الحق أن تدخل في التعديل أو تغيير للقواعد التي تحكم الخدمة العامة، حتى تتفق وتحقق المصلحة العامة على أفضل وجه، لأن الإدارة العامة تعمل للوصول إلى التشغيل بأكبر كفاءة ممكنة في ظل الظروف القائمة، فإذا تغيرت الظروف أو ظهرت طرق أفضل لزيادة كفاءة الخدمة العمومية لتحقيق المصلحة العامة لتطوير

¹ أوماحي عائشة، بوادي مصطفى، ترشيد الخدمة العمومية مؤشر للتنمية المحلية في الجزائر، مجلة التنمية و إدارة الموارد البشرية بحوث ودراسات ، مجلة دولية علمية دورية محكمة تصدر عن مخبر التنمية التنظيمية و إدارة الموارد البشرية ، المجلد 10 ، العدد 01، 2023 ، ص 440 .

² بجالد صالح ، آليات تحسين الخدمة العمومية في الجزائر ، مذكرة نيل شهادة ماستر في العلوم السياسية تخصص إدارة و تسيير الجماعات المحلية ، كلية الحقوق و العلوم السياسية ، جامعة الدكتور مولاي الطاهر ، سعيدة ، سنة 2017-2018 ، ص 13-14 .

الخدمات العمومية، سواء في طريقة تنظيمها وفي أدائها بطريقة تتماشى مع كل فترة ويجب العمل على إرضاء الصالح العام بأكبر فعالية ممكنة .

*مبدأ حياد المرافق العامة: يرتبط هذا المبدأ بمبدأ المساواة، ويعني إدارة المرافق العامة بطريقة موضوعية بصرف النظر عن الخلافات الشخصية، بما يكفل رفع كفاءتها وتحقيقها للصالح العام، وتوزيع خدماتها على كافة المستخدمين دون التفرقة بسبب الاتجاهات السياسية ، العرقية ، الدينية ، أو الفلسفية، ووفق هذا المبدأ لا بد من تجاوز كل الخلافات لتحقيق الفائدة والمنفعة العامة¹.

*مبدأ الالتزام بالتشغيل الصحيح للإدارة العامة: الأصل في هذا المبدأ أنه يجب على الإدارة العامة إقامة مؤسسات عمومية، وعدم حرمان الأفراد من الاستفادة من خدماتها القائمة، غير أنه لا يعني مجرد إقامة تلك المؤسسات وعدم حرمان الأفراد من التمتع بخدماتها فحسب، وإنما يعني التجاوب مع مقتضيات الإدارة الحديثة المتطورة لتحقيق الأهداف وتلبية الاحتياجات العامة لأفراد المجتمع.

الفرع الثاني: أنواع الخدمات العمومية :

إن الخدمة العمومية هي تلك الرابطة التي تجمع الإدارة العامة الحكومية والمواطنين على مستوى تلبية الرغبات، وإشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية والمنظمات العامة، فهي محصلة نشاطات المنظمات العمومية المرتبطة غالبا بالدولة .ومن هذا المنطلق يرتبط تعريف وتنوع الخدمة العمومية بالنظام و السياسات الحكومية التي تحدد نطاق و مجال هذه الأخيرة . وتتمحور الخدمة العمومية في عدة أنواع و ذلك :

أولا : حسب مجال الخدمة العمومية وموضوعها:

○ تنقسم الخدمة العمومية حسب مجالها الى :

- خدمات إدارية : وتتمثل في المعاملات الإدارية للمواطنين كاستخراج وثائق الحالة المدنية بالبلديات، جوازات السفر، إصدار وتسليم مختلف الوثائق الإدارية... الخ.

- خدمات اجتماعية وثقافية: تتسم بطابع اجتماعي وثقافي هي نوعان بعضها قد لا يكون ذات أهمية بالنسبة لبعض الأفراد والمجتمعات كالمكتبات العامة والمتاحف² وأخرى هامة كالتعليم والصحة،

¹ سامية منزر، رزقة بولقواس، المرجع السابق ، ص32

² حاكمي حمزة ، المرجع السابق ، ص 27 .

والاعلام، والمساعدات الاجتماعية...

- خدمات صناعية وتجارية: مرتبطة بتطور الدول من أجل تحقيق رفاهية المواطن في مجال احتياجاته الأساسية كخدمات النقل الكهرباء والغاز الاتصال..

○ كما تنقسم حسب موضوع الخدمة ومحلها إلى :

- خدمات ضرورية: وتتميز كونها لازمة لحياة الفرد و المجتمع كخدمات التعليم، الصحة ... الخ وتقدمها الدولة وتضمن استمراريتها مهما كانت تكلفتها ، و كذا خدمات التموين بالكهرباء والغاز، والماء، والنقل.. الخ، وهي خدمات لا يمكن الاستغناء عنها ، تقدم لأفراد المجتمع على اختلاف مستوياته وقطاعاته .

- خدمات ذات منفعة غير لازمة: وتكون في المجال الاجتماعي والثقافي تعود بالفائدة على أفراد المجتمع لكن قد لا تكون ذات فائدة وأهمية كبيرة بالنسبة لبعضهم كخدمات المكتبات العامة، والمتاحف، و المنتزهات العامة... الخ.

- خدمات ذات منفعة متبادلة (تشاركية) : وهي خدمات التي يمكن للأفراد تأديتها بأنفسهم إذا توفرت الامكانيات إلا ان القصور في تلبيتها يؤثر على المجتمع مما يقود إلى تدخل السلطة العمومية لتوفير هذا النوع من الخدمات، مثل السكن .

- خدمات ذات رؤوس أموال مكلفة: تمتد آثارها ونتائجها بالمنفعة على المدى الطويل مستقبلا مثل بناء المدارس، المستشفيات، الجامعات، المعاهد... الخ.

ثانيا : حسب التكلفة و المنفعة من وراء الخدمة العمومية

- تنقسم الخدمات العمومية حسب التكلفة إلى:

- الخدمات المجانية¹: وتكون دون مقابل حيث تتحمل الدولة تكلفتها وتمويلها كحملات التلقيح،

¹ حاكمي حمزة ، إصلاح الخدمة العمومية في الجزائر -دراسة حالة بلدية سعيدة ،مذكرة نيل شهادة الماستر في العلوم السياسية و العلاقات الدولية ، جامعة الدكتور مولاي الطاهر كلية الحقوق و العلوم السياسية قسم العلوم السياسية ، سنة 2015-2016 ، ص 28 .

الامن العمومي، الإنارة العمومية... الخ . إلا أن غياب هدف الربح لا يعني أنها تعمل بخسارة وإنما

يغيب هنا مقياس الربح الناشئ عن المقارنة بين النفقات والإيرادات.

- الخدمات بمقابل : هي تلك الخدمات التي يتحمل المستفيد منها تكلفتها كلياً وبشكل مباشر، أو

جزئياً وبشكل غير مباشر مثل: الكهرباء، الهاتف، الماء الصالح للشرب... الخ.

○ كما تنقسم الخدمات العمومية حسب المنفعة إلى :

- خدمات ذات منفعة للصالح العام : وهي الخدمات التي تقدمها الإدارة المحلية بهدف الصالح العام،

ينتفع بها كل فرد على حدى كالصرف الصحي، المياه، صيانة الطرق والحدائق ، خدمات

الصحة... الخ .

- خدمات ذات منفعة فردية أو خاصة : وهي الخدمات التعليم ، الترفيه الاجتماع... الخ.

- خدمات ذات صلة بتطوير البنية التحتية: تتضمن تهيئة الأراضي، إنشاء المباني العامة، حماية البيئة

... الخ.

- خدمات متعلقة بالسيادة والأمن الداخلي: وهي الخدمات التي ترتبط عموماً بالدور التقليدي

للدولة وذلك في مجال العدالة، الأمن، الدفاع الوطني والمالية العامة¹.. الخ.

المطلب الثاني: التطور التاريخي في مجال النصوص المتعلقة بعلاقة المواطن بالإدارة

لقد عرفت العلاقة بين الإدارة والمواطن اهتماماً متبايناً من طرف السلطات العمومية على

مستوى الأطار القانوني، حيث تعتبر الإدارة الأداة التنفيذية لكل دولة والواجهة الأساسية للنظام

السياسي المتبع من خلال ممارستها لمهامها في تقديم الخدمات العمومية في ظل تكريس الحقوق

والحريات وديمومة المرفق العام إلى تلبية متطلباتهم وحاجياتهم الأساسية واشباع رغباتهم .ومن هذا

الاساس ركز المؤسس الدستوري جل اهتمامه بتنظيم علاقة الإدارة بالمواطن من خلال المبادئ

والاسس القانونية المنظمة لها .

إلا أنه وبالرجوع إلى الأسس الدستورية لهذه العلاقة يلاحظ عدم وجود تكفل حقيقي واهتمام

شامل وتطبيقي على أرضية الواقع، حيث اقتصر على بعض المبادئ العامة والتي تعاني منها جميع

الإدارات، والتي تتسم بالتعسف والبيروقراطية مبنية على أسس إستعمارية²، إلى جانب مبدأ عدم تحيز

¹ حاكمي حمزة ، المرجع السابق ، ص 27.

الإدارة ..، وذلك من أجل ضمان الحقوق والحريات، بالمقابل يلاحظ غياب كلي لنصوص تشريعية منظمة لها، ليبقى أهم نص منظم للعلاقة بين الإدارة والمواطن هو المرسوم 131/88 المؤرخ في 04 جويلية 1988 والذي يعد الإطار المرجعي له، إلى جانب بعض التعليمات كالتعليمات الرئاسية رقم: 10 المتعلقة بالتدابير الواجب اتخاذها لتحسين علاقة الإدارة بالمواطن. ومن هذا يمكن دراسة وبشكل عام التطور التاريخي في مجال النصوص المتعلقة بعلاقة المواطن بالإدارة وفقا لاسس تنظيمية على فرعين :

- الفرع الأول :الأسس التنفيذية المنظمة لعلاقة المواطن بالإدارة

-الفرع الثاني : الأسس التشريعية و التنظيمية المنظمة لعلاقة المواطن بالإدارة

الفرع الأول : الأسس التنفيذية المنظمة لعلاقة المواطن بالإدارة

إن الظروف المحيطة بالجزائر لهذه الحقبة والمتمثلة في استقلالها بعد الاحتلال الطويل وعدم الاستقرار في السياسة أو أي جانب من الجوانب الأخرى كالاقتصادي والاجتماعي ..الخ، أدت إلى توتر العلاقة بين الإدارة والمواطن، حيث كانت الإدارة مرآة عاكسة للسياسة الاستعمارية والتي أدت إلى كسر رابط الثقة بينها وبين المواطن .ولهذا اجتهد المشرع الجزائري على إيجاد حلول على شكل إصلاحات تهدف إلى إعادة بناء الثقة في المعاملات بين المواطن والإدارة على شكل مبادئ وأسس قانونية تظهر جليا على شكل مظاهر تنظيمية وفق دساتير ، باعتبارها المرجع الأساسي لحمايتها اتجاه جميع الهيئات العامة لاحتوائه على مبادئ عامة ترسم الحدود التي تنطلق منها الأغلبية البرلمانية في سن التشريعات التي تؤثر حتما على شكل علاقة المواطن بالإدارة¹، والتي سندرسها وفقا لعنصرين :الأول يتضمن مظاهر التنظيم وفقا لدستور 1963 و 1976 ،والثاني يتضمن مظاهر التنظيم وفقا لدستور 1989 و التعديلات المطبقة عليه .

أولا : مظاهر التنظيم وفقا لدستور 1963 و 1976

أ- مظاهر التنظيم وفقا لدستور 1963

إن المرحلة الأولى والمتمثلة في دستور 1963 هو أول دستور للجزائر المستقلة حديثا، أُصدر

² حاجي حسين ، علاقة المواطن بالادارة في التشريع الجزائري ،مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص قانون إداري ، جامعة العربي التبسي تبسة ، كلية الحقوق و العلوم السياسية ، سنة 2020 -2021 ص 10 .

¹ بلحاجي أحمد ، علاقة المواطن بالإدارة ، مذكرة من أجل نيل شهادة الماجستير في القانون الإداري المعق ، كلية الحقوق ، جامعة أوبوكر بلقايد ، تلمسان ، سنة 2015-2016 ، ص 9.

في 08 سبتمبر 1963 ، قام الرئيس الجزائري آنذاك أحمد بن بلة بعد مناقشة وتقييم مشروع دستور في جويلية 1963، وعرضه على المجلس التأسيسي للتصويت عليه، ثم عُرض للاستفتاء الشعبي في سبتمبر 1963، وأصدر في 08 سبتمبر 1963، فرغم أن المشرع الجزائري أخذ بالطريقة الديمقراطية (الجمعية التأسيسية والاستفتاء)، إلا أن هذه الطريقة يشوبها العديد من المخالفات، فقد قيّد هذا الدستور الذي ناقشه 300 مندوب من "جبهة التحرير الوطني" الحرّيّة السياسيّة بدرجة كبيرة من خلال الاعتراف بحزب واحد فقطّ هو "جبهة التحرير الوطني"، حيث نص في المادة 63 من دستور 1963 : « يتألف المجلس الدستوري من الرئيس الأول للمحكمة العليا ورئيس الغرفتين المدنية والإدارية في المحكمة العليا، وثلاث نواب يعينهم المجلس الوطني الشعبي وعضو يعينه رئيس الجمهورية»، والواضح جليا نية إنشاء مجلس دستوري يتولى صلاحية الفصل في دستورية القوانين والأوامر التشريعية بطلب من رئيس الجمهورية أو رئيس المجلس الوطني، غير أن تنصيب هذه المؤسسة لم يتم ويتح لها بالتالي ممارسة الصلاحيات الدستورية المخولة لها بسبب الظروف السياسية غير مستقرة في تلك الفترة، فإن الصراع من أجل السلطة كان على أشده، مما لم يسمح بتشكيل هذا المجلس، وما ينبغي معرفته من خلال نص المادة السالفة الذكر، هو طريقة التشكيل العضوي لهذا المجلس، حيث يُلاحظ أنه مزيج بين رجال السياسة ورجال القانون، أي أن المجلس كان ذا طبيعة مختلطة قضائية وسياسية، تضم رجالا تابعين لسلك القضاء وأعضاء آخرين بالتمثيل السياسي.

ومن خلال هذا الدستور نلاحظ تهميش للعلاقة بين الإدارة والمواطن فمن خلال تحليل أحكامه ولا سيما الحقوق الأساسية المتضمنة وفق المواد من 12 إلى 22 ، فهناك غياب كلي لتنظيم ومعالجة علاقة الإدارة والمواطن ، باستثناء المادة 19 منه والتي تمنح المواطن حرية تأسيس الجمعيات والذي يعتبر من مظاهر مشاركته في الحياة المدنية و بالتالي مشاركة الإدارة اثناء القيام بنشاطاتها التي تمس حياته¹. وعلى الأرجح أن السبب في هذا يعود إلى الطابع الإيديولوجي الذي غلب على الدستور، والذي جعله دستور برنامج أكثر منه دستور قانون يرسخ لعلاقة شفافة، قوية وصارمة بين الطرفين وهذا ما أخذ به الأستاذ كامو (CAMAU) باعتماده على إرساء نظام الحكم

¹ غزلان سليمة ، علاقة المواطن بالادارة ، أطروحة دكتوراه بالقانون العام ، كلية الحقوق جامعة بن عكنون ، سنة 2009-2010 ، ص 22 .

على الحزب الواحد وعلى النظام الاقتصادي الاشتراكي الرافض للتعددية الحزبية والنظام الاقتصادي الحر¹، غير أن هذا الدستور لم يدم طويلا بسبب الانقلاب الذي عرفته الجزائر في 19 جوان 1965 من قبل مجلس الثورة والذي أطلق عليه اسم التصحيح الثوري، الذي أدى إلى تجميد الدستور فور استيلاء الثورة على السلطة وحل محله أمر: 10 جويلية 1965.

ب- مظاهر التنظيم وفقا لدستور 1976

إعتمدت الجزائر في المرحلة الثانية، دستور 1976 عن طريق الاستفتاء في 19 نوفمبر 1976 إلى غاية سنة 1989. وذلك بعد عشر سنوات من انقلاب 19 جوان 1965 في الجزائر، الذي ترأسها الرئيس هواري بومدين باسم مجلس الثورة، حيث ينص مرسوم 10 جويلية 1965 على تشكيل حكومة جديدة في انتظار الدستور. لذلك تم إلغاء دستور 1963، من أجل بناء دولة جديدة «بواسطة القاعدة»، وذلك بالسعي أولاً لبناء وظيفة جديدة للمجتمعات المحلية على المستوى الوطني، فتظل المؤسسات المؤقتة لأكثر من عشر سنوات في حين لا يتم تنظيم انتخابات وطنية، وفي سنة 1976 أصبحت عملية إنشاء مؤسسات أكثر استقراراً بهدف إصلاح العلاقة المشتركة بين الشعب والمبادئ العظيمة للجمهورية. فأنشأ الميثاق الوطني والذي اعتمد بالاستفتاء في 27 جوان 1976 مشيراً إلى المبادئ الرئيسية للجزائر الاشتراكية وبعد ذلك تم صياغة الدستور نفسه في الأشهر التالية وتقديمه إلى مؤتمر القيادة الوطنية في 6 نوفمبر، وقبول بالموافقة عليه إلى حد كبير عن طريق استفتاء جديد في 19 نوفمبر 1976 وتم إصداره في 22 نوفمبر.

إلا أن هذا الدستور أغفل المجلس وخلا من أي نص يتضمن إقرار هيئة تتولى الرقابة الدستورية، واكتفى بالنص في المادة 186 على أن "الأجهزة القيادية في الحزب والدولة تمارس الرقابة السياسية المناط بها، وذلك طبقاً للميثاق الوطني وأحكام الدستور".

استمر الوضع على هذه الحال إلى أن برزت مجدداً فكرة الرقابة الدستورية في النقاشات السياسية، وأوصى المؤتمر الخامس لحزب جبهة التحرير الوطني (الحزب الواحد قبل إقرار التعددية الحزبية) بإنشاء جهاز أعلى تحت سلطة رئيس الجمهورية المتمثل في شخص الأمين العام للحزب،

¹ بو الشعير سعيد ، النظام السياسي الجزائري -دراسة تحليلية لطبيعة نظام الحكم في ضوء دستوري 1963، 1976 الجزء الأول، الطبعة الثانية، ديوان المطبوعات الجامعية،، سنة 2013 ، ص 75-76.

يكلف بالفصل في دستورية القوانين لضمان احترام الدستور، وتدعيم مشروعية وسيادة القانون، وتعزيز الديمقراطية، غير أن هذه التوصية لم تدرج في الدستور وبقيت دون تجسيد .

و نلاحظ هنا أن السياسة المتبعة عرفت تطورا نوعا ما مع دستور 1976 بالرغم من أنه يحمل نفس الطابع الايديولوجي لدستور 1963 من حيث ارتكازه على مبدأ الحزب الواحد ومبدأ الاقتصاد الموجه ومن حيث تفوق الطبيعة البراجمية للدستور على الطبيعة القانونية¹، حيث تحسنت المعالجة الدستورية للعلاقة بين المواطن والادارة من سابقتها، من خلال التأكيد على :

- مبدأ المساهمة الشعبية في تسيير الادارة الوارد في المادة 27 فقرة 2 والتي تنص: «..إن المساهمة النشيطة للشعب في التشييد الاقتصادي والاجتماعي والثقافي، و في تسيير الإدارة و مراقبة الدولة، هي ضرورة تفرضها الثورة. »

- إدراج مبدأ اللامركزية ضمن المواد 7،8،34،35،36، واعتبارها آلية من آليات تقريب الادارة من المواطن وإحدى قنوات تجسيد المشاركة الفعلية في تسيير الشؤون العمومية².

- كما كرس هذا الدستور مبدأ المساواة في حقوق المواطن وواجباته من دون أي تمييز وفقا للمادة 39 : « تضمن الحريات الأساسية وحقوق الإنسان والمواطنين. كل المواطنين متساوون في الحقوق والواجبات. يلغى كل تمييز قائم على أحكام مسبقة تتعلق بالجنس أوالعرق أوالحرفة.»، والمادة 41 من نفس الدستور «تكفل الدولة المساواة لكل المواطنين، وذلك بإزالة العقبات ذات الطابع الإقتصادي والإجتماعي والثقافي التي تحد في الواقع من المساواة بين المواطني وتعيق إزدهار الإنسان، وتحول دون المشاركة الفعلية لكل المواطنين في التنظيم السياسي، والإقتصادي، والإجتماعي، والثقافي »

- منع الادارة من ممارسة سلطاتها على نحو مخالف للتشريع وهذا ما نراه جليا في نص المادة 37 منه : « ليست وظائف الدولة امتيازا بل هي تكليف. على أعوان الدولة أن يأخذوا بعين الإعتبار مصالح

الشعب والمنفعة العامة ليس غير، ولا يمكن بحال من الأحوال، أن تصبح ممارسة الوظائف العمومية مصدرا للثراء، ولا وسيلة لخدمة المصالح الخاصة ».

¹ راجحي أحسن، مبدأ تدرج المعايير القانونية في النظام القانون الجزائري، رسالة لنيل درجة دكتوراه في القانون، معهد الحقوق بن عكنون ، الجزائر ، سنة 2005-2006، ص 419 .

² حاجي حسين ، المرجع السابق ، ص 13

- إضافة إلى مشاركة المواطن في تسيير الشؤون العمومية من خلال إعطائه حرية تأسيس الجمعيات المادة 56 من نفس الدستور: « حرية إنشاء الجمعيات معترف بها، وتمارس في إطار القانون ». بالرغم من كل ما سبق ذكره، إلا أن المبادئ والأحكام الدستورية المتعلقة بدستور 1976 لم ترتق إلى الهدف المراد من إنشائها . فقد تميزت بالغموض والإبهام وشبه الإنعدام من حيث تنظيم علاقة المواطن بالإدارة ، وذلك لتبنيها نظام الحزب الواحد والخيار الإشتراكي ، فوفقا لنص المادة 151 من دستور 1976 اعتمدت على المجلس الشعبي الوطني باعتباره السلطة التشريعية وفقا لما يخوله له الدستور سن التشريعات المتعلقة بالحقوق وحرية المواطن والذي أدى الى تقييد فعاليتها من خلال تقييد مجال ممارستها بعدم المساس بمبادئ الثورة وعلى رأسها الاختيار الإشتراكي وهو ما أفرغ الكثير من محتواها¹. وكما اعتمدت على مركزية القرار والممثل في السلطة التنظيمية في شخص رئيس الجمهورية والتي ينظم علاقة الإدارة بالمواطن²، فمن خلال التحقيق الذي أجرته رئاسة الجمهورية سنة 1976، تميزت الادارة الجزائرية بالبيروقراطية التي توارثتها عن الادارة الاستعمارية كالرشوة و المحسوبية. ولهذا تبنت السلطات العمومية قرارات جريئة مست حتى التوجه الإيديولوجي للدولة أين تم التوجه نحو الخيار الليبرالي الذي يقوم على تكريس الحريات والحقوق الخاصة وهو الأمر الذي كان له أثر ايجابي على العلاقة بين الإدارة والمواطن لاسيما من خلال الدساتير الصادرة بعد هذه المرحلة³.

وقد ولدت فكرة الرقابة الدستورية من جديد، حيث نصت على إنشاء مجلس دستوري يتمتع بصلاحيات أهم من تلك المخولة له بموجب دستور 1963، منها: رقابة دستورية المعاهدات والقوانين والتنظيمات، ورقابة صحة الاستشارات السياسية الوطنية، بالإضافة إلى صلاحيات استشارية يمارسها في ظروف خاصة والتي صاحبت التزامن مع التعديلات الدستورية التي أعلنت يوم 23 فيفري 1989.

¹ حاجي حسين ، المرجع السابق ، ص 14

² تأشيرتات المرسوم 131/88 ، الموافق لـ 1988/07/04 ، المنظم للعلاقات بين الإدارة و المواطن والتي تحيل لأحكام المادة 10/111 المتعلقة باختصاصات السلطة التنظيمية ، وكذا المادة 114 و152 من دستور 1976

³ ضريفي نادية ، حاج جاب الله أمال ، الاليات القانونية والمؤسسية لترقية العلاقة بين الادارة والمواطن في الجزائر ، مجلة الاجتهاد القضائي، مجلة دورية محكمة متخصصة في الحقوق ، تصدر عن مخبر أثر الإجتهد القضائي على حركة التشريع ، المجلد 12 ، العدد 01 ، مارس 2019 ص 78 .

ثانيا : مظاهر التنظيم وفقا لدستور 1989 و التعديلات المطبقة عليه

أ - مظاهر التنظيم وفقا لدستور 1989

تم إعتقاد دستور الجزائر عام 1989 عن طريق الاستفتاء في 23 فيفري 1989 بعد أحداث 5 أكتوبر 1988 المتمثلة في المتظاهرين الذين خرجوا للشوارع في احتجاجات عارمة عمت الولايات الجزائرية، حيث تدخلت قوات الجيش لقمع المتظاهرين، وهذا الإجراء خلف حصيلة كارثية من القتلى، وبهذا أعلن الرئيس الشادلي بن جديد المراجعة الدستورية في منتصف جانفي 1989.

إن دستور 1989 أقر نظاما دستوري للحكم¹، على عكس الدستور 1976 القائم على الأحادية الحزبية والنظام الاشتراكي، حيث كان الخيار الأمثل أو الوحيد أمام السلطات السياسية لحل الظروف الاستثنائية من خلال إصلاح جذي وعميق سياسيا و إداريا . وكذا تحديث الادارة العمومية التي تعتبر السلطة التنفيذية لسياسة الدول في مواجهة المواطن فقد تبنى نسبيا التعددية الحزبية ومسؤولية الحكومة امام المجلس الشعبي الوطني وغيرها من المظاهر و التي سنها جليا من خلال العناصر التالية :

- اعتناق مبدأ الفصل بين السلطات وذلك من خلال انشاء مجلس دستوري وفقا لنص المادة 153 من نفس الدستور: « يؤسس مجلس دستوري يكلف بالسهر على احترام الدستور»، ومن صلاحياته مراقبة مدى مطابقة النصوص للدستور، فإن المجلس الدستوري وبموجب المادة 163 (الفقرة 2)، يسهر على صحة عمليات الاستفتاء وانتخاب رئيس الجمهورية والانتخابات التشريعية ويعلن نتائج هذه العمليات والتي تدور تحت راية الفصل في المنازعات بين السلطين التنفيذية والتشريعية .

- دعم اللامركزية الادارية ومبدأ الانتخاب² وفقا لنص المادتين :

المادة 15 : « الجماعات الإقليمية للدولة هي البلدية والولاية . البلدية هي الجماعة القاعدية ».

¹ سعيد بو الشعير ، النظام السياسي الجزائري ، دراسة تحليلية لطبيعة نظام الحكم في ضوء دستور 1989 ، الجزء الثاني ، الطبعة الثانية ، المطبوعات الجامعية ، 2013 ص 03 .

² بن عشة عبد الحميد ، العلاقة بين السياسة و الإدارة العامة في الجزائر، رسالة دكتوراه، كلية الحقوق بن عكنون ، جامعة الجزائر ، سنة 2011 ، ص 373 .

المادة 16: « يمثل المجلس المنتخب قاعدة اللامركزية ومكان مشاركة المواطنين في تسيير الشؤون العمومية». فاعتمد نظام الاقتراع العام السري المباشر لضمان مشاركة كل افراد المجتمع متمتعين بالحقوق المدنية والسياسية والذين تتوفر فيهم الشروط القانونية المطلوبة لممارسة السلطة عن طريق اختيار ممثليهم وترشيح أنفسهم للمناصب السياسية الانتخابية ،وقد اعتبرت أداة أساسية لتحقيق إدارة الشعب والتخلص من الممارسات السلبية السابقة كالرشوة والمحسوبية، من خلال تكريس الرقابة الشعبية (حق المواطن في حضور المداولات) .

- تم التوجه إلى الديمقراطية بإقرار الأساس القاعدي في التنظيم الإداري في المواد 15، 16، 47، 48، 68، و95 من الدستور، بما يسمح للمواطن المشاركة في تسيير شؤونه الإدارية على المستوى المحلي في القاعدة (المجالس الشعبية البلدية، المجالس الشعبية الولائية)¹، وكذا المادة 28 التي تركز مبدأ المساواة بين المواطنين أمام القانون دون تمييز مهما كان نوعه²، و المادة 30 والتي تنص على : « تستهدف المؤسسات ضمان مساواة كل المواطنين والمواطنات في الحقوق والواجبات بإزالة العقبات التي تعوق تفتح شخصية الانسان وتحويل دون مشاركة الجميع الفعلية في الحياة السياسية والاجتماعية والاقتصادية والثقافية » والذي يجبر الإدارة العمومية الى عدم التحيز والتمييز بين المواطنين أثناء القيام بمهامها سواء في الحقوق أو الواجبات .

كما كفل دستور 1989 الحقوق الأساسية للمواطنين (حرية التعبير والرأي وتكوين الجمعيات والحرية الدينية وحرية الصحافة)، وأنشأ نظامًا برلمانيًا يتكون من مجلس واحد، المجلس الوطني لنواب الشعب. أقر الدستور باستقلال القضاء (المحكمة العليا، المجلس القضائي الأعلى) والملكية الخاصة.

¹ بوالشعير سعيد ، المرجع السابق، الجزء الثاني، الطبعة الثانية، ، ص 79-90 .

² ادحين محمد الطاهر، السلطة التنظيمية في الدستور الجزائري، رسالة ماجستير، كلية الحقوق، بن عكنون، جامعة الجزائر، سنة 2002 ص46.

- التكريس الدستوري للتعددية الحزبية يؤدي إلى اعتماد قانونين: الأول على إنشاء جمعيات ذات طابع سياسي والثاني هو قانون انتخابي ينهي الاحتكار السياسي لجبهة التحرير الوطني، وهذا أقرته المادة 40 بإمكانية المشاركة في إنشاء الجمعيات ذات الطابع السياسي، وهي فئة قانونية جديدة تمامًا.

علاوة على ذلك فإن دور الجيش الشعبي الوطني أعيد دسترته مع الإصلاح الدستوري لعام 1989، فإن مهمة الأخير هي حماية السيادة الوطنية والدفاع على الوحدة الترابية للبلاد، على عكس دورها السابق، وفي الأعوام 1960-1970 كان الجيش مسؤولاً بشكل خاص عن الأعمال الكبيرة التي تحققت في الجزائر مثل: بناء الطرق، المصنع، المستشفيات، بناء قرى الثورة الزراعية أو السد الأخضر للطريق عبر الصحراء. كان الجيش أيضاً مسؤولاً عن حملات محو الأمية أو إدارة المؤسسات الصناعية والتعاونيات الزراعية، كما شاركوا في مؤتمرات جبهة التحرير الوطني، ولجان اختيار المرشحين في الانتخابات المختلفة، وكانوا أيضاً أعضاء في اللجنة المركزية والمكتب السياسي.

لم ترقى الإصلاحات والضمانات السياسية التي حققها دستور 1989 إلى الطموحات المرجوة منها لعدم ارفاقها بإصلاحات إدارية حقيقية، وذلك بسبب الطبيعة الشكلية التي إتسمت بها تلك الإصلاحات والتي لم ترق إلى المستوى المطلوب الذي يتماشى مع السياسية الجديدة وحتى الاقتصادية أنها، فعدم التحيز أو ما يعرف أيضاً بالحياد الذي أقره هذا الدستور جاء في سياق قانوني وسياسي ضعيف وغير ملائم¹. كما أنها لم تستطع بناء علاقة متينة ووطيدة بين الإدارة والمواطن رغم النية في أحداث تغيير جذري، خاصة وأن هذا الدستور من خلال سلوك الإدارة التي لم تركز مبدأً عدم تحيز لضمان حيادها وإبقائها بعيدة عن التقلبات والتعددية السياسية المعترف بها، حتى يكون المواطن في مأمن ولا يجعل تحيزه من عدمه يشكل عائقاً أمام خدمات الإدارة²، كما أن المظاهر الاستعمارية التي إتسمت بها الإدارة أبان الاستقلال كالبيروقراطية والمحسوبية وغيرها، كست معاملات وخدمات الإدارة مع المواطن الأمر الذي دفع السلطات العمومية إلى إحداث هيئة وسيط الجمهورية كمدافع عن حقوق المواطن إلى جانب إجراء تعديل دستوري جديد سنة 1996.

¹ قاشي علال، الآليات القانونية الداخلية لكفالة الحقوق والحريات الأساسية للإنسان والمواطن جملة الحقوق والعلوم الاجتماعية، كلية الحقوق والعلوم الاجتماعية عمارة تليجي الاغواط، الجزائر، العدد 1، ماي 2006، ص 50.

² ضريفي نادية و حاج جاب الله أمال، المرجع السابق، ص 79.

أما عن الرقابة القضائية المتخصصة في مجال العمل الإداري (مجلس الدولة ، محاكم إدارية ابتدائية) ضمن إطار استقلالية الهيئات القضائية الناتجة عن الفصل بين السلطات فقد بقيت بعيدة كل البعد عن الانجاز والتحقيق من حيث استقلاليتها القانونية، ولم يتعد الامر مجرد تغيير هيكله فقط ناهيك عن الثغرات الكبيرة التي يتسم بها تسيير القضاء، والمفهوم الضيق والمحدود لحقوق وحرريات المواطن الجاري بها العمل منذ عقود من الاستقلال .

إلى جانب الأسس التي إستند عليها وإستمدتها من أرضية الوفاق الوطني لا سيما تلك المتعلقة بوجود إضفاء الطابع الاخلاقي على الحياة العمومية وتعزيز وظائف الرقابة، نفس المبادئ المنصوص عليها في دستور 1989 خصوصا ما تعلق بحقوق المواطن تجاه الإدارة كالتأكيد على مبدأ اللامركزية عدم التعسف في إستعمال السلطة وكذا ضمان الحقوق والحرريات المتعلقة بالمواطن.

ب- التعديلات المطبقة على دستور 1989

إعتمد دستور الجزائر عن طريق الاستفتاء في 28 نوفمبر 1996 ، وهو من أهم الدساتير الجزائرية الذي تضمن إصلاحات جمة مست مختلف المجالات يحتوي على ديباجة و 182 مادة موزعة على أربعة أبواب وقسمت الأبواب إلى فصول تناولت المبادئ العامة التي تحكم المجتمع الجزائري وتنظيم السلطات العامة وكذا الرقابة والمؤسسات الاستشارية إلى جانب التعديل الدستوري .

لقد جاء التعديل الدستوري لسنة 1996 كحل للحالة الاستثنائية التي عرفت الجزائر في فترة لا تخلو من المواجهات المسلحة والصراع السياسي مدفوعا بقوة الأشياء، والذي يهدف بالدرجة الأولى إلى تأسيس نظام ديمقراطي ليبرالي، وقد تضمن العديد من التعديلات التي خصت الديباجة حيث أن التعديل الحاصل على الديباجة يهدف إلى التكفل بدرجات النضج التي بلغتها الأمة عن طريق الاجماع ، والتي تعكس وحدتها من أصولها، بالإضافة إلى تعديلات متعلقة بالمبادئ الأساسية ممارسة التعددية الديمقراطية وأخرى متعلقة بمركز رئيس الجمهورية وتنظيم السلطات وأخرى متعلقة بمختلف المجالس و أحكام أخرى .

حيث أن دستور 1989 لم تسمح بإرساء علاقة جديدة بين الادارة والمواطن خاصة وأن هذا الدستور لم يكرس مبدأ عدم تحيز الادارة لضمان حيادها وإبقائها بعيدة عن التقلبات والتعددية السياسية المعترف بها وبالتالي قيام خدماتها على مبدأ عدم التمييز¹، فاستكمل تعديل 1996 مرحلة

¹ حاجي حسين ، المرجع السابق ، ص 18

هامة في المعالجة الدستورية لحقوق المواطن وتوفير حماية أفضل لا سيما تلك التي تتضمن علاقته بالإدارة، وذلك على نحو مخالف بعض الشيء لما شهدته دستور 1989، حيث يتعلق الأمر بتكريس مبدأ عدم تحيز الإدارة لضمان حيادها من خلال نص المادة 23 منه، إلى جانب تدعيم فكرة دولة القانون وتعزيز الرقابة الإدارية المتخصصة وإعتماد ازدواجية النظام القضائي، فقد تم تأسيس مجلس الدولة كأعلى درجة قضائية إدارية إلى جانب إحداث محاكم إدارية، وهو ما يعد بمثابة ضمانات قضائية تساهم في رفع ظلم وتعسف الإدارة في ظل احترام مبدأ الشرعية بشكل يجعل المشرع ذات تقدير مبني على معايير موضوعية وعلانية¹ أثناء ممارسته لاختصاصاته. ومن أمثلة الإصلاحات التي تضمنتها نصوص تعديل 1996 :

- نص المادتين 15 و16 منه والتي تتبنيان وتؤكدان على مبدأ اللامركزية الإدارية كأسلوب للتنظيم والتسيير الإداري للبلاد .

- نص المادة 22 المتضمنة عدم التعسف في استعمال السلطة مما يجعلها ضمانات وحماية للمواطن تجاه الإدارة .

- في المادة 32 فقرة 01 من الدستور جسد فكرة ضمان الحقوق والحريات المتعلقة بالمواطن .

- طبقا للمادة 145 من الدستور والتي تنص: "على كل أجهزة الدولة المختصة ان تقوم في كل وقت ومكان وفي جميع الظروف بتنفيذ أحكام القضاء ." .

- نص المادة 23 منه المتضمنة تكريس مبدأ عدم تحيز الإدارة كما نص دستور 1996 على حق المواطن للجوء إلى القضاء الإداري في حالة تعسف الإدارة ، كهيئة قضائية متميزة هيكليا وموضوعيا عن القضاء العادي، بإنشاء مجلس الدولة كهيئة قضائية إدارية تابعة للسلطة القضائية مقومة لأعمال المحاكم الإدارية حسب ما نصت عليه المادة 152 في الفقرتين 01 و02² من الدستور، إلى جانب

¹ بو الشعير سعيد المرجع السابق ، الجزء الثاني ، الطبعة الثانية ، ص 88 .

² المادة 152 الفقرة 01 و02 من دستور 1989 تنص على: "يؤسس مجلس الدولة كهيئة مقومة لأعمال الجهات القضائية الإدارية، تضمن المحكمة العليا ومجلس الدولة توحيد الاجتهاد القضائي في جميع أنحاء البلاد ويسهرون على احترام القانون ." .

- إحداث محاكم إدارية اوالذي يشكل تعزيز الحقوق وحرريات الأفراد اتجاه الإدارة بإقرار مسؤولياتها اتجاه المواطن، بحيث يمكنه من مهاجمة قراراتها امام القضاء الإداري .

رغم كل الجهودات سالفه الذكر إلا أنه تلك الاصلاحات تبقى غير كافية لتنظيمها مما يتطلب صدور قوانين وتنظيمات تفصل شروط وكيفيات ممارستها من طرف المواطن .

الفرع الثاني : الأسس التشريعية و التنظيمية المنظمة لعلاقة المواطن بالإدارة

إن الاطار التنظيمي لترشيد علاقة الإدارة المحلية بالمواطن كان محدودا، بالرغم من التعميق الذي جاء به تعديل 1996 مقارنة بالدساتير الأخرى¹، لذا وجب إضافة المزيد من الضمانات الدستورية لخلق علاقة أمتن أساسها الثقة بين المواطن و الإدارة .

ولهذا إستوجب صدور قوانين وتنظيمات مفصلة لعلاقة المواطن بالإدارة، لتنظيمها بإشراك ممثلي الشعب لتخفيف الضغوط المختلفة على السلطة التنفيذية²، الشئ الذي جعل السلطة التنظيمية تتدخل لإصدار لوائح مستقلة ومرتبطة ومفصلة للنص التشريعي الصادر عن السلطة التشريعية.

أولا : الأسس التشريعية المنظمة لعلاقة المواطن بالإدارة

تتضمن الدساتير المبادئ العامة الأساسية المحددة للمحاور الكبرى المنظمة لعلاقة المواطن بالإدارة، لذا كان من الضروري إصدار قوانين وتنظيمات ملء الفراغات وتلبية المتطلبات اللازمة على المستوى المحلي والتي سندرسها وفق جزئين على مستوى البلدية ثم الولاية .

1- تنظيم علاقة المواطن بالإدارة في قانون البلدية 10-11 لسنة 2011

تسعى الدولة عن طريق إمتداداتها الإقليمية اللامركزية إلى تقديم خدمات عمومية للمواطنين عن طريق مرافقها العمومية المحلية المختلفة الذي تمثل الجهاز الإداري للدولة والجماعات الإقليمية، بسن القوانين قصد ترقية الخدمة العمومية وإشباع حاجيات المواطنين. فقد تم إلغاء قانون البلدية لسنة 1990 بقانون البلدية الجديد لسنة 2011 ، حيث :

¹ غزلان سليمة ، المرجع السابق ، ص 32

² بالشعير سعيد ، النظام السياسي الجزائري -دراسة تحليلية لطبيعة الحكم في ضوء دستور 1996 (السلطة التشريعية والمراقبة)، الجزء الثاني، الطبعة الرابعة، ديوان المطبوعات الجامعية، 2013، ص 111 .

- نصت المادة 149 من قانون البلدية المتضمنة المصالح العمومية، إضافة الى مصالح الإدارة العامة
- مصالح عمومية تقنية¹ قصد التكفل على وجه الخصوص بما يأتي: *التزويد بالمياه الصالحة للشرب
- وصرف المياه المستعملة ، * النفايات المنزلية والفضلات الأخرى ، * الانارة العمومية، * الأسواق المغطاة، * والأسواق الموازية العمومية ، * الحضائر ومساحات التوقف ، * المحاشر، * النقل الجماعي ، * المذابح البلدية ، *الخدمات الجنائزية وتهيئة المقابر وصيانتها بما فيها *مقابر الشهداء، * الفضاءات الثقافية التابعة لأملاكها ، *المساحات الخضراء .فوقها لهذه المادة تتعدد طرق وسبل تدخل الدولة في مختلف المجالات والميادين بما ينجم عنه تنوع في طرق وكيفيات وأساليب تسيير وإدارة المرافق والمصالح العامة المكلفة بذلك، بما ينسجم مع الظروف المحيطة بمجال تدخل الإدارة².
- كما نصت المواد 95 و94 و91 و90 و89 من قانون البلدية، يمارس رئيس المجلس الشعبي البلدي باعتباره ممثلا للدولة جملة من الاختصاصات والصلاحيات ذات العلاقة بالنظام العام، المتمثلة في سلطات الضبط الإداري، وذلك بالسهر على المحافظة على النظام العام في كل الأماكن العمومية، التي يجري فيها تجمع الأشخاص والممتلكات والتأكد من الحفاظ على النظام العام في كل الأماكن العمومية، التي يجري فيها تجمع الأشخاص ومعاينة كل مساس السكنية العمومية وكل الأعمال التي من شأنها الإخلال بها³.
- وطبقا للمادة 96 من القانون الجديد للبلدية يباشر رئيس المجلس الشعبي البلدي ، اختصاصاته الواردة في المواد من 85 إلى 95 المتعلقة بالضبط الإداري ،كممثل للدولة باتخاذ القرارات قصد إعلان القوانين والتنظيمات الخاصة بالضبطية الإدارية وتذكير المواطنين باحترامها سواء كان تشريعا أو تنظيميا⁴.

¹ بعلي محمد الصغير ، الإدارة المحلية الجزائرية، دار العلوم للنشر والتوزيع، 2013 ، ص 163 .

² لباد ناصر، الوجيز في القانون الإداري، الطبعة الثانية، جامعة فرحات عباس سطيف ، لباد للنشر والتوزيع ، سنة 2007 ، ص 212 .

³ شيهوب مسعود ، اختصاصات الهيئات التنفيذية للجماعات المحلية، مجلة الفكر البرلماني، المؤسسة الوطنية للإشهار روية الجزائر، العدد 02 ،مارس 2003 ص 13 .

⁴ بعلي محمد الصغير ، المرجع نفسه (الإدارة المحلية الجزائرية) ، ص163 .

- طبقا للمادة 97 فقرة 01 من قانون البلدية الجديد تتضمن الأحكام العامة لإجراءات التبليغ
- والنشر لإعلام الجمهور بالقرار الإداري التنظيمي وفقا للقانون الإداري.
- أحكام المادة 98 من قانون البلدية الجديد¹، المتضمن إرسال القرارات للوالي خلال 48 ساعة من طرف رئيس المجلس الشعبي البلدي والتي يثبت تسلمها في سجل مرقم ومؤشر مقابل وصل استلام، مع إلصاقها في المكان المخصص لإعلام الجمهور بعد إصدار وصل الاستلام من الوالي .
- وعليه نجد أن قانون البلدية 10-11 لسنة 2011 قد كرس حق الاعلان والتبليغ والاعلام والنشر للقرار الإداري بالوسائل القانونية .قد ساعد بشكل كبير على تنظيم وتقريب العلاقة بين المواطن والادارة، إلا أن أحكامه العامة تميزت كونها غير ملزمة لرئيس المجلس الشعبي البلدي ومن خلال تكرار كلمة (يمكن) ، وبالتالي له صلاحيات واسعة. بالمقابل فان لديه صلاحيات على سبيل الالتزام بموجب قوانين خاصة، ويظهر ذلك في إطار أحكام قانون البيئة والتعمير على وجه الخصوص.

2- تنظيم علاقة المواطن بالإدارة في قانون الولاية 12-07 لسنة 2012

إن الولاية عبارة عن جماعة إقليمية محلية قاعدية لامركزية، تتمتع بالشخصية المعنوية²، وهي الدائرة الإدارية غير الممركزة للدولة وتشكل بهذه الصفة فضاء لتنفيذ السياسات العمومية والتضامنية والتشاورية بين الجماعات الإقليمية والدولة .

فنشاطاتها منظمة قانونا تتمثل أساسا في إدارة وهيئة الإقليم والتنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية وحماية البيئة، وكذا حماية وترقية وتحسين الإطار المعيشي للمواطنين وتتدخل في كل مجالات الاختصاصات المخولة لها بموجب القانون وشعارها هو بالشعب وللشعب وقد وضع هذا الشعار لتأكيد مكانة السلطة الشعبية في التنظيم الإداري الجزائري³.

كما تقدم الخدمة العمومية كنشاط إيجابي بالنسبة للمواطن، ونشاط الضبط الإداري كنشاط

1 لدرع نبيلة، التفرقة بين المجال التشريعي والمجال التنظيمي في التشريع الجزائري، رسالة ماجستير، كلية الحقوق بن عكنون، جامعة الجزائر، سنة 2003/2004 ص 08، 15، 28، 29 .

² تنص المادة الأولى في الفقرة 01 و02 من القانون 07-12 المؤرخ في 28 ربيع الأول 1433 الموافق لـ 21 فيفري 2012 المتعلق بالولاية ان: "الولاية هي الجماعة الإقليمية للدولة وتتمتع بالشخصية المعنوية والذمة المالية المستقلة.

³ بوضياف عمار ، شرح قانون الولاية، الجسور للنشر والتوزيع، سنة 2012 ، ص 116-117 .

سلي بالنسبة له وذلك طبقاً لأحكام المادة 81 بموجب قانون الولاية رقم 07-12 المؤرخ في 2012/02/21 الصادر بعد الغاء قانون الولاية سنة 1990 .

والولاية تنشأ بقانون، وتسيرها هيئتان طبقاً لأحكام المادة 02 من قانون الولاية الجديد هيئة تداولية تتمثل : في المجلس الشعبي الولائي، الذي هو إمتداد إقليمي لامركزي للدولة تسعى عن طريقه الى تقديم خدمات عمومية للمواطن عن طريق إنشاء مرافق عمومية محلية مختلفة، ونصت المادة 114 من قانون الولاية الجديد على منح الوالي باعتباره الهيئة الثانية سلطة اتخاذ القرارات ولوائح الضبط الإداري للحفاظ على النظام العام بمفهومه التقليدي والحديث قصد تقييد حريات المواطنين ووضعت مصالح الأمن المختلفة تحت تصرفه¹ .

كما أن قانون الولاية قد كرس في طياته مبدأ المشاركة وأكبر دليل على ذلك هو إعلام الجمهور وفقاً لنص المواد : 13 ، 18 ، 32 ، 36 ، منه، نشر الإعلانات المواد 18 ، 31 منه ، الاطلاع على محاضر مدونات المجلس الشعبي الولائي وفقاً لنص المادة 32 من نفس القانون . حيث يتسنى للمواطنين وفقاً لهذا المبدأ المساهمة في تسيير الشؤون العامة على المستوى الولائي بشكل غير مباشر من خلال انتخاب المجلس وفقاً لنص المادة 12 من القانون الجديد، وقد تم بموجب المرسوم 15-140 المؤرخ في 2015/05/27 بإحداث مقاطعات إدارية داخل بعض الولايات وتحديد القواعد الخاصة بها .

ثانياً : الأسس التنظيمية المنظمة لعلاقة المواطن بالإدارة

إن السلطة التنفيذية هي المسؤولة عن تنظيم علاقة الإدارة بالمواطن باعتبارها المسؤول المباشر على الإدارة العمومية ومراقبة السير الحسن لجميع مرافقها وهيكلها، والتي تسعى إلى إشباع حاجيات ومتطلبات المواطنين. لذا سنتطرق إلى بعض الامثلة عن مراسيم تتضمن قواعد قانونية تنظم تلك العلاقة .

1- تنظيم علاقة الإدارة بالمواطن في المرسوم 88-131 لسنة 1988

يندرج تنظيم علاقة الإدارة بالمواطن ضمن مجال اختصاص السلطة التنظيمية التي يضطلع بها ئيس الجمهورية طبقاً لدستور 1976 الذي يستند على طبيعة المرسوم 131/88، كما يعتبر

¹ حسين بن شيخ اث ملويا، مسؤولية السلطة العامة، دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع، عين مليلة، الجزائر، ، سنة 2013 ، ص 305

هذا المرسوم أداة قانونية لاصدار اللوائح التنظيمية المستقلة ووسيلة لممارسة رئيس الجمهورية لسلطته التنظيمية في المسائل غير المخصصة للقانون.

فقبل 1988 كانت الإصلاحات الإدارية محدودة ، تميزت بالإدارة المنغلقة على نفسها ما أدى إلى عدم رضى المواطنين بالخدمات التي تقدمها المرافق العامة والهياكل الإدارية العمومية¹. لذلك سعت الدولة مند 1976 إلى إصلاح المرفق العام من خلال إصلاحات هيكلية ومادية لتبسيط الآليات الإدارية للحصول على الوثائق الإدارية وتقليصها بإلغاء بعض الإجراءات الإدارية وفتح دفاتر الشكاوى والإحتجاجات على مستوى الإدارات²، كإنشاء كتابة الدولة للتوظيف العمومي والإصلاح الإداري الذي أبرز عدم رضى المواطنين بنوعية الخدمات التي يقدمها المرفق العام، إلا أنها لم تكن كافية فتم إصدار المرسوم 88-131 المؤرخ في 04 جويلية 1988، فحسب نص المادة 85 فقرة 05 من التعديل الدستوري أنه جاء لتنظيم علاقة الإدارة بالمواطن³، كما جاء في القسم الثاني من الفصل المتضمن الأحكام المتعلقة بإلزام الإدارة بإستقبال المواطنين (من المادة 12 الى 14) ملزما إيها بتوجيه المواطنين وارشادهم لقضاء حاجاتهم ومصالحهم واستقبالهم وذلك من خلال إقامة هياكل ملائمة بتزويدها بالوسائل المادية والبشرية ، وإنتقاء الأعوان المكلفين بالاستقبال والتوجيه إضافة إلى مساعدة الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة لإنجاز إجراءاتهم الإدارية .

وقد صدر قرار وزير الداخلية بتاريخ 04 سبتمبر 1988⁴، يحدد شروط إستقبال المواطنين في مصالح الولايات والبلديات وتوجيههم وإعلامهم، ولضمان حقوق المواطن . كما أطبق عقوبات تأديبية قد تصل إلى العزل مع الحرمان من حق المعاش للموظفين الذين يعترضون سبيل التدابير المتخذة لتحسين العلاقات بين الإدارة والمواطن، دون المساس بالعقوبات الجزائية المقررة في قانون العقوبات والقوانين المكملة له، وكذا التعويضات المدنية⁵ وهذا وفقا لنص المادة 40 من هذا المرسوم.

¹ غزلان سليمة، المرجع السابق، ص 42 .

² العقيد باش لخضر، اخلاقيات الوظيفة العامة في التشريعات الجزائرية، الفصل الثاني، مجلة الدرك الوطني، وحدة الروبية، الجزائر، العدد 02 ، سنة 2003 ، ص 2-3 .

³ بعلي محمد الصغير ، القرارات الإدارية، دار العلوم للنشر والتوزيع، عنابة، ، سنة 2005 ، ص 101 .

⁴ قرار وزير الداخلية 23 محرم 1409 الموافق ل 04 ديسمبر 1988، المتعلق بشروط استقبال المواطنين في الولايات والبلديات وتوجيههم واعلامهم، الجريدة الرسمية، العدد 39 .

⁵ المرسوم 88 رقم 131 المؤرخ في 4 جويلية 1988، المنظم للعلاقات بين الإدارة والمواطن، الجريدة الرسمية العدد 27 ، ص 13-17 .

لم يرتب هذا المرسوم آثار حاسمة لسببين الأول ضعف انتشاره وسط المواطنين وعدم دخول بعض نصوصه حيز التطبيق .

2- تنظيم العلاقة في المرسوم الرئاسي رقم : 00-372 لسنة 2000

إن المرسوم الرئاسي رقم : 00-372 لسنة 2000 المتضمن لجنة هياكل الدولة وإصلاحها . تم إحداثها من أجل إعادة هيكلة وإصلاح الهياكل الإدارية للدولة حيث وصف الدكتور أحمد رشيد الإصلاح الإداري كمفهوم شامل : "أنه يعبر عن عمليات التغيير الكلية في النظام الإداري سواء من النواحي المادية أو الوظيفية أو السلوكية ضمن البناء الشامل للمجتمع ". ويبرر أصحاب هذا الاتجاه في التعريف أن الاخذ به يعود لتعدد مختلف العوامل الإدارية وتشابكها بما يجعل الإصلاحات الجزئية ينتج عنها اضطرابات وتعارض داخل النظام الإداري¹. أما المفهوم الجزئي له فيتمثل في النظر للجهاز الإداري وتطويره على انه عمليات اصلاح وترميم للأجزاء المكونة للجهاز².

وقد أعدت هذه اللجنة تقريرا أبرزت فيه انه تم انشاءها في ظل استراتيجية تكريس دولة القانون والحريات العامة، خاصة ما تعلق بالمنظومة الإدارية والقانونية بقصد إيجاد حلول ناجعة لإصلاحها بجعل المواطن حجر الزاوية وعلاقته بالدولة بتحديد لها للأسباب التي أدت الى انعدام الثقة بين هياكل الدولة (الإدارة) والمواطن والتي من أبرزها انعدام المفهوم الحقيقي والصحيح للحقوق والحريات الأساسية، التي حجزها الدستور في المادة 122 للسلطة التشريعية (البرلمان) لسن قوانين لتنظيمها وقلة الضمانات الدستورية، ومحدودية وعدم نجاعة الإصلاح المؤسساتي وشفافية البيروقراطية³، وقد أقر التقرير أنه يمكن بناء ثقة بين الطرفين (الإدارة والمواطن) بإعداد مشروع قانون يتضمن ميثاقا لتنظيم علاقات الإدارات العمومية بالمواطنين قانون يرمي الى جعل المواطن شريكا للإدارة بإقرار حق الاعلام للمواطنين، ومبدأ ضمان الإدارة للمساواة بين المواطنين في الحقوق والواجبات وإزالة كل الحواجز التي تعيق المشاركة الفعلية للمواطن في الحياة السياسية والاقتصادية والثقافية ومشروع الرقابة

¹ حميدي أمين عبد الهادي، الإدارة العامة العربية والمعاصرة، دار الفكر العربي، سنة 1977 ص 27 .

² كاس عبد القادر، الإدارة العامة والإصلاح الإداري في الجزائر، رسالة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة بن يوسف بن خدة، الجزائر، سنة 2017/2018، ص 37.

³ المرسوم الرئاسي رقم 372-200 المؤرخ في 27 شعبان 1421 الموافق ل 22 نوفمبر، 2000 المتضمن احداث لجنة اصلاح هياكل الدولة ومهامها، الجريدة الرسمية عدد 71 .

على المرافق العامة وخلق فضاء واسع لمشاركة المواطن وإنشاء مؤسسة عمومية¹، ذات طابع إداري لها الشخصية المعنوية تحت وصاية الحكومة مقرها في الجزائر العاصمة للملاحظة ومراقبة وتحليل وتقييم وتطوير علاقة المواطن بالإدارة، لمراقبة نشاطات الإدارات والمرافق العمومية ومعاينة جميع المشاكل لتطوير علاقة المواطن بالإدارة إلى أحسن وأرقى المستويات وإقتراح حلول على الإدارات والمرافق العامة لتطوير وتنظيم نشاطها الإداري، وتفعيل طرق الطعن وتكنولوجية الاعلام والاتصال².

خلاصة المبحث الأول :

إن الإدارة العمومية هي الوسيلة التي تقوم من خلالها الدولة بتوفير الخدمات وآداة تطبيق سياستها العمومية باعتبارها الجهاز التنفيذي لنشاطاتها في مواجهة المواطنين وتلبية حاجياتهم الأساسية والضرورية.

و نظرا لارتباطها ارتباطا وثيقا بالحقوق والحريات الأساسية للمواطنين في ظل التطور المستمر للخدمات العمومية وباعتبارها نقطة الإنطلاق للإصلاح الإداري نتيجة الفساد الإداري والبيروقراطية وسوء إستعمال السلطة ..، الموروثة إبان الإستعمار الذي خلف هياكل هششة في مختلف المجالات وعلى الأخص المجال الإداري، والتي كانت وليدة لعلاقة مضطربة وفقدان الثقة و النفور بين الطرفين ، ولهذا توجب إحاطة هذه العلاقة بحصن قانوني متين من أجل تحقيق توقعات العامة و الرقي بالخدمة العمومية إلى المستوى المطلوب في علاقتها مع المواطنين فيما يخص الإنجاز والمعاملات لتلبية حاجياتهم ومستلزماتهم اليومية .

ولهذا قام المشرع الجزائري ببلورت الإطار القانوني للعلاقة بين الإدارة والمواطن و أولى اهتماما متباينا من طرف السلطات العمومية سواء على مستوى الإطار القانوني أو المؤسساتي، وذلك من خلال مجموعة من الإصلاحات وفق العديد من المبادئ والأسس التنظيمية والتشريعية والتنفيذية لرسم الحدود و للحماية اللازمة بالرغم من تعاقب الحكومات والبرامج السياسية الذي أدى إلى عطل المخطط التنموي المراد تطبيقه بمختلف المجالات ، فبالرغم من أن هذه الإصلاحات كانت خطوة إيجابية نحو تقريب الإدارة من المواطن وخدمته وخاصة ما جاء به مرسوم 131/88 المنظم للعلاقات بين الإدارة والمواطن، غير أننا من خلال هذه الدراسة لاحظنا أن هذه الإصلاحات قد تميزت

¹ Comité de la réforme des structures et des missions de l'état, rapport général de la reformes des structures de l'état (texte et document), présidence de la république, p529-533

² Comité de la réforme des structures et des missions de l'état, rapport général de la reformes des structures de l'état (texte et document), présidence de la république, p417-418

بالضعف من حيث مكانتها وقيمتها القانونية .

فإصلاح النقائص التي تميزت بها الإدارة في تعاملاتها يعاب عليها عدم تكفل حقيقي وإهتمام شامل وتطبيقي على أرضية الواقع ، فالتطبيق يبقى محدودا جدا لغياب إطار قانوني خاص ينظم الإجراءات و كيفية تطبيق قواعد ممارسته .

المبحث الثاني : المبادئ و الهيئات المتعلقة بعلاقة المواطن بالادارة

إن التطور الذي حققته الدول الكبرى إنما يعزى في جانب كبير منه إلى الإدارة التي تسير بطرق حديثة وعلمية تتخذ من الفعالية والسرعة والعدالة مبادئ رئيسية لها، طالما أن هدف الدولة هو خدمة المجتمع وتوفير كل الظروف المناسبة والملائمة له، وتقديم الخدمات الضرورية التي يحتاجها الفرد والمجتمع في كافة نواحي الحياة¹. وفي هذا الصدد إتبعنا الإدارة العديد من المبادئ لتحقيق أهدافها والهيئات المنشأة لنفس الغرض والتي سندريها كالتالي:

المطلب الأول المبادئ الأساسية التي تحكم علاقة الادارة بالمواطن

تتمثل المبادئ الأساسية التي تحكم علاقة الإدارة بالمواطن في مبدأ الشفافية، مبدأ المشاركة، مبدأ المساءلة والتي أساسها تطوير العلاقة إلى أحسن وضع ممكن من خلال التعاون والتكامل والثقة المتبادلة ، وسنتطرق إليها وفق فرعين :

الفرع الاول : مبدأ الشفافية

يعتبر مبدأ الشفافية من المبادئ الأساسية المقترنة بالتقدم والرفاهية، وهي من المتطلبات الأساسية لتمكين الأفراد من المشاركة في إدارة الشؤون العامة، ولعل جوهر مبدأ الشفافية يتمثل في الحق في المعلومة والحق في المعرفة وهذا ما أخذت به النظم القانونية مع التوسيع من مبدأ الشفافية في إدارة الشؤون العمومية²، والشفافية ذات قيمة عالية وليست شعارًا في تعاليم ديننا الإسلامي الحنيف، الذي يحثنا على الصدق والأمانة في كل تعاملاتنا وعلى مختلف الأصعدة.

¹ زربي نذير ، دور الإدارة الجزائرية في بعث قيم الشخصية الوطنية وأثره على التنمية الشاملة ، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة منتوري قسنطينة، عدد1 ، عام 1999 ص 97 .

² زعباط عمر ، مبدأ الشفافية في مجال نشاط الإدارة العمومية ، كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة قاصدي مرباح ورقلة (الجزائر)، دفاتر السياسة و القانون، مجلة جامعية محكمة في الحقوق و العلوم السياسية تصدر عن جامعة قاصدي مرباح ورقلة المجلد 12 ، العدد 2 ، سنة 2020 ، ص 60.

كما أن الشفافية مبدأ ذا قيمة في التعاملات الاقتصادية، الاستثمارية والإدارية لأي منظمة ناجحة، وهي أحد أهم ركائز الحوكمة وسلاح فعال لمحاربة الفساد المالي، الإداري وإساءة استخدام السلطة لذا سندرسها من حيث :

اولا : تعريف مبدأ الشفافية

الشفافية لغة: هي قابلية الجسم لإظهار ما وراءه، ويستعار للشخص الذي يظهر ما يبطن وتعني البيان والوضوح، وخلق بيئة تكون فيها المعلومات متاحة ومفهومة، وعكسها التعتيم والسرية .
وكما أن الشفافية لا تعني الإفصاح عما هو سري ويجب حجبه لمصالح عليا، خاصة المعلومات الشخصية المتعلقة بالأفراد، إلا بحدود ما تحدده الأنظمة ويتطلب كشفه وبيانه في حالات محددة، وما عدا ذلك فيجيب حمايتها من كافة الممارسات غير المهنية بأي صورة كانت.
أما إصطلاحا: فيقصد بمصطلح مبدأ الشفافية بمعناه الواسع هو التزام الإدارة باشتراك المواطنين في إدارة الشؤون العامة التي تمارسها الإدارة لصالح المواطنين مع الالتزام باتخاذ كافة الإجراءات والتدابير التي تضمن تزويد المواطنين بالبيانات والمعلومات الصادقة عن كافة مخططاتها وأنشطتها وأعمالها ومشروعاتها وموازنتها ومداواتها وإعلان الأسباب الواقعية والقانونية الدافعة لها، وتوضيح طرق وإجراء مسائل الإدارة¹.

لقد اختلف المهتمون من هيئات ومتخصصين في تحديد مفهوم مبدأ الشفافية و تعددت التعاريف، وذلك بحسب وجهة النظر التي حكمت هذا المفهوم، فقد عرفها البعض على أنها حرية تدفق المعلومات بأوسع مفاهيمها وما كلف الوضوح التام، في حين عرفها البعض بأنها ضرورة التوفير السريع للمعلومات الدقيقة في أوانها وبصورة معينة مع سهولة الوصول إليها ،وهناك من يرى أن الشفافية في الإدارة الحكومية تعني أن تكون الحكومة والأجهزة الإدارية العامة في صندوق من زجاج بحيث يرى الجميع بوضوح ما تقوم به من أعمال وما تبشره من مهام وتديره من برامج وترتبط به من علاقات والشفافية التي تمارس فيها ذلك.

كما أن الشفافية مفهوم مرتبط أشد الارتباط بحقوق الانسان الأساسية فمن حق المواطن أن

¹ الطوخي سامي ، المرجع السابق ، ص 187 - 190 .

يحصل على معلومات كافية وافية حول المعاملات والإجراءات المرتبطة بمصالحه كما أكدته المادة 19 من الإعلان العالمي لحقوق الانسان . مما سبق وبالرغم من إختلاف المفاهيم نستخلص أن الشفافية هي نقيض وعكس الغموض، وتعني إتاحة المعلومات عن أعمال الحكومة وما يتعلق بها من جوانب إيجابية أو سلبية على حد سواء من دون إخفاء عن الرأي العام . كما أن الشفافية تشمل عنصريين :

- 1- الإجراءات وصحة مصداقية، عرض المعلومات والبيانات الخاصة بالوحدات والمؤسسات السياسية،الاقتصادية،الاجتماعية الخاصة والعامة ووضوح العلاقات فيما بينها من ناحية التخطيط،التمويل والتنفيذ من أجل تحقيق الأهداف المرجوة .
- 2- الحق في الحصول والوصول للمعلومات الصحيحة والحقيقة في الوقت المناسب لذوي العلاقة من الخدمات التي يقدمها الجانب الأول .

ومنه الشفافية تنطوي على سهولة وفهم الإجراءات ووضوحها ومرونتها لتسهيل أداء الموظفين لمهامهم الرقابة الإدارية وزيادة كفاءتها وفعاليتها من خلال توضيح وتدقيق الإجراءات المعمول بها. ويمكن إضافة أن الشفافية ليست على صورة واحدة بل منها ما له طابع مقلد حيث تطبق في مجال مختلف عن مجالها الأصلي بشكل لا يتناسب مع الطبيعة الخاصة للعمل الإداري وظروفها، ومنها ما له طبيعة خادعة¹ وهي عكس الشفافية المتكاملة الحقيقية فتعمل على تحقيق مصالح فئة معينة غالبا ما يكون أهم مصدرها ومصممين لآلياتها، وليس المستفيد منها أو المطلع على إنتاجه ، وأخرى ذات طابع انتقائي والتي تعتمد أسلوب الانتقاء الجيد للنتائج مهما تواضعت، وتبرزها بأسلوب علني واضح وغالبا ما يرافقها حملات إعلانية في حال ما أدى تطبيقها إلى الوصول نتائج إيجابية عن طريق طرح الأحداث الخاصة بتطبيقها للمجتمع .

ثانيا : أهمية مبدأ الشفافية

إن مبدأ الشفافية له أهمية كبيرة كونه الدعامة الأساسية لتعزيز العلاقة بين الإدارة والمواطن ، وذلك من خلال عدة نقاط نلخصها فيما يلي :

¹ بن علوش فارس ، دور الشفافية في الحد من الفساد الإداري في القطاعات الحكومية، أطروحة دكتوراه، جامعة نايف للعلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا، السعودية، ، سنة 2010 ، ص 13.

- توطيد العلاقة بين المواطن والادارة وبناء أسس متينة أساسها الثقة في المعاملات بينهما .
 - محاربة الفساد الاداري والرشوة لتحقيق عدة أهداف لعل أهمها مبدأ مجانية الخدمة العمومية ، وتحسين صورة الإدارة على المستوى الداخلي والخارجي في مجال الإصلاح .
 - محاربة مبدأ السرية والغموض في المعاملات الادارية والخدمات المقدمة من قبل الادارة العمومية رغم حق المواطن في النفاذ إلى المعلومة الادارية وذلك لتحقيق المصلحة العامة وفقا للنصوص والتنظيمات القانونية ومبدأ الشرعية.
 - يعتبر هذا المبدأ ضمانا للمواطن للتعبير عن حريته ولحماية حقوقه والمشاركة في الرقابة على أعمال الادارة في الحصول على متطلباته .
 - هو مبدأ من مبادئ الاتصال بين المواطن والادارة .
 - طبقا لقاعدة "ما لا يقوم الشرع إلا به فهو شرع " فإنه لا يمكن إخضاع الإدارة لآليات المساءلة إلا إذا كانت أنشطتها خاضعة للشفافية ، هذه الأخيرة التي تحدد مدى مطابقة تلك الأنشطة لمبدأ الشرعية¹ .
 - هو مدخل ضروري لعقلنة العمل الإداري، إذ يوضح ممارسة المواطن لمختلف آليات وقنوات اتخاذ القرارات الإدارية² .
 - تكريس مبدأ ديمقراطية الإدارة العمومية التي تجبر الإدارة بالعمل من خلال موظفيها، على إقامة حوار مفتوح ومستمر مع المواطنين حتى تكسب ثقتهم ورضاهم، باعتبار أن السلطات المخولة للإدارة هي في الأصل بتفويض من المواطنين نفسه. فعملية تحسين العلاقة بين الإدارة والمواطن وتأطيرها القانوني التي انطلقت مع بداية الثمانينيات في ظل ما يعرف بسياسة تقريب الإدارة بالمواطن من خلال إحداث هياكل إدارية وأدوات قانونية متنوعة .
- وهذا ما هو جليا في بعض النصوص كالمرسوم: 131/88 المنظم للعلاقات بين الإدارة

¹ الطوخي سامي ، المرجع السابق ، ص 184 .

² الطوخي سامي ، المرجع نفسه ، ص 188 .

والمواطن والذي أقرت مجموعة من القواعد التي تأيد مبدأ شفافية النشاط الإداري، ومن أهمها المادة 16 منه المتضمنة التزامات الإدارة فيما يتعلق بأساليب استدعاء المواطن، كحقه بمعرفة إسم المصلحة، صفة الموظف القائم بالاستدعاء (اسم، موقع، لقب، وظيفة...)، وكذا أيام الاستقبال... الخ. ومن جهة أخرى أكد نص المادة 29 من نفس المرسوم على مبدأ شفافية الإدارة من خلال التزام الموظفين لاسيما المكلفين منهم بالشبايك واستقبال المواطنين بالكشف عن هويتهم بارتدائهم لبذلة موحدة الزي، او حملهم لإشارة او وسيلة أخرى مناسبة من شأنها ان ترفع اللبس عن هويتهم ، كما يدعم المرسوم 131/88 بالقرار الصادر في: 1988/09/04 الذي تضمنت قواعده مجموعة تدابير ترمي إلى تكريس المصالح المحلية للشفافية في علاقتها بالمواطنين في المادة 01 منه ¹ .

ثالثا : تطبيقات مبدأ الشفافية

إن مبدأ الشفافية قد جسد في الدساتير الجزائرية بداية من دستور 1976 حيث أنه تضمن بموجب المرسوم 131/88 المؤرخ في : 4 جوان 1988 بالكثير من الأحكام التي توضح علاقة الإدارة بالمواطن من خلال تكريس العديد من الإجراءات والآليات والحقوق التي لا يمكن أن تتحقق الشفافية من دونها ويمكننا تلخيصها في ثلاث عناصر :

1- حق الاعلام الإداري : إن حق الاعلام الإداري² مسألة في غاية الأهمية جاء بها عدة نصوص تنظيمية تتمثل في إعلام المواطن علم التدابير والتنظيمات التي تسطرها عن طريق الوسائل المتاحة للإعلام ، الاعلان والنشر...؛ و يعتبر نتيجة منطقية وحتمية لمبدأ الشفافية الادارية .

تلتزم فيها الإدارة وتضع على عاتقها مسؤولية تعريف المواطنين بحقوقهم والتزاماتهم والذي يجسد مظهرها من مظاهر الكشف عن اعمالها وانشطتها بواسطة ما يعرف بنشر المعلومات المتطلبة لأداء الجهاز الإداري أو تبليغها للمواطنين بما يحقق حاجياتهم³ ، وهو ما كرسه المشرع الجزائري في عدة مناسبات أبرزها :

¹ تنص المادة 01 من القرار على: "تتضمن الرسائل التي ترسلها مصالح الولايات، البلديات، الى المواطنين عناصر التعريف بالموظف الذي يتولى دراسة الملف".

² سوفي فؤاد، الإدارة وذاكرتها اثار الماضي واشكالية التسيير في الحاضر، مجلة إدارة للمدرسة الوطنية للإدارة، الجزائر، المجلد 13 ، عدد 25 ، سنة 2003 ، ص 21 .

³ حاجي حسين ، المرجع السابق ، ص 41 .

- نص المادة 08 و المادة 24 من المرسوم 131/88 .
 - القرار الصادر في: 1988/09/04 والمكرس للمرسوم 131/88 بموجب نص المادة 01 و 09 المحدد لشروط استقبال المواطنين في مصالح الولايات والبلديات وتوجيههم وإعلامهم المدعم¹.
 - المادة 19 ، 21 ف1 من القانون رقم : 08/90 المتعلق بالبلدية .
 - المادة 20 من القانون رقم : 09/90 الخاص بالولاية .
 - المادة 11 و 15 من القانون رقم: 01/06 المتعلق بالوقاية من الفساد ومكافحته .
- كل ما سبق ذكره من القواعد القانونية هي على سبيل المثال وليس الحصر. ونلاحظ أن تطبيق هذا الحق جاء محدودا ، فعالبا ما تتدرع الإدارة بالسر الإداري في مواجهة الرد على طلب الإطلاع على الرغم من أنها ملزمة من الناحية القانونية في حالة رفضها طلب الحصول على المعلومات، بتبليغ المعنى كتابيا بقرار مسبب مع بيان مختلف وسائل الطعن المتاحة له².
- 2- حق الإطلاع أو الحصول على الوثائق الإدارية: إن النتيجة الحتمية لتمتع المواطن بحقه في الإعلام الإداري تترتب عنها وجوبا حقه في الإطلاع أو الحصول على الوثائق الإدارية فهو من الحقوق التي تندرج تلقائيا، فقد أقر مرسوم 131/88 المنظم للعلاقات بين الإدارة والمواطن ولأول مرة حق الاطلاع على الوثائق والمعلومات الإدارية بموجب نص المادة 8 منه وإمكانية الإطلاع تكون عن طريق الاستشارة المجانية أو تسلم نسخ منها علم نفقة الطلاب، بشرط ألا يتسبب النسخ في إفساد الوثيقة أو يضر بالمحافظة عليها، ولا يمنع المواطن من الإطلاع على هذه الوثائق إلا بموجب قرار معلل تبين فيه أسباب الرفض وذلك وفقا لنص المادة 10 من نفس الدستور.

¹ القرار الصادر في : 1988/08/04 الجريدة الرسمية عدد ، 39 ، ل 1988/09/28 ص 1352 و 1353 ، جاء في نص المادة 01 : "ان يضبط الولاة ورؤساء المجالس الشعبية البلدية جميع التدابير اللازمة لتسيير استقبال المواطنين وتوجيههم واعلامهم" وجاء في نص المادة

09 تحت عنوان اعلام المواطنين على انه : " يضبط الولاة ورؤساء المجالس الشعبية البلدية كل اجراء يرمي الى تحسين اعلام الجمهور...."

² طمين وحيدة و بوحارة كنزة ، تكريس الديمقراطية التشاركية في القانون الجزائري ، مذكرة لنيل شهادة الماستر ، فرع القانون العام ، تخصص الجماعات المحلية و الهيئات الاقليمية ، كلية الحقوق و العلوم السياسية ، جامعة عبد الرحمان ميرة ، سنة 2012-2013 ،

وهذا الحق كان موجودا من قبل في ظل القانون الجزائري¹، غير أن المرسوم 131/88 له الفضل في إقراره ومن أمثلته : -الحق في الإطلاع على محاضر مداولات المجالس الشعبية البلدية و الولاية ، - حق الموظفين في الإطلاع على الملفات الإدارية،-حق الإطلاع على ملف التحقيق المتعلق بنزع الملكية من أجل المنفعة العامة، - حق الاطلاع على القوائم الانتخابية . و بمعنى أصح أنه وبموجب مرسوم :131/88 لقد عمد المشرع الجزائري إلى الإشارة للالتزام وضمنان حق الاطلاع من دون أن يحتوي هذا الحق في قالب قانوني خاص به .

وتجدر الإشارة بأنه ليست كل الوثائق الادارية متاحة للجمهور للإطلاع عليها إذ لا يمكن للإدارة أن تنشر أو تسلم أية وثيقة إذا كانت ذات صلة بحياة الفرد أو ترتبط بوضعيته الشخصية . إن المرسوم 131/88 وإن شكل نقطة انطلاق وتحويل حقيقيين نحو إرساء علاقة قانونية واضحة بين الادارة والمواطن، إلا أن الوضع أضحى يتطلب إعادة وضع إطار قانوني على وجه السرعة وطبيعة قانونية تنم عن إرادة المواطن بواسطة ممثليه، فمن غير المعقول تنظيم علاقة الادارة بالمواطن والتي تعتبر عصب الدولة بمجرد مرسوم .

كما لا يمكن الإشارة إلى نص تنظيمي وصلته بالحق في الوصول للمعلومة المتمثل في المرسوم التنفيذي :16-190 الذي يحدد كفيات الاطلاع على مستخرجات المجلس الشعبي البلدي والقرارات البلدية، والتي جاءت تطبيقا لاحكام القانون: 10-11 المتعلق بالبلدية والذي من خلاله يقع على عاتق المجلس الشعبي البلدي تسهيل إعلام المواطنين حول تسيير الشؤون المحلية، وحسب هذا النص وكأصل عام يمكن للمواطن الاطلاع على المداولات والقرارات البلدية ويستثنى من ذلك الحالات التالية :الحالات التأديبية، لمسائل المرتبطة بالمحافظة علم النظام العام ، القرارات البلدية ذات الطابع الفردي ، سير الاجراءات القضائية .

إن التمعن في الاجراءات المتعلقة بالحصول على الوثائق البلدية نظمت بشكل بسيط نذكر منها :- عدم ترير أسباب طلب الوثيقة ،- السرعة في آجال الاطلاع على الوثيقة بحيث لا تتعدى مدتها القصوى 5 أيام، - مجانية الاطلاع على الوثيقة مع إمكانية نسخ الوثيقة على عاتق طالبها ،

¹ Soraya chaib et Mustapha kharadj, le droit d'accès aux document administrative, revue tunisienne d'administration publique, n17, 3eme trimestre, 1995, p51.

يجب أن يجسد رفض الاطلاع على الوثيقة بموجب قرار معلل يبلغ للمعني¹.

3- حق تسبب القرارات الإدارية: التسبب هو إفصاح الإدارة عن الأسباب القانونية والواقعية، لتبرز فيه دوافعها لإصدار القرار الإداري ، وهو عنصر من عناصر الشكل الذي يحدد المشروعية الخارجية للقرار عكس السبب كعنصر موضوعي، فيمكن الأفراد من فهم ومعرفة أسباب إتخاذ القرارات الإدارية والظن فيها، كما أن التسبب أو ما يعرف أيضا بتعليل القرارات الإدارية جزء جوهري أو أساسي من مضمون مبدأ الشفافية وأساس للرقابة على القرارات الإدارية من قبل أطراف مختلفة (السلطة الإدارية العليا، المواطنين، القضاء....)

فالتسبب على خلاف القرار الإداري الذي يضع المواطن كعنصر خارجي قبل إصداره ، يولد نوعا من العلاقة بين الإدارة والمواطنين بوضع هذا الأخير في الحسبان لدى إصدار القرار . ويعد وسيلة له لرقابة مدى مشروعية قرارات الإدارة، ويمكنه مباشرة من الإطلاع على أسباب القرار ليعمل على ترتيب أوضاعه إما بالموافقة عليه، بانتقاده أو بالظن فيه أمام القضاء طلبا لتعديله أو إلغائه متى كان مخالف لمبدأ المشروعية .

كما يعتبر التسبب وسيلة السلطة الإدارية في التدليل على صحة النتائج والآثار التي انتهى إليها القرار الذي أصدرته ووسيلة إقناع بمشروعيته ، فله دورا فعلا في الحد من تعسف الإدارة بما تملكه من سلطة تقديرية، اذ يعطي للإدارة إحساسا دائما بالخضوع للقانون وبالتالي تحسين علاقة الإدارة بمواطنيها كما أنه يجسد مبدأ الشفافية و يحد مضمون مبدأ السرية .

بناء على ذلك كله يمكن القول أن للتسبب فعالية كبرى في مجال العلاقة بين الإدارة والمواطن ، فهو ضمان حقيقي لحماية حقوق المواطن وحرياته اتجاه الإدارة ، والوسيلة القانونية الأكثر أهمية في تحسين العلاقة بين الطرفين وتعتمد على الشفافية و ثقافة التشاور والانفتاح ، ما يجعل من السلطات الإدارية أكثر قبولا، فاعلية، وانفتاحا، وقربا من المواطن مما يؤدي إلى تقوية دولة القانون وتحقيق الديمقراطية الإدارية².

وبالرغم من ذلك فالمشرع لم يجعل التسبب وجوبي للقرارات الادارية فنطاق الاستفادة منه كان

¹ زعباط عمر ، المرجع السابق ، ص 69 .

² غزلان سليمة ، المرجع السابق ، ص 97 .

محدودا وتنجر منه رغبة عدم تقييد الادارة بمثل هذا الاجراء الشكلي إلا في الحالات الذي يحددها القانون صراحة و بموجب نصوص .

الفرع الثاني : مبدا المساءلة و المشاركة

أولا: تعريف مبدأ المشاركة و اهميته :

تعرف المشاركة على أنها مساهمة المواطنين في الإدارة وهم يشاركون في إصدار القرارات ليس بصفتهم عاملين، وإنما بصفتهم مستفيدين أو مستعملين للمرافق العمومية باعتبارهم عنصرا مكونا للإدارة حتى تأتي قراراتها معبرة و مترجمة لحاجياتهم الواقعية، وأهي ذلك النشاط الذي يقوم به المواطنون قصد التأثير في عملية صنع القرارات سواء كان نشاطا فرديا أو جماعيا، منظما أو عفويا ، متوصلا أو متقطعا ، سليما أو عنيفا ، فعالا أو غير فعال ، مباشرا أو غير مباشر¹ .

فالمشاركة مكونا فعال من مكونات التنمية الإنسانية، إذ تساهم في عملية صنع القرارات التي تؤثر في حياة المواطنين من خلال مؤسسات شرعية تقوم على حرية التنظيم والتعبير، وينبغي على جميع الأفراد أن يكون لهم صوت في عملية صنع القرار، إما بصورة مباشرة أو عن طريق المؤسسات الوسيطة، و لا بد أن تكون مبنية على حرية تكوين الجمعيات ، إضافة إلى أن دعم الحركة الجمعوية من شأنه خلق قنوات تشاور بين الإدارة والمواطن ومن ثم تحسين العلاقات بين الطرفين، وتجسيد احترام الحقوق والحريات في إطار دولة القانون والمشاركة قد تكون في عدة مجالات² أهمها :

- المشاركة في التخطيط : وتدور حول مناقشة المشاريع و تحديد الاولويات وفق لقاءات دورية لتقييم الواقع المحلي مع الممثلين المحليين .

- المشاركة في تنفيذ الخطط والمشاريع: وذلك من خلال إبداء آرائه واقتراحاته .

- المشاركة في المتابعة والتقييم والرقابة : وتكون بإبداء الراي بالقبول أو الاعتراض و ممارسة الرقابة على المسؤولين المحليين .

إن مبدأ المشاركة من أهم مظاهر الإصلاح الإداري والحكم الراشد لاتصاله الوثيق بالحقوق

¹ شرشور كريمة ، دور الحكامة في تحسين العلاقة بين الإدارة المحلية و المواطن في الجزائر ،مذكرة لنيل شهادة الماستر فرع القانون العام تخصص قانون الجماعات الإقليمية ، جامعة عبد الرحمان ميرة بجاية ، كلية الحقوق و العلوم السياسية قسم القانون العام ، سنة 2017-2018 ، ص 32 .

² شرشور كريمة ، المرجع نفسه ، ص 32-33 .

و الحريات الأساسية وله أهمية بالغة لعل أبرزها :

- 1- تعزيز الفعالية الادارية من خلال إحتكاك الموظفين العموميين بالمواطنين .
- 2- التزويد المباشر والسريع للمعلومات بكل شفافية والاطلاع والاستفادة منها .
- 3- تقديم الحلول المناسبة للصعوبات التي تواجه الخدمات العمومية بالموافقة والمصادق عليها من طرف جميع الاطراف .
- 4- تعزيز ثقة المواطن بالادارة وأعوانها ،وبناء أسس متينة للعلاقة الوظيفية والخدماتية بينهم .
- 5- المشاركة في تسيير المجالس المنتخبة و إبداء الرأي و الرقابة على ممثليها .
- 6- إنشاء جمعيات المجتمع المدني و تقديم الآراء و الإستشارة .
- 7- الاستفادة من مقترحات المواطنين وإتخاذها أساس لتعديل الإدارة لبرامجها وتوجيهاتها من أجل عقلنة و ترشيد العمل الاداري ،وتعزيز النظام الديمقراطي .

ثانيا: تعريف مبدأ المساءلة و أهميته :

يمثل مبدأ المساءلة نوع من أنواع الرقابة على الادارة العمومية وأعوانها لما لها من أهمية بالغة في تحسين علاقة المواطن بالادارة ،فقد عرف برنامج الأمم المتحدة الإنمائي المساءلة على أنها: "الطلب من المسؤولين تقديم التوضيحات اللازمة لأصحاب المصلحة حول كيفية استخدام صلاحياتهم وتصريف واجباتهم، والأخذ بالانتقادات التي توجه لهم وتلبية الطلبات الموكلة لهم، وتحمل بعض المسؤولية عن الفشل وعدم الكفاءة أو عن الخداع أو الغش"¹. وتعد معظم المجتمعات الديمقراطية المساءلة الوجه الآخر للقيادة، وبدون المساءلة تكون القيادة دكتاتورية، وهي إلزام يلزم الآخرين بالمحاسبة أو الإجابة عن المسؤولية التي تم إسنادها لهم.

وبالتالي يعرف مبدأ المساءلة على أنه الحق في إطلاع المواطنين على التقارير الدورية المقدمة من قبل المسؤولين عن الوظائف العمومية منتخبينا كانوا أو معينين .ويعتبر هذا المبدأ من بين أهم مظاهر الاصلاح الاداري ومحاربة البيروقراطية والفساد ووجه من وجوه تطوير وتحسين الخدمات

¹ الجوزي ذهبية ، الحكم الراشد وجودة مؤسسات التعليم العالي في الجزائر، رسالة دكتوراه، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر ، سنة 2013 ، ص8 .

العمومية المقدمة من قبل الإدارة، وكذا رفع مستوى الكفاءات للأعوان العمومية وبالتالي تحقيق الفعالية الإدارية ، كما أنها أنسب أداة لتحمل المسؤولية على أكمل وجه من حيث المعاملات والأعمال كحسب الاستقبال وتقديم الخدمات و تلبية الحاجيات قدر الإمكان ..الخ.

ثالثا: تطبيقات مبدأ المشاركة و المساواة

إن مبدأ المشاركة هو أكبر دليل على نية التغيير وحركة الإصلاح للإدارات العمومية المعيبة

بالكثير من الجوانب السلبية ويمكن دراسة تطبيقاته وفق عناصر:

1- على مستوى البلدية: من أمثلة تجسيد هذا المبدأ نص المواد 11،12،13،14 الباب الثالث من قانون 10/11 المتضمن مشاركة المواطنين في تسيير شؤون البلدية وحقهم بالإعلام والاستشارة خيارات وأولويات التهيئة والتنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية .وقد طرأت عليه تعديلات لضعف المل الجوّاري للمجالس المنتخبة، غياب الحوار مع المواطنين والتنسيق والتعاون بينهم ومسؤولوا البلديات والمديريات التنفيذية المحلية، من أجل تعبئة الثغرات و النقائص التي تشوب قانون البلدية السابق 90-08 .

2- على مستوى الولاية :إن شعار الولاية وفقا لنص المادة الاولى منه هو بالشعب وللشعب وقد وضع هذا الشعار لتأكيد مكانة السلطة الشعبية في التنظيم الإداري الجزائري و بالتالي تكريس مبدأ المشاركة من خلال اعلام الجمهور وفقا لنص المواد: 36،32،18،13 منه، نشر الإعلانات المواد 31،18 منه ،الاطلاع على محاضر مدونات المجلس الشعبي الولائي وفقا لنص المادة 32 من نفس القانون ،حيث يتسنى للمواطنين وفقا لهذا المبدأ المساهمة بشكل غير مباشر في تسيير الشؤون العامة على المستوى الولائي وذلك من خلال إنتخاب المجلس وفقا لنص المادة 12 من القانون الجديد ، وإحتكاكهم بأعضائه ليكونوا على دراية بانشغالاتهم وحاجياتهم¹ . وقد تم بموجب المرسوم 15-140 المؤرخ في: 2015/05/27 بإحداث مقاطعات إدارية داخل بعض الولايات و تحديد القواعد الخاصة بها .

¹ بلحاجي أحمد ، المرجع السابق ، ص 81

وكذا مبدأ المساءلة الذي يهدف إلى تحقيق الفعالية الادارية من خلال تحسين جودة الخدمة العمومية وترقية مستوى الكفاءة وتحقيق الالتزام بالواجبات، كما تعتبر وسيلة فعالة لتحسيس العاملين بمسؤوليتهم وتحسين كفاءتهم سواء من حيث الأعمال أو المعاملات. ومن أهم مظاهر تطبيق هذا المبدأ تشريع النصوص القانونية المنظمة للإدارة المحلية على مستوى البلدية و الولاية .

1- على مستوى البلدية : من أمثلة تجسيد هذا المبدأ :

- نص المادة 144 من قانون البلدية المتضمن أن البلدية مسؤولة مدنيا عن الأخطاء التي يرتكبها رئيس المجلس الشعبي البلدي ومنتخبوا البلدية أثناء ممارسة مهامهم أو بمناسبةها .

- نص المادة 145 من نفس القانون أن كل قرار صادر عن رئيس المجلس الشعبي البلدي لا يأخذ بعين الاعتبار آراء المصالح التقنية و يحدث ضررا في حق المواطن والبلدية أو الدولة إلا عوقب وفقا للقانون أو التشريع المعمول به.

- وعكس المادتين السابقتي الذكر فحسب نص المادة 147 لا تتحمل البلدية المسؤولية تجاه الدولة أو المواطنين في حالة وقوع الكوارث الطبيعية بشرط إثباتها اتخاذ كافة الاحتياطات المنصوص عليها قانونا .

2- على مستوى الولاية : من أمثلة تجسيد هذا المبدأ في الولاية :

- نص المادة 140 من قانون الولاية الذي يتضمن مسؤولية الولاية عن الأخطاء الصادرة عن رئيس المجلس الشعبي الولائي و المنتخبون .

- نص المادة 137 المتضمنة حق توجيه الأسئلة الكتابية لأي مسؤول على مستوى المصالح والمديريات غير الممركزة للدولة في مختلف قطاعات النشاط وعلى مستوى التراب الوطني . بالرغم من وجود جميع هذه النصوص التشريعية والتي تعتبر نقاطا هامة¹ في تجسيد مبدأي المشاركة والمساءلة واللذان هما أكبر دليل على تحسين الخدمة العمومية ونية الإصلاح الاداري ، إلا أن نجاحها يتوقف على مدى تطبيقها على أرضية الواقع .

¹ شرشور كريمة ، المرجع السابق ، ص 39 .

المطلب الثاني : الهيئات الإدارية المتخصصة لتفعيل علاقة الادارة بالمواطن

من المعلوم لدينا أن الإدارة هي الوسيلة والآداة التي تمكن الدولة من القيام بالتزاماتها تجاه مواطنيها ، وهي الواجهة الأمامية التي يقع على عاتقها مسؤولية حل مشاكل المجتمع من جميع النواحي وتلبية طلباتهم وإحتياجاتهم. لذلك قامت الجزائر بمجموعة من الإصلاحات تهدف لخدمة المواطن وإعادة بناء الثقة المنزوعة على مر السنين بين الطرفين، وذلك من خلال إعتمدها على هيئات إدارية لتفعيل هذه العلاقة وهو ما سنتطرق إليه في فصلنا هذا من خلال دراسة العنصرين المتمثلين في وسيط الجمهورية و المجلس الوطني لحقوق الانسان .

الفرع الأول : وسيط الجمهورية

إن الهدف الرئيسي التي تسعى من خلاله معظم الدول هو حماية حقوق وحرريات المواطن من جميع أشكال التعسف الإداري¹ ومعالجة القصور الذي تعاني منه مختلف الوسائل التقليدية المخصصة والتصدي لمشاكل المواطن اليومية الناجمة عن الاختلالات الإدارية ، ولعل أهمها هو إعادة بناء الثقة بين الإدارة والمواطن .

ولهذا تم إنشاء هيئة وسيطة بين الإدارة والمواطن تتلقى دعاوى المواطن وبإقل عناء وتكلفة وبأكثر سهولة وبساطة والتي عرفت باسم "وسيط الجمهورية" ولأول مرة بموجب المرسوم الرئاسي رقم 113/96 المؤرخ في: 23/03/1996²، بهدف حماية الحقوق والحرريات الفردية ضد تعسف المرافق العمومية ولضمان حسن سير الوظيفة الإدارية والحفاظ صدق، أمانة وقانونية الخدمة العمومية الموجهة للمواطن. لذا سنتناول من خلال هذا المطلب لمحة عامة عن أصل هذه الهيئة ومراحل تطورها وصلاحياتها ودورها في تحسين علاقة المواطن بالإدارة على النحو التالي:

أولا : تعريف وسيط الجمهورية

إن آلية أوهيئة وسيط الجمهورية ليست وليدة اليوم، بل عرفت مختلف التشريعات على غرار فرنسا والسويد و اسبانيا وتونس ومصر والجزائر أيضا، والتي ألقى على عاتقها مهمة الحفاظ على حقوق المواطنين وحراياهم والسهر على الحد من تعسف الإدارة ومحاربة الفساد ،فتسمية وسيط

¹ سماعلي عواطف، دور الحكومات المغربية في حماية و ترقية حقوق الانسان- دراسة مقارنة- اطروحة لنيل شهادة الدكتوراه العلوم في

الحقوق شعبة القانون العام، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة الحاج لخضر باتنة ، سنة 2014-2015 ، ص 86 .

² التعليمات الرئاسية رقم 10 المؤرخة في 01/01/1997 ، المتعلقة بتحسين علاقة الإدارة بالمواطن وتسهيل مهمة الوسيط على مستوى مختلف الإدارات المركزية منها والمحلية، والتعليم رقم 21 المنشورة في التقرير السنوي لوسيط الجمهورية، مارس 1996- مارس 1997 ، ص 16 .

الجمهورية تختلف من نظام إلى آخر ، كما أن التشريع السويدي هو الذي يعتبر صاحب هذه المؤسسة ، وقد أطلق عليه اسم الأمبودسمان (Ombudsman)، ونتيجة لسرعة انتشاره في الدول الإسكندنافية فقد اقتبست نفس التسمية كل من فلندا، والنرويج، ونيوزيلندا، الدنمارك، فيما إختارت إسبانيا تسميته المدافع عن الشعب، وديوان المظالم بالمغرب، والموفق الإداري بتونس، والمدعى الاشتراكي بمصر¹.

أما فرنسا ، ووفقا للقانون رقم : 73-06 المؤرخ في : 1973/01/03 المعدل على مر السنين (تعديل 2000،1989)² ، فقد أسست وسيط الجمهورية الفرنسي لمعالجة ما يسمى بمرض الإدارة بهدف تطوير الرقابة الإدارية عليها والحد من الفساد الإداري المتفشي على مستواها . أما الجزائر وبعد إستقلالها وإعتبارا لما عاشه المواطن الجزائري أثناء فترة الإستعمار الفرنسي، فقد عرفت خلال الثمانينات عملية تغيير واسعة أهمها تأسيس هيئة وسيط الجمهورية ولأول مرة بموجب المرسوم الرئاسي :113/96 المؤرخ في 1996/03/23، ضمانا لحماية حقوق وحرية المواطن ومحاربة تعسف وانحراف الادارة وسوء استغلال سلطتها .فطبقا لنص المادة الأولى والثانية من نفس المرسوم الرئاسي رقم: 113/96 المتضمن تأسيس وسيط الجمهورية ، فانها تعتبر هيئة طعن غير قضائية تنشأ بموجب مرسوم رئاسي، وهي سلطة إدارية مستقلة تهدف للمحافظة على حسن العلاقة بين الإدارة والمواطن وحماية الحقوق والحريات³ .

إلا أن العمل بها لم يدم طويلا، حيث بعد تجربته لمدة ثلاث سنوات فقط تم إلغاء هذه الهيئة بموجب المرسوم الرئاسي رقم:170/99 المؤرخ في: 1999/08/02 عند تولي رئاسة الجمهور من قبل السيد عبد العزيز بوتفليقة على الرغم من أهميتها في معالجة اختلالات الإدارة ودورها كقناة توعوية وتوجيهية للمواطن وكأداة لحماية حقوقه وحرياته ،وذلك لعدة أسباب لعل أهمها ضعف القيمة القانونية المرجعية للهيئة وذلك بالنظر إلى الوسائل القانونية التي إعتمدتها في إحداثها وتأسيسها

¹ تم تكريس الموفق الإداري بجمهورية تونس بموجب الأمر رقم : 2143 المؤرخ في : 10 / 10 / 1992 لسنة 1992 المتعلق بإحداث خطة الموفق الاداري المعدل و المتمم .

² يعيش تمام آمال ، سلطات القاضي الإداري في توجيه أوامر الإدارة ، أطروحة دكتوراه، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد خيضر، بسكرة ، 2011، ص 191 .

³ عوابدي عمار ،قراءة علمية في الطبيعة القانونية والوظيفية الرقابية لوسيط الجمهورية في النظام الجزائري ، مجلة الادارة بالمدرسة الوطنية للإدارة ،مجلة سداسية تصدر عن مركز التوثيق و البحوث الإدارية ، المجلد 07 ، العدد 02 ، سنة 1997 ، ص 08 .

،والذي يهدد إستقرارها من كل أشكال التدخل وبالتالي الطابع الإستقلالي على المستويين التأسيسي وكذا من حيث التعيين وإنهاء المهام وبالتالي الخضوع التام لرئيس الجمهورية والذي يحول دون الممارسة الفعالة للمهام الموكلة لها في خدمة المواطن بكل موضوعية .

إلا أنه تم إعادة تأسيسه في سنة 2020 ، بموجب المرسوم الرئاسي رقم : 45/20 المؤرخ في: 2020/02/15¹، وذلك وفقا للإصلاحات التي قام بها رئيس الجمهورية السيد: عبد المجيد تبون، حيث أعاد الاعتماد على هيئة وسيط الجمهورية وبث الروح فيها من أجل خلق علاقة جديدة تربط المواطن و الإدارة جوهرها الثقة بين الطرفين، تكريسا لمبدأ الديمقراطية وتجسيدها لفكرة دولة القانون. ونتيجة لغياب التكييف القانوني الواضح للطبيعة القانونية لمؤسسة وسيط الجمهورية في التشريع الجزائري وجب علينا البحث إذ ما كانت هيئة إدارية أو هيئة استشارية ومن خلال هذه النقاط يمكن أن نستنتج أن وسيط الجمهورية تابع لرئيس الجمهورية ومرتبطة ارتباطا عضويا ووظيفيا به، وعليه فهو تابع للسلطة التنفيذية.

واستنادا على ما سبق ذكره فإن الطبيعة القانونية لمؤسسة وسيط الجمهورية الجزائرية هي مؤسسة مركزية تابعة للإدارة المركزية، حيث يمكن وضع هذه المؤسسة في خانة الإدارات المركزية بحكم موقعها، إضافة أنه جهاز تابع لرئيس الجمهورية ومرتبطة² ارتباطا عضويا ووظيفيا .

ثانيا : صلاحيات وسيط الجمهورية

إن وسيط الجمهورية يعد هيئة طعن لكن ليست ذات طابع قضائي تساهم في حماية حقوق المواطنين وحررياتهم وفي تكريس الإطار القانوني لسير المؤسسات والإدارات العمومية ، ويعتبر هيئة تحت سلطة رئيس الجمهورية ، يستمد سلطته من هذا الأخير وفقا للمادة الثانية . ويمكن القول إن الطعن الذي يتم أمام هذه المؤسسة هو أشبه بوسيلة التظلم المعتمدة أمام الإدارة³ . بالرجوع لنص المادة الثالثة في فقرتها الثانية من المرسوم : 113/90، فإن عمل وسيط الجمهورية يكون في شكل تلقي الشكاوى من المواطنين وذلك بالخضوع للشروط المنصوص عليها وفقا لنص المادة 3 الفقرة 2 والتي

¹ المادة الأولى من المرسوم الرئاسي رقم : 45/20 ، المؤرخ في : 15 فيفري سنة ، 2020 يتضمن تأسيس وسيط الجمهورية، الجريدة الرسمية الجزائرية ، العدد 09 المؤرخ في 16 فيفري سنة 2020 ، ص 04 .

² شرفي صافية ، تجربة وسيط الجمهورية في الجزائر من إنشاء الى الالغاء مقارنة بالنموذج السويدي والفرنسي، رسالة ماجستير، كلية الحقوق بن عكنون، جامعة الجزائر ، سنة 2004، ص 44 .

³ حاجي حسين المرجع السابق ص 59 .

تنص على أنه : " .. وفي إطار يمكن لأي شخص استنفذ كل طرق الطعن ويرى أنه وقع ضحية غبن بسبب خلل في تسيير مرفق عمومي، أن يخطر وسيط الجمهورية " .وعليه فلا بد من توفر شرطان أساسيان من أجل قبول الشكاوى من قبل وسيط الجمهورية وهي أن يكون الشخص قد وقع ضحية غبن تسيير مرفق عام، و أن يستنفذ الشخص المشتكي جميع طرق الطعن الادارية والقضائية العادية وغير العادية. كما يكلف وسيط الجمهورية بصلاحيه التحريات التي تسمح له بالتعاون والتواصل مع الإدارات والمؤسسات المعنية، كذلك يمكنه ان يطلع على أي وثيقة او ملف لهما صلة بالأعمال السالفة الذكر ويستبعد من دائرة الاعمال والمجالات المتعلقة بأمن الدولة والدفاع الوطني والسياسة الخارجية .وأيضاً يرفع وسيط الجمهورية الى رئيس الجمهورية¹ :تقارير يقترح فيها التدابير والقرارات الضرورية نتيجة تحرياته ، كما يرفع حصيلة النتائج السنوية عن نشاطاته والتقرير بتقييماته فيما يتعلق بجودة الخدمات التي تقدم من المرافق العمومية مضمناً إياها اقتراحاته وتوصياته لضمان حسن سيرها . إضافة الى ذلك يرسل الوسيط التقرير سالف الذكر إلى الإدارة المعنية بالصعوبات والعراقيل التي يخطر بها، مرفقة بأي توصية أو إقتراح من شأنه ان يحسن من سير المرفق العام، ويلزم المرفق العمومي المخطر من الوسيط أن يقدم في الآجال المعقولة كل الإجابات والتوضيحات عن المسائل والنقاط المطروحة .وبالتالي فلوسيط عمل مزدوج حيث تتجه أعماله نحو رئيس الجمهورية من جهة ونحو الإدارات والمؤسسات العمومية من جهة أخرى، مما يجعل من دوره حركياً ومرناً ومؤثراً في مركز المواطن الذي يبقى هو المستهدف الأساسي من تأسيس الوسيط، وهذا لتحسين الخدمات المقدمة له . والملاحظ من خلال ما سبق ذكره أنه و بالرغم من أهمية صلاحيات وسيط الجمهورية إلا أن المشرع لم يحدد بدقة الآجال المعطاة للمرافق العامة للإجابة عن المسائل المطروحة، حيث إكتفى بالقول أنها آجال معقولة، مما قد يفتح الباب أمام تهاون الإدارة .وعليه فان المشرع قطع الطريق أمام هذا الاحتمال بأن أجاز للوسيط ان يخطر رئيس الجمهورية إذا لم يتلقى رداً أو أجوبة مرضية عن طلباته التي أخطر بها الادارة المعنية ،غير أنه من الصعب على الادارات ان تتجاهل الاستفسارات والتوصيات التي توجه لها من وسيط الجمهورية لارتباطه المباشر لرئيس الجمهورية .

ثالثاً : دور وسيط الجمهورية

لوسيط الجمهورية أهمية كبيرة في تحسين علاقة المواطن بالادارة ودور فعال في حركة الاصلاح

¹ المادة 6 و 7 من المرسوم الرئاسي رقم 45/20 السالف الذكر .

الإدارية وهو على شاكنتين : أساسي يتمثل في دوره الرقابي على الإدارة وثانوي يتمثل في الدور الحماي لوسيط الجمهورية في مجال الحقوق والحريات العامة.

- الدور الرقابي لوسيط الجمهورية : وفقا لنص المادة 03 من المرسوم الرئاسي 113/96، فإنه يسند لوسيط الجمهورية صلاحيات المتابعة والرقابة العامة التي تسمح له بتقدير حسن علاقات الإدارة بالمواطن ، فيستطيع الاستعانة بأية مؤسسة أو هيئة يمكن أن تقدم له أي معلومات اللازمة ، كما يمكنه الاطلاع على أية وثيقة أو ملف له علاقة بالقضية باستثناء بعض المجالات المنصوص عليها قانونا.

- الدور الحماي لوسيط الجمهورية : وهو دور ثانوي يسعى من ورائه لحماية¹ الحقوق والحريات العامة للمواطنين طبقا لنص المادة 2 من المرسوم الرئاسي :113/96 ، وهو ما يدل على وجود هيئات إدارية أخرى تشارك في نفس المهام والهدف مثل المرصد الوطني لحقوق الإنسان الذي حلت محله اللجنة الوطنية الإستشارية لترقية وحماية حقوق الإنسان بموجب المرسوم الرئاسي رقم 71/01 المؤرخ في :2001/03/25 .

الفرع الثاني : المجلس الوطني لحقوق الانسان

المجلس الوطني لحقوق الإنسان، هو هيئة لحقوق الإنسان أسس للعمل على ترقية حقوق الإنسان مع مؤسسات الأمم المتحدة والمؤسسات الإقليمية المتخصصة ومع المؤسسات الوطنية لحقوق الإنسان في الدول الأخرى وكذا مع المنظمات غير الحكومية. يتولى المجلس الذي أنشئ في إطار تجسيد أحكام الدستور المعدل مهمة المراقبة، الإنذار المبكر والتقييم في مجال احترام حقوق الإنسان وكذا رصد انتهاكات حقوق الإنسان والتحقيق فيها وإبلاغ الجهات المختصة بها مصحوبة برأيه واقتراحاته. ونظرا لأهميته البالغة ارتأينا إحاطته بالدراسة وفق لما يلي :

أولا: تعريف المجلس الوطني لحقوق الانسان

يعرف المجلس الوطني لحقوق الإنسان على أنه هيئة مستقلة يوضع لدى رئيس الجمهورية ضامن الدستور²، يتمتع المجلس بالشخصية القانونية والاستقلالية المالية والإدارية على أن يكون مقر المجلس بمدينة الجزائر.

¹ عوايدي عمار، المرجع السابق ، ص 38-39 .

لقد أسند إليه المؤسس الدستوري عملية ترقية وحماية حقوق الانسان¹ في الجزائر، جاء إنشاؤه بموجب أحكام المادة 199 من الدستور المعدل لسنة 2016 ، وتمّ النص عليه في التعديل الدستوري لسنة 2020 ضمن الباب الخامس الهيئات الاستشارية تحت عنوان المجلس الوطني لحقوق الإنسان بموجب أحكام المادتين : 211 و 212 منه. حيث يباشر مهامه بارادته المنفردة أو بطلب من الحكومة أو البرلمان حول أي مسألة تتعلق بحقوق الانسان على الصعيدين الوطني والدولي ، وتقديم ملاحظات بشأنها ، تقييم النصوص السارية المفعول على ضوء المبادئ الأساسية لحقوق الإنسان. كما منح القانون للمجلس إمتياز وسلطة طلب وثائق أو معلومات أو استفسارات من أي هيئة أو مؤسسة عمومية أوحى في المؤسسات الخاصة، ويجب على هذه الأخيرة الرد على طلب المجلس في أجل أقصاه ستون(60) يوما².

ثانيا : صلاحيات المجلس الوطني لحقوق الانسان

إن مهام المجلس الوطني لحقوق الانسان تكمن وبصفة عامة في السهر على ترقية حقوق الإنسان ويكلف على وجه الخصوص³ ب :

- 1- تقديم آراء وتوصيات ومقترحات وتقارير إلى الحكومة أو إلى البرلمان حول أي مسألة تتعلق بحقوق الانسان على الصعيدين الوطني والدولي، وذلك مبادرة منه أو بطلب منهما .
- 2- دراسة مشاريع النصوص التشريعية والتنظيمية وتقديم ملاحظات بشأنها وتقييم النصوص السارية المفعول على ضوء المبادئ الأساسية لحقوق الإنسان .
- 3- تقديم اقتراحات بشأن التصديق والانضمام إلى الصكوك الدولية لحقوق الإنسان .
- 4- المساهمة في إعداد التقارير التي تقدمها الجزائر دوريا أمام آليات وهيئات الأمم المتحدة والمؤسسات الإقليمية تنفيذًا لالتزاماتها الدولية .

² المجلس الوطني لحقوق الانسان هيئة مستقلة وضعت لدى رئيس الجمهورية بصفته اول قاضي للبلاد وان الامر يتعلق بهيئة مستقلة تتمتع باستقلالية تامة من حيث ممارسة صلاحياتها وسيرها .

¹ المادة 02 تنص على: "المجلس هيئة مستقلة توضع لدى رئيس الجمهورية ضامن الدستور ويعمل على ترقية وحماية حقوق الانسان".

² حاجي حسين ، المرجع السابق ، ص 63 .

³ حاجي حسين ، المرجع نفسه ، ص 63-64 .

5- تقييم تنفيذ الملاحظات والتوصيات الصادرة عن هيئات ولجان الأمم المتحدة والهيئات والآليات الإقليمية في مجال حقوق الانسان.

6- المساهمة في ترقية ثقافة حقوق الانسان ونشرها من خلال التكوين المستمر وتنظيم المنتديات

7- الوطنية والإقليمية والدولية وإنجاز البحوث والدراسات والقيام بكل نشاط تحسيبي وإعلامي ذي صلة بحقوق الانسان.

8- إقتراح أي إجراء من شأنه ترقية التعليم والتربية والبحث في مجال حقوق الإنسان في الأوساط المدرسية والجامعية والاجتماعية والمهنية، والمساهمة في تنفيذه (المادة 04 من قانون 13/ 16).

يتولى أيضا المجلس في مجال حماية حقوق الإنسان لا سيما ما يأتي للإنذار المبكر عند حدوث حالات التوتر والأزمات التي قد تنجر عنها انتهاكات لحقوق الانسان والقيام بالإجراءات الوقائية اللازمة بالتنسيق مع السلطات المختصة . وغيرها من الصلاحيات التي تدخل تحت اختصاصه وفقا لمن ينص عليه القانون .

إضافة للمهام المذكورة أعلاه يتولى المجلس إعداد تقرير سنوي الذي يتضمن إقتراحات وتوصيات للارتقاء بحقوق الانسان وتعزيزها، على أن يبلغ هذا التقرير إلى كل من رئيس الجمهورية والوزير الأول والبرلمان والأهم من كل ذلك أن يتم نشر التقرير من أجل إطلاع الرأي العام عليه¹ .

ثالثا : التنظيم الإداري للمجلس الوطني لحقوق الانسان

يتكون المجلس الوطني لحقوق الانسان من رئيس المجلس والجمعية العامة والمكتب الدائم واللجان الدائمة والمندوبيات الجهوية والأمانة العامة للمجلس على الترتيب و التي سندرسها بشكل ملخص فيما يلي :

- الجمعية العامة : وهي الهيئة صاحبة القرار وفضاء للنقاش التعددي حول كل المسائل التي تدخل
- ضمن مهام المجلس، وتضم جميع أعضاء المجلس وتنعقد في دورة عادية أربعة (04) مرات في السنة، أو كلما اقتضت الضرورة ذلك بناء على استدعاء من رئيسها بمبادرة منه أو بناء على طلب ثلثي أعضائها².

¹ حاجي حسين المرجع السابق ، ص 65 .

- رئيس المجلس : يتقلد رئيس المجلس مهامه بموجب مرسوم رئاسي بعد أن يتم إنتخابه من بين أعضاء المجلس لمدة أربع (04) سنوات قابلة للتجديد مرة واحدة، على أن تتناهى عهدة الرئيس مع ممارسة أي عهدة انتخابية أو وظيفة أو نشاط مهني آخر . ويمثل رئيس المجلس الوطني لحقوق الانسان المجلس على المستويين الوطني والدولي، وهو الناطق الرسمي له، ويعد هو الأمر بصرف ميزانية المجلس ويجوز له ان يسند عند الاقتضاء، مهمة تمثيله إلى أحد أعضاء المجلس، وفي حالة حدوث مانع مؤقت لرئيس المجلس، يتولى نيابة عن المجلس عضو المكتب الدائم الأكبر سنا. أما الصلاحيات الموكلة له فقد عددت بنص المواد 35 و36 و37 .

- المكتب الدائم : ويتكون من رئيس المجلس ورؤساء اللجان الدائمة، حيث يجب على أعضاء المكتب الدائم التفرغ الدائم لممارسة مهامهم ويستفيدون من تعويضات تحدد في النظام الداخلي والمحدد ب 140.000 دج، ويجتمع المكتب الدائم مرتين (02) في الشهر ويمكن ان يجتمع كلما دعت الضرورة لذلك بناء على طلب رئيسه، علاوة على ذلك فان المكتب الدائم يعد مشروع النظام الداخلي للمجلس ويعرضه على الجمعية العامة للمصادقة عليه ويستمر في الجريدة الرسمية، كما يتولى المكتب الدائم تنفيذ برنامج عمل المجلس، واعداد جدول أعمال الاجتماعات الجمعية العامة وتنفيذ توصياتها، مع الإشارة إلى أن الأمين العام للمجلس هو الذي يتولى امانة المكتب الدائم، إضافة الى ذلك المهام النصوص عليها في القانون الداخلي .

- اللجان الدائمة والمندوبيات الجهوية والأمانة العامة للمجلس:

○ اللجان الدائمة: وعددها ست (06) لجان وهي: * اللجنة الدائمة للشؤون القانونية،* اللجنة الدائمة للحقوق المدنية والسياسية. * اللجنة الدائمة للحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والبيئة،* اللجنة الدائمة للمرأة والطفل والفئات الضعيفة ،* اللجنة الدائمة للمجتمع المدني،* اللجنة الدائمة للوساطة.

○ المندوبيات الجهوية : إضافة الى ذلك فان المجلس الوطني لحقوق الانسان، يمثل على المستوى

² المادة 25 من النظام الداخلي للجنة المكلفة بتلقي الإقتراحات و اختيار أعضاء في المجلس لحقوق الإنسان

الإقليمي بمظهر مندوبيات جهوية يحدد عددها ب (05) مندوبيات موزعة على القطر الوطني¹، من أجل تغطية كافة التراب الوطني وتقريب المواطن من المجلس الذي سيكون على دراية تامة بكل ما قد يقع من خروقات ومساس بحقوق الانسان ويتم تعيين المندوبين الجهويين من طرف رئيس المجلس بعد مصادقة الجمعية العامة ويعمل المندوب الجهوي لحساب المجلس وتفويض من رئسه وفي هذا المجال يقوم ب : جمع وتلخيص جميع المعطيات التي من شأنها ضمان تنفيذ مهام المجلس ولاسيما في مجال الرقابة والانداز المبكر والتقييم في مجال إحترام حقوق الانسان.

○ الأمانة العامة للمجلس : يوضع التنظيم الإداري للأمانة للمجلس تحت سلطة رئيس المجلس الوطني لحقوق الإنسان ويتمثل دورها الأساسي في تقديم المساعدة التقنية لأشغال المجلس، فتكلف بالمهام الإدارية والتقنية التي تتصل بأشغال المكتب الدائم واللجان الدائمة والمندوبيات الجهوية . كما تعمل على تسيير الموارد البشرية والمادية والمالية الموضوعة تحت تصرف المجلس²، على أن يتولى الأمين العام تسيير وتنسيق المصالح الإدارية والتقنية للمجلس وذلك في حدود الصلاحيات المخولة له قانونا³.

- خلاصة المبحث الثاني

إن الجهود والإصلاحات المبذولة من قبل الدولة الجزائرية وقفزتها الكبيرة في تنظيم علاقة المواطن بالإدارة من خلال إصدار المرسوم 131/88 والتعديلات الصادرة بعده غير أنها غير كافية في مواجهة الكم الهائل من الصعوبات والمعوقات التي تواجه العلاقة بين الطرفين والتطبيق الجزئي للنصوص القانونية وانعدام التنفيذ الفعلي على أرضية الواقع ، وهذا ما هو جلي في تجربة وسيط الجمهورية بالرغم من كونه كاشف التجاوزات والموجه للمواطنين إلا أن ثمارها ظهرت جزئيا ،غالبا ما تكون عديمة الفعالية لغياب القوة الإلزامية لقراراتها .

وكذا مبدأ الشفافية الذي يعتبر جوهر الحق في المعرفة و المعلومة يقابله تدرع الإدارة بالسر

الإداري في مواجهة الرفض لحق الإطلاع والحصول على الوثائق الإدارية .

¹ المندوبيات الجهوية للمجلس الوطني هي: بشار ، الجزائر العاصمة، قسنطينة، ورقلة، وهران. أنظر المادة 56 من النظام الداخلي للمجلس الوطني لحقوق الإنسان، الجريدة الرسمية. العدد: 59 لسنة 2017.

² المواد 62 و63 من النظام الداخلي للمجلس الوطني لحقوق الإنسان، الجريدة الرسمية. العدد: 59 لسنة 2017

³ درار عبد الهادي، المجلس الوطني لحقوق الإنسان في ظل القانون 13-16 ونظامه الداخلي ، مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية ، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة ، مجلة فصلية دولية علمية محكمة تصدر عن كلية الحقوق و العلوم السياسية ، المجلد 02 العدد 09 ، مارس 2018 ، ص 782 .

الفصل الثاني

الإدارة الإلكترونية كأهم إستراتيجية في تحسين

علاقة الإدارة بالمواطن

مقدمة :

إن الحركة الواسعة للإصلاح والتطوير الإداري التي عرفتتها الإدارة العمومية بهدف تحسين خدماتها لإشباع رغبات، متطلبات وحاجيات المواطنين ، وكذا النهوض بالخدمة العمومية إلى درجة التميز والازدهار من حيث الأعمال والمعاملات. أصبحت الإهتمام الأول للدولة الجزائرية نتيجة الاخفاقات والنقائص المشوبة بحركة الاصلاح والتعديل والتي أثرت سلبا على الادارة العمومية والمرفق العام. لهذا عملت على تكييف وتحويل الإدارة وتبني وسائل وأساليب تسيير حديثة، ونمط ثقافة تنظيمية جديدة قائمة على إدخال التكنولوجيا وتحويل المعرفة إلى خدمات، لمجاراة التطورات الحاصلة في البيئتين الداخلية والخارجية، لتحقيق رضا الموظف والمواطن وبلوغ جودة الخدمة والمنتوج في إطار إنشاء بنية تحتية معلوماتية إلى جانب عصرنه الإدارة العمومية الجزائرية من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية ورقمنة الخدمة العمومية وتحويل العمل الإداري إلى عمل إلكتروني¹، تمحورت في بناء قطاع خدماتي إلكتروني يقدم خدماته بالطريقة الإلكترونية.

ويعتبار أن الإدارة الإلكترونية من أهم الإستراتيجيات التي تعمل على ترقية والنهوض بالعلاقة

بين الإدارة و المواطن ارتأينا الإلمام بجميع نواحيها وفقا لمبشرين :

- الأول ندرس فيه ماهية الإدارة الإلكترونية من حيث تعريفها ووظائفها، دورها وتأثيرها على تحسين علاقة الإدارة بالمواطن .

- الثاني نتطرق فيه إلى مجالات تطبيق الإدارة الإلكترونية والقطاعات التي مستها، وكذا آفاق التطبيق، التحديات والمعوقات التي تواجهها.

المبحث الأول : ماهية الإدارة الإلكترونية

إن إستراتيجية الإدارة الإلكترونية الجديدة تهدف إلى توفير الكثير من فرص النجاح والوضوح والدقة في تقديم الخدمات، وإنجاز المعاملات، وبالتالي يمثل ثورة ونقله نوعية في نموذج الخدمة العمومية، هذا ما جعلنا نتناول في هذا المبحث : مفهوم الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين العلاقة بين الادارة و المواطن .

¹ منزر سامية و بولقواس زرقة ، المرجع السابق ، ص35 .

المطلب الأول : مفهوم الإدارة الإلكترونية

إن الإدارة الإلكترونية هي استثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال¹ في العمليات والوظائف الإدارية المختلفة وعملية شاملة ومتكاملة بين المؤسسات لتبادل المعلومات والقيام بالمهام، بحيث يتم الاستغناء عن المعاملات الورقية واستخدام تكنولوجيا المعلومات وتحويل الخدمات العامة إلى إجراءات متكاملة إعتما على تقنيات الاتصال والتي تسمح بتقديم خدمات تتوافق بدرجة كبيرة مع توقعات المستفيدين المتمثلة في طلبات وحاجيات المواطنين .

كما أنها إدارة تختلف في مضمونها عن الإدارة التقليدية القائمة على العمل اليدوي، فكرتها الأساسية التكيف مع التغيرات المستمرة الناتجة عن الثورة المعلوماتية والتكنولوجية والاقتصاد الشبكي من خلال ترك آثارا واسعة على المنظمات في مجال عملها ووظائفها واستراتيجياتها، وهذه التأثيرات لا تعود للبعد التكنولوجي فقط وإنما للبعد الإداري أيضا، المتمثل في تطور المفاهيم الإدارية المتراكمة، والتي أصبحت تعمل على تحقيق المزيد من المرونة الإدارية في تفويض الصلاحيات، وتوزيع الواجبات والمهام والسلطات².

ولقد ذهب العديد من كتاب الإدارة إلى تقديم العديد من تعريفات الإدارة الإلكترونية والاحاطة بخصائصها ومميزاتها والتي سندرسها بالشكل التالي :

الفرع الأول : تعريف الإدارة الإلكترونية و خصائصها

إن دراسة هذا العنصر الجد هام الذي يهدف للرفي بالخدمة العمومية قسمنا هذا المبحث لجزئين الأول سنعرف الإدارة الإلكترونية ونبين خصائصها، والثاني نبرز وظائف الإدارة الإلكترونية على النحو الآتي :

أولا : تعريف الإدارة الإلكترونية

اختلفت التعاريف والمفاهيم العامة المعطاة للإدارة الإلكترونية فقد ركز البعض على نقطة أن الإدارة الإلكترونية تتم من خلال الشبكات الإلكترونية والاتصالات مما يسهل عملية التواصل

¹ منزر سامية و بولقواس زرقة ، المرجع السابق ، ص35

² التمام عبد الله بن علي ، الإدارة الإلكترونية كمدخل للتطوير الإداري، أطروحة دكتوراه في الإدارة التربوية والتخطيط، :جامعة أم القرى. مكة المكرمة ، سنة 2007 ص 18 .

الفصل الثاني: الإدارة الإلكترونية كأهم إستراتيجية في تحسين علاقة الإدارة بالمواطن

حيث عرفها غنيم أنها عبارة عن تنفيذ جميع الأعمال والمعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر، سواء من الأفراد أو المنظمات من خلال استخدام شبكات الاتصالات الإلكترونية، ومن استخدام خليط من التكنولوجيا لأداء الأعمال والإسراع بهذا الأداء وإيجاد آلية متقدمة لتبادل المعلومات داخل المنظمة بينها وبين المنظمات الأخرى والعملاء¹.

كما يرى البعض الآخر مثل منصف قرطاس أن الإدارة الإلكترونية عملية شاملة ومتكاملة بين المؤسسات لتبادل المعلومات والقيام بالمهام وبالتالي فإنها تبنى على مبدأ التكامل الإلكتروني للمعلومات المختلفة بين المؤسسات والعمليات التي تحكم الفعاليات، كما تشمل إدارة المنظمة التفاوض التجاري والعقود والإطار التنظيمي والتشريعات وكذلك التسويات المالية والضرائب، وبالتالي استنادا لمختلف التعاريف يمكن القول أن الإدارة الإلكترونية هي الانتقال من الأساليب التقليدية إلى الأساليب الإلكترونية باستخدام تقنيات حديثة عن طريق عملية شاملة ومتكاملة بين المؤسسات لتبادل المعلومات والقيام بالمهام في إطار عام ومنظمة ك تقنية متكاملة تختلف عن الممارسات التقليدية للإدارة العادية، إذ أنها تشمل تحولا كبيرا من العمال يشمل الأنشطة الحياتية في الدولة من بشرية، اقتصادية، واجتماعية، ونتاجية لتطوير داخلي لها بهدف تقديم خدمات أفضل من تلك التي تؤديها الإدارة التقليدية أصلا².

كما تعرف من جانبها الواسع أنها: كل استخدام لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في القطاع العام، وتغطية مجموعة من القضايا الإدارية، من استراتيجيات رفيعة المستوى إلى تكتيكات مفصلة من الجوانب التقنية لتدفق البيانات ورسم عمليات لسياسات الحكومة³.

ثانيا : خصائص الإدارة الإلكترونية

تتميز الإدارة الإلكترونية بأنها الأسلوب الأكثر فاعلية وكفاءة في تسير العمل الإداري، وتختلف عن الإدارة العامة التقليدية بمجموعة من الخصائص من أبرزها :

1. الإدارة الإلكترونية إدارة بلا ورق: تعتمد على البريد الإلكتروني والرسائل الصوتية بدلا من البريد

¹ موجة خولة ، دهموش عايدة ، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية ، مذكرة لنيل شهادة ماستر في علم الاجتماع تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل ، جامعة محمد الصديق بن يحي جيجل كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، سنة 2020-2021 ، ص 34

² موجة خولة ، المرجع نفسه ، ص 34 .

³ منزر سامية و بولقواس زرقة ، المرجع السابق ، ص 35

الفصل الثاني: الإدارة الإلكترونية كأهم إستراتيجية في تحسين علاقة الإدارة بالمواطن

الصادر والوارد، الأدلة والمفكرات الإلكترونية ونظم المتابعة الإلكترونية، الأرشيف الإلكتروني ...

2. الإدارة الإلكترونية بلا مكان: تقوم الإدارة الإلكترونية على الاجتماعات والمؤتمرات الإلكترونية

باستخدام الهاتف المحمول والعمل عن بعد، وكذا التعامل مع المؤسسات الافتراضية، فتوصيلات شبكة الانترنت ليست في حاجة إلى مباني ضخمة لاستيعاب موظفيها وإنما مكان صغير محدود ويكفي لاستيعاب بعض أجهزة الحاسوب .

3. الإدارة الإلكترونية بلا زمان: حيث تمثل تفاعل حي ومباشر بين الأطراف¹، تعمل على مدار اليوم والأسبوع والشهر والسنة، كما أنها لا تتقيد بحدود زمنية، ويتضح بأنها إدارة تكاد تختفي فيها الوثائق الورقية في المعاملات التجارية وتسليم المنتجات إلكترونياً بدون جهد .

4. الإدارة الإلكترونية عملية إدارية: وهذا يعني أنها لا تخرج عن نطاق خبرتنا الواسعة في الإدارة سواء في تحديد الأهداف أو سياسات وإن كانت سريعة التغير كإدارة الملفات والوثائق بدلاً من الحفظ والكتابة...

5. الإدارة الإلكترونية تتسم بالسيطرة الإدارية: إن التقنية المستخدمة في مشروع الإدارة الإلكترونية تساعد على مضاعفة الرقابة الإدارية المستمرة، المباشرة، الرقابة المباشرة والصادقة وتوقع الخلل وتباعد معاملات المواطنين والتقليل من البيروقراطية ويمنع احتكار الحكومة ...

6. الإدارة الإلكترونية تجلب المواطنين: وخاصة لدى جيل الشباب الذي تعود استخدام التكنولوجيا الحديثة والتي أصبحت جزءاً مهماً من روتين حياتهم².

7. الإدارة الإلكترونية إدارة مرنة: يمكنها بفعل التقنية وبفعل إمكاناتها الاستجابة السريعة للأحداث

8. والتجاوب معها، متعددين بذلك حدود الزمان والمكان وصعوبة الاتصال، مما يعين الإدارة على

9. تقديم الكثير من الخدمات التي لم تكن متاحة بفعل تلك العوائق في ظل الإدارات التقليدية .

¹ عيدوني كافية ، بن حجوبة حميد، الإدارة الإلكترونية في العالم العربي و سبل تطبيقها (واقعآفاق)، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية ، جامعة عباس لغرور خنشلة، مجلة علمية دولية محكمة نصف سنوية تصدر عن كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير العدد 2، ديسمبر 2007، ص 222.

² موبخة خولة ، المرجع السابق ، ص 43 .

الفصل الثاني: الإدارة الإلكترونية كأهم إستراتيجية في تحسين علاقة الإدارة بالمواطن

10. السرية والخصوصية: تمتلك الإدارة الإلكترونية برامج تمكنها من حجب المعلومات والبيانات
11. المهمة، وعدم إتاحتها إلا لذوي الصلاحية الذين يملكون كلمة المرور لتنفيذ تلك المعلومات¹.
- إضافة الى كل ما سبق ذكره فإن الإدارة الإلكترونية تعتمد على النظم المتطورة والمؤسسات الشبكية والذكية التي تقوم على أساس المعلومات والمعرفة، وكذلك الابتكارية والعالمية والاعتماد على المعرفة كأساس لتنفيذ الأعمال وذلك بتوفير البيئة المناسبة والمناخ التنظيمي الملائم للبحث والتطوير الإداري الشامل والمستمر، للرقى بالعمل الإداري والتنظيمي. كما أنها تتيح التركيز على الإجراءات التنفيذية والإنجازات والمساهمة في عمليات اتخاذ القرار، وتطوير العناصر البشرية وتزويدها بالمهارات والمعارف الملائمة في العالم الرقمي بهدف تحقيق الربط المشترك و تقديم الخدمات من بوابة واحدة للجمهور.

الفرع الثاني : وظائف الإدارة الإلكترونية

إن الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية يفرض مجموعة من الوظائف و المهام الجديدة التي تتماشى مع طبيعة الخدمات والاعمال الممارسة من قبل الإدارة الإلكترونية، وهذه الوظائف الأساسية للإدارة الإلكترونية تتحدد بأربع وظائف هي التخطيط والتنظيم والرقابة والقيادة، وهذه الوظائف مترابطة ومتناسقة فيما بينهما بحيث تؤدي كل وظيفة العمل المناسب لها، ويختلف عمل كل وظيفة عن الأخرى بحسب الوقت المناسب لها ولكنها تظل مستمرة مع العمل الإلكتروني، من أهم هذه الوظائف:

أولاً: التخطيط و التنظيم الإلكتروني

إن التخطيط الإلكتروني هو عملية ديناميكية في إتجاه الأهداف الواسعة والمرنة والآنية وقصيرة الأمد قابلة للتطوير المستمر على عكس التخطيط التقليدي الذي يحدد الأهداف من أجل تنفيذها في السنة القادمة وعادة ما يكون تغيير الأهداف يؤثر سلباً على كفاءة التخطيط ، حيث يعتمد التخطيط الإلكتروني في ظل الثورة الإلكترونية المعاصرة على استخدام نظم جديدة للمعرفة ، كما

¹ راجي بوعبدالله ، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية التجربة الجزائرية ،المركز الجامعي أحمد بن يحيى الونشريسي تيسمسيلت (الجزائر)، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية ، مجلة علمية دولية محكمة نصف سنوية تصدر عن معهد العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير بالمركز الجامعي تيسمسيلت،المجلد: 04 ، العدد: 01 ، سنة 2020 ، ص 196 .

الفصل الثاني: الإدارة الإلكترونية كأهم إستراتيجية في تحسين علاقة الإدارة بالمواطن

يعتمد على استخدام التخطيط الاستراتيجي والسعي نحو تحقيق الأهداف معينة من حيث تبسيط نظم وإجراءات العمل¹ التي تتسم في ظل الإدارة التقليدية بالتعقيد الشديد، حيث تم استبدالها بنظم وإجراءات سريعة وحاسمة تعتمد بالدرجة الأولى على استخدام شبكات الاتصالات الإلكترونية، ولذلك نجد التخطيط الإلكتروني يتفوق ويتميز عن التخطيط التقليدي بعدة سمات تتمثل بعضها فيما يأتي :

- ديناميكية مستمرة وقابلة للتجديد، حيث تعاد كتابتها إلكترونياً في كل مرة.
- جميع العاملين في التخطيط الإلكتروني يقومون بعملية التخطيط، وهذا ينعكس على اختلاف تقسيم العمل، وأن التخطيط التقليدي هو تخطيط عمودي في حين أن التخطيط الإلكتروني هو تخطيط أفقي. وتجدر الإشارة أن عملية تنفيذ أعمال ومهمات التخطيط يتم متابعتها بشكل فوري ومباشر، لتأكيد دقة و وضوح تطبيق ما تم التخطيط له.

أما التنظيم فهو ترتيب الأنشطة بطريقة تساهم في تحقيق أهداف المنظمات، وهو الذي يعطيها شخصيتها ومميزاتها الإدارية، ويعزز من وزنها وقدرتها على الاستجابة للتغيرات في بيئتها الداخلية والخارجية ، وذلك من خلال :

● الهيكل التنظيمي : حيث يتم :

- الانتقال من التنظيم العمودي إلى التنظيم المصفوفي أو المشروع.
 - الانتقال من الهيكل القائم على الوحدات الثابتة إلى القائم على فرق العمل الجماعية.
 - الانتقال من الوحدة التنظيمية الواحدة إلى وحدات تنظيمية مصغرة.
 - الانتقال من التنظيم العمودي من الأعلى للأسفل إلى التنظيم الأفقي.
 - الانتقال من الهيكل المحدد إلى الهيكل غير المحدد.
- التقسيم الإداري: الذي يجمع المراكز والأنشطة والوظائف في إدارات وأقسام خاصة، ويتم التجميع على أساس الوظيفة، أو المنتج والخدمة، أو المنطقة الجغرافية.
- سلطة الأوامر وحدتها : تتمثل فيما يلي :

¹ ختيري وهيبية ، بوعلاقة نورة ، عنون فؤاد ، دور الادارة الالكترونية في تحسين وتطوير العمل الاداري، مجلة التنمية والاقتصاد التطبيقي،مجلة سداسية علمية محكمة متخصصة تصدر عن كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير جامعة المسيلة، المجلد، 04، العدد 02 ، أكتوبر 2020 ،ص 74

الفصل الثاني: الإدارة الإلكترونية كأهم إستراتيجية في تحسين علاقة الإدارة بالمواطن

- الانتقال من السلطة الخطية إلى الوحدات الاستشارية.
 - الانتقال من سلسلة الأوامر الخطية إلى الوحدات المستقلة والفرق المدارة ذاتياً .
 - الانتقال من رئيس مباشر واحد إلى تعدد الرؤساء المباشرين.
- هذا ما أدى إلى الاستغلال العقلاني للموارد المتاحة واتخاذ أحسن القرارات¹.
- الرسمية: وتتمثل فيما يلي:
 - الانتقال من التعليمات الحرفية إلى السياسات المرنة.
 - الانتقال من قواعد الإجراءات المحددة إلى إدارة الذات والفرق المدارة ذاتياً.
 - الانتقال من جداول العمل القياسية والمجدولة مسبقاً إلى جداول العمل المرنة والمتغيرة.
- المركزية واللامركزية: يرتبطان بالمستوى التنظيمي الأعلى، حيث أن المركزية تؤدي إلى نطاق رقابة ضيق، من خلال تعدد سلسلة اتخاذ القرارات في المستويات التنظيمية، في حين أن اللامركزية تعيد توزيع السلطات، وتؤدي إلى نطاق رقابة أوسع، من خلال تقليل المستويات التنظيمية والهيكلة التنظيمي المسطح ومن مركزية السلطة إلى تعدد مراكز السلطة².

ثانياً : القيادة و الرقابة الالكترونية

إن خاصية القيادة هي نتيجة حتمية للتغيير في بيئة الأعمال الالكترونية والتحول في المفاهيم الادارية الذي أدى إلى إحداث نقلة نوعية، والتي تنقسم إلى قيادة تقنية عملية وأخرى بشرية ناعمة وأخرى قيادة ذاتية³، والتي نلخصها فيما يلي :

1- القيادة البشرية الناعمة:

بما أن التكنولوجيا بحاجة إلى عاملين ذوي تخصصات ومؤهلات عالية ومبتكرين...، وأن القيادة تتم من خلال العمل المعرفي وليس من خلال الآلات، وكذا الادارة تكون وفق سلطة الأوامر وهرمية الاتصالات، المعلومات والتفاعلية الشبكية، والذي ينجر عنه الولاء الإلكتروني نتيجة تباعد العاملين جغرافياً من حيث المركز أو الإشراف .

¹ هدار رانية، دور الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر ، أطروحة لنيل شهادة دكتورا في العلوم السياسية تخصص إدارة عامة والتنمية المحلية، جامعة باتنة 01 كلية الحقوق والعلوم السياسية، سنة 2017-2018، ص 47

² ختيري وهيبية ، بوعلاقة نورة ، عنون فؤاد ، المرجع السابق، ص 74.

³ عيان عبد القادر، تحديات الادارة الالكترونية في الجزائر، دراسة سييسولوجية ببلدية الكاليتوس العاصمة، أطروحة دكتوراه تخصص إدارة أعمال، جامعة محمد خيضر بسكرة ، ص 83 .

الفصل الثاني: الإدارة الإلكترونية كأهم إستراتيجية في تحسين علاقة الإدارة بالمواطن

2- القيادة الذاتية (التكنولوجيا الصلبة)

هي قيادة تقوم على استخدام تكنولوجيا الإنترنت، من أجل إدارة أعمالها، فالمدير يمتلك القدر نفسه من المعلومات والسلطات بغض النظر عن مكان تواجد أو تواجد المتعاملين معه في الوقت نفسه ، عن طريق الحاسوب المحمول .

المطلب الثاني: دور الإدارة الإلكترونية في تحسين العلاقة بين الادارة والمواطن

لقد أصبحت الإدارة الإلكترونية ضرورة ملحة من أجل إحداث تغييرات جذرية في الإدارات العمومية، وتجسيد فعلي عملي لمجموع الإصلاحات الرامية للازدهار والسمو بالخدمة العمومية . حيث أنها تعتبر قناة عامة للخدمات يستخدمها جميع المواطنين في أي وقت ومكان لتوفير الوقت، الجهد والمال¹، وكذا متاعب إنتقال المواطنين إلى مختلف الإدارات الحكومية والانتظار في طوابير طويلة لإنهاء معاملة ما، لذا ارتأيت دراسة دورها في تحسين العلاقة بين المواطن والإدارة وفق فرعين : الفرع الأول : أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية وأسباب التحول إليها الفرع الثاني : تأثير الإدارة الإلكترونية على مبادئ سير المرفق العام

الفرع الأول : أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية وأسباب التحول إليها

قد فرض التقدم العلمي والتقني والمطالبة المستمرة برفع جودة المخرجات وضمان سلامة العمليات إلى التحول للإدارة الإلكترونية فهي نتيجة حتمية تفرضها التغيرات العالمية، ففكرة التكامل والمشاركة وتوظيف المعلومات أصبحت أحد محددات النجاح لأي مؤسسة، كلها من الأمور التي دعت إلى التطور الإداري نحو الإدارة الإلكترونية لما لها من أهمية بالغة في المجالات التنافسية بين المؤسسات، فلم يعد من المقبول الآن تأخر تنفيذ العمليات بدعوى التحسين والتجويد وذلك لارتباط الفرص المتاحة أمام المؤسسات بعنصر الوقت .

أولا : مزايا و إيجابيات الإدارة الإلكترونية

تتجلى أهمية الإدارة الإلكترونية في قدرتها على مواكبة التطور النوعي والكمي الهائل كما تمثل استجابة في مجال تطبيق تقنيات ونظم المعلومات² وما يرافقها من انبثاق ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، حيث تظهر جليا هذه الأهمية من خلال مزايا و إيجابيات الادارة الإلكترونية

¹ راجي بوعبد الله ، المرجع السابق ، ص 201 .

² هدار رانية ، المرجع السابق ، ص 37 .

ومن أبرزها:

- تحسين مستوى الخدمات: يهدف نظام الإدارة الإلكترونية إلى تقديم الخدمات إلى الجمهور والعملاء بشكل لائق وبمواصفات تتفق وجود الإدارة الإلكترونية ذاتها، وبالتالي :
 - تفادي الأخطاء اليدوية التي قد تحدث عند تأدية الخدمة بالطرق التقليدية¹ .
 - إن الحاسب الآلي وقاعدة البيانات الإلكترونية تعطي نتائج يقينية مما يختصر الإجراءات الكثيرة والمراحل الطويلة التي تستغرقها المعاملة.
 - المرونة في عمل الموظف من حيث سهوله الدخول إلى الشبكة الداخلية من أي مكان قد يتواجد فيه للقيام بالعمل الذي يرغب فيه حيث أصبح المكتب باستخدام التطبيقات الإدارية الإلكترونية ليس لها حدود.
 - سهوله عقد الاجتماعات عن بعد بين الإدارات المتباعدة .
 - رفع مستوى الأداء و زيادة دقة البيانات .
 - رفع كفاءة أداء العاملين عن طريق وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات .
 - تقليص الإجراءات الإدارية و مواكبة التطورات التكنولوجية العالمية .
 - تقليل تأثير العلاقات الشخصية على إنجاز الأعمال .
 - لاستخدام الأمثل للطاقات البشرية، حيث يصبح من المستطاع توجيه الطاقات البشرية في مهام وأعمال أكثر إنتاجية من خلال احتواء المعلومات بشكل رقمي .
 - سهولة تخزين وحفظ البيانات والمعلومات وحمايتها من الكوارث والعوامل الطبيعية.
 - تحسين فاعلية الأداء واتخاذ القرار من خلال إتاحة المعلومات والبيانات لمن أَرادها و تسهيل
 - الحصول عليها بأقل مجهود من خلال وسائل البحث الآلي بتواجدها على الشبكة الداخلية المكانية المتوفر جغرافيا.
- توفير الجهد والوقت والنفقات:
- إن الإدارة الإلكترونية تساعد على سرعة أداء الخدمة العامة بأسهل الطرق، ويمكن إنهاء الخدمة مع

¹ هدار رانية ، المرجع السابق ، ص 37 .

الفصل الثاني: الإدارة الإلكترونية كأهم إستراتيجية في تحسين علاقة الإدارة بالمواطن

- الإدارة في ثوان أو دقائق معدودة، و بالتالي تقليل التكلفة نتيجة تبسيط الإجراءات وتقليل المعاملات الورقية وتخفيض وقت الأداء¹.
- إنجاز المعاملات بشكل إلكتروني لا يستغرق سوى دقائق معدودة، فإنه يتم توفير الوقت والجهد والمال الأمر الذي يوفر الوقت الضائع في الانتقال إلى مقر الإدارة والبحث عن الموظف المختص وانتظار الدور.
- القضاء على بيروقراطية العمل الإداري: تهدف الإدارة الإلكترونية في مجال العمل الحكومي إلى التخلص من البيروقراطية، والقضاء على التعقيدات الإدارية وذلك من خلال :
 - القضاء على كمية النماذج الورقية والمستندات والتوقعات المطلوب استيفؤها في هذه النماذج، وطلبها مرة أخرى في معاملات جديدة .
 - إن الموظف في نظام الإدارة الإلكترونية يخضع لنظام رقابي أسهل وأدق لعدم وجود مستويات إدارية أو تعدد في الرئاسيات .
 - السرعة في صنع واتخاذ القرار وتقديم الخدمة العامة آليا .
 - التنمية وبصفة متواصلة لسياسات تبسيط وتخفيف الاجراءات الإدارية وكذا مكافحة البيروقراطية التي تشكل كبحا لتنمية البلاد.
- الشفافية والوضوح الإداري²: من الأمور التي تحقق الشفافية والوضوح الإداري في نظام الإدارة الإلكترونية :
 - يمكن لأي متعامل أن يعلم كافة الأمور التي تتعلق بمعاملته.
 - الإتاحة الكاملة والمتساوية لكافة المعلومات المرتبطة بالقرارات والإجراءات الحكومية لكافة المؤسسات والمواطنين .
 - تحقيق الاتصال بين الموظف الحكومي وطالب الخدمة.
 - سهولة الوصول للخدمة من خلال شبكات الاتصال في أي وقت وأي مكان.

¹ راجي بوعبد الله ، المرجع السابق ، ص 197 .

² هدار رانية ، المرجع السابق ، ص 38 .

الفصل الثاني: الإدارة الإلكترونية كأهم إستراتيجية في تحسين علاقة الإدارة بالمواطن

- وفرت البيانات والمعلومات، وبأعلى كفاءة.

- العدالة و المساواة في تقديم الخدمة بذات الدقة والتكلفة والجودة والوقت .

وبالتالي إن أهمية الإدارة الإلكترونية تكمن بشكل واسع في تبسيط الإجراءات داخل المؤسسات، وهذا ما ينعكس إيجاباً على مستوى الخدمات التي تقدم للمواطنين، كما تكون الخدمات المقدمة أكثر جودة .

ثانياً : أبعاد و أهداف الإدارة الإلكترونية

إن للإدارة الإلكترونية العديد من الأبعاد والأهداف المراد تحقيقها لعل أهمها :

- عصرنة الإدارة¹ والتي تندرج تحت مجالها الاعتماد على الأرشيف الإلكتروني والبريد الإلكتروني والأدلة والمفكرات الإلكترونية والرسائل الصوتية ونظم تطبيقات المتابعة الآلية وبالتالي إدارة بلا أوراق وكذا إستعمال الاتصال الإلكتروني والتليفون المحمول والتليفون الدولي الجديد والمؤتمرات الإلكترونية وغيرها من وسائل الاتصال الحديثة وبالتالي تكون الإدارة عن بعد .

- تعزيز فعالية نشاطات الإدارة المحلية والمركزية حيث تعتمد على حرية العمل بالنسبة للوقت وذلك بالعمل 24 ساعة متواصلة دون الارتباط بالليل أو النهار فهي إدارة بالزمن المفتوح ،وتستعمل فيها المؤسسات الشبكية والمؤسسات الذكية التي تعتمد على صناعة المعرفة و منح خدمات أكثر سرعة ودقة و فعالية عن طريق بذل الجهود التخطيطية والتنظيمية والرقابية .

- الاعتماد بشكل أساسي على تكنولوجيا المعلومات عند القيام بالعمليات الإدارية .

- مزج مجموعة الموارد البشرية والمعلوماتية والتكنولوجية والآلية المزيج المناسب لتقديم الخدمة الإلكترونية. والعمل على تحقيق الكفاءة والفعالية

- تقديم المنتجات (السلع والخدمات والأفكار) للعملاء بالجودة المطلوبة.

- استعمال وسائل الدفع الإلكتروني وإدراج التجارة الإلكترونية لتعزيز شفافية الصفقات التجارية والمساهمة في تقليص السوق الموازية ، كما تمكن المواطنين من القيام بعدة خدمات عبر شبكة الانترنت

- كالتسجيل في مسابقة أو جامعة، .. الخ .

¹ مئزر سامية ، بولقواس زرقة ، المرجع السابق ،ص 38 .

الفرع الثاني : تأثير الإدارة الإلكترونية على سير المرفق العام

لم تتوقف الجهودات وعمليات العصرية التي تشهدها مختلف المرافق العمومية ، والسعي إلى تجويد خدماتها بما يتوافق ومتطلبات العصر واحتياجاته ، نظرا لاعتماد الأفراد على هذه المرافق في أداء الخدمات لهم بصفة منتظمة وذلك بالرغم من الصعوبات التي تواجه أعوانها في حالة ما إذا تعطلت أو توقفت عن أداء خدماتها.ولهذا سندرس هذه النقاط محاولة منا معرفة تأثير الإدارة الإلكترونية على سير المرفق العام وفقا لعنصرين على الشكل الموالي :

أولا : دوام سير المرفق العام و القابلية للتغيير

يتبين لنا تأثير الإدارة الإلكترونية على دوام سير المرفق العام من خلال المحاولة المستمرة والاجتهاد الدؤوب لتطويره والاندفاع به دائما نحو الأفضل، وذلك من خلال تسهيل أداء الرسوم اللازمة للانتفاع بخدمة المرفق واستمرارية أداء المرفق لخدماته¹، وتحسين فاعلية الأداء واتخاذ القرار من خلال إتاحة المعلومات والبيانات لمن أَرادها والحصول عليها بأقل مجهود من خلال وسائل البحث الآلي، بتواجدها على الشبكة الداخلية المكانية المتوفر جغرافيا، إذ يمكن للعون العمومي من داخل بيته وفي غير أوقات عمله الرسمية أن يؤدي خدماته للجمهور عن طريق البريد الإلكتروني للإدارة التي يعمل بها².

كما تعمل الإدارة 24 ساعة متواصلة دون الارتباط بالليل أو النهار ، وتكون الخدمة العامة سريعة الأداء وبأسهل الطرق، في ثوان أو دقائق معدودة فقط . كما تقضي على الطوابير أو الصفوف الذي من شأنه أن يريح الجمهور من عناء الوقوف فيها للحصول على معلومة أو انجاز معاملة أو إيداع ملف إداري...

ومن جهة أخرى إن للإدارة الحق في تعديل وتغيير وتكييف تنظيم المرفق العام في أي وقت، مستعملة في ذلك سلطتها وامتيازاتها بغاية مواكبة التطور التكنولوجي والعلمي، ولها أيضا الحق في تغيير الطبيعة القانونية للمرفق العام لتحويله من شركة وطنية إلى مؤسسة عامة، أو تفرض رسوما على

¹ حماد مختار، تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاته في الدول العربية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، فرع التنظيم السياسي و الإداري جامعة بن يوسف بن خدة الجزائر ، سنة 2007 ، ص 70 .

² حماد مختار، المرجع نفسه ، ص 72-73 .

الفصل الثاني: الإدارة الإلكترونية كأهم إستراتيجية في تحسين علاقة الإدارة بالمواطن

المتفاعلين بخدمات المرفق ، كما يمكنها أن تعطي الأشخاص الخاصة تولى تسيير المرفق العام و كذا انهاء العقد بارادتها المنفردة.

ثانيا : التشغيل الصحيح للمرفق العام و تحقيق المساواة في تقديم الخدمة

تهدف الإدارة الإلكترونية في مجال العمل الحكومي إلى التخلص من التحيز والتعقيدات الإدارية من خلال الإتاحة الكاملة والمتساوية لكافة المعلومات المرتبطة بالقرارات والإجراءات الحكومية بين المؤسسات والمواطنين ، وسهولة الوصول للخدمة والعدالة في تقديمها من خلال شبكات الاتصال في أي وقت وأي مكان للجميع دون تفریق في المعاملة والتقدير والاحترام وبأعلى كفاءة .

حيث سيؤدي نظام الادارة الالكترونية إلى التغلب ولو بشكل متدرج على مشكلة الوساطة والمحسوبية والرشوة، بحيث يطبق هذا النظام عمليا لتحقيق مبدأ المساواة وذلك لمنع أو التقليل من التمييز بين الأفراد¹ ، بهذا فان الادارة الالكترونية ستجعل من المتعاملين مع المرافق العمومية متساوين في الحصول على الخدمات العمومية .

خلاصة المبحث الأول

إن الظروف التي أحاطت بالإدارة العمومية وواقع عدم كفاءة الإصلاحات المطبقة عليها ، أدت إلى نتيجة حتمية متمثلة في التوجه إلى الإدارة الإلكترونية فهي ليست غاية في ذاتها بل وسيلة لتسهيل نجاح أهداف الأداء الحكومي وتعتبر ضمن برنامج الإصلاح ، وذلك الارتباط المراد من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ماهو إلا استجابة للتطورات البيئية المحيطة داخليا وخارجيا وتكيف مع المستجدات التي فرضتها، فتعتبر أسلوب حديث يسمح بالتحول من الادارة التقليدية الورقية إلى إدارة عصرية تهدف إلى تقديم أحسن من خلال تكريس الشفافية و القضاء على البيروقراطية من حيث خفض فرص الفساد و التقليل من التعقيدات الادارية ، و كذا تحقيق مبدأ العدالة في تقديم الخدمة بنفس الدقة ، التكلفة ، الجودة والوقت . إلى جانب المساواة في المعاملة والتقدير والاحترام . إضافة إلى سهولة الوصول إلى الخدمة في أي مكان وفي أي وقت مع تخفيض تكاليفها وسرعة الإنجاز . كل ما سبق ذكره بغية تحقيق الكفاءة الفعالية في تقديم الخدمات العمومية للمستفيدين والإستعمال

¹ حماد مختار، المرجع السابق ، ص 7 .

الفصل الثاني: الإدارة الإلكترونية كأهم إستراتيجية في تحسين علاقة الإدارة بالمواطن

الأمثل للموارد الحكومية للرفعي بالعلاقة بين الإدارة والمواطن باعتبار عصرنة الإدارة هي أهم إستراتيجية للإصلاح الإداري .

المبحث الثاني : تطبيقات الإدارة الإلكترونية و رقمنتها في الجزائر

إن مشروع الادارة الالكترونية الذي محتواه عصرنة الجهاز الاداري وترقية مخرجاته، والانتقال من الادارة التقليدية الورقية الى إدارة حديثة ومعاصرة تعتمد على رقمنة الادارة وإدراج التعامل الالكتروني في مختلف أنشطتها، من أجل تحسين كفاءة وفعالية الآداء، فكثير من القطاعات والمؤسسات الجزائرية اليوم تبنت الادارة الإلكترونية من خلال إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مختلف أنشطتها ،من أجل عصرنة إدارتها وتطبيق مشروع التطوير الالكتروني للنهوض بالعلاقة بين الادارة والمواطن إلى ربوع الثقة والمعاملة الحسنة بهدف تحسين الخدمة العمومية ،والتي سندرسها وفق مطلبين كالتالي :

- المطلب الأول : مجالات و قطاعات تطبيق الادارة الالكترونية

- المطلب الثاني: آفاق تطبيق الادارة الالكترونية في الجزائر

المطلب الأول : مجالات و قطاعات تطبيق الادارة الالكترونية

أصبحت الإدارة الإلكترونية تطبق في العديد من المجالات والقطاعات بمختلف المنظمات حيث أن تكنولوجيا المعلومات لها تأثير عميق تسمو للارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة للمواطنين¹، فالتعاون والترابط بين الإنسان والآلة ينمو بسرعة ليشمل معظم النشاطات. كما أن تكنولوجيا المعلومات غيرت كل شئ في حياة الإنسان والأعمال حتى أصبح من غير الممكن تصور وجود أي نشاط وظيفي إنساني أو أي عمل جماعي منظم من دون وجود أدوات وتقنيات الحاسوب ، و التي سنوضحها كالتالي :

الفرع الأول : مجالات تطبيق الإدارة الإلكترونية

إن التقنية الحديثة أصبحت تعد من الدعائم الأساسية لأي تطور وتقدم في المجتمعات ، كما أتاححت إمكانيات وقدرات غير محدودة في مختلف مجالات الحياة الإنسانية كالمجال الاقتصادي،

¹ راجحي بو عبد الله ، المرجع السابق ، ص 199 .

الفصل الثاني: الإدارة الإلكترونية كأهم إستراتيجية في تحسين علاقة الإدارة بالمواطن

والتعليمي، والتجاري، والصحي .. الخ. لذا إن المجهودات المبذولة من قبل الإدارات لتطبيقها على مجالات أنشطتها و معاملاتها كانت نتيجة حتمية لتحسين خدماتها المقدمة للمواطنين لعل أهمها :

أولا : مجال التطبيق على مستوي الحكومة و المواطن

توفر قنوات اتصال بين الحكومات المحلية و مواطنيها، و هذا بمنحهم إمكانية الاتصال بطريقة مباشرة مستمرة مع حكومتهم، فمن خلال الاستعانة بتكنولوجيات المعلومات والاتصالات وخصوصا الأنترنت¹، ومن أهم أمثلة الإدارة الإلكترونية في تطوير علاقة المواطن بالإدارة وتحسين خدماتها العامة المقدمة لهم: التسجيل المدني كإصدار شهادة الميلاد وبطاقات التعريف البيومترية الذي يؤدي إلى تقليص الروتين الإداري وتخفيض تكلفة إنجاز وتنفيذ المعاملات وتسريع وقت الانجاز، الخدمات الصحية التي تشمل الضمان الصحي، المستشفيات، العلاج الطبي، التعليم كالتربية والتعليم الأساسي والثانوي التعليم العالي ومراكز البحوث والدراسات، الخدمات الاجتماعية كالضمان الاجتماعي، التقاعد، الاستخدام الجزئي، التوظيف، الخدمات الاجتماعية والثقافية الأخرى المقدمة للمواطنين والمستفيدين.

إضافة إلى استغلال تقنية الاتصالات والمعلومات في البلدية مثال من خلال البلدية الإلكترونية وهو نمط متطور و جديد من الإدارة يسمح بتقديم خدمات البلدية المؤثرة على حياة المواطن اليومية بطريقة أكثر كفاءة و فعالية، و تمكينه من الحصول على هذه الخدمات عن طريق المواقع الخدمية

المتصلة بالبلديات على شبكة الانترنت².

ثانيا : مجال التطبيق على مستوي الداخلي للحكومة

من المعلوم أن الموظفين يمثلون الجانب البشري والضروري في إنجاح أي عملية انتقال من الخدمة التقليدية إلى الخدمة الإلكترونية، مادام أن الوسائل والأجهزة والمعدات التي تحتاجها الإدارة الإلكترونية لا تؤدي أعمال وخدماتها الإدارية بنفسها ما لم يتدخل العنصر البشري المجسد في الموظفين لتأدية هذه الخدمات عن طريق استغلال مختلف الوسائل المتاحة، وهو الأمر الذي يستدعي ويحتم تدريبهم

¹ هدار رانية ، المرجع السابق ص 48 .

² الشيكور أيوب ، الإدارة الإلكترونية في الجزائر تطبيقات وتحديات ، بمخبر تسيير الجماعات المحلية ودورها في تحقيق التنمية، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات ، مجلة علمية دولية محكمة متخصصة تصدر عن مخبر تسيير الجماعات المحلية و دورها في تحقيق التنمية جامعة لونسلي علي البلدية 2 ، المجلد 08 ، العدد 01 ، سنة 2019 ، ص 289 .

الفصل الثاني: الإدارة الإلكترونية كأهم إستراتيجية في تحسين علاقة الإدارة بالمواطن

وتأهيلهم للتعامل مع جميع الوسائل التكنولوجية الحديثة¹.

كما أن هذه العملية المتطورة تسهل المعاملات داخل فروع الإدارة نفسها بين موظفيها سواء تقلص عدد الوثائق الادارية المكونة للملفات الادرية والعمل اليدوي وتريح الموظفين من تعب التنقلات والاجراءات الطويلة.. الخ .

ثالثا : مجال التطبيق على مستوي الحكومة وقطاع الأعمال

ترتبط الإدارة بعلاقات مع قطاع الأعمال لما لها من أدوار ووظائف في مجال إعداد الخطط وتوجيه الاستثمار، ودعم القطاعات الاقتصادية وتنظيمها وتحفيزها وحمايتها، ومراقبة عمليات الاستراد والتصدير وتسهيلها. ودمج هذه التقنية مع قواعد البيانات الحكومية ينشئ بيئة إلكترونية بتقديم الإسناد المباشر للأنشطة الرئيسة² ومن شأن العمل بهذه التكنولوجيا أن يساعد على استيعاب كل تلك الادوار لتعزيز الشراكة مع مؤسسات وشركات القطاع الخاص بكل مرونة وشفافية، خاصة عبر النشر الالكتروني للاعلانات والتشريعات والقوانين لتحقيق أفضل مستويات النجاح، وتنمية قدراتها على الانتاج وتطويره.

الفرع الثاني : القطاعات التي مستها الإدارة الإلكترونية

من أجل النمو والرفي بالخدمة العمومية المراد بها تلبية حاجيات ومتطلبات المواطنين بهدف تحسين علاقتها بالإدارة، إجتهدت العديد من القطاعات العمومية في تطبيق الخدمة العامة الالكترونية ويعد قطاع البريد والمواصلات أولى القطاعات الخدمانية التي شملت عمليات الرقمنة، قبل أن تتبعها قطاعات أخرى والتي سنتطرق إليها عبر العناصر التالية :

أولا : قطاع البريد و المواصلات

تتمحور مساهمة الإدارة الإلكترونية بقطاع البريد والمواصلات من خلال تنفيذها من قبل وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال في عدة مشاريع بالتعاون مع الوزارات الأخرى بهدف :

¹ مراكشي محمد لين ، فقاير فيصل ، الإدارة الالكترونية وأثرها على إصلاح الخدمة العمومية في الجزائر، مجلة الابداع ، مجلة دورية دولية علمية محكمة و ماهرة يصدرها مخبر البحث حول الابداع و تغير المنظمات و المؤسسات جامعة البلدة 2 الجزائر ، العدد 07 ، الجزء 1 ، جوان 2007 ، ص 9 .

² هدار رانية ، المرجع السابق ، ص 50 .

الفصل الثاني: الإدارة الإلكترونية كأهم إستراتيجية في تحسين علاقة الإدارة بالمواطن

- تسهيل المعاملات المالية من دفع الحوالات البريدية وتسهيل النظر في الحسابات البريدية الجارية وطلب نماذج الصكوك البريدية والمخالصات وقبول كل المواد البريدية المسجلة.
- الاستفادة المباشرة من الحساب البريدي الجاري للمواطنين من مكاتب البريد والإيداع في الرصيد من كل نقاط الوطن .
- تطوير ووضع قاعدة حيوية لتسيير وتقديم الخدمات عبر النت لصالح القطاعات الوزارية الجزائرية¹.
- نشر مشروع الطب عن بعد .
- ربط كل بنوك الوطن ببعضها البعض و تطبيق التصديق الإلكتروني.
- تصميم وتطوير بوابة المواطن وتطوير ووضع موقع إنترنت مخصص للإجراءات الإدارية المتعلقة
- بإنشاء مؤسسة في الجزائر، إضافة إلى تحويل الخدمة إلى بطاقة السحب المغناطيسية التي تقلل الضغط على الشبابيك التقليدية وتسهل على المواطن عملية الإطلاع وسحب أمواله بأسرع وقت وبأسهل طريقة ومن كل نقاط الوطن²، وكذا إنشاء صراف آلي، الذي يمكن للمواطن إستعماله بالبطاقة الذهبية التي تعتبر قفزة نوعية في مجال البريد المواصلات وساهمت في تطور البريد في الجزائر وهو ما لقيت استحسان ورضا من طرف المواطنين³ .

ثانيا : قطاع الداخلية و الجمعيات المحلية

إن وزارة الداخلية كانت من أكثر القطاعات التي سارعت في تطبيق الإدارة الإلكترونية من خلال تنفيذها لعدة مشاريع في هذا الإطار⁴، بحيث اتخذت العديد من الإجراءات في سبيل تقديم خدمة عمومية نوعية للمواطنين، فأصبح بإمكانهم استخراج جميع الوثائق المتعلقة بالحالة

¹ راجحي بو عبد الله ، المرجع السابق ، ص 199 .

² نزلي غنية ، دور الإدارة الإلكترونية في ترقية خدمات المرافق العمومية المحلية، مجلة العلوم القانونية والسياسية ، مجلة نصف سنوية متخصصة محكمة دوليا تصدرها كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي الجزائر ، العدد 12 ، سنة 2016 ، ص 185 .

³ نزلي غنية ، المرجع نفسه، ص 185-186 .

⁴ راجحي بو عبد الله ، المرجع نفسه ، ص 200 .

الفصل الثاني: الإدارة الإلكترونية كأهم إستراتيجية في تحسين علاقة الإدارة بالمواطن

المدينة في أقرب بلدية ممكنة بغض النظر عن البلدية التي ولدوا فيها، زيادة على بطاقات التعريف وجوازات السفر البيومترية، ويمكن تلخيصها فيما يلي :

- البلدية الذكية ومشروع رقمنة مصلحة الحالة المدنية .

- شروع جواز السفر وبطاقة التعريف البيومترين .

إن عصنة الإدارة تحمل أبعادا اقتصادية، حيث أن الأموال الهائلة التي كانت تخصص سابقا لاقتناء الورق يمكن أن توظف لجوانب أخرى يحتاجها المواطن في مجال التنمية، فالإدارة الإلكترونية وتعميمها في البلديات أصبح ضرورة لا مهرب منها، وسيكون لها أثر إيجابي على حياة المواطن وعلى مسار التنمية الاجتماعية والاقتصادية للبلاد، لاسيما في ظل التطورات التكنولوجية الهائلة والسريعة التي يشهدها العالم ، لأن هذا التوجه بات ضروريا لتهيئة الظروف لبناء إدارة جزائرية قوية¹.

إن الهدف من عصنة ورقمنة البلديات هو الوصول إلى إدارة إلكترونية، من أجل تسهيل حصول المواطن على وثائقه في وقت زمني وجيز، وبالمقابل لا بد أن يكون المتعاملون والمواطنون قادرين على استخدام التقنيات الحديثة حتى يتجسد مشروع البلدية الإلكترونية².

ثالثا : أمثلة عن التوسع لباقي القطاعات

لقد إستعملت الإدارة الإلكترونية وشملت قطاعات أخرى بعد العنصرين سالفين الذكر بشكل أقل تطورا كقطاع العدالة، التعليم العالي والبحث العلمي، مؤسسة الضمان الاجتماعي ، البنوك والضرائب ...، نשמها فيما يلي :

- قطاع العدالة : يعتبر من أهم مشاريع الإصلاح الأساسية في برنامج الحكومة والذي يهدف إلى محاولة تحقيق النزاهة وإقرار العدالة والتأسيس لدولة القانون و من أمثلتها : فتح بريد الكتروني للإجابة على أسئلة المواطنين وإنشاء مواقع واب للمجالس القضائية، المحكمة العليا ، مجلس الدولة ، الديوان الوطني لمكافحة المخدرات وإدماجها ومركز البحوث القانونية والقضائية تتضمن هذه المواقع معلومات لكل واحدة على حدى. إضافة إلى انجاز شبك إلكتروني على مستوى كل الجهات القضائية، يسمح

¹ عبد الرؤوف سلطان ، بوسليت محمد أمين ، أثر تحسين الخدمة العمومية على المواطن ، مذكرة لنيل شهادة الماستر ماستر تخصص قانون عام ، كلية الحقوق والعلوم السياسية قسم الحقوق ، سنة 2021 ، ص 81 .

² . راجي بوعبد الله ، المرجع السابق ، ص 201 .

الفصل الثاني: الإدارة الإلكترونية كأهم إستراتيجية في تحسين علاقة الإدارة بالمواطن

بإعطاء كل المعلومات عن القضايا المسجلة واستقبال المواطنين والمحامين وفئة ذوي احتياجات خاصة من خلال تخصيص فضاء لكل فئة.

- قطاع التعليم العالي والبحث العلمي: هناك الكثير من صور استغلال التكنولوجيا الحديثة في قطاع أو مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي و من أهمها انشاء موقع رسمي لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي على مستوى الوطن من أجل الاطلاع على المستجدات والتواصل بين الإدارة، الطلبة والأساتذة دون التنقل للجامعة¹ مثلا، للحصول على المعلومة أو نشرها بهدف التبليغ، وكذا المكتبات الجامعية لتسهيل الحصول على المراجع و المعلومات للجميع . كما أصبحت التسجيلات الجامعية الأولية بالوسائل الإلكترونية للطلبة الحاصلين على شهادة البكالوريا أي الطلبة الجدد... الخ .

- مؤسسة الضمان الاجتماعي: من بين أهم تطبيقات مؤسسة الضمان الاجتماعي للإدارة الإلكترونية خدمات بطاقة الشفاء الإلكترونية للتأمينات الاجتماعية، التي تسمح بالتعرف على هوية المؤمن اجتماعيا وتسهل الحصول على المستحقات لدى مصالح الضمان الاجتماعي أو الصيدليين ، كما يستطيع المؤمن الاستشفاء من أي مكان في القطر الوطني (تعميم الانترنت الخاص ببطاقة الشفاء)²... الخ.

- قطاع البنوك: تعتبر من الأنظمة المتأخرة على الصعيد الدولي والإقليمي وذلك بذريعة إضفاء حماية مالية أكبر للتحويلات، والمحافظة على ممتلكات الزبائن الخواص والشركات ، ويتجسد تطورها في البطاقة المصرفية الإلكترونية إلى بطاقات الائتمان الممغنطة الأخرى على غرار بطاقة فيزا وغيرها من أنظمة الدفع والتبادلات المصرفية³ .

1 غريبي علي، رينوبة الاخضر، إصلاح الخدمة العمومية من خلال الادارة الالكترونية وأفاق ترشيدها، مجلة العلوم الاسلامية والحضارة، مجلة علمية دولية محكمة تعني بالبحوث و الدراسات الاسلامية والحضارية يصدرها مركز البحث في العلوم الاسلامية و الحضارة بالأغواط الجزائر ، العدد 03 ، اكتوبر، 2016 ص 426.

2 نزلي غنية ، المرجع السابق ، ص 186 .

3 راجحي بو عبد الله ، المرجع السابق ، ص 200 .

الفصل الثاني: الإدارة الإلكترونية كأهم إستراتيجية في تحسين علاقة الإدارة بالمواطن

- قطاع الضرائب: قامت إدارة الضرائب بإعادة هيكلة مصالحتها وتبسيط إجراءاتها وتحسين أدائها من خلال عصنة أجهزتها بالاعتماد على تكنولوجيايات مبتكرة والإرتكاز على إجراءات مبسطة من شأنها أن تسمح بتحسين الفعالية والشفافية ونوعية خدماتها، من خلال رقمنة جميع العمليات الجبائية وكذا التشغيل الآلي لجميع إجراءات معالجة المعطيات ذات الصلة بفرض الضريبة والتحصيل
- والرقابة والمنازعات بهدف التقريب بين الإدارة الجبائية ومحيطها¹.

المطلب الثاني: آفاق تطبيق الادارة الالكترونية

لقد أفرز التحول نحو الإدارة الإلكترونية جملة من التغييرات على مفهوم الخدمة العمومية، فموضوع الإدارة الإلكترونية يوفر الكثير من فرص النجاح، والوضوح والدقة، في تقديم الخدمات، وإنجاز المعاملات، إضافة إلى ذلك أصبح التحول نحو الإدارة الإلكترونية يمثل توجهها عالميا، يشجع على تبني نظم الخدمات الإلكترونية، التي لا تتحقق إلا بمجموعة من المتطلبات و الأساسيات الواجب توفرها بالقيام ببحوث ودراسات عميقة ودقيقة، تمكن من معرفة متطلبات ومرتكزات ومعالم الإنجازات، ومواصلة البحث بغية الكشف عن التحديات والمعوقات المانعة لتحقيق التحول نحو الخدمة العامة الإلكترونية. ويمكن التعرف عليها وفق فرعين .

الفرع الأول : متطلبات الإدارة الالكترونية

إن تطبيق أسلوب الإدارة الإلكترونية على أرضية الواقع دون دراسة شاملة لجميع نواحيها للتحول من الإدارة التقليدية الى الإدارة الإلكترونية ، قد تؤدي الى فشلها وتأثيرها سلبا على العلاقة بين الادارة والمواطن. فالاندفاع نحو تطبيق التقنية يوجب توفير جميع الإعدادات والتجهيزات المادية و البشرية اللازمة، وهذا كون أي مشروع المراد إنجازه ونجاحه لا بد له من دراسة وإعداد مفصل لتنفيذه والمتمثلة فيما يلي :

- أولا خطة عمل مع تحديد مراحلها: لتطبيق الإدارة الإلكترونية يجب الاحاطة من عدة نقاط أهمها :
- الحاجة الفعلية لاستعمال والاستفادة من الإدارة الإلكترونية .
- مدى تحمل الميزانية للتكاليف التي ستصرف في سبيل تطبيقها بحيث تكون موازية للخدمات التي سوف تقدمها .
- مدى توفر العناصر الأساسية لإنجاحها .

¹ راجعي بو عبد الله ، المرجع السابق، ص 200 .

الفصل الثاني: الإدارة الإلكترونية كأهم إستراتيجية في تحسين علاقة الإدارة بالمواطن

وبالتالي تطبق الإدارة الإلكترونية عبر عدة خطوات أهمها :

- 1- إعداد الدراسة الأولية : لإعداد هذه الدراسة لابد من تشكيل فريق عمل يضم بعضويته .
- 2- متخصصين في الإدارة والمعلوماتية لغرض معرفة واقع حال تلك الإدارة من تقنيات المعلومات، وتحديد البدائل المختلفة وجعل الإدارة العليا على بينة من كل النواحي المالية والفنية والبشرية¹ .
- 3- وضع خطة التنفيذ: لابد من إعداد خطة متكاملة ومفصلة لكل مرحلة من مراحل التنفيذ وذلك بعد الحصول على المصادقة من قبل الإدارة العليا على تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة أو المؤسسة
- 3- تحديد المصادر: وهو ما يعرف بالبنية التحتية لتطبيق الإدارة الإلكترونية ونقصد بها المصادر التي
- 4- تدعم الخطة بشكل محدد وواضح كالموارد البشرية التي تحتاجها الخطة لغرض التنفيذ والأجهزة الميدانية والبرمجيات المطلوبة... الخ.
- 5- تحديد المسؤولية: لتنفيذ الخطة لابد من تحديد الجهات المسؤولة عن التنفيذ والتمويل بشكل واضح ضمن الوقت المحدد من حيث الخطة والكلفة² .
- 6- متابعة التقدم التقني: من أجل مواكبة آخر الابتكارات والتطور السريع في مجال تقنيات المعلومات الإدارية في هذا المجال، فمن الضروري الاطلاع والحصول على آخر الابتكارات الخاصة بالإدارة الإلكترونية من اتصالات وأجهزة وبرمجيات وغيرها من العناصر .

ثانيا : ضروريات التنفيذ على أرضية الواقع

هناك العديد من المتطلبات الضرورية لتنفيذ الإدارة الإلكترونية على أرضية الواقع من بينها

:

- 1- المتطلبات التنظيمية : ويقصد بها وضع إستراتيجية وخطة التأسيس³ و تحديد العمليات اللازمة لتطبيق وتقديم الخدمات الإلكترونية عن طريق تحليل العمليات والوظائف بالتفصيل من خلال تجهيز النسبة التنظيمية اللازمة للتعامل مع النظام الجديد ، تحديد درجة الأهمية ومساهمة كل وظيفة في تحقيق

¹ هدار رانية ، المرجع السابق ، ص 60 .

² هدار رانية ، المرجع نفسه ، ص 61 .

³ هدار رانية ، المرجع نفسه ، ص 53 .

الفصل الثاني: الإدارة الإلكترونية كأهم إستراتيجية في تحسين علاقة الإدارة بالمواطن

الأهداف المطلوبة ، إضافة إلى استبعاد العمليات الغير ضرورية بهدف تبسيط النظام وجعله متماشيا مع متطلبات التحول الإدارة الإلكترونية .

2- المتطلبات المالية والتقنية : يجب حيازة قدر كافي من التمويل للتنفيذ من أجل اقتناء التجهيزات والوسائل المتطورة ومتابعة الصيانة الدورية لها وكذلك تدريب الموارد البشرية وتأهيلها بشكل مستمر للتكيف مع التغير والتطور المستمر الحاصل في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال .

3- المتطلبات الفنية : وتعرف أيضا بالبنية التحتية للإدارة الإلكترونية والقاعدة الأساسية التي تبنى عليها الإدارة الإلكترونية من حيث :

- تحسين وتطوير شبكه الاتصالات بحيث تكون متكاملة وجاهزة للاستخدام والاستيعاب الكم الهائل في آن واحد .

- توفير الوسيلة الإلكترونية من حواسيب بيانات و برمجيات .

4- المتطلبات البشرية : التحول نحو الإدارة الإلكترونية لا يعني الاستغناء عن المورد البشري ، بل من الضروري وجود متحكمين بالالكترونيات مثل العاملين على أجهزة الحاسوب من مستغلين ، مبرمجين ومهندسين وغيرهم ذوي قدرات فنية وخبرة ومهارات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال إضافة إلى نشر ثقافة استخدام "الإدارة الإلكترونية" وطرق ووسائل استخدامها للمواطنين بإعدادهم وتهيئتهم للتطوير بإقامة برامج إعلامية للتثقيف، عقد ندوات ومحاضرات حول الإدارة الإلكترونية ... الخ ، حيث يكون الهدف الرئيسي لهذه البرامج الطموحة تنمية كفاءات باستمرار¹.

إضافة إلى التدريب وبناء القدرات، ويشمل تدريب كافة الموظفين على طرق إستعمال أجهزة الكمبيوتر وإدارة الشبكات وقواعد المعلومات والبيانات وكافة المعلومات اللازمة للعمل على إدارة وتوجيه "الإدارة الإلكترونية".

الفرع الثاني : تحديات و معوقات تطبيق الادارة الالكترونية

إن تطبيق الادارة الالكترونية بالجزائر وتجسيدها على أرض الواقع بالرغم من الجهود

¹ الشيكرا أيوب ، المرجع السابق ، ص 288 .

الفصل الثاني: الإدارة الإلكترونية كأهم إستراتيجية في تحسين علاقة الإدارة بالمواطن

والمحاولات الجديدة لا يزال محدودا وتواجهه عدة تحديات¹ ومعوقات في عدة جوانب ، يمكن حصرها في النقاط التالية منها :

أولا : المعوقات الداخلية لمشروع الادارة الالكترونية

- المعوقات الإدارية: إن تنفيذ الإدارة الإلكترونية لا يكون دون تحقيق مطلب الإصلاح الإداري
- خاصة في ظل المشاكل التي تعاني منها الإدارة كعدم كفاءة الموظفين والبيروقراطية الشديدة وانعدام المساءلة والمركزية الإدارية الشديدة ، لذا تعددت المعوقات الإدارية في تطبيق الإدارة الإلكترونية لعل أهمها :

- ضعف التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرامج الإدارة الإلكترونية².
- انعدام مرونة الهياكل التنظيمية وعدم القيام بالتغييرات التنظيمية المطلوبة لإدخال الإدارة الإلكترونية من إضافة أو دمج بعض الإدارات أو التقسيمات وتحديد السلطات والعلاقات بين الإدارات وتدفق العمل بينها .

- غياب الرؤية الإستراتيجية الواضحة بشأن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- مقاومة التغيير في المنظمات من طرف العاملين التي تبرز ضد تطبيق التقنيات الحديثة و التمسك بمبادئ الإدارة التقليدية ومستقبلهم الوظيفي.

- المعوقات المالية والتقنية : من هذه العوائق :
- النقص في البنية التحتية للمعلومات و الإتصالات على مستوى الدولة مما يعرقل عملية تطبيق الإدارة الإلكترونية في مختلف المؤسسات و المنظمات³ .

- ضعف موارد المؤسسة المالية اللازمة لتوفير البنية التحتية للإدارة الإلكترونية من أجهزة حاسوب وشبكات وبرامج تطبيقية، مما يؤدي إلى تضرر الجانب التدريبي في المؤسسات الساعية إلى مشروع

¹ نزلي غنية ، المرجع السابق ، ص 189 .

² هدار رانية ، المرجع السابق ، ص 65 .

³ مغزر سامية ، بولقواس رزقة ، المرجع السابق ، ص 40 .

الفصل الثاني: الإدارة الإلكترونية كأهم إستراتيجية في تحسين علاقة الإدارة بالمواطن

الإدارة الإلكترونية من محدودية الموارد المالية اللازمة للقيام بالرحلات التدريبية وصرف مكافآت المدربين. وكذا عمليات الصيانة لأجهزة وشبكات وغيرها من العمليات المكلفة .

- شح البرامج المعتمدة من قبل مؤسسات القطاعين العام والخاص في مجال التقنية الحديثة المتطورة ومقاومة بعض القيادات للتغيير وشعورهم انه لن يكون لهم مقاعد في الإدارات الجديدة
- خوف لدي بعض الأفراد من العبث بسرية معلومات .

ثانيا :المعيقات الخارجية لمشروع الادارة الالكترونية

- المعوقات البشرية :من بين أهم العوائق التي تواجه الادارة الالكترونية :
- عدم توفر الموارد البشرية المؤهلة والملمة بالتكنولوجيا لشغل الوظائف القائمة على استخدام الحاسوب والانترنت وانعدام ثقافة الحاسوب عند بعض الأعوان العمومية .
- تفضيل الطريقة التقليدية وخوف الموظفين من فشل تجربتهم في التعامل مع كل ما هو جديد .
- انعدام الحوافز المادية والمعنوية للعاملين لتشجيعهم على متابعة التعليم والتدريب في مجال الإدارة .
- المهتددات الأمنية :يعد الهاجس الأمني أحد أهم الهاجس والعوائق الكبرى التي تواجه مشروع التحول إلى أسلوب الإدارة الإلكترونية¹ ، تتمثل في التخوف من التقنية والتهديد لعنصر الأمن والخصوصية في الخدمات الحكومية في مجال التعاملات الالكترونية .
- معوقات سياسية و قانونية: تتمثل هذه المعوقات في :
- غياب إدارة سياسية تعمل على إحداث نقلة نوعية في التحول نحو الإدارات الالكترونية ،وتقديم الدعم السياسي اللازم لإقناع الجهات الإدارية بضرورة تطبيق التكنولوجيا الحديثة ومواكبة العصر الرقمي .
- غياب هيئات على مستويات عليا في الأجهزة الحكومية لانظر في تقارير اللجان المكلفة بتقويم برامج التحول الالكتروني لاتخاذ القرارات اللازمة لرفع مؤشر الجاهزية الالكترونية وترقيته .

¹ هدار رانية ، المرجع السابق ، ص 69 .

الفصل الثاني: الإدارة الإلكترونية كأهم إستراتيجية في تحسين علاقة الإدارة بالمواطن

- غياب تشريعات قانونية توفر بيئة عمل الكترونية محمية وفق أطر قانونية تحدد شروط التعامل الإلكتروني، مثل الاختراق والتخريب لبرامج الإدارة الإلكترونية وتحديد عقوبات رادعة لمرتكبيها¹.

- غياب تشريع قانوني يوفر الإثبات في المراسلات الإلكترونية و معرفة المتعاملين عبر الشبكات.
- تأخر وضع التشريعات القانونية التي تضمن اعتماد التوقيع الإلكتروني وبالتالي صعوبة التحقق من هوية العميل فيما يخص شكل التوقيع الإلكتروني وكل ما يتعلق بعنصر الخصوصية والسرية في التعاملات الإلكترونية².

خلاصة المبحث الثاني

إن إحتياج الإدارات والمؤسسات أو الحكومات لم تكن هي الدافع الوحيد من وراء سعيها للتحويل إلى أسلوب الإدارة الإلكترونية، بل تطلعات المجتمعات الحديثة إلى خوض التجربة التقنية والاختلافات النوعية التي طرأت على طموح المجتمعات وسعيها إلى تحقيق مستوى أفضل من الخدمات الإدارية، وحالة التذمر في أوساط الفئات المتعاملة مع الأساليب التقليدية في ظل وقوف هذه الأساليب عاجزة عن إرضاء مراجعيها وفئاتها المستهدفة، فكانت الإدارة الإلكترونية هي من أهم الحلول والإصلاحات الجديدة التي تطبق على الادارة العمومية من خلال عصرنتها واستحداث طريقة وآلية جديدة لتسيير المرافق العامة والذي من شأنه أن يساهم في رفع جودتها وتحقيق مردودية أفضل وتحسين الخدمة العمومية، وذلك انطلاقاً من التغيرات في عمل الأجهزة والتحول من الشكل التقليدي إلى شكل جديد ومعاصر، يركز على الأنترنت لتلبية حاجيات المواطنين في ظروف ملائمة من حيث سرعة الاستجابة والنتيجة المبتغاة و نوعية الخدمة والمعاملات بلا قيود مكانية أو زمانية في محيط مليء بالشفافية والعلنية فيما يخص الاجراءات وعمليات الرقابة .

¹ الشيكرا أيوب ، المرجع السابق ، ص 300 .

² هدار رانية ، المرجع السابق ، ص 69 .

الفصل الثاني: الإدارة الإلكترونية كأهم إستراتيجية في تحسين علاقة الإدارة بالمواطن

إلا أن هذا المشروع اصطدم بالعديد من العراقيل والتحديات سألقة الذكر والتي حدت نوعاً ما من نجاحه وتأخر تحقيق بعض أهدافه المسطرة على أرضية الواقع، لذا وجب علينا المزيد من الإلتزام من قبل الجميع لترقية الإدارات العمومية إلى إدارة رقمية باعتبار أن عصرنة الإدارة أصبح يمثل عصب المجتمعات الحديثة و ضرورة حتمية يجب السعي لتطبيقها في كل المؤسسات من أجل مواكبة التقدم والتكنولوجيا الإتصالات والتعامل معها بكفاءة عالية . فتطبيق وتفعيل الإدارة الإلكترونية في كافة الإدارات والمؤسسات أمر صعب لكنه ليس مستحيل لابد من المثابرة والعمل الجاد ، كما أنه لا يتوقف عند حد توفير المتطلبات الفنية و التقنية و البشرية فقط لكن يجب تحقيق التكامل والتنسيق بين جميع الجوانب التنظيمية و الإدارية .

خاتمة

بعد الإستقلال ورثت الجزائر هياكل هشة في مختلف المجالات وعلى الأخص المجال الإداري، حيث توجهت الحكومة إلى عمليات الإصلاح على نطاق واسع فيما يخص علاقة المواطن بالإدارة من خلال تعاقب الحكومات والبرامج السياسية وكذا النصوص التنفيذية والتشريعية المنظمة لها، وبلورتها من خلال مختلف التعديلات بهدف الإصلاح أو التنمية الإدارية والإقتصادية يكون منطلقها تحسين علاقة الإدارة بالمواطن وفق مخطط مناسب للشروع في مراحل التنمية بمختلف مجالاتها خدمة للصالح العام .

رغم واقع الإصلاح الذي يشوبه النقص وعدم الالتزامية في العديد من النصوص القانونية، وخلوها من التنفيذ الحقيقي في الواقع المعاش. إلا أن الدولة الجزائرية من خلال أجهزتها لم تتوقف بذل الجهود وواصلت عملية الإصلاح، وذلك من خلال تبني استراتيجيات ونظم إدارية معاصرة كمشروع الإدارة الإلكترونية في الإدارة العمومية والتي تعتبر من المشاريع الضخمة التي كان لها دور ملحوظ في ترقية الخدمة العمومية، وتحسين أداء الإدارات العامة التي شرعت في تطبيق العمل الإلكتروني ضمن إجراءاتها ونشاطاتها الإدارية، فالمجتمع الجزائري كغيره من مجتمعات العالم يؤمن بمبادئ المجتمع المعلوماتي، وأساسيات الاقتصاد الرقمي، في ضوء بيئة إلكترونية تفاعلية وأمام هذه المتغيرات التي يمكن اعتبارها فرصا وتحديات، كان لزاما على الإدارات العمومية باعتبارها المحرك والمحقق الفعلي للنهوض وللنهوض والرقي بالخدمة العمومية، لارضاء الرأي العام وفق المعاملات الرابطة بين الإدارة والمواطنين . وقد تمكنت بفضل خصائص الإدارة الإلكترونية المتميزة من تجاوز العديد من المشكلات التنظيمية والإدارية التي لطالما عانت منها المرافق العمومية، وأثرت على سمعتها وجودة خدمات وأدائها، كما أنها ساهمت بشكل ملحوظ في التقليل من الإجراءات الإدارية وتحسين نوعية الخدمات العمومية وإعادة بناء الثقة المفقودة من طرف المواطنين تجاه الادارة العمومية .

وخلاصة القول أن استخدام الإدارة الإلكترونية أصبح قناعة لم تعد قابلة للتراجع عنها ، فالتحول من أسلوب الإدارة التقليدية إلى أسلوب الإدارة الإلكترونية وتطبيقها بشكل فعال هو الإنجاز الأهم الذي يمكن من خلاله تحقيق الأهداف المستقبلية ولعل أهمها تحسين العلاقة بين المواطن والإدارة في ظل الإصلاح الإداري للخدمة العمومية وبالتالي الاستفادة من التقنية الإلكترونية المتطورة نظرا إلى الفوائد الملموسة على أرض الواقع ، لاسيما من حيث مساهمتها الكبيرة في تحسين تقديم الخدمة العمومية والارتقاء بجودتها.

- ويجدر الإشارة أنه رغم الامتيازات التي تحققت بفضل العمل الإلكتروني في ضوء الإدارة الإلكترونية، اصطدم المشروع بالعديد من العراقيل و التحديات التي حدت نوعا ما من نجاحته، وأخرت تحقق بعض أهدافه المسطرة ، فان الادارة لا تزال تحتاج إلى الكثير من الإصلاحات لترتقي إلى المستوى المطلوب وتطلّعات المواطن وطموحاته، الأمر الذي يوجب مراعاة بعض من المقترحات والمتعلقة بما يلي :
- إحداث هيئات لا تزول بزوال ممثليها أو منشئها كوسيط الجمهورية مثلا .
 - تتمين المبادئ الأساسية كالشفافية، المشاركة والمساءلة التي تعد أساس علاقة الإدارة بالمواطن.
 - القضاء على مبدأ السرية و البيروقراطية الإدارية .
 - إرساء سياسة المواطن الشريك وإشعاره بأنه شريك فعال في قرارات الإدارة بمختلف آلياتها وعلى رأسها تدعيم آلية الاستشارة.
 - ضرورة إعلام المواطنين بالنصوص القانونية التي تعنيهم مباشرة عن طريق مختلف وسائل الإعلام وشرح الغامضة منها عن طريق التعليمات و المناشير.
 - الاعتماد على اللامركزية التي تعتبر من أهم الإستراتيجيات لنجاح السياسة الإصلاحية .
 - تسبيب الإدارة لقراراتها الادارية كتابيا..
 - توسيع طرق إستشارة المواطنين لدى رغبة الإدارة وتقديم خدمات عمومية معينة، قصد معرفة مدى حاجة المواطن له، والاعتماد على أهل الثقة والخبرة والكفاءة، والاطلاع على مختلف الدراسات الميدانية ومقارنتها مع تلك التي تقام بهذا الخصوص .
 - تبسيط الإجراءات عند تلبية الطلبات العامة للمواطنين والاعتماد على الادارة الالكترونية .
 - تفعيل الرقابة المستمرة من قبل المواطنين في نطاق الإدارة العمومية عن النشاطات التي تقدمها بما يجعل أعوان الإدارة حرصون على أن تكون أعمالهم في نطاق القانون و المصلحة العامة .
 - تطوير وتفعيل الضمانات القضائية التي تعتبر الضامنة والحامية للحقوق و الحريات الأساسية للمواطنين.

- على مستوى الاستقبال فانه يتعين بذل المزيد من العناية بوظيفة الاستقبال وتمييزها عن الوظائف الأخرى كالأمن، الحراسة، والتفكير في تنظيم حلقات دورية لتكوين أعوان الاستقبال .
- إنشاء هيئات الإستماع لإنشغالات وشكاوى المواطنين، وتفعيلها عن طريق معالجتها لها ميدانيا و بصفة عملية .
- تطوير وتفعيل الإدارة الإلكترونية ونشرها وسط المواطنين وهو ما يسهل عليهم الإطلاع على مختلف الخدمات التي تقدمها الإدارة و بذلك تكون عصرنة ورقمنة الإدارة العمومية .
- من خلال هذه الإقتراحات الرامية للنهوض بالخدمة العمومية ،التطور والرقمي لتحسين علاقة الادارة بالمواطن . والتي عدت على سبيل المثال وليس الحصر ، بعض النقاط الهامة من الإصلاحات الذي قد تؤدي في غيابها إلى زيادة البعد و سوء الفهم و تدهور العلاقة الكامنة بين الادارة و المواطن .

المراجع

أولا :النصوص القانونية

- دستور 1963 ، المؤرخ في : 1963/09/08 ، جريدة رسمية العدد 64 .
- دستور 1976 ، المؤرخ في : 1976/11/19 ، جريدة رسمية العدد 94 .
- دستور 1989 ، المؤرخ في : 1989/02/23 ، جريدة رسمية العدد 09 .
- دستور 1996 ، المؤرخ في : 1996/11/28 ، جريدة رسمية العدد 76 .
- القانون 07-12 المؤرخ في : 21 /02/ 2012 المتعلق بالولاية.
- القانون 10-11 المؤرخ في : 22 / /2011 المتعلق بالبلدية .
- المرسوم 131/88، المؤرخ في: 1988/07/04، المتضمن تنظيم العلاقات بين الإدارة و المواطن ، ج . ر . ج . ج ، ع 27 .
- المرسوم الرئاسي رقم: 77/92 المؤرخ في: 1992/02/22، المتضمن إنشاء المرصد الوطني لحقوق الإنسان ، ج . ر . ج . ج ، ع 15 .
- المرسوم الرئاسي رقم: 170/99 المؤرخ في : 1999/08/02، المتضمن إلغاء المرسوم 113/96، ج . ر . ج . ج ، ع 52 .
- المرسوم الرئاسي رقم : 372/00 المؤرخ في : 2000 /11/22 ، المتضمن إحداث لجنة هياكل الدولة و اصلاحها ، ج . ر . ج . ج ، ع 71 .
- المرسوم الرئاسي رقم : 04/09 المؤرخ في : 2009/08/05 ، المتضمن القواعد الخاصة للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيا الاعلام و الاتصال و مكافحتها، ج . ر . ج . ج ، ع 47 .
- المرسوم الرئاسي رقم: 45/20 المؤرخ في : 15 /02/ 2020 المتضمن تأسيس وسيط الجمهورية، ج . ر . ج . ج ، ع 09 .

ثانيا : المؤلفات

- 1- الشريف عزيزة، "مبادئ علم الإدارة العام" ، دار النهضة العربية ، القاهرة. .

- 2- بن شيخ اث ملويا حسين ، " مسؤولية السلطة العامة" ، دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع، عين مليلة، الجزائر، ، سنة 2013 .
- 3- بعلي محمد الصغير ، "القرارات الإدارية" ، دار العلوم للنشر والتوزيع، عنابة، ، سنة 2005 .
، "الإدارة المحلية الجزائرية" ، دار العلوم للنشر والتوزيع، 2013.
- 4- بو الشعير سعيد، " النظام السياسي الجزائري -دراسة تحليلية لطبيعة نظام الحكم في ضوء دستوري 1963-1976" ، الجزء الأول، الطبعة الثانية، ديوان المطبوعات الجامعية،، سنة 2013 .
- 5- _____ ، " النظام السياسي الجزائري دراسة تحليلية لطبيعة نظام الحكم في ضوء دستور 1989" ، الجزء الثاني ، الطبعة الثانية ، المطبوعات الجامعية، ، 2013 ص 03 .
- 6- _____ ، " النظام السياسي الجزائري دراسة تحليلية لطبيعة الحكم في ضوء دستور 1996 (السلطة التشريعية والمراقبة) " ، الجزء الثاني، الطبعة الرابعة، ديوان المطبوعات الجامعية، سنة 2013 .
- 7- بوضياف عمار، "شرح قانون الولاية" ، الجسور للنشر والتوزيع، سنة 2012.
- 8- حميدي أمين عبد الهادي، "الإدارة العامة العربية والمعاصرة" ، دار الفكر العربي، سنة 1977 .
- 9- سعود بن محمد النمر، "الادارة العامة الاسس والوظائف والاتجاهات الحديثة" ، الطبعة 7 ، مطبعة الشقري ، سنة 2013 .
- 10- سعيدان علاء، "بيروقراطية الإدارة الجزائرية" ، الشركة الجزائرية للنصر و التوزيع ، ط 1 ، سنة 1981 .
- 11- عبوي زيد منير ، " مدخل إلى الإدارة العامة بين النظرية والتطبيق " ، عمان ، دار الشروق للنشر و التوزيع ، 2006 .
- 12- قاشي علال، "الاليات القانونية الداخلية لكفالة الحقوق والحريات الأساسية للإنسان والمواطن جملة الحقوق والعلوم الاجتماعية" ، كلية الحقوق والعلوم الاجتماعية، عمار ثليجي الاغواط، الجزائر، العدد 1 ، ماي 2006 .
- 13- لباد ناصر ، "الوجيز في القانون الإداري" ، الطبعة الثانية، جامعة فرحات عباس سطيف ، لباد للنشر و التوزيع ، سنة 2007 .

ثالثا: المقالات

- الشيكرو أيوب ، الادارة الالكترونية في الجزائر تطبيقات وتحديات ، بمخبر تسيير الجماعات المحلية ودورها في تحقيق التنمية، مجلة الادارة والتنمية للبحوث والدراسات، مجلة علمية دولية محكمة متخصصة تصدر عن مخبر تسيير الجماعات المحلية ودورها في تحقيق التنمية جامعة لونسي علي البلدية2، المجلد 08 ، العدد 01 ، سنة 2019 .
- العقيد باش لخضر، أخلاقيات الوظيفة العامة في التشريعات الجزائرية، الفصل الثاني، مجلة الدرك الوطني وحدة الروبية الجزائر، العدد 02 ، سنة 2003 .
- أوماحي عائشة، بوادي مصطفى، ترشيد الخدمة العمومية مؤشر للتنمية المحلية في الجزائر، مجلة التنمية و إدارة الموارد البشرية بحوث ودراسات، مجلة دولية علمية دورية محكمة تصدر عن مخبر التنمية التنظيمية و إدارة الموارد البشرية ، المجلد 10 ، العدد 01، سنة 2023.
- ختيري وهيب ، بوعلاقة نورة ، عنون فؤاد ، دور الادارة الالكترونية في تحسين وتطوير العمل الاداري، مجلة التنمية والاقتصاد التطبيقي، مجلة سداسية علمية محكمة متخصصة تصدر عن كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير جامعة المسيلة، المجلد 04، العدد 02 ، أكتوبر 2020
- درار عبد الهادي ، المجلس الوطني لحقوق الانسان في ظل القانون 13-16 ونظامه الداخلي، مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية ، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، مجلة فصلية دولية علمية محكمة تصدر عن كلية الحقوق والعلوم السياسية ، المجلد 02 العدد 09 ، مارس 2018 .
- راجي بوعبدالله، دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية التجربة الجزائرية ، المركز الجامعي أحمد بن يحيى الونشريسي تيسمسيلت (الجزائر)، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية ، مجلة علمية دولية محكمة نصف سنوية تصدر عن معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بالمركز الجامعي تيسمسيلت ، المجلد: 04 ، العدد: 01 ، سنة 2020 .
- زربي نذير ، دور الإدارة الجزائرية في بعث قيم الشخصية الوطنية وأثره على التنمية الشاملة ، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة منتوري قسنطينة، عدد1 ، عام 1999 .
- زعباط عمر ، مبدأ الشفافية في مجال نشاط الإدارة العمومية ، كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة قاصدي مرباح ورقلة (الجزائر) ، دفاتر السياسة و القانون، مجلة جامعية محكمة في الحقوق و العلوم السياسية تصدر عن جامعة قاصدي مرباح ورقلة المجلد 12 ، العدد 2 ، سنة 2020 .

- سوفي فؤاد، الإدارة وذاكرتها اثار الماضي واشكالية التسيير في الحاضر، مجلة إدارة للمدرسة الوطنية للإدارة، الجزائر، المجلد 13، عدد 25، سنة 2003 .
- شيهوب مسعود، اختصاصات الهيئات التنفيذية للجماعات المحلية، مجلة الفكر البرلماني، المؤسسة الوطنية للإشهار روية الجزائر، العدد 02، مارس 2003.
- ضريفي نادية ، حاج جاب الله أمال ، الآليات القانونية والمؤسسية لترقية العلاقة بين الادارة والمواطن في الجزائر ، مجلة الاجتهاد القضائي، مجلة دورية محكمة متخصصة في الحقوق ، تصدر عن مخبر أثر الإجتهد القضائي على حركة التشريع، المجلد 12، العدد 01، مارس 2019 .
- عوابدي عمار قراءة علمية في الطبيعة القانونية والوظيفية الرقابية لوسيط الجمهورية في النظام الجزائري، مجلة الادارة بالمدرسة الوطنية للإدارة ،مجلة سداسية تصدر عن مركز التوثيق والبحوث الإدارية ، المجلد 07 ، العدد 02 ، سنة 1997 .
- عيدوني كافية ، بن حجوبة حميد، الإدارة الالكترونية في العالم العربي و سبل تطبيقها (واقعوآفاق)، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية ، جامعة عباس لغرور خنشلة ،مجلة علمية دولية محكمة نصف سنوية تصدر عن كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، العدد 2 ، ديسمبر 2007
- غريبي علي، رينوبة الاخضر، إصلاح الخدمة العمومية من خلال الادارة الالكترونية وأفاق ترشيدها، مجلة العلوم الاسلامية والحضارة، مجلة علمية دولية محكمة تعني بالبحوث و الدراسات الاسلامية والحضارية يصدرها مركز البحث في العلوم الاسلامية و الحضارة بالأغواط الجزائر ، العدد 03، أكتوبر 2016 .
- قاشي علال، الآليات القانونية الداخلية لكفالة الحقوق والحريات الأساسية للإنسان والمواطن، مجلة الحقوق والعلوم الاجتماعية، مجلة دولية فصلية محكمة متخصصة تصدر عن جامعة عمار ثليجي الأغواط ، كلية الحقوق والعلوم الاجتماعية الجزائر، المجلد 05 ، العدد 1 ، ماي 2006 .
- مراكشي محمد لمن ، فقاير فيصل ، الإدارة الالكترونية وأثرها على إصلاح الخدمة العمومية في الجزائر، مجلة الابداع ، مجلة دورية دولية علمية محكمة و مفهسة يصدرها مخبر البحث حول الإبداع و تغير المنظمات و المؤسسات جامعة البليدة 2 الجزائر ، العدد 07 ، الجزء 1 ، جوان 2007 .
- منزر سامية ، رزقة بولقواس ، الإدارة العمومية في الجزائر واستراتيجية تطبيق الإدارة الإلكترونية فيها ، جامعة محمد خيضر (بسكرة) ،مجلة الباحث في العلوم الانسانية و الاجتماعية ، مجلة جامعية محكمة

نصف سنوية في العلوم الإنسانية و الإجتماعية تصدر عن جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، المجلد 12 ، العدد 41 ، مارس 2020.

- نزلي غنية ، دور الادارة الالكترونية في ترقية خدمات المرافق العمومية المحلية، مجلة العلوم القانونية والسياسية ، مجلة نصف سنوية متخصصة محكمة دوليا تصدرها كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي الجزائر ، العدد 12 ، سنة 2016 .

رابع:الرسائل و المذكرات

➤ التمام عبد الله بن علي،"الإدارة الإلكترونية كمدخل للتطوير الإداري "، أطروحة دكتوراه في الإدارة التربوية والتخطيط ،جامعة أم القرى مكة المكرمة، سنة 2007 .

➤ الجوزي ذهبية ، "الحكم الراشد وجودة مؤسسات التعليم العالي في الجزائر"، رسالة دكتوراه، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر ، سنة 2013 .

➤ ادحمين محمد الطاهر، "السلطة التنظيمية في الدستور الجزائري"، رسالة ماجستير، كلية الحقوق، بن عكنون، جامعة الجزائر، سنة 2002 ص 46 .

➤ بجالد صالح ،"آليات تحسين الخدمة العمومية في الجزائر "، مذكرة نيل شهادة ماستر في العلوم السياسية تخصص إدارة و تسيير الجماعات المحلية ، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الدكتور مولاي الطاهر، سعيدة، سنة 2017-2018.

➤ بلحاجي أحمد، "علاقة المواطن بالإدارة "، مذكرة من أجل نيل شهادة الماجستير في القانون الإداري المعمق ، كلية الحقوق ، جامعة أبو بكر بلقايد ، تلمسان ، سنة 2015-2016

➤ بن عشة عبد الحميد ،" العلاقة بين السياسة والإدارة العامة في الجزائر"، رسالة دكتوراه، كلية الحقوق بن عكنون ، جامعة الجزائر ، سنة 2011 .

➤ بن علوش فارس ، "دور الشفافية في الحد من الفساد الإداري في القطاعات الحكومية"، أطروحة دكتوراه، جامعة نايف للعلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا، السعودية، ، سنة 2010 .

➤ حاجي حسين ،"علاقة المواطن بالادارة في التشريع الجزائري "،مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص قانون إداري ، جامعة العربي التبسي تبسة ، كلية الحقوق و العلوم السياسية ، سنة 2020 - 2021 .

- حاكمي حمزة ، "إصلاح الخدمة العمومية في الجزائر -دراسة حالة بلدية سعيدة - "،مذكرة نيل شهادة الماستر في العلوم السياسية و العلاقات الدولية ، جامعة الدكتور مولاي الطاهر كلية الحقوق و العلوم السياسية قسم العلوم السياسية ، سنة 2015-2016.
- حماد مختار، "تأثير الادارة الالكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاته في الدول العربية"، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، فرع التنظيم السياسي و الاداري جامعة بن يوسف بن خدة الجزائر ، سنة 2007 .
- راجحي أحسن ،"مبدأ تدرج المعايير القانونية في النظام القانون الجزائري"،رسالة لنيل درجة دكتوراه في القانون ،معهد الحقوق بن عكنون ، الجزائر ، سنة 2005-2006.
- سماعلي عواطف، "دور الحكومات المغربية في حماية و ترقية حقوق الانسان دراسة مقارنة"،أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه العلوم في الحقوق شعبة القانون العام، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة الحاج لحضر باتنة ، سنة 2014-2015 .
- شرشور كريمة ،"دور الحكامة في تحسين العلاقة بين الإدارة المحلية و المواطن في الجزائر"،مذكرة لنيل شهادة الماستر فرع القانون العام تخصص قانون الجماعات الإقليمية ، جامعة عبد الرحمان ميرة بجاية ، كلية الحقوق و العلوم السياسية قسم القانون العام ، سنة 2017-2018 .
- شرفي صفية ، "تجربة وسيط الجمهورية في الجزائر من إنشاء الى الالغاء مقارنة بالنموذج السويدي والفرنسي" ، رسالة ماجستير، كلية الحقوق بن عكنون، جامعة الجزائر ، سنة2004 .
- طمين وحيدة وبوحارة كنزة ،"تكريس الديمقراطية التشاركية في القانون الجزائري"، مذكرة لنيل شهادة الماستر، فرع القانون العام، تخصص الجماعات المحلية والهيئات الاقليمية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة عبد الرحمان ميرة ، سنة 2012-2013.
- عبد الرؤوف سلطان ، بوسليت محمد أمين ، "أثر تحسين الخدمة العمومية على المواطن " ، مذكرة لنيل شهادة الماستر ماستر تخصص قانون عام ، كلية الحقوق والعلوم السياسية قسم الحقوق ، سنة 2021 .
- عيان عبد القادر، "تحديات الادارة الالكترونية في الجزائر"، دراسة سييسولوجية ببلدية الكاليتوس العاصمة، أطروحة دكتوراه تخصص إدارة أعمال، جامعة محمد خيضر بسكرة.
- 14- غزلان سليمة ، "علاقة المواطن بالادارة " ، أطروحة دكتوراه بالقانون العام ، كلية الحقوق جامعة بن عكنون ، سنة 2009-2010 .

- 15- كاس عبد القادر، "الإدارة العامة والإصلاح الإداري في الجزائر"، رسالة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة بن يوسف بن خدة، الجزائر، سنة 2017/2018.
- 16- لدرع نبيلة، "التفرقة بين المجال التشريعي والمجال التنظيمي في التشريع الجزائري"، رسالة ماجستير، كلية الحقوق بن عكنون جامعة الجزائر، سنة 2004-2003 .
- 17- موجبة خولة ، "دخمش عايدة ، دور الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية"، مذكرة لنيل شهادة ماستر في علم الاجتماع تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل ، جامعة محمد الصديق بن يحي جيجل كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية ، سنة 2020-2021.
- 18- هدار رانية ، " دور الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر"، أطروحة لنيل شهادة دكتورا في العلوم السياسية تخصص إدارة عامة والتنمية المحلية، جامعة باتنة 01 كلية الحقوق والعلوم السياسية، سنة 2017-2018.
- 19- يعيش تمام آمال، " سلطات القاضي الإداري في توجيه أوامر الإدارة"، أطروحة دكتوراه، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد خيضر، بسكرة ، سنة 2011.

خامس: الأحكام و القرارات القضائية

- 20- قرار وزير الداخلية المؤرخ في : 04 / 12 / 1988 ، المتعلق بشروط استقبال المواطنين في الولايات والبلديات وتوجيههم واعلامهم، ج.ر.ج.ج ، العدد 39.

■ المراجع باللغة الأجنبية :

Les livres

chaib Soraya et kharadj Mustapha," le droit d'accès aux documents administrative " , revue tunisienne d'administration publique, n17, 3eme trimestre, 1995.

Les rapports :

Comité de la réforme des structures et des missions de l'état, rapport général de la reformes des structures de l'état (texte et document), présidence de la république .

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
	الشكر
	الاهداء
4-1	المقدمة
5	<u>الفصل الأول : الإطار القانوني لعلاقة المواطن بالإدارة</u>
6-5	المبحث الأول: الخدمات العمومية في ظل تحقيق المنفعة العامة
6	المطلب الأول: مفهوم الإدارة العمومية
7	الفرع الأول: تعريف الإدارة العمومية و المعايير التي تحكمها
8-7	أولا : تعريف الإدارة العمومية و خصائصها
10-9	ثانيا: مبادئ الإدارة العمومية
10	الفرع الثاني: أنواع الخدمات العمومية
11-10	أولا : حسب مجال الخدمة العمومية و موضوعه
12-11	ثانيا: حسب التكلفة و المنفعة من وراء الخدمة العمومية
13-12	المطلب الثاني: التطور التاريخي في مجال النصوص المتعلقة بعلاقة المواطن بالإدارة
13	الفرع الأول: الأسس التنفيذية المنظمة لعلاقة المواطن بالإدارة
17-13	أولا : مظاهر التنظيم وفقا لدستور 1963 و 1976
23-18	ثانيا: مظاهر التنظيم وفقا لدستور 1989 والتعديلات المطبقة عليه
23	الفرع الثاني: الأسس التشريعية و التنظيمية المنظمة لعلاقة المواطن بالإدارة
26-23	أولا : الأسس التشريعية المنظمة لعلاقة المواطن بالإدارة
29-26	ثانيا: الأسس التنظيمية المنظمة لعلاقة المواطن بالإدارة
30-29	خلاصة المبحث الاول
30	المبحث الثاني : المبادئ و الهيئات المتعلقة بعلاقة المواطن بالإدارة
30	المطلب الأول : المبادئ الأساسية التي تحكم علاقة الإدارة بالمواطن
31-30	الفرع الأول: مبدأ الشفافية
32-31	أولا : تعريف مبدأ الشفافية
34-32	ثانيا : أهمية مبدأ الشفافية
37-34	ثالثا : تطبيقات مبدأ الشفافية
37	الفرع الثاني: مبدأ المساءلة و المشاركة

الفهرس

39-37	أولاً : تعريف مبدأ المساءلة و المشاركة
39	ثانياً: أهمية مبدأ المساءلة و المشاركة
41-39	ثالثاً : تطبيقات مبدأ المساءلة و المشاركة
42-41	المطلب الثاني: الهيئات الإدارية المتخصصة لتفعيل علاقة الإدارة بالمواطن
42	الفرع الأول: وسيط الجمهورية
44-42	أولاً : تعريف وسيط الجمهورية
45-44	ثانياً: صلاحيات وسيط الجمهورية
46-45	ثالثاً : دور وسيط الجمهورية
46	الفرع الثاني: المجلس الوطني لحقوق الانسان
47-46	أولاً : تعريف المجلس الوطني لحقوق الانسان
48-47	ثانياً: صلاحيات المجلس الوطني لحقوق الانسان
50-48	ثالثاً : التنظيم الإداري للمجلس الوطني لحقوق الانسان
50	خلاصة المبحث الثاني
52	الفصل الثاني : الإدارة الالكترونية كأهم إستراتيجية في تحسين علاقة الإدارة بالمواطن
52	المبحث الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية
53	المطلب الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية
53	الفرع الأول: تعريف الإدارة الإلكترونية و خصائصها
54-53	أولاً : تعريف الإدارة الإلكترونية
56-54	ثانياً: خصائص الإدارة الإلكترونية
56	الفرع الثاني: وظائف الإدارة الإلكترونية
58-56	أولاً : التخطيط و التنظيم الالكتروني
59-58	ثانياً: القيادة و الرقابة الالكترونية
59	المطلب الثاني: دور الإدارة الإلكترونية في تحسين العلاقة بين الادارة و المواطن
59	الفرع الأول: أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية وأسباب التحول إليها
62-59	أولاً : مزايا و إيجابيات الإدارة الالكترونية
62	ثانياً: أبعاد و أهداف الإدارة الالكترونية
63	الفرع الثاني: تأثير الإدارة الإلكترونية على مبادئ سير المرفق العام

الفهرس

64-63	أولا : دوام سير المرفق العام و القابلية للتغيير
64	ثانيا : التشغيل الصحيح للمرفق العام و تحيق المساواة في تقديم الخدمة
64	خلاصة المبحث الاول
65	المبحث الثاني : تطبيقات الإدارة الإلكترونية و رقمتها في الجزائر
65	المطلب الأول : مجالات و قطاعات تطبيق الادارة الالكترونية
65	الفرع الأول: مجالات تطبيق الإدارة الالكترونية
66	أولا : مجال التطبيق على مستوى الحكومة و المواطن
67-66	ثانيا: مجال التطبيق على مستوى الداخلي للحكومة
67	ثالثا : مجال التطبيق على مستوى الحكومة وقطاع الأعمال
67	الفرع الثاني: القطاعات التي مستها الادارة الالكترونية
68-67	أولا : قطاع البريد و المواصلات
69-68	ثانيا: قطاع الداخلية و الجمعيات المحلية
71-69	ثالثا : أمثلة عن التوسع لباقي القطاعات
71	المطلب الثاني: آفاق تطبيق الادارة الالكترونية في الجزائر
71	الفرع الأول: متطلبات الإدارة الالكترونية
72-71	أولا : خطة عمل و تحديد مراحلها
73-72	ثانيا: ضروريات التنفيذ على أرضية الواقع
73	الفرع الثاني: تحديات و معيقات تطبيق الادارة الالكترونية
74-73	أولا : المعيقات الداخلية لمشروع الادارة الالكترونية
76-75	ثانيا: المعيقات الخارجية لمشروع الادارة الالكترونية
76	خلاصة المبحث الثاني
	خاتمة
	قائمة المراجع
	فهرس المحتويات
	الملخص

يدور موضوع هذه الدراسة حول تحسين علاقة الإدارة بالمواطن في تقديم الخدمات العمومية ، حيث حاولنا إحاطته من جميع النواحي بداية من المفاهيم العامة للإدارة العمومية باعتبارها الجهاز التنفيذي للدولة في مواجهة متطلبات واحتياجات المواطنين وأهم الأساليب الترقية لإصلاح الخدمة العمومية وفق مبادئ ومعايير لتحقيق الكفاءة والفعالية والرضا من قبل المستفيدين، في جو من الشفافية والمشاركة والرقابة على حسن التقديم والانجاز من قبل الأعوان الإدارية، من خلال النصوص القانونية والتنظيمية وتعديلاتها المطبق من قبل المشرع الجزائري، وكذا الهيئات الإدارية المتخصصة الهادفة لحماية الحقوق الحريات الأساسية للمواطنين كوسيط الجمهورية والمجلس الوطني لحقوق الانسان كمثال حي عن الجهود المبذولة من طرف الدولة الجزائرية .

وخلصنا للإدارة الإلكترونية كأهم الاستراتيجيات الترقية لإصلاح وعصرنة الخدمة العمومية كنتيجة حتمية من حيث متطلبات تطبيقها ، تأثيرها ومدى توسعها عبر مختلف المجالات و القطاعات الإدارية ، لتحقيق الجودة وتحسين نوعية الخدمات بما يتوافق والتوجهات المعاصرة إضافة إلى أهم العراقيل و الصعوبات التي تواجهها رغم الخطط المنجزة للتنفيذ الناجح .

الكلمات المفتاحية : علاقة المواطن بالادارة ، الإدارة عمومية ؛ الاصلاح الاداري ، الإدارة الالكترونية .

Mots-clés : relation du citoyen avec l'administration, administration publique ; Réforme administrative, administration électronique.

Le sujet de cette étude s'articule autour de l'amélioration de la relation de l'administration avec le citoyen dans la fourniture de services publics, où nous avons essayé de l'entourer à tous égards, en commençant par les concepts généraux de l'administration publique en tant qu'organe exécutif de l'État face aux exigences et aux besoins des citoyens et les méthodes les plus importantes de réforme de la fonction publique conformément aux principes et aux normes pour atteindre l'efficience, l'efficacité et la satisfaction des bénéficiaires, dans une atmosphère de transparence, de participation et de contrôle de la bonne exécution et de la réalisation par les agents administratifs, à travers les textes juridiques et réglementaires et leurs amendements appliqués par le législateur Algérien, ainsi que des organes administratifs spécialisés visant à protéger les droits et libertés fondamentaux des citoyens, tels que le médiateur de la République et le Conseil national des droits de l'homme, comme un exemple frappant des efforts déployés par l'État algérien.

Nous avons conclu que l'administration électronique est la stratégie la plus importante pour réformer et moderniser la fonction publique, en tant que résultat inévitable en termes d'exigences d'application, d'impact et d'étendue dans divers domaines et secteurs administratifs, afin d'atteindre la qualité et d'améliorer la qualité des services conformément aux tendances contemporaines, en plus des obstacles et des difficultés les plus importants rencontrés Malgré l'achèvement des plans de mise en œuvre.