

عنوان الأطروحة: تحسين الخدمة العمومية في الإدارة المحلية بالجزائر (2011-2019) دراسة تطبيقية بمديرية التنظيم و الشؤون العامة لولاية ورقلة

ط/د عتاب كلثوم
تحت إشراف أ.د مكي الدراجي
جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي
attab-keltoum@univ-eloued.dz

1. ملخص الدراسة :

تشكل الخدمة العمومية محور اهتمامات الحكومات العالمية. كونها تشكل الأداة التي تجسد بها السياسات العامة بها . التي تهدف من خلالها إلى توسيع نطاق مشاركة المواطنين ودورهم في عملية الحكم، وتقليص أدوار الوصاية ومنح القطاع الخاص ومؤسسات المجتمع المدني دورا أكبر في عملية التنمية .وقد عبرت عن ذلك الاهتمام تقارير البنك الدولي عن التنمية في العالم تحت العديد من العناوين مثل " جعل الدولة أكثر قربا من الناس"، و"التحول إلى المحليات"، و"تحقيق اللامركزية وإعادة التفكير". حيث تعبر قوة الإدارة العامة مؤشرا عن مدى تقدم الدول أو تخلفها فهي تستمد صلابتها من صلابة الجهاز الإداري القائم بها. و هو ما استدعى رغبة في تطوير نظم الإدارة المحلية في الجزائر كأداة رئيسية لتفعيل الانفتاح والشفافية في الخدمة العمومية .

تناقش هذه الدراسة عمليات التحسين التي شملت مختلف القطاعات الحكومية و الإدارات العمومية و نظم التسيير في الجزائر بين سنتي 2011-2019 من منظور سياسي يختلف عن المقاربات الاقتصادية و الإدارية السابقة.

الكلمات المفتاحية: الخدمة العمومية - الإدارة العامة - الحكومة الالكترونية - التحسين - الإدارة المحلية.

2. تقديم موضوع البحث: تتمحور إشكالية الدراسة حول ما يلي :

كيف ساهمت جهود إصلاح و عصرنة الإدارة المحلية في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر في الفترة ما بين 2011-2019 ؟

و تحاول الدراسة الإجابة عن الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما هي التدابير التي اتخذتها السلطات العمومية لتحسين الخدمة العمومية؟:

2. كيف انعكست جهود الإصلاح و العصرنة للإدارة المحلية على مستوى الخدمة العمومية المقدمة بها؟

3. ما مدى تنفيذ الإجراءات التي قامت بها السلطات العمومية لعصرنة وتحسين الخدمة العمومية على المستوى المحلي.

4. ما هي جوانب القصور في مداخل التحسين المعتمدة بها؟

تحاول الدراسة التحقق من الفرضية الرئيسية التالية:

هناك علاقة طردية بين إصلاح و عصرنة الإجراءات و الآليات المطبقة بالإدارة المحلية بولاية ورقلة و بين تحسن الخدمة العمومية المقدمة بها.

3. أهداف الدراسة.

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف المؤكدة لدور تحسين الخدمة العمومية في الإدارة المحلية .وتنقسم إلى:

- أ.أهداف علمية: فتمثل في الإحاطة النظرية لمفهوم الخدمة العمومية و آليات التطوير فيها،و الجهود المبذولة من الحكومة الجزائرية على صعيد عصرنه و تطوير الخدمة العمومية بالإدارة المحلية منذ 2011 و إلى غاية 2019.
- ب.أهداف عملية: فتمثل في الوقوف على مدى تجسيد المخططات الحكومية التي جاءت في إطار الإصلاحات الرامية إلى تحسين الخدمة العمومية بالإدارة المحلية بولاية ورقلة محل الدراسة التطبيقية . و إبراز مجمل العراقيل و التحديات التي تواجه عمليات التنفيذ مع تقديم تصور استشرافي لمستقبل الخدمة العمومية في الجزائر على ضوء مؤشرات تقييم الإصلاحات الراهنة.

4. مفاهيم الدراسة

1. تعريف الخدمة العمومية: تناول عدة باحثين مفهوم الخدمة العامة محاولين تعريفها تعريفا جامعاً و مانعاً و ندرج ضمن هذه الدراسة جملة منها:

الخدمة العمومية وفقاً للقانون الإداري الفرنسي " الخدمة العمومية هي تلك التي تعد تقليدياً خدمة فنية، تزود بصورة عامة بواسطة منظمة كاستجابة لحاجة عامة ويتطلب توفيرها أن يحترم القائمين على إدارتها مبادئ المساواة والاستمرارية والتكيف لتحقيق الصالح العام.

تعريف " بيار بوبي "PIERRE BAUBY " : هي ثمرة الزمان و المكان ، و التحديات التي توجه المجتمع.

تعريف "كوتلر" "KOTLER" : هي نشاط أو أداء خاضع للمبادلة غير ملموس، ولا ينتج عنه نقل للملكية، و يمكن أن يرتبط بمنتج مادي.

تعريف "دانيال شافيز" " DANIEL CHAVEZ " الحاجات الضرورية لحفظ حياة الإنسان و تأمين رفاهيته ، و التي يجب توفيرها بالنسبة لغالبية المجتمع ، و هي المحرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات بهدف رفع مستوى المواطن.

و تعرف إجرائياً بأنها أداة الحكومة في تنفيذ سياستها العامة بما يحقق الرفاه و تحسين العيش المشترك ضمن حدود الدولة.

2. تعريف الإدارة المحلية: عرف نظام الإدارة المحلية منذ زمن بعيد، غير أنه لم يأخذ شكله القانوني وسمته النظامي إلا بعد قيام الدولة الوطنية أو القطرية الحديثة، ذلك أن الدولة الحديثة ازدادت أعباءها تجاه المواطنين، مما جعل نقل أو تفويض بعض هذه الأعباء إلى وحدات محلية أمراً لا محيد عنه .

و تعرف على أنها أسلوب من أساليب التنظيم الإداري يراد به توزيع الوظيفة الإدارية بين السلطة المركزية في الدولة وبين الهيئات الإدارية المحلية المنتخبة والمتخصصة على أساس إقليم، لتباشر ما يسند به إليها من مسائل تخص مصالح السكان المحليين تحت رقابة السلطة المركزي كما أنها نظام يتولى المهام التي تخولها له الحكومة المركزية والقانون المنظم له.

وتعرف الإدارة المحلية على أنها " النظام الإداري الذي يقوم على توزيع السلطات والوظائف الإدارية بين الإدارة المركزية وهيئات ووحدات إدارية أخرى إقليمية أو مصلحة مستقلة قانونا عن الإدارة المركزية مقتضى اكتسابها الشخصية المعنوية، مع بقائها خاضعة لقدر معين من رقابة الإدارة.

و تعرف اجرائيا بأنها النظام الإداري الذي ينظم بيروقراطية الدولة وفق النظام السياسي المعتمد بها، و الذي بموجبه تتوزع السلطات و الوظائف بما يحقق التدفق السلس للقرارات من الإدارة المركزية و ما يتبعها.

3. مداخل التحسين : و نعني بها :

1. الإصلاح الإداري: عملية تكييف دائمة و مستمرة للبنى الإدارية و مهامها ،مع مهام الدولة، و هو اكبر مواكبة دائمة لروح التجديد و التحديث التي يتطلبها النظام السياسي غير المتحجر و بالتالي المجتمع الديناميكي .و سواء أكان إصلاحا جزئيا أم شاملا ، فهو عملية تطهير الإدارة من مشاكلها و إيجاد الحلول المناسبة لها و المتلائمة مع روح التحديث و مع التطور العلمي و التكنولوجي ،بما يؤدي إلى إدخال و استخدام أفضل الطرق والأساليب العقلانية ،لتحقيق أهداف الإدارة القائمة على إشباع حاجات المواطن بأكبر قدر من القعالية و الكفاية .

2. العصرية: و نعني بها الإدارة الالكترونية و تعرفها منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية (OCDE) بأنها " استعمال لتكنولوجيات الإعلام والاتصال خصوصا الانترنت كوسيلة تسمح بوضع إدارة بأفضل نوعية "

3. الحوكمة المحلية و الحكم الرشيد: هناك من يرى بأنّ ترجمة Good Governance إلى العربية تعني الحكم الرشيد أو الصالح، وبدرجة أقل استخداما مصطلح الحكمانية الذي له أبعاد دينية، أو الحوكمة التي لها أبعادا اقتصادية رأسمالية خاصة بأعمال الشركات المتعددة الجنسيات، وعلى هذا فالتعبير الأكثر منطقية وشيوعا في الأدبيات السياسية والإدارية هو الحكم الرشيد أو الحكم الصالح .

و هو ذلك الحكم الموكل إلى الحاكم الذي يعتبر لب العملية الاتصالية بين كل أعضاء النظام الاجتماعي، مستعينا في عمله هذا بمختلف الوسائل الضرورية التي تحدد ما للمجتمع من حقوق وما عليه من واجبات، من دون إهمال قاعدة المشاركة والمشاركة التي يقدمها له كل أعضاء النظام الاجتماعي في اتخاذ القرارات ومواجهة الأزمات.

4.الحكومة الالكترونية و الحوكمة الالكترونية: نتيجة لثورة المعلومات و انتشار شبكة الأنترنت، فقد بدأت بعض الحكومات في الدول المتقدمة و عدد محدود في الدول النامية الاستفادة من ذلك في التحول إلى تقديم خدماتها للمواطن و لرجال الأعمال من خلال هذه الشبكة حيث يتم إنجاز المعاملات دون ضرورة لوجود المستفيد من الخدمة في المؤسسة الحكومية .و أنشأت الدول المتقدمة مواقع لمؤسساتها على الشبكة، إلا أن تطبيقها في الدول النامية الأخرى يواجه مصاعب في توفير البنية التحتية التقنية و تحديث قوانينها و أنظمتها و تعديلها لتنماشى و هذه الطريقة، إضافة إلى توفير التدريب لموظفيها و تغيير في سلوكياتهم.

و تعرف على أنها " حكومة تستعمل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال لتقديم للمواطنين و قطاع الأعمال ، الفرصة للتعامل و التواصل مع الحكومة ، باستخدام الطرق المختلفة للاتصال مثل : الهاتف ، الفاكس ،البريد الالكتروني والانترنت و تتعلق بكيفية تنظيم الحكومة لنفسها في : الإدارة ، والقوانين و التنظيم ، ووضع إطار لتحسين و تنسيق طرق إيصال الخدمات ، و تحقيق التكامل بين الإجراءات".

5. الإجراءات المنهجية:

أ.خطوات العمل: قسمت الدراسة وفق أربعة فصول موزعة كالآتي:..

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للدراسة و تضمن ماهية الخدمة العمومية خصائصها - عوائق و مشكلات الخدمة العمومية - التحول في دور الدولة من منظور تقديم الخدمة العمومية - الدور السياسي للخدمة العمومية.

الفصل الثاني : كرونولوجيا الإدارة المحلية و إشكالية المرفق العام في الجزائر و تضمن البناء القانوني و التنظيمي للجماعات المحلية في الجزائر- تطور الإدارة المحلية في الجزائر - إشكالية المرفق العام في الجزائر.

الفصل الثالث : واقع الخدمة العمومية و مداخل التحسين بها في الجزائر، و تضمن تطور الخدمة العمومية بالجزائر- مداخل التحسين في الخدمة العمومية بالجزائر- آليات و إجراءات تحسين الخدمة العمومية- معوقات تحسين الخدمة العمومية في الجزائر.

الفصل الرابع : دراسة تحسين الخدمة العمومية بمصالح ولاية ورقلة -مديرية التنظيم و الشؤون العامة(2011-2019). وضمن مشروع تحسين الخدمة العمومية بمديرية التنظيم و الشؤون العامة- إجراءات ومنهجية الدراسة- تحليل النتائج واختبار الفرضيات

ب.المناهج . المنهج تستخدم الدراسة المنهج الوصفي و منهج دراسة حالة .

ج.أدوات الدراسة: تستخدم أدوات الإحصاء و المقابلة و الملاحظة .

د.العينة : طالب و مرتادي المرفق الإداري بمديرية التنظيم و الشؤون العامة بولاية ورقلة.

6. خلاصة النتائج

توصلت هذه الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها:

1. هنالك فجوة بين النصوص القانونية و واقع تطبيق الإجراءات المتعلقة بالخدمة العمومية.
2. هنالك مقاومة للتغير من أفراد الجهاز البيروقراطي للإدارة العامة في الجزائر ما يحول دون تحقيق عمليات التحول الرقمي.
3. لا يمكن الجزم بأن ارتفاع عدد مرتادي المرفق العام الإداري بمصالح ولاية ورقلة مرتبط بجهود تحسين الخدمة العمومية
- 4 . هنالك مشكل للفجوة الرقمية الذي خلق هوة بين التوقع من أثر الإجراءات و الآليات المطبقة و النتائج المحققة فعليا على مستوى مديرية التنظيم و الشؤون العامة بولاية ورقلة.
5. لعبت الإدارة الالكترونية عاملا جوهريا في ارتفاع نسبة الخدمة المقدمة على مستوى مصالح مديرية التنظيم و الشؤون العامة لولاية ورقلة.
6. لا تتناسب استراتيجيات التحسين المنتهجة من قبل الحكومة الجزائرية مع الامكانيات الفعلية المادية و البشرية المتاحة بالإدارة المحلية. ما من شأنه عرقلة تحقيق أهداف التنمية المستدامة و المنشودة من السلطة السياسية.
7. العشوائية في تنفيذ الاجراءات خاصة المتعلقة برقمنة رخص السياقة و البطاقات الرمادية في غياب التأهيل و التكوين المناسب للأعوان الموكل اليهم القيام بها.

7. المراجع

1. مريزق عدمان ، التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية والاتجاهات الحديثة، ط 1 ، المحمدية ، الجزائر جسور للنشر و التوزيع، 2015 ،
2. Pierre Bauby, Service Public and Services Publics, La documentation Française, Paris 2^{ème} édition, 2016
3. رشيدة حططاش، جودة الخدمة العمومية في ظل الحكومة الالكترونية الذكية، مقال، مجلة رؤية الاقتصادية ، جامعة حمه لخضر الوادي، الجزائر، العدد 12، عدد جوان 2017،
4. فايزة مجذوب و ميلود طيش، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية قراءة في المفهوم و آليات التطبيق، جامعة سطيف ، عدد خاص بفعاليات المؤتمر الدولي الأول المعنون بالمؤسسة بين الخدمة العمومية و إدارة الموارد البشرية المنعقد بتاريخ 17-18 نوفمبر 2015،
5. فتيحة تالحيت ، الفساد: ثمن الإصلاح المضاد، ، الجزائر الحرة ، نوفمبر، 1998.
6. يحيوي أحمد ، حتمية الانتقال من الإدارة المحلية إلى الحوكمة المحلية، مقال علمي ، مجلة المعارف، المجلد 12، العدد 22، جوان 2017 ، تصدر عن جامعة البويرة، الجزائر.
7. مراكشي محمد لمين .فقاير فيصل ،الإدارة الالكترونية و أثرها على إصلاح الخدمة العمومية في الجزائر، مجلة الابداع ، المجلد 7، العدد 8.
8. العلاق بشير عباس ، الخدمات الالكترونية بين النظري و التطبيق ، مدخل تسويقي استراتيجي ، منشورات المنظمة العربية للتنمية الادارية ، الاردن، 2004.
9. أحمد حضراني، مستجدات التنظيم الجهوي بالمغرب ، أعمال الملتقى الدولي الثالث حول الجماعات المحلية في الدول المغاربية في ظل التشريعات الجديدة و المنظرة، و المنعقد يومي 1-2 ديسمبر 2015، كلية الحقوق و العلوم السياسية بجامعة الشهيد حمه لخضر الوادي، الجزائر.