

جامعة 20 أوت 1955 - سكيكدة
كلية الحقوق والعلوم السياسية
قسم الحقوق



تكريس مبدأ تقريب الإدارة من
المواطن

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر تخصص: دولة ومؤسسات

تحت إشراف الأستاذة:
د/ وفاء بوالشعور

من إعداد الطلبة:
• أمينة بوزيرة

لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
أ. قنطار كوثر	أستاذ محاضر "ب"	رئيسا
د. بوالشعور وفاء	أستاذ محاضر "ب"	مشرفا ومقررا
أ.جدع أمال	أستاذ مساعد "أ"	مناقشا

دورة جوان 2023

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
مَنْ كَانَ فِي حَرْبٍ أَوْ خَوْفٍ مِمَّنْ
يُؤْمِنُ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ
فَلْيُقِيمِ الصَّلَاةَ وَمِنَ الْمَالِ
الَّذِي رَزَقَهُ لِيَنْحَلِّقَ
بِأَهْلِهِ وَنَفْسِهِ
فَلْيُقِيمِ الصَّلَاةَ وَمِنَ الْمَالِ
الَّذِي رَزَقَهُ لِيَنْحَلِّقَ
بِأَهْلِهِ وَنَفْسِهِ

سنة ١٤٢٠
م

دعاء

﴿وَقُلِ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ﴾

التوبة الآية 105

«النجاح يحققه فقط الذين يواصلون المحاولة
بنظرة إيجابية للأشياء».

- حكمة -

الإهداء

الحمد لله الذي بفضلہ تم الصالحات، الحمد لله الذي وفقنا لإتمام هذا العمل المتواضع، أتمنى أن يتقبله الله خالصا في سبيل إعلاء راية العلم.

أهدي هذا العمل المتواضع إلى كل الذين ساعدوني على جعل الفكرة واقعا، وأخص بالذكر أعز الناس إلى قلبي، إلى من جعل الله عز وجلّ الجنة تحت أقدامها إلى أمي الغالية مصدر قوّتي حفظها الله وأطال عمرها.

إلى روح أبي فخري وقدوتي أبي رحمه الله وأسكنه فسيح جنانه.
إلى من استأنسهم في الصعاب إخوتي "وهيبة"، "سمية"، "آسيا"،
"حنان"، "مروان"، "بلال".

إلى كل أساتذتي بجامعة 20 أوت 1955، بكلية الحقوق والعلوم
السياسية.

شكر و عرفان

إذا كان على المرء أن يذكر لكل ذي فضل فضله، امثالاً لقوله تعالى: ﴿وَلَا تَنْسُوا الْفَضْلَ بَيْنَكُمْ﴾ ، ولقوله صلى الله عليه وسلم: « لا يَشْكُرُ اللهُ مَنْ لا يَشْكُرُ النَّاسَ »

فإننا نتقدم بشكرنا وامتناناً إلى كل من ساهم وساعد على إنجاز هذا البحث المتواضع وفي مقدمتهم الأستاذة القديرة والمشرفة الفاضلة، الدكتورة "بوالشعور وفاء"، لما بذلته من جهود وإرشادات سديدة في تفحص محتويات المذكرة، وتصويباتها العلمية الدقيقة، فلها منا كل الشكر والتقدير والامتنان.

كما نتقدم بجزيل الشكر والعرفان للسادة أعضاء لجنة المناقشة الموقرين لما تحملوه من عبء مراجعة هذا العمل، ولما سيدونه من اقتراحات قيمة وتوجيهات بناءة.

- وَلِلَّهِ الْحَمْدُ وَالشُّكْرُ مِنْ قَبْلُ وَمِنْ بَعْدُ -

مقدمة

إن التكفل بالمواطن وخدمته مكوّن رئيسي في بناء النسيج الاجتماعي داخل الدولة، فكان لزاما عليها ربط وتوطيد العلاقة بين الإدارة والمواطن والسلطة العامة، وتعد الإدارة العامة الأداة أو الجهاز التي تمكن الدولة من تنفيذ سياستها العامة إتجاه المواطن.

ولقد سعت الدولة الجزائرية لترشيد وتطوير سياساتها العامة المرسومة في إطار هيئاتها الرسمية التي هي في إحتكاك دائم مع المواطن.

وباعتبار المواطن الشخص المرتبط بالدولة عن طريق رابطة الجنسية، ما يجعله يتمتع بحقوق إتجاه دولته تمكنه من تحقيق غاياته، ولهذا إحتلت العلاقة بين الإدارة والمواطن مكانة معتبرة في جل المجتمعات ومنها الجزائر، ويظهر ذلك من خلال الجهود التي بذلتها في هذا المجال تمثلت في جملة من الإصلاحات الإدارية بهدف التكفل بخدمة الإدارة للمواطن للقضاء على سوء العلاقة بين الإدارة والمواطن، نتيجة إنتشار آفات عديدة كالبيروقراطية، الوساطة، الرشوة والعديد من الظواهر الأخرى.

فالإدارة أصبحت تشكل مجموعة وسائل خدمانية وليست أداة سلطوية من خلال إعتماها على بعض الآليات وإستحداثها للمناهج التي من شأنها ان تجعل من إدارتها أكثر فاعلية وتأهيلا لخدمة تعاملها، ولتلبية هذه الإحتياجات المختلفة التي أضحت أكثر تطلبا على ما كانت عليه بالأمس ونذكر منها على سبيل المثال الإدارة الإلكترونية، وسيط الجمهورية ... إلخ.

والمطلع على الإصلاحات الإدارية المطبقة في الجزائر يلاحظ بأن عملية تحسين العلاقات بين الإدارة والمواطن وتأطيرها القانوني كانت مع بداية الثمانينات، في ظل ما عرف بسياسة تقريب الإدارة من المواطن من خلال إحداث هياكل إدارية وأدوات قانونية متنوعة كتأسيس هيئة وسيط الجمهورية والمرصد الوطني للمرفق العام كهياكل إدارية، تبنى نص المرسوم 131/88 الموافق لـ 1988/07/04 المنظم للعلاقات بين الإدارة والمواطن الذي يعدّ أهمّ نص عرفه القانون الإداري الجزائري في إطار إعادة المصالحة الغائبة بين الإدارة والمواطن، إضافة إلى المراجعة الدستورية سنة 2020، فتحسين العلاقة بين الإدارة والمواطن يؤدي بالضرورة إلى تكريس مبدأ تقريب الإدارة من المواطن.

1- أهمية الموضوع:

بالرغم من قدم موضوع الإدارة بالمواطن إلا أنه حديث من حيث أهميته المتزايدة التي جعلت منه أكبر هدف تتوخاه مختلف الحكومات في مجال الإصلاحات الإدارية التي تعمل على تكريسها من أجل تطوير سياساتها العامة وتحسين علاقة الإدارة بالمواطن. كما تبرز أهمية الموضوع بكونه متصل بمواضيع مرتبطة بالحياة الواقعية للمواطن في مجال المعاملات الإدارية، فهو موضوع بعيد عن المواضيع النظرية لاهتمامه بتحسين الخدمات المقدمة للمواطن من طرف الإدارة لتسهيل حياته وتلبية تطلعاته.

2- أسباب الدراسة:

إن إختيار دراسة مبدأ تقريب الإدارة من المواطن كان له عدة أسباب يمكن إجمالها في:

1. ذاتية: اتصال الموضوع بتخصصي باعتباره يدخل ضمن العلوم الإدارية.
2. موضوعية: القيمة العلمية لموضوع تقريب الإدارة من المواطن، وكذا مختلف الإجراءات المتخذة من طرف الدولة من أجل تحسين الخدمة العمومية وتقريب الإدارة من المواطن، إضافة إلى محدودية الدراسات والأبحاث التي تعني به، ما يفتح الباب أمام الدارسين لمزيد من الإجتهد ومحاولة إثراء الموضوع من جوانبه النظرية والتطبيقية.

3- إشكالية الدراسة:

على ضوء ما قامت به الجزائر في إطار تحسين وتقريب الإدارة من المواطن من خلال جملة الإصلاحات التي قامت بها لتحقيق ذلك، فهل ساهمت الآليات التي اعتمدها الدولة الجزائرية في تقريب الإدارة من المواطن؟

4- أهداف الدراسة:

- توضيح مبدأ تقريب الإدارة من المواطن وتأثيره على ترشيد الخدمة العمومية.
- الوصول إلى مدى نجاعة الآليات المؤسساتية (وسيط الجمهورية، المرصد الوطني للمرفق العامة، الوزارة المنتدبة لدى الوزير الأول لترقية الخدمة العمومية) في ترشيد الخدمة العمومية.
- محاولة التعرف على مختلف إستراتيجيات الآليات المؤسساتية، وكيف لآلياتها أن أثرت في الوصول إلى الخدمة العامة الرشيدة من خلال التجربة الجزائرية.

- إثراء المكتبة القانونية من خلال ما تم التوصل إليه، على أن معالجة هذا الموضوع يتم دراسته من الناحية القانونية بشكل تفصيلي.

5- المنهج المتبع:

تهدف طبيعة الموضوع توظيف العديد من المناهج تتمثل في:

- **المنهج الوصفي:** الذي يعتمد على الوصف الدقيق والتفصيلي للموضوع للوصول إلى نتائج علمية وبطريقة موضوعية، كما تم استخدام هذا المنهج أثناء تناول مظاهر تطبيق الخدمات الإلكترونية من خلال واقع التجربة الجزائرية.
- **المنهج التحليلي:** يعد هذا المنهج من أساليب البحث التي تستخدم في تحليل البيانات، ويقدم في هذا الموضوع دراسة وتحليل المضامين، القوانين والتشريعات والمواد القانونية.

6- صعوبات الدراسة:

لا يوجد أي عمل يخلو من الصعوبات والعقبات، ومن الصعوبات التي واجهتها في هذه الدراسة:

- نقص المراجع والكتب بكلية الحقوق.
- صعوبة التنقل لجامعات أخرى لعدم توفر الوقت لذلك.

7- التصريح بالخطة:

إن الإحاطة بموضوع تكريس مبدأ تقريب الإدارة من المواطن يقتضي تقسيم الدراسة إلى فصلين:

1. حيث تم تخصيص الفصل الأول إلى الآليات القانونية لتقريب الإدارة من المواطن، وتم تقسيمه إلى مبحثين: المبحث الأول سنتناول فيه تبيان مفهوم العلاقة بين الإدارة والمواطن، أما المبحث الثاني فسننترق إلى الأسس القانونية والدستورية لتقريب الإدارة من المواطن.
2. أما الفصل الثاني فقد تم تخصيصه إلى الآليات المؤسسية لتقريب الإدارة من المواطن، وتم تقسيمه إلى مبحثين: المبحث الأول سنتناول فيه الهيئات المستحدثة لتقريب الإدارة من المواطن، أما بالنسبة للمبحث الثاني فسننترق إلى عصرنة الإدارة كآلية من آليات تقريب الإدارة من المواطن

الفصل الأول:

الآليات القانونية لتقريب

الإدارة من المواطن

إن اتصال المواطن بالإدارة ضروري للحياة اليومية ولهذا منحت الأولوية للعلاقة بينهما بقصد تحسينها تلبية لحاجيات المواطن وتقديم الخدمات بشكل أفضل، وهذا من أجل إعادة بعث الثقة بين الإدارة والمواطن.

إن علاقة المواطن بالإدارة تجد أسسها ومحاورها الكبرى في مجموعة من الآليات والمبادئ القانونية، والمتعارف عليها في جل الأنظمة، على اعتبارها أنها تتدرج ضمن موضوع أساسي، موضوع الحقوق والحريات، التي تعتبر حق من حقوق المواطن لمواجهة الهيئات العامة التي تتدرج ضمنها الإدارة كوجه من أوجه السلطة السياسية.

ونظرا للتأثير العميق الذي تلعبه الإدارة في حياة المواطن، قسمنا هذا الفصل إلى مبحثين، خصصنا المبحث الأول: إلى تبيان مفهوم العلاقة بين الإدارة والمواطن.

أما بالنسبة للمبحث الثاني: فتطرقنا إلى الأسس القانونية والدستورية المنظمة لعلاقة

الإدارة بالمواطن.

المبحث الأول:

مفهوم العلاقة بين الإدارة والمواطن

لقد أصبح من البديهي في وقتنا الراهن أن نجاح الإدارة وتميزها مرتبط بدرجة كبيرة بمدى اندماجها في محيطها وتفاعلها معه ومدى تحقيقها للتواصل الفعال مع المواطن، وهذا التواصل يُعدّ مؤشر هام على مدى ديمقراطية المرفق العمومي وخدمته للمواطن بكفاءة وفعالية، بحيث أصبح المواطن لا يستطيع بأي حال من الأحوال أن يستبعداها، أو يعرض عن التعامل معها بسبب وجودها الدائم⁽¹⁾، ومن هذا المنطلق، سنتناول في هذا المبحث مطلبين، بحيث قسمناه إلى مطلبين: سنبين في المطلب الأول مفهوم الإدارة العمومية، أما المطلب الثاني سنتناول التطور التاريخي للعلاقة بين الإدارة والمواطن، ومنه:

المطلب الأول:

مفهوم الإدارة العمومية

بما أن الإدارة العمومية الوسيلة التي تمكن الدولة من القيام بالتزاماتها اتجاه مواطنيها، لحسن سير المجتمع بحيث تكفل خدمته، فتأخذ الدولة على عاتقها حل مشاكل المجتمع حاضره ومستقبله، ومن هذا المنطلق نفصل هذا المطلب إلى فروع:

الفرع الأول:

تعريف الإدارة العمومية

ليس هناك اتفاق بين الباحثين على تعريف موحد للإدارة العمومية، وذلك يرجع إلى أن الإدارة العامة تمثل احد فروع علم الإدارة الذي يتداخل مع علوم أخرى كثيرة.⁽²⁾ كما أن علم الإدارة العامة يتسم بأنه يتداخل مع علوم ونظم دراسية أخرى كثيرة، ومنه:

¹ - نزيهة عمران، «الإدارة العمومية والمواطن أية علاقة تشخيص للاختلالات وسبل الإصلاح على ضوء التجربة الجزائرية»، مجلة المفكر، جامعة محمد خيضر، بسكرة، المجلد 10، العدد 12، 2015، ص 477.

² - علاء عبد الغني، عبد الرحمان سليم، الإدارة العامة، الطبعة الأولى، دار النهضة العربية، القاهرة، مصر، 2008، ص

أولاً-التعريف اللغوي للإدارة العمومية

الإدارة في تعريفها اللغوي مشتقة من كلمتين لاتينيتين هما: A D وتعني خدمة أو عمل، و ministrare ، وتعني خدمة الآخرين⁽¹⁾، أو تقديم الخدمة للغير، ومعناها أيضا النظام والترتيب الذي تحقق هدف ما، لهذا يؤكد الكثيرون أن تسيير نجاح الدولة هو صور إدارة محكمة فكريا وتطبيقا⁽²⁾.

ثانياً-التعريف الاصطلاحي للإدارة العمومية

أما المدلول الاصطلاحي للإدارة يضيق من مفهومها ويحددها بهيكله معينة أو بناء منظم متميز عن باقي التنظيمات، فتعني الإدارة في هذه الحالة" التنظيم الذي بواسطته تسيير وتنفيذ المهام العامة، وهي كثيرة ومتنوعة كما تشير المادة 02 من الأمر رقم 03-06⁽³⁾، وهي على سبيل المثال المؤسسات العامة والإدارات المركزية والمصالح غير المركزية التابعة لها والجماعات الإقليمية، والمؤسسات العامة على مختلف أنواعها من إدارية وثقافية وعلمية ومهنية.

ثالثاً - التعريف القانوني للإدارة العمومية

عرفها المشرع الجزائري في المادة (5) من المرسوم رقم 84-325 المؤرخ في 3 نوفمبر عام 1984، والمتضمن رفع العلم الوطني على أنها: «تعد كل مصلحة تتمتع بصلاحيات القوة العمومية إدارة أو مصلحة فرعية أو لا مركزية ولائية أو بلدية»⁽⁴⁾، وعرفها في المادة (14) من القانون رقم 90-02 المتعلق بالوقاية من النزاعات الجماعية في العمل وتسويتها وممارسة حق الإضراب⁽⁵⁾، بأنها: «مؤسسات وإدارات عمومية ذات طابع إداري وكذا الإدارات اللامركزية للدولة والولايات والبلديات».

¹ - بكر القباني، الإدارة العامة، الطبعة الثانية، دار النهضة العربية، القاهرة، مصر، 1995، ص 20.

² - إبراهيم عبد العزيز شيحا، أصول الإدارة العامة، منشأة توزيع المعارف، الإسكندرية، مصر، 1993، ص 26.

³ - الأمر رقم 03-06 المؤرخ في 19 جمادى الثانية 1427، الموافق لـ 15 يوليو 2066، المتضمن القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية، الجريدة الرسمية، العدد 46، الصادرة في 16 يوليو 2006.

⁴ - المرسوم رقم 84-325 المؤرخ في 09 صفر عام 1405 الموافق لـ 3 نوفمبر 1984، يحدد شروط رفع العلم الوطني، الجريدة الرسمية، العدد 55، الصادرة بتاريخ في 7 نوفمبر 1984.

⁵ - القانون رقم 90-02 المؤرخ في 10 رجب عام 1410 الموافق لـ 6 فيفري 1990، يتعلق بالوقاية من النزاعات الجماعية في العمل وتسويتها وممارسة حق الإضراب، الجريدة الرسمية، العدد 6، الصادرة بتاريخ 7 فيفري 1990.

وعليه يمكن القول أن الإدارة العامة يتم من خلالها تطبيق مبادئ وأسس علم الإدارة من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة واتخاذ قرارات داخل الأجهزة الحكومية ومؤسسات الدولة، وذلك بما يؤدي إلى تحقيق الأهداف المتمثلة في رفع كفاءة أداة تلك الأجهزة والمؤسسات.⁽¹⁾

الفرع الثاني:

التزام الإدارة اتجاه المواطن

تقع على الإدارة مجموعة من الالتزامات اتجاه المواطنين، ويعتبر المرسوم رقم 88-131 قفزة نوعية من حيث مضمونه، للالتزامات طرفي العلاقة بين الإدارة والمواطن، وعليه سنحاول التطرق إلى مايلي:

أولاً- إعلام المواطن

إن المبادئ الديمقراطية والتي تحكم وتنظم علاقة الإدارة بالمواطن، تطرح إلى وجود الحق في الإعلام الذي تلتزم بتوفيره للإدارة للمواطن، وذلك بهدف تحسين صيغة تبني القرارات، والحد من تعارض هذا المواطن مع الإدارة، والرفع من معنوياته وزيادة الثقة في تنظيم وتسيير شؤونه، والحق في الإعلام يتضمن التزام الجهات الإدارية بنشر المعلومات الخاصة بأعمالها وأهدافها ومشاريعها المستقبلية من جهة، ومن جهة أخرى يضمن له الحق في الحصول أو الاطلاع على الوثائق الإدارية.

ويعتبر الإعلام الإداري مهمة الإدارة الأولى اتجاه مواطنيها، ووسيلة لإعادة الثقة بين الإدارة ومنتفعيها بالنظر إلى ما يحققه من نتائج ايجابية، أهمها انه يجعل من المرفق أكثر مسؤولية في تقديم خدماته⁽²⁾.

فالإعلام كإجراء ديمقراطي لا يفيد المواطن فقط، ولكن بدرجة أهم يفيد الدولة في وظيفة التخطيط والإدارة العامة في تقييدها بالشرعية ويتضمن الحق في الاعلام الإداري التالي :

¹- نجية عنصر، آليات وضوابط علاقة الإدارة بالمواطن في التشريع الجزائري، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، تخصص إدارة أعمال، قسم الحقوق، جامعة خميس مليانة، 2013، ص 07.

²- سيدي أحمد بوحفصي، مبدأ حياد الإدارة العامة في القانون الجزائري، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في القانون العام، كلية الحقوق، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2006-2007، ص 258.

يفترض في المناشير والتعليمات والآراء علاوة على النصوص العامة كالقرارات التي تصدر عن الإدارة، أن تكون قابلة للتنفيذ وان تدخل حيز التطبيق، لأجل ذلك اشترط المشرع على الإدارة أن تحيط المواطن علما بوجودها عن طريق ما يعرف بوسيلتي النشر والتبليغ، مع تمكين المواطنين من الاطلاع والحصول عليها.

1- النشر:

النشر هو الآلية التي يتم من خلالها إعلام أصحاب الشأن عندما يتعلق الأمر بالقرارات التنظيمية أو اللائحة، فهي لا تنشئ القرار وإنما تقتصر على إمكانية الاحتجاج به على الكافة، وعادة تتضمن القرارات التنظيمية عدد غير محدود غير معروف مسبقا من الحالات أو الأفراد، ويهدف النشر إلى اطلاع الأشخاص على التدابير والإجراءات التي تهمهم (1).

غير أن النشر في الجريدة الرسمية هي التي تهمنا، لأنه عن طريقها تأخذ هذه القواعد القانونية قوتها الإلزامية مشكلة بذلك الهيكل القانوني للدولة، ففي القانون الوضعي الجزائري لا يمكن الاحتجاج بالقوانين والتنظيمات، إلا بعد نشرها في الجريدة الرسمية، فالنشر يحدد دخول النصوص التشريعية والتنظيمية حيز التنفيذ.

2- التبليغ:

يعتبر إجراء إداري أساسي تلتزم به الإدارة لضمان إعلام المواطن بقراراتها ويخص، القرارات الفردية الصادرة بخصوص فرد معين بالذات أو أفراد معينين بالذات أو حالة معينة، الأهم أن يكون الأفراد معروفين بدواتهم وصفاتهم، مثلما هو الحال بالنسبة لقرار تعيين موظف أو منح رخصة مزاولة مهنة معينة.

وغالبا ما تتميز القرارات الفردية باستنفاذها بمجرد تبليغها، والتبليغ ليس له شكل خاص، فالإدارة غير ملزمة باتباع وسيلة معينة، إلا أنها تجد صعوبات في التبليغ الشفهي،

¹ - صونية عدلي، حبيبة ماي، شفاية الإدارة كدعامة أساسية للتسيير المحلي في الجزائر، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في القانون العام، تخصص قانون الجماعات المحلية والهيئات الإقليمية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة عبد الرحمان ميرة، بجاية، 2018، ص 51.

لذلك تسعى دائما أن يكون تبليغها كتابيا، المهم في ذلك أن يصل القرار إلى علم الأفراد بوسيلة مؤكدة⁽¹⁾.

3- تمكين المواطن من الاطلاع على الوثائق

المرسوم رقم 88-131 المؤرخ في 4 جويلية 1988، المتعلق بتنظيم العلاقة بين الإدارة والمواطن، نظم كيفية اطلاع المواطن على الوثائق الإدارية، وذلك مساهمة منه في خلق جو الشفافية بين الإدارة والمواطنين، حيث نصت المادة 10 منه على مايلي: «يمكن للمواطنين أن يطلعوا على الوثائق والمعلومات الإدارية، مع مراعاة أحكام التنظيم المعمول به في مجال المعلومات المحفوظة والمعلومات التي يحميها السر المهني، ويتم هذا الاطلاع عن طريق الاستشارة المجانية في عين المكان أو تسليم نسخ على نفقة الطالب بشرط ألا يتسبب الاستنساخ في إفساد الوثيقة أو يضر بالمحافظة عليها»⁽²⁾.

كما تناولته العديد من القوانين التي صدرت بعد المرسوم 88-131، مثل قانون 10-11 المتضمن قانون البلدية⁽³⁾، وقانون 07-12 المتضمن قانون الولاية⁽⁴⁾، إضافة إلى المرسوم الرئاسي 15-247 المتضمن تنظيم الصفقات العمومية وتفويضات المرفق العام.

ثانيا- استقبال واستدعاء المواطن

يعتبر استقبال المواطن من أهم الالتزامات الملقاة على عاتق الإدارة، وأهم حق للمواطن، وذلك لاتصاله بهذا الأخير اتصالا مباشرا، مما جعل هذا الالتزام يحظى بمكانة واهتمام كبيرين من طرف الدولة، ويتجلى ذلك من خلال الآليات القانونية العديدة التي تطرقت لهذا الموضوع، والتي كانت في مجملها تدعو وتركز على تحسين استقبال المواطن، واتخاذ كل إجراء من شأنه ضمان ذلك، مع الحرص على إقامة هياكل ملائمة لاستقبال

¹ - صونية عيادي، حبيبة ماي، المرجع السابق، ص 53.

² - المرسوم رقم 88-131 المؤرخ في 04 جويلية 1988، ينظم العلاقات بين الإدارة والمواطن، الجريدة الرسمية العدد 27، الصادرة بتاريخ 06 جويلية 1988.

³ - القانون رقم 11-10 المؤرخ في 20 رجب عام 1432 الموافق لـ 22 يونيو 2011، يتعلق بالبلدية، الجريدة الرسمية العدد 37، الصادرة بتاريخ 03 يونيو 2011.

⁴ - القانون رقم 12-07 المؤرخ في 28 ربيع الأول عام 1433 الموافق لـ 21 فبراير 2012، يتعلق بالولاية، الجريدة الرسمية العدد 12، الصادرة بتاريخ 29 فبراير 2012.

الجمهور أما بالنسبة للاستدعاء فهو إجراء استثنائي قليلا ما تلجأ الإدارة لأتباعه إلا إذ دعت الضرورة له.

ومن خلال المرسوم 88-131 الذي ينظم العلاقات بين الإدارة والمواطن، نجد أن المشرع عالج ظاهرة استقبال المواطنين في الفصل الثاني المحدد التزامات الإدارة، كما نجد التعليمات 10 والمشار إليها أنفا والتي أولت اهتماما بارزا بظاهرة الاستقبال، وضرورة تكريسه باعتباره التزام على عاتق الإدارة.

ويهدف تمكين استقبال المواطن أحسن استقبال، يتوجب أن تسود معاملة متساوية بين كل الزائرين للمرفق العمومي، فالعون الذي يقوم باستقبال المواطنين ينبغي أن يكون حياديا وان لا يمارس تمييزا بين المواطنين بسبب الجنس أو القرابة أو المحسوبية، لأنه يعتبر وسيط اجتماعي مهمته تتلخص في استقبال المواطنين⁽¹⁾.

أما بالنسبة للاستدعاء عمد محرري مرسوم 88-131 الذي ينظم العلاقات بين الإدارة والمواطن إلى إقرار جملة من القواعد التي تحد من ظاهرة لا شفافية النشاط الإداري، من بينها استدعاء المواطن حيث خصه بجملة من الشروط من خلال المواد من 15 إلى 20 من المرسوم السابق الذكر⁽²⁾.

ثالثا - الالتزام الدائم بتحسين الخدمة العمومية

أولت الجزائر انشغالا فائق الأهمية لإصلاح الإدارة وتحديد التزامها اتجاه مواطنيها، وذلك ضمن إطار تحقيق النوعية وتطويرها، وتدعيم الفعالية لمصالح الدولة، وعلى رأسها محور الصورة السيئة للإدارة وخدماتها لدى المواطن⁽³⁾، ونظرا لأهمية الخدمة العمومية تعددت المراسيم التنظيمية في هذا الشأن في الجزائر، غير أننا نقتصر في دراستنا على المراسيم التي تعد أساسا قانونيا لموضوع الخدمة العمومية، وأهمها المرسوم رقم 88-131 السالف الذكر والذي رعى موضوع تحسين الخدمة العمومية باهتمام بالغ وعلى نحو ملفت للانتباه، كما صدر المرسوم الرئاسي رقم 16-03 المنشئ للمرصد الوطني للمرفق العام، الذي يبين

¹ - سهام حمريط، تحسين الخدمة العمومية في الجزائر، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في الحقوق، تخصص قانون إداري، قسم الحقوق العلوم السياسية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2016، ص 45.

² - أنظر: المواد من 15 إلى 20 من المرسوم 88-131 الذي ينظم العلاقات بين الإدارة والمواطن.

³ - سهام حمريط، المرجع السابق، ص 45.

دور المرصد في تحسين الخدمات المقدمة من قبل المرافق العمومية، وإلى جانب المرسوم التنفيذي رقم 14-193، والذي يحدّد صلاحيات المدير العام الكفيلة بتحقيق التحسين المرجو من نوعية الخدمات الصادرة للهيئات والإدارات العمومية.

المطلب الثاني:

التطور التاريخي للعلاقة بين الإدارة والمواطن في الجزائر

إن علاقة الإدارة بالمواطن لا يمكن بأي حال من الأحوال أن تنحصر في مجالها الإداري، بمعزل عن مجموعة المؤثرات السياسية، والاقتصادية، والتاريخية التي عاشتها الجزائر، فالعلاقة بين الإدارة والمواطن لا تقتصر على تأدية خدمة عمومية معينة، بقدر ما يتعلق بحجم السلطة لكلا الطرفين، باعتبار أن صاحب السيادة هو الشعب.⁽¹⁾ ومن هذا المنطلق سنقسم هذا المطلب إلى:

الفرع الأول:

الإدارة الجزائرية أثناء الحكم الاستعماري

بالرغم من أن فرنسا تعتبر مهد نشأة وتطور النظم القانونية والإدارية، إلا أن تطبيقاتها على مستوى الأقاليم ما وراء البحار لم تكن بالطبيعة التي كانت عليها داخل فرنسا، فالفلسفة الاستراتيجية للسياسة داخل المستعمرات مبنية على أساس تنظيمات إدارية ومركزية، ومحلية قامت على المصلحة الخاصة ولم تقم على خدمة المواطن الجزائري.

أولاً-محاولات التكيف وفشل السياسات

لقد انتهجت فرنسا الاتجاه الذي يدعو إلى الإدماج الكلي على مستوى الأنظمة الإدارية، والاقتصادية والسياسية، وأضحت إصلاحاتها تسع للتكيف، والتأقلم مع الأوضاع السياسية، والتي كانت على مستوى سطح المجتمعات المستعمرة، إذ يمكن إثارة إصلاحات رئيسية قامت بها فرنسا على المقاطعة الجزائرية، أولها صدور قانون 20 سبتمبر 1947،

¹ - قاسم ميلود، «علاقة الإدارة والمواطن في الجزائر: من الأزمة ومحاولات الإصلاح»، دفاثر السياسة والقانون، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، المجلد 03، العدد 05، 2011، ص 58.

والذي نص على أن الجزائر مجموعة مقاطعات ذات شخصية مدنية واستقلال مالي وتنظيم خاص⁽¹⁾.

ثانيا- إعادة هيكلة المؤسسات

بصدور المرسوم رقم 88-242 المؤرخ في 4 أكتوبر 1988، والذي حدد أهداف إعادة الهيكلة في

- تحسين شروط تسيير الاقتصاد وضمان التطبيق المحلي للمبادئ اللامركزية.
- تدعيم فاعلية المؤسسات العمومية بالتحكم الأفضل في الإنتاج عن طريق استعمال عقلائي للكفاءات والموارد المالية.
- توزيع الأنشطة بكيفية متوازنة عبر التراب الوطني⁽²⁾.

الفرع الثاني:

فترة ما بعد الاستقلال

لإحاطة بفترة ما بعد الاستقلال لابد من التطرق إلى الجمهورية الأولى من 1962-1989، ثم إلى الجمهورية الثانية من 1989-2023، ومنه سنتطرق إلى ما يلي:

أولا- في ظل الجمهورية الأولى 1962، 1989

لقد برز غداة الاستقلال الإشكال على الساحة السياسية، خلال انتقال الهيئات الدستورية من الحكومة الفرنسية إلى الحكومة الجزائرية المستقلة، ظهور بذور الصراع في اجتماع المجلس الوطني في طرابلس بفعل اختلاف التصورات، وكيفية بناء النظام السياسي، والاقتصادي الجزائري، بسبب اختلاف ثقافات أعضاء المجلس، إذ بادرت فئة من المجلس إلى اقتراح نظام برلماني تعددي يضم كل التشكيلات السياسية باعتبارها شاركت أيضا في العملية الثورية، في حين اقترح البعض الآخر إقامة نظام اشتراكي يراعي الخصوصيات

¹- بوسنينة عبد الحفيظ، وآخرون، الوسائل الكفيلة بتفعيل علاقة المواطن بالإدارة في النظام السياسي الجزائري، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في الحقوق، تخصص: القانون الإداري، كلية الحقوق، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، 2021، ص 14.

²- المرسوم رقم 88-242 المؤرخ في 4 أكتوبر 1980 الذي يحدد أهداف إعادة الهيكلة للمؤسسات.

الاجتماعية، وبالتالي تكون السلطة مركزية بقيادة الحزب، وبين هذا وذاك نشب صراع حاد وجعل صاحب القوة المادية يفرض سيطرته بقيادة حزب جبهة التحرير الوطني إلى غاية 1965م، ولكن منذ قيام نظام 10 جويلية 1965، أصبح الحزب مجرد أداة في يد السلطة توظفه لاحتواء القاعدة الشعبية.⁽¹⁾

ثانيا- في ظل الجمهورية الثانية 1989-2023

في هذه الفترة تم تكريس مظهر جديد للعلاقات بين الإدارة والمواطن، بالنظر إلى المبادئ التي حاول النظام السياسي تجسيدها مثل مبدأ الفصل بين السلطات، وفكرة التعددية الحزبية لإعادة الثقة، والعمل على إدراج مايفيد القضاء على الممارسات السلبية التي طالما لازمت الأجهزة والإدارة، والتي عانى منها المواطن، فبدأ الاهتمام والتركيز أكثر على تحسين وتنظيم الهياكل الإدارية، بغية إصلاح حقيقي للإدارة التي اتسمت بالمركزية المتسلطة للسلطة لانعدام أي دور لأي مواطن للمشاركة واتخاذ القرارات.⁽²⁾

المبحث الثاني:

الأسس القانونية والدستورية المنظمة لعلاقة الإدارة بالمواطن

إن الهدف من هذه الأسس القانونية، وبالرغم من اختلافها في الهرم القانوني، توطيد وربط العلاقة بين الإدارة كسلطة عامة، والمواطنين، إذ تجد هذه العلاقة أساسها في مجموعة من النصوص القانونية التي تنظم السلطة التنفيذية في شقها الإداري، في علاقتها بالمواطن، ومن هذا المنطلق سنتطرق في هذا المبحث إلى مطلبين، بحيث نتناول في المطلب الأول الأسس الدستورية المنظمة للعلاقة بين الإدارة والمواطن، أما بالنسبة للمطلب الثاني الأسس التشريعية والتنظيمية لهذه العلاقة.

المطلب الأول:

الأسس الدستورية في تنظيم علاقة الإدارة بالمواطن

لقد تميزت المعالجة الدستورية للعلاقة بين المواطن والإدارة بوجود فترتين متباينتين من حيث درجة الاهتمام بطبيعة هذه العلاقة، والتي شكلت فيها الإصلاحات التي تبنتها

¹ - عبد الحفيظ بوسنينة، وآخرون، المرجع السابق، ص 16.

² - سعيد بوالشعير، النظام السياسي الجزائري، دار الهدى، عين مليلة، الجزائر، ص 161.

السلطات العمومية، خلال فترة الثمانينات لاسيما مع دستور 1989، والذي يعتبر منعطفا هاما في تثمين هذه العلاقة، ومنه سنحاول في هذا المطلب التطرق إلى المرجعية الدستورية في تنظيم علاقة الإدارة بالمواطن، وسنقسم هذا المطلب إلى ثلاثة فروع:

الفرع الأول:

مظاهر تنظيم علاقة الإدارة بالمواطن في ظل دستور 1963

إن دستور 1963 هو أول دستور للجزائر المستقلة، وبالرجوع إلى أحكامه لاسيما تلك المدرجة تحت عنوان: «الحقوق الأساسية»⁽¹⁾، يلاحظ غيابكلي لمعالجة طبيعة، وأسس العلاقة بين الإدارة والمواطن.

والسبب في ذلك يعود إلى الطابع الإيديولوجي الذي غلب على الدستور، والذي يجعله دستور برنامج أكثر منه دستور قانون، يرسخ لعلاقة شفافة، قوية، وصارمة بين الطرفين⁽²⁾، مع العلم انه لم يعمل طويلا الأمر الذي جعله حبر على ورق.

الفرع الثاني:

مظاهر تنظيم علاقة الإدارة بالمواطن في ظل دستور 1976-1989

لقد تميزت المعالجة الدستورية بين الموطن والإدارة بوجود فترات متباينة من حيث درجة الاهتمام بطبيعة هذه العلاقة لذا سنحاول التطرق إلى مضمون الدساتير التالية:

أولا- في ظل دستور 1976

بالنسبة إلى دستور 1976، فقد كان أكثر تنظيما من الناحية الشكلية، وهذا الدستور يركز في مادته على مبدأ الحزب الواحد، وقد تبنى اللامركزية الإدارية لأول مرة، والتي تعد من آليات تقريب الإدارة من المواطن، كما كرس هذا الدستور مبدأ المساواة في حقوق المواطن وواجباته، من دون أي تمييز في العرق والجنس، إلى جانب منع الإدارة من ممارسة

¹- انظر المواد من 12 إلى 22 من دستور 08 سبتمبر 1963، الجريدة الرسمية العدد 64، الصادر بتاريخ في 10 سبتمبر 1963.

²- انظر المادة 19 من دستور 1963 والتي تنص على: «تضمن الجمهورية حرية الصحافة وحرية وسائل الإعلام الأخرى، وحرية تأسيس الجمعيات وحرية التعبير ومخاطبة الجمهور وحرية الاجتماع».

سلطاتها على نوع مخالف للتشريع، شأنها في ذلك مختلف الهيئات والمؤسسات الأخرى التي تتمتع بامتيازات السلطة العمومية (1).

وإلى جانب ما ميز تنظيم بعض ما له علاقة بالإدارة والمواطن من الناحية الدستورية من قواعد مبهمّة أحيانا، وشبه منعدمة أحيانا أخرى، فإن المكانة المعيارية التي اعتمد عليها كمرجعية لتنظيم علاقات الإدارة بالمواطن لم ترق إلى المستوى المطلوب (2)، حيث انه وفي الوقت الذي أحال فيه دستور 1976 ما يخص مجال تنظيم الحقوق والواجبات الأساسية للأفراد، على وجه الخصوص نظام الحريات العمومية وحماية الحريات الفردية وواجبات المواطنين إلى اختصاص المشرع (المتمثل في المجلس الشعبي الوطني آنذاك)، بموجب نص المادة 1/151 منه، نجد أن السلطة التنظيمية المتمثلة في رئيس الجمهورية هي التي اختصت بمجال تنظيم علاقات الإدارة بالمواطن (3).

ثانيا- في ظل دستور 1989

إن دستور 1989 (4) أقرّ نظاما دستوريا للحكم (5)، يختلف عن النظام المعتمد في دستوري 1963 و 1976، فقد حل بموجبه ولو نسبيا مبدأ الفصل بين السلطات والتعددية الحزبية، ومسؤولية الحكومة أمام المجلس الشعبي الوطني محل وحدة السلطة والحزب الواحد المحتكرة لها، وكذا النظام الاقتصادي الاشتراكي، الإصلاحات السياسية والاقتصادية التي بلورت رزنامة الإصلاحات الإدارية، مكرسة مظهرا جديدا من مظاهر علاقة المواطن بالإدارة (6).

¹ - انظر المواد 39 إلى 41 من دستور 1976، الصادر بموجب الأمر رقم 76-79 المؤرخ في 30 ذي القعدة عام 1396 الموافق 22 نوفمبر سنة 1976، الجريدة الرسمية، العدد 94، المؤرخة في 02 ذو الحجة عام 1396 هـ الموافق 24 نوفمبر سنة 1976.

² - سليمة غزلان، علاقة الإدارة بالمواطن في القانون الجزائري، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في الحقوق، فرع: القانون العام، كلية الحقوق، بن عكنون، جامعة الجزائر، 2009-2010، ص 23.

³ - أنظر: المادة 1/151 من دستور 1976.

⁴ - المرسوم الرئاسي رقم 89-18 المؤرخ في 28 فبراير 1989 يتعلق بنشر التعديل الدستوري 1989، الجريدة الرسمية العدد 09، الصادرة في 01 مارس 1989.

⁵ - سعيد بو الشعير، النظام السياسي الجزائري، دراسة تحليلية لطبيعة نظام الحكم في ضوء دستور 1989، الطبعة الثانية، الجزء الثاني، 2013، ص 03.

⁶ - المرجع نفسه، ص 4

وننتج عنه نظام جديد أطاح بالنظام السياسي السائد في سنة 1976، المبني على الأحادية الحزبية، والنظام الاشتراكي ما أدى إلى حتمية إصلاح إداري قصد تحديث الإدارة التي كانت تعاني من أزمة، وذلك بتدعيم نظام اللامركزية، المبنية على نظام الاقتراع العام السري المباشر لضمان مشاركة كل أفراد المجتمع متمتعين بالحقوق المدنية والسياسية. واعتمد أيضا على مبدأ المساواة، بل ألزم مؤسسات الدولة على التقيد بهذا المبدأ وتطبيقه بنصه في المادة 30 منه على أن: «تستهدف المؤسسات ضمان مساواة كل المواطنين والمواطنات في الحقوق والواجبات»⁽¹⁾.

وجسدت فكرة التأكيد على ضمان حقوق وحریات المواطن في المادة 31 منه، بالإضافة إلى ذلك أخضعت الإدارة إلى جملة من الالتزامات كعدم التعسف في استعمال السلطة⁽²⁾، ووجوب خضوع تصرفاتها لأحكام القانون كأساس من أسس دولة قانون⁽³⁾.

الفرع الثالث:

مظاهر تنظيم علاقة الإدارة بالمواطن في دستور 1996 وتعديلاته:

تماشيا معالتكفل بالمواطنونتنظيم العلاقة بينه وبين الإدارة كرس الدستور العديد من التعديلات سنتاولها كالاتي:

أولا- مظاهر تنظيم علاقة الإدارة بالمواطن في دستور 1996

تبنى دستور 1996، المبادئ التي تقوم عليها الديمقراطيات العربية الليبرالية، خصوصا تلك المتعلقة بحقوق المواطن تجاه الإدارة، كتأكيده على مبدأ اللامركزية الإدارية كأسلوب للتنظيم والتسيير الإداري للبلاد⁽⁴⁾.

وأیضا عمل هذا الدستور على تجسيد فكرة ضمان الحقوق والحریات المتعلقة بالمواطن، وذلك بخضوع تصرف مختلف أجهزة الدولة ومن بينها الإدارة لأحكام القانون بتنفيذها جميع أحكام القضاء، كأساس من أسس دولة القانون، وبهذا يكون المؤسس

¹ - أنظر: المادة 30 من دستور 1989.

² - المادة 22 من دستور 1989

³ - المادة 136 من دستور 1989

⁴ - مولود منصور، بحث في القانون الدستوري، المؤسسة الوطنية للفنون المطبعية، الرغاية، الجزائر، 2011، ص 224.

الدستوري قد افرز على نشوء علاقة بين الإدارة والمواطن، أثناء استعمال المواطن لحقوقه وحرياته الأساسية المنصوص عليها⁽¹⁾.

لقد حظي المؤسس الدستوري في ظل التعديل الدستوري 1996، بخطوة هامة نحو تعميق الطرح الدستوري لحقوق المواطن اتجاه الإدارة مقارنة بالديساتير السابقة كتجسيده لمبدأ حياد الإدارة، والرقابة القضائية المخصصة لتعزيز حقوق المواطن وضمانه تجاه الإدارة وهو ما سبق الإشارة له، إلا أن طبيعة العلاقات غير المتساوية من جهة وتطورها المستمر من جهة أخرى خلق ثقة أكبر لدى المواطن في تعامله مع الإدارة، والتي تتمتع بطابع السلطة العمومية وطابع السلطة التقديرية لتحقيق المنفعة العامة⁽²⁾.

ثانيا - مظاهر تنظيم العلاقة بين الإدارة والمواطن في التعديل الدستوري 2016

كرس التعديل الدستوري الجزائري لسنة 2016، مقاصد أكثر عمقا ودلالة بالمقارنة مع الديساتير السابقة في تنظيم علاقة المواطن بالإدارة، ومن أهم الأحكام المتعلقة بالإدارة العمومية، نذكر منها على سبيل المثال لا الحصر، وأبرزها ما نصت عليه المادة 15 من التعديل الدستوري 2016 المتعلقة بالتنظيم الديمقراطي والديمقراطية التشاركية على أنه: «تقوم الدولة على مبادئ التنظيم الديمقراطي والفصل بين السلطات والعدالة الاجتماعية»⁽³⁾.

وحتّى هذا الدستور أيضا في المادة 9 منه في الفقرة السابعة على محاربة الفساد الإداري، وأيضا التصريح بالممتلكات ومكافحة الفساد⁽⁴⁾، حيث تنص المادة 23 من التعديل الدستوري 2016 على حماية الاقتصاد الوطني من أي شكل من أشكال التلاعب أو الاختلاس، أو الرشوة.... بالإضافة إلى حماية حقوق المواطنين ومصالحهم في الخارج، ومبدأ المساواة أمام القانون⁽⁵⁾، وبالتالي فدستور 2016 قام بتنظيم علاقة الإدارة بالمواطن على المستوى الدستوري وعلى نحو صريح وكاف فقط.

¹ - المرجع نفسه، ص 06.

² - غزلان سليمة، المرجع السابق ص 125.

³ - القانون 16-01 المؤرخ في 26 جمادى الأولى عام 1437 الموافق 06 مارس 2016، ج ر، ع 14، المؤرخة في

27 جمادى الأولى عام 1437 الموافق 07 مارس 2016، المتضمن التعديل الدستوري 2016.

⁴ - أنظر: المادة 09 من التعديل الدستوري لسنة 2016.

⁵ - أنظر: المادة 23 من التعديل الدستوري لسنة 2016.

ثالثا-مظاهر تنظيم علاقة الإدارة بالمواطن في التعديل الدستوري 2020

ورد في المادة 77 من التعديل الدستوري لسنة 2020 على أنه: «لكل مواطن الحق في تقديم ملتمسات إلى الإدارة، بشكل فردي وجماعي، لطرح انشغالات تتعلق بالمصلحة العامة أو بتصرفات ماسة بحقوق الأساسية»⁽¹⁾، ويتضح لنا في هذه المادة أن المؤسس الدستوري قام بتعزيز حقوق المواطن وحياته وكذا الحياة العامة وبتعيين على الإدارة المعنية الرد على الملتمسات في أجل معقول.

وأیضا الفصل بين السلطات وتوازنها وتعزيز سلطة الرقابة البرلمانية واستقلالية السلطة القضائية، والمساواة بين المواطنين أمام القانون والتكريس الدستوري لآليات تنظيم الانتخابات، كما نصت المادة 25 منه على أنه: «يعاقب القانون على استغلال النفوذ والتعسف في السلطة»⁽²⁾، فقد تكفل المشرع بحماية المواطن من التعسف الإداري الذي يعانيه. وبالتالي نلاحظ أن التعديل الدستوري لسنة 2020 أدرج مادة جديدة بخصوص علاقة الإدارة بالمواطن، وابقى على ما جاء به تعديل الدستوري لسنة 2016.

المطلب الثاني:

الأسس التشريعية والتنظيمية للعلاقة بين الإدارة والمواطن

إذا كانت الدساتير تتضمن المبادئ العامة الأساسية المحددة للمحاور الكبرى المنظمة لعلاقة الإدارة بالمواطن، ما يستوجب صدور قوانين وتنظيمات مفصلة لعلاقة الإدارة بالمواطن، وكون هذا الموضوع ذا صلة بحقوق وحيات المواطنين بشكل غير مباشر أو بمواضيع حساسة تقتضي العقلانية والمنطق السليم، وتنظيمها بقانون بإشراك ممثلي الشعب لتخفيف الضغوط المختلفة على السلطة التنفيذية⁽³⁾، التي تجعل من السلطة التنظيمية تتدخل لإصدار لوائح مختلفة مستقلة ومرتبطة ومفصلة للنص التشريعي الصادر عن السلطة التشريعية، ومن هذا المنطلق سنقسم هذا المطلب إلى فرعين:

1 - أنظر: المادة 77 من المرسوم الرئاسي رقم 20-442 المؤرخ في 30 ديسمبر سنة 2020، يتعلق بإصدار التعديل الدستوري، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية رقم 82 المؤرخة في 30 ديسمبر سنة 2020.

2 - أنظر: المادة 25 من التعديل الدستوري لسنة 2020.

3- سعيد بو الشعير، النظام السياسي الجزائري، دراسة تحليلية لطبيعة الحكم في ضوء دستور 1996، الطبعة الرابعة، الجزء الثاني، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2013، ص 111.

الفرع الأول:

الأسس التشريعية المنظمة لعلاقة الإدارة بالمواطن

إن قانوني البلدية والولاية من خلال ما تضمنته من أطر قانونية لتوفير الحاجيات اليومية والأساسية للمواطن، نجد فيهما مجموعة من القواعد والأحكام التشريعية المنظمة لعلاقة الإدارة بالمواطن⁽¹⁾، ومنه سنتطرق إلى ما يلي:

أولاً-تنظيم علاقة الإدارة بالمواطن في قانون البلدية 10-11

إن الخدمة العمومية في أي دولة تتطور بتطور المجتمعات، بما يؤثر حتما على علاقة الإدارة بالمواطن، لذا نجد الدولة تسعى عن طريق امتداداتها الإقليمية اللامركزية إلى تقديم خدمات عمومية للمواطن مواكبة للمستجدات عن طريق مرافقها العمومية المحلية المختلفة، بما يجعلها تسن قوانين قصد الإطاحة بتلك التطورات والمستجدات الحاصلة في المجتمع قصد ترقية الخدمة العمومية، لذلك تم إلغاء قانون البلدية لسنة 1990، بقانون البلدية الجديد لسنة 2011، قصد الاستجابة لتطلعات المواطن في مجال الخدمة العمومية، ولتحسين علاقته بالإدارة العمومية، لأن المرفق العام هو الجهاز الإداري للدولة، والجماعات الإقليمية لإشباع حاجيات المواطنين⁽²⁾، لذلك نجد في قانون البلدية لسنة 2011 أنه نص في مادته 149 من الباب الثالث تحت عنوان المصالحة العمومية على أنه: « مع مراعاة الأحكام القانونية المطبقة في هذا المجال تضمن البلدية سير المصالح العمومية البلدية التي تهدف إلى تلبية حاجات مواطنيها وإدارة أملاكها»⁽³⁾، وبهذه الصفة فهي تحدث إضافة إلى مصالح الإدارة العامة مصالح عمومية تقنية قصد التكفل على وجه الخصوص بما يأتي:

- التزويد بمياه الصالحة للشرب وصرف المياه المستعملة
- النفايات المنزلية والفضلات الأخرى.
- الإنارة العمومية.
- المحاشر.

¹ - عمار بوضياف، الوجيز في القانون الإداري، الطبعة الثانية، جسر للنشر والتوزيع، الجزائر، 2007، ص 271.

² - محمد الصغير بعلي، الإدارة المحلية الجزائرية، دار العلوم للنشر والتوزيع، الجزائر، 2013، ص 163.

³ - المادة 149 من القانون 10-11 المتضمن قانون البلدية

- الأسواق المغطاة، والأسواق الموازية العمومية.
- النقل الجماعي، المذابح البلدية.
- المساحات الخضراء.

وقد منح القانون المتعلق بالبلدية المواطن حيز هام في تسيير البلدية من خلال انتخابهم لأعضاء مجلس بلدي يسيرون باسمه، كما جعل المواطن جوهر اهتمامه بأن خص على استشارته حول خيارات وأولويات التهيئة، والشخصية لبلديته، بالإضافة إلى بروز مواطنين أكثر وعياً، وأحسن اطلاعا إضافة إلى إبدائهم لأراء واقتراحات متعلقة بتسيير البلدية تسمح لهم وتحفزهم في تسوية مشاكلهم، وتحسين ظروف معيشتهم.

لقد نصت المادة 103 من قانون البلدية 11-10 على أنه: «شكل المجلس الشعبي البلدي إطار للتعبير عن الديمقراطية، ويمثل قاعدة اللامركزية، ومكان مشاركة المواطن في تسيير الشؤون العمومية»⁽¹⁾، والمواطن يشارك في تسيير البلدية بطريق مباشر عن طريق اختيار لأعضاء يسيرون عنه ويسيرون باسمه.

ونصت المادة 12 من القانون السالف الذكر، على مايلي: «قصد تحقيق أهداف الديمقراطية المحلية في إطار التسيير الجواري المذكور في المادة 11 أعلاه، يسهر المجلس الشعبي البلدي على وضع إطار ملائم للمبادرات المحلية التي تهدف إلى تحفيز المواطنين وحثهم على المشاركة في تسوية مشاكلهم وتحسين ظروف معيشتهم»⁽²⁾.

ونستنتج من هذه المادة أن المواطن يستطيع المشاركة في تسيير البلدية لمشاركته الفعالة في تسوية مشاكلهم، وتحسين ظروفهم المعيشية.

كما جاء في المادة 13 من قانون 11-10 المتضمن قانون البلدية السالف الذكر، على أنه: «يمكن لأي مواطن أن يساهم في تسيير البلدية من خلال تقديم استشارة مفيدة لأشغال المجلس ولجانته بحكم مؤهلاته أو طبيعته نشاطه»⁽³⁾.

¹ - أنظر: المادة 103 من قانون البلدية 11 - 10.

² - أنظر: المادة 12 من قانون البلدية 11 - 10.

³ - انظر: المادة 13 من قانون البلدية رقم 11 - 10.

ولقد أجاز القانون البلدي للمواطنين المشاركة في تسيير شؤون بلديتهم بطريق غير مباشر من خلال حقهم في إعلامهم بشؤونهم الأساسية، وذلك باتخاذ المجلس الشعبي البلدي كل التدابير لإعلام المواطنين بشؤونهم⁽¹⁾، وكذا عرض المجلس الشعبي البلدي مختلف نشاطاته السنوية أمام المواطنين، وأجاز لكل مواطن حق الاطلاع على مستخرجات مداوات المجلس الشعبي البلدي، إذا كان ذي مصلحة حق له الحصول على نسخة منها سواء كاملة أو جزء منها شريطة أن تكون المصاريف على عاتقه ويعد أن تصبح قابلة للتنفيذ⁽²⁾. ويهدف تسهيل الخدمات الإدارية للمواطنين للتمكن، من حصر حاجياته وخدماته وإعطائهم فرصة التسيير، ثم اللجوء إلى التقسيم الإداري للبلاد وهذا لتقريب الإدارة من المواطنين، والإشراف على التنمية المحلية في مجالات متعددة.

ثانيا- تنظيم علاقة الإدارة بالمواطن في قانون الولاية 12-07

إن الولاية على اعتبارها أنها جماعة إقليمية محلية قاعدية لامركزية، تتمتع بالشخصية المعنوية، تقوم بنشاطات إدارية منظمة قانونا، لها علاقة بالمواطن، وعلى عكس قانون البلدية رقم 11-10 فان المشرع في قانون الولاية 12-07 لم يخصص بابا أو فصلا ينص على مشاركة المواطنين في تسيير شؤونهم العمومية.

ونصت المادة 12 من قانون الولاية 12-07 بصريح العبارة بأن الولاية مجلس منتخب عن طريق الاقتراع في النظام العام يدعى المجلس الشعبي الولائي، وهو الأمر الذي يبرز مكانة المجلس المنتخب في النظام القانوني الجزائري كأداة تسيير لأهم تنظيم إداري محلي ألا هو البلدية والولاية من جهة، وبما يجسد الوجه السياسي للمجلس الشعبي الولائي، كونه أداة وأسلوب من أساليب المشاركة في الحكم على المستوى المحلي⁽³⁾.

وإذا كانت الولاية طبقا للمادة الأولى الفقرة الأخيرة من قانون الولاية⁽⁴⁾ رقم 12-07 شعارها بالشعب وللشعب فيتعين حينئذ العمل على فتح سبل المشاركة للمواطنين في تسيير

¹ - انظر المادة 11 من الفقرة الثانية من قانون البلدية 11-10.

² - راجع المادة 14 من قانون البلدية 10/11.

³ - عمار بوضياف، شرح قانون الولاية، بدون طبعة، جسور للنشر والتوزيع، الجزائر، 2012، ص 115.

⁴ - انظر المادة الأولى من القانون رقم 12-07 المتعلقة بقانون الولاية التي تنص عما يلي: «الولاية هي الجماعة الإقليمية للدولة وتتمتع بالشخصية المعنوية والذمة المالية المستقلة».

الشؤون العمومية على المستوى الولائي، وهذا عن طريق المجلس الولائي المنتخب، الذي يمارس اختصاصات متنوعة تمس العديد من القطاعات والميادين.

ولهذا يتعين علينا التطرق إلى مبدأ الانتخاب بحكم أنه يبين أحد مؤشرات الحكم الراشد وآلية الديمقراطية لتشكيل المجالس الشعبية المحلية وقناة رئيسية لمشاركة المواطنين في تسيير الشؤون المحلية، وقانون الولاية يقوم بالتكفل باحتياجات المواطن وهذا طبقا لما جاء في نص المادة 07 من القانون 07-12 المتضمن قانون الولاية في إنشاء مصالح عمومية للتكفل باحتياجات المواطن⁽¹⁾.

الفرع الثاني:

الأسس القانونية والتنظيمية لعلاقة الإدارة بالمواطن

إن السلطة التنفيذية في النظام السياسي الجزائري على اعتبار أنها هي المشرفة على سير الإدارة العمومية بجميع هياكلها، والمرافق العمومية التي تقدم الخدمات العمومية للمواطنين، ونظرا للطابع التقني للأحكام المنظمة لعلاقة الإدارة بالمواطن فإن السلطة التنفيذية كونها تحوز سلطة التنظيم، أوجدت عدة مراسيم متضمنة قواعد قانونية تمس وتنظم من قريب أو من بعيد علاقة الإدارة بالمواطن، ولذلك سوف نتطرق إلى مايلي:

أولا-تنظيم علاقة الإدارة بالمواطن في المرسوم 88-131

إن أهمية المرسوم باعتباره مثابة النص الوحيد المتعلق والمرتببط بصفة مباشرة بتنظيم موضوع علاقة الإدارة بالمواطن من جهة ويوصفه من أكبر نصوص القانون الإداري الجزائري، هذا الأخير الذي ينعكس في تنظيم الإدارة العمومية⁽²⁾، وفي مجموعة القواعد التي تنظم العلاقات فيما بينها المؤسسات الإدارية، وبين الإدارة والمواطن.

وأدرجت نصوص مرسوم 88-131 المنظم للعلاقة بين الإدارة والمواطن، والتي كرس ما يعرف بتقنين حسن سير الإدارة في 42 مادة وُزعت ضمن 4 فصول على النحو التالي:

¹- المادة 7 من الأمر رقم 07-12 المتعلق بقانون الولاية التي تنص عما يلي: «يمكن الولاية إنشاء مصالح عمومية للتكفل باحتياجات المواطن وتضمن له الاستمرارية والتساوي في الانتفاع».

²- ناصر لباد، القانون الإداري التنظيم الإداري، الجزء الأول، الطبعة الثالثة، لباد للنشر والتوزيع، الجزائر، 2005، ص 09.

تضمنت نصوص الفصل الأول من المرسوم على جملة من الأحكام العامة حصرها في 04 مواد (من المادة 2 إلى 5)⁽¹⁾، الذي يجب على المؤسسات العمومية وأعوانها واجب حماية حريات المواطن وحقوقه التي اعترف له بها الدستور كما أن الإدارة يجب عليها أن تحترم وتحفظ كرامة وعلاقة الإنسان وعلاقته بالمواطن.

وقسم خاص بالالتزام بتنظيم إعلام المواطن، إذ أن أول التزام يقع على عاتق الإدارة هو احترام مبدأ الشفافية، والتي تمارس جملة من الحقوق نذكر منها حق الإعلام الإداري من خلال النشر والتوزيع، كرسه المرسوم في المواد (8، 24، 35، 36).

وقسم يتعلق بحق الاطلاع أو الحصول على الوثائق الإدارية طبقا لنص المادة 10 من المرسوم 88-131، ونص المادة 5 من القرار المؤرخ في 1988/09/04، مع ضرورة التزام الإدارة بتسبب القرارات الإدارية حسب ما نصت عليه المواد 1 و10 من مرسوم 88-131.

بالإضافة إلى قسم يتعلق بإجراء الاستدعاء (المواد من 15 إلى 20)⁽²⁾، وأخيرا قسم خاص بالالتزام بالتحسين الدائم لنوعية الخدمة⁽³⁾.

وعالج الفصل الثالث من المرسوم، واجبات المواطن اتجاه الإدارة، وأبرزها واجب احترام الموظف لان احترامه من احترام الدولة بذاتها، مع ضرورة التحلي بالانضباط والحس المدني والامتناع تفكير السير الحسن للمصلحة، بالإضافة إلى السهر على رعاية الأملاك والأماكن العمومية المواد من (31 إلى 33)، كما أقر جملة من الآليات غير القضائية في إطار الطعن غير التزمي للتأكيد على ضمان حقوق المواطن اتجاه سلطات الإدارة⁽⁴⁾.

¹- راجع المواد 02، 05 من المرسوم 88-131 المنظم للعلاقات بين الإدارة والمواطن.

²- انظر المواد من 15 إلى 20 من المرسوم 88-131 المنظم للعلاقات بين الإدارة والمواطن، وللذان ينصان عما يلي: «يكون اللجوء إلى الاستدعاء للمواطن إجراء استثنائيا ويجبأن يكررو الوثيقة وستدعى الشخص المعني قبل 48 ساعة».

³- راجع المواد من 21 إلى 30 من المرسوم 88-131 المنظم للعلاقات بين الإدارة والمواطن.

⁴- انظر المواد من 34 إلى 40 من المرسوم 88-131 المنظم للعلاقات بين الإدارة والمواطن: « يجب على الإدارة أن ترد كل الطلبات أو الرسائل أو التظلمات التي يوجهها المواطنون، يجب أن يبين كل قرار يدين المواطن الإجراء أو الجهة أو السلطة الإدارية التي يمكن أن يقدم إليها طعن مجاني».

وفي الأخير انتهى المرسوم في فصله الرابع بالإشارة إلى الأحكام الختامية التي عالجت مسألة نشر المرسوم وإدخاله حيز التنفيذ⁽¹⁾.

إذا رغم تجسيد هذا المرسوم لخطوة هامة وإيجابية احتوت العلاقة بين الإدارة والمواطن لأول مرة بصورة قانونية، إلا أنه لم يسلم من بعض الانتقادات أبرزها ما أورده الخبراء بمناسبة التقرير الذي أصدره في 1996 بهذا الخصوص خلال عملية فحص لمحتوى المرسوم والبحث في مدى ملائمة كتأكيدهم، بأن المرسوم لم يرد ولم يستجب للانفعالات التي تحيد بحقيقة وضعية العلاقة وتعبير عنها، وبأنه لم يرتب أثارا حاسمة على أرض الواقع لسببين اثنين، يرجع احدهما لضعف انتشار صيته بالنسبة للإدارة كما هو للمواطن، والسبب الآخر في عدم دخول النصوص التطبيقية المقررة لمباشرته حيز التنفيذ.

ثانيا-تنظيم علاقة الإدارة بالمواطن في المرسوم الرئاسي رقم 2000-372

تم إحداث لجنة إصلاح هياكل الدولة بموجب المرسوم الرئاسي المؤرخ في 22-11-2000 لإعادة هياكل وإصلاح الهياكل الإدارية للدولة، وقد أعدت هذه اللجنة تقريرا أبرزت فيه أنه تم إنشاؤها 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 إلى انعدام الثقة بين هياكل الدولة والمواطن، والتي من أبرزها انعدام المفهوم الحقيقي والصحيح للحقوق والحريات الأساسية، التي حجزها الدستور في المادة 122 للسلطة التشريعية لسن قوانين لتنظيمها وقلة الضمانات الدستورية، ومحدودية وعدم نجاعة الإصلاح المؤسساتي ونفسي البيروقراطية⁽²⁾.

¹ - انظر إلى المواد من 14 إلى 42 من المرسوم 88-131 المنظم للعلاقات بين الإدارة والمواطن.

² - المرسوم الرئاسي رقم 2000-372 المؤرخ في 26 شعبان 1421، الموافق لـ 22 نوفمبر 2000، المتضمن إحداث لجنة إصلاح هياكل الدولة ومهامها، الجريدة الرسمية، العدد 71، الصادرة بتاريخ 26 نوفمبر سنة 2000.

2 - أنظر التقرير السنوي للمرصد الوطني لحقوق الإنسان، 1996، ص 17.

3- راضيين مبارك، التعليق على التعليم رقم 94-3-842 المتعلق بامتياز المرافق العمومية المحلية وتأجيرها، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير فرع الإدارة والمالية، كلية الحقوق بن عكنون، جامعة الجزائر ' 2001-2002، ص ص10-

وقد أقر التقرير انه يمكن بناء ثقة بين الطرفين الإدارة والمواطن، وذلك بإعداد مشروع قانون يتضمن ميثاقا لتنظيم علاقات الإدارة العمومية بالمواطن، ويرمي إلى جعل المواطن شريكا للإدارة بقرار حق الإعلام 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 على المرافق العامة وخلق فضاء واسع لمشاركة المواطن.

ثالثا-تنظيم علاقة الإدارة بالمواطن في التعلية الرئاسية رقم 10 المتعلقة بالتدابير الواجب اتخاذها لتحسين علاقة الإدارة بالمواطن

من التدابير التي شهدتها أيضا هذه المرحلة،إصدار رئيس الجمهورية السابق السيد اليمين زروال تعلية رئاسية قيمة بتاريخ 23- 12- 1996، عرفت بالتعلية رقم 10 التي تمحورت حول التدابير الواجب اتخاذها لتحسين علاقة الإدارة بالمواطن⁽¹⁾، نجمت بفعل النتائج السيئة التي تضمنها التقرير التمهيدي الذي أعده الوسيط الجمهوري لسنة 1996 وقدمه لرئيس الجمهورية مرفوقا باقتراحاته⁽²⁾.

ومن أبرز ما ورد فيها:«...أن بعض المؤسسات والإدارات العمومية، التي هي أصلا في خدمة المواطن وحده، تعاني اختلالات هيكلية في التكفل بالشؤون العمومية تسييرها، وفي الاستجابة للحاجيات الحقيقية للمواطن...»، وأن واقع هذه الوضعية تعززه طبيعة وعدد التظلمات المقدمة من قبل المواطنين، خلال سنة 1996 إلى جهاز وساطة الجمهورية.

تشكل إذن التدابير التي أوردتها التعلية وبحق تدابير قيمة لمعالجة عملية التكفل بمهمة الخدمة العمومية المسندة للإدارة، ودفع وتيرة مساهمته بها، غير أن هذه المعالجة التي يمكن وصفها بإطار تنظيمي مباشر لرسم معالم العلاقة بين المواطن، تمت وفق آلية عمل داخلية لا تملك صفة القاعدة القانونية، لكونها وبإجماع الفقهاء تدخل ضمن نطاق الأعمال الإدارية غير المنشئة للقانون⁽³⁾.

1 - منشورة في المجلة القضائية، العدد الأول، 1996، ص ص13- 14.

2 - أنظر: التقرير السنوي للمرصد الوطني لحقوق الإنسان، 1996، ص 17.

3 - راضية بن مبارك، المرجع السابق، ص 10.

كثر الحديث عن الطبيعة الحقيقية لهذه الوثيقة ضمن طائفة المعايير القانونية، ومدى اعتبارها مصدرا للشرعية بالنسبة للإدارة، بمدى التزام الإدارة باحترام القواعد التي تتضمنها التعليمات.⁽¹⁾

للإجابة عن هذه التساؤلات من دون أن نتوسع في البحث عن أبعاد هذه الدراسة، فإنه وانطلاقاً من الاعتبارات التي تفيد بأن التعليمات تصدر عن السلطة الرئاسية لتوجيه عمل مرؤوسيه، فهي ملزمة للموظفين ولا تتعدى المتعاملين مع الإدارة، لأنها وببساطة وثيقة غير موجهة للأفراد مباشرة ومن ثم لا تتمتع بأي حجية إزاءها، واستناداً إلى ما يقيد بأن احتوائها على بعض العناصر التنظيمية بسبب اتصالها بنصوص تشريعية أو تنظيمية لا يجعل منها نصوص تنظيمية بذاتها أو قانونية على حد تعبير العميد ديلوبادير، يمكن القول بأن العلاقة بين الإدارة والمواطن تحتاج إلى تقنين وقواعد أسمى لضبطها من هذه الوثائق بسبب وصفها بالآليات غير القانونية والإلزامية حتى لا نقول غير ديمقراطية وغير مناسبة لتحقيق الديمقراطية الإدارية الحقيقية.

¹ - نادية ضريفي، آمال حاج جاب الله، الآليات القانونية والمؤسسية لترقية العلاقة بين الإدارة والمواطن في الجزائر، مجلة الاجتهاد القضائي، جامعة محمد خيضر، بسكرة، المجلد 12، العدد 01، 2019، ص 86.

خلاصة الفصل الأول:

من خلال دراسة مختلف الآليات القانونية التي أدرجت من قبل السلطة العمومية في إطار سياسة وترقية العلاقة بين الإدارة والمواطن تكريسا لمبدأ تقريب الإدارة من المواطن، فإن الملاحظ أن مجموع النصوص القانونية المنظمة لهذه العلاقة سواء كانت دستورية، تشريعية وتنظيمية، وجود تهميش للتأطير القانوني لهذه العلاقة نظرا لغياب أسس دستورية وتشريعية قوية تحمي هذه العلاقة، حيث تم تأطيرها أساسا من خلال نصوص ذات طابع تنظيمي وعلى رأسهم المرسوم 88-131 الذي يشكل الإطار المرجعي لها.

فرغم الإصلاحات التي شهدتها الجزائر والتي بلورت الإطار القانوني للعلاقة بين الإدارة والمواطن وكانت خطوة إيجابية نحو تقريب الإدارة من المواطن وخدمته لتحقيق المصالحة الغائبة بين الطرفين، سيما ما تعلق الأمر منها بمرسوم 88-131 المنظم للعلاقات بين الإدارة والمواطن الذي شكل منعرجا جديدا نحو الإحتواء القانوني للعلاقة، إلا أنها تميزت بالضعف من حيث مكانتها وقيمتها القانونية لأسباب عديدة نذكر منها:

1. التنظيم غير الكافي أمام الطبيعة غير المتساوية بين الإدارة والمواطن حيث أن الإدارة تتمتع بامتيازات السلطة العامة ما جعل المواطن غير راض في كل مرة، بل إن الطبيعة الشكلية للإصلاحات غلبت بل وأفقدتها جوهرها.
2. غياب الإرادة السياسية لتفعيل علاقة الإدارة بالمواطن وتعزيز حقوقه،
3. غياب وإنعدام نصوص قانونية تعكس تطورات العلاقة والاتجاهات الجديدة.
4. غياب الطابع الإنساني للعلاقة بين الطرفين (الإدارة والمواطن).
5. ضعف المبادئ التي تنظم علاقة الإدارة بالمواطن حيث أنها لم تحقق رضا المواطن ولم ترتقي إلى مستوى طموحاته.

الفصل الثاني:

الآليات المؤسسية لتقريب

الإدارة من المواطن

تمهيد:

إن حماية حقوق وحرّيات المواطن إتحاء سلطات الإدارة تحتاج إلى وسائل خاصة وجديدة من شأنها أن تحقق أكبر ضمانة للحقوق والحرّيات، وتتصدى لمشاكل المواطن اليومية الناجمة عن الإختلالات الإدارية بأقلّ عناء وتكلفة وبأكثر سهولة وبساطة، وإنعكست في عدة هيئات إلتجأت إليها عدة دول.

ونظرا للدور الذي تلعبه هذه الهيئات في حماية حقوق وحرّيات المواطن قسمنا هذا الفصل إلى مبحثين، خصصنا المبحث الأول في تبيان الهيئات المستحدثة في تقريب الإدارة من المواطن.

أما بالنسبة للمبحث الثاني فتطرقنا إلى عصرنة الإدارة كآلية من آليات تقريب الإدارة من المواطن.

المبحث الأول:

الهيئات المستحدثة لتقريب الإدارة من المواطن

في ظل المحيط السياسي والاقتصادي والاجتماعي الجديد ظهرت عدة هيئات من أجل أن تلعب دور الرابط البديل بين الإدارة والمواطن وإصلاح العلاقة بينهما⁽¹⁾، من خلال إعادة بعث الثقة بينهما وتشخيص مختلف النقائص التي تعاني منها الخدمة العمومية في شتى القطاعات ومحاولة إيجاد حلول لها، وبغية تحقيق هذا أناط المشرع لبعض الهيئات مجموعة من الآليات التي تمكنها من أداء دورها، ومن هذا المنطلق سنتناول هذا المبحث في مطلبين، بحيث سنتناول في المطلب الأولهئية وسيط الجمهورية والوزارة المنتدبة لدى الوزير الأول المكلفة بإصلاح الخدمة العمومية، أما المطلب الثاني سنتناول فيها المرصد الوطني للمرفق العام.

المطلب الأول:

هيئة وسيط الجمهورية والوزارة المنتدبة لدى الوزير الأول

لقد برز الاهتمام المؤسسي بترقية العلاقة بين الإدارة والمواطن مند مطلع الثمانينات حيث أنشئت عدة هيئات⁽²⁾، سنتطرق إليها كالتالي:

الفرع الأول:

وسيط الجمهورية

يعتبر وسيط الجمهورية هيئة تظلم غير قضائية تساهم في حماية الحقوق وحرريات المواطنين، وتسهر على حسن سير الإدارات العمومية مما يحمي المواطن من كل ما ينتهك حقه، إلى جانب رفع كل مشاغله ومشاكله، لهذا سنحاول التعرف على هذه الهيئة من خلال ما يلي:

¹ - حكيم طيبون، «هيئة وسيط الجمهورية كآلية بديلة لحماية الحقوق والحرريات»، مجلة صوت القانون، جامعة الجبالي بونعامة، خميس مليانة، المجلد 8، العدد 02، 2022، ص 42.

² - نادبة ضريفي، أمال حاج جاب الله، المرجع السابق، ص 89.

أولاً- تعريف وسيط الجمهورية

يرجع أصل وسيط الجمهورية إلى مصطلح "l'ombudsman" وهي كلمة من أصل سويدي تعني المدافع عن القانون أو الوكيل أو الممثل.

أما باللغة الفرنسية فتعني "le médiateur de la république" وتعني بالرجوع إلى المعاجم باللغة الفرنسية، سلطة إدارية مستقلة أنشأت سنة 1973 يكلف بالنظر في شكاوي المواطنين.

كما عرف المشرع الجزائري وسيط الجمهورية في المادة 02 من المرسوم الرئاسي رقم 20-45 والتي نصت على ما يلي: «وسيط الجمهورية هيئة طعن غير قضائية تساهم في حماية حقوق المواطنين وحررياتهم وفي قانونية سير المؤسسات الإدارية العمومية»⁽¹⁾.

ثانياً- الدور الرقابي والحماي لوسيط الجمهورية

إن مرجعية وجود هذه الهيئة في الجزائر هو الحد من تعسف الإدارة ضد المواطنين، وكذا ضمان وحماية حقوق وحررياتهم، ولأجل هذا وجب علينا تحديد دور هذه الهيئة كما يلي:

1- الدور الرقابي لوسيط الجمهورية:

تظهر رقابة وسيط الجمهورية من أجل تقريب الإدارة من المواطن وجعلها جهازا فعالا في خدمته، من خلال التوجيهات التي تقدم للإدارة بوجوب إتباع أسلوب معين في عملها ضمانا لمصالح الفرد من جهة والمصلحة العامة ممثلة بالإدارة من جهة أخرى، ويستمد وسيط الجمهورية صلاحيات الرقابة والمتابعة العامة على الإدارة من خلال نصوص المادة الثانية والثالثة من المرسوم التأسيسي 20-45 التي تنص على أن هيئة وسيط الجمهورية هيئة غير قضائية تعمل على حماية حقوق المواطنين⁽²⁾.

¹ المرسوم الرئاسي رقم 20-45 المؤرخ في 21 جمادى الثانية عام 1441 الموافق 15 فبراير سنة 2020 يتضمن تأسيس وسيط الجمهورية، الجريدة الرسمية العدد 09، المؤرخة في 25 جمادى الثانية عام 1441 الموافق 19 فبراير سنة 2020

² أنظر المادة 02 و 03 من المرسوم الرئاسي 20-45 المتضمن تأسيس هيئة وسيط الجمهورية.

يمنع وسيط الجمهورية من النظر في تصرفات الإدارة كيفما كانت سواء كانت تتجاوز استخدام السلطة أو سوء استخدامها مخلفة ضررا للأفراد المترفين⁽¹⁾.

كما تنص المادة الثالثة من الفقرة الأولى من ذات المرسوم على: «يخول وسيط الجمهورية صلاحيات المتابعة والرقابة العامة التي تسمح له بتقدير حسن علاقات الإدارة بالمواطنين»، حيث أن وسيط الجمهورية من خلال الصلاحيات الممنوحة له في مجال الرقابة والمتابعة يمكنه تقدير مدى حسن علاقات الإدارة بالمواطنين، فيمكن لأي شخص طبيعي وقع ضحية غبن من طرف الإدارة، أن يقدم تظلمه إلى وسيط الجمهورية ومن الناحية النظرية يستمد الوسيط سلطته من رئيس الجمهورية ويخول له صلاحيات المتابعة والرقابة العامة، والقيام بالتحريات التي تسمح له بالتعاون مع الإدارات والمؤسسات المعنية، أن يقوم بالأعمال اللازمة لإنجاز مهامه ويستطيع إخطار إدارة أو مؤسسة يمكنها أن تقدم له مساعدة مفيدة.⁽²⁾

كما يمكنه أن يطلع على أي وثيقة أو ملف لهما صلة بأعماله، كما يستطيع أن يقترح في التقارير التي يرفعها إلى رئيس الجمهورية، التدابير والقرارات التي ينبغي إتخاذها من الإدارة المعنية أو موظفيها المقصرين، فالمجال المحدد لوسيط الجمهورية متعلق بسوء وعدم قانونية المؤسسات والإدارات العمومية، أي رقابة مدى إحترام مبدأ الشرعية.⁽³⁾

فهذه الرقابة محدودة بإجراء الأخطار المباشرة الذي يرفع إلى وسيط الجمهورية الذي بدوره يدفعه إلى رئيس الجمهورية، كما تنص المادة السادسة من المرسوم التأسيسي 20-45 بقولها: «يقترح وسيط الجمهورية في التقارير التي يدفعها إلى رئيس الجمهورية التدابير والقرارات التي ينبغي إتخاذها ضد الإدارة المعنية أو موظفيها المقصرين»، كما أن وسيط الجمهورية يعد حصيلة سنوية عن نشاطاته ويدفع تقريرا عنها لرئيس الجمهورية، ويرفع

¹ - عبد العالي حاجة، بن زيان أحمد، المركز القانوني لوسيط الجمهورية في الجزائر، المجلة الموريتانية للقانون والاقتصاد، جامعة نواكشوط العصرية، موريتانيا، العدد 27 سنة 2020، ص 55.

² - أنظر المادة 05 من المرسوم الرئاسي 20-45 المتضمن تأسيسي هيئة وسيط الجمهورية.

³ - شرفي صافية، «تجربة وسيط الجمهورية في الجزائر من الإنشاء إلى الإلغاء»-مقارنة بالنموذج الفرنسي-، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في الحقوق، كلية الحقوق بن عكنون، الجزائر، 2004، ص 57.

التقرير بتقييماته فيما يتعلق بجودة الخدمات التي تقدم من المرافق العمومية مضمنا إياها لإقتراحاته وتوصياته لحسن سيرها⁽¹⁾.

حيث أن عمل وسيط الجمهورية يأخذ طابعا مزدوجا إذ تتجه أعماله نحو رئيس الجمهورية من جهة ونحو الإدارات والمؤسسات العمومية من جهة أخرى، مما يجعل دوره حركيا ومرنا ومؤثرا في مركز المواطن الذي يبقى المستهدف الأساسي من تأسيس الوسيط، وهذا لتحسين الخدمات المقدمة له وإيصال انشغالاته إلى السلطات الوصية.

ويلزم المرفق العمومي المخطر من طرف الوسيط أن يقدم في الآجال المعقولة كل الإجابات والتوضيحات عن المسائل والنقاط المطروحة⁽²⁾، وهذا ما يوضح جدية المشرع الجزائري في توفير ضمانات مهمة على فعالية وقوة السلطة الممنوحة لأعمال وسيط الجمهورية في مواجهة الإدارات العمومية، مما يؤدي إلى أخذ إقتراحاته وإخطاراته بجدية، لكن المشرع لم يحدد بدقة الآجال المعطاة للمرفق العمومي من أجل الإجابة على المسائل المطروحة واكتفى بالقول على أنها آجال معقولة، وهذا ما قد يجعل الإدارة تتهاون وتستهنر بخصوص هذا الشأن.⁽³⁾

وعلى مستوى النصوص يبدو أن الوسيط يمتلك قوة كبيرة جدا للحد من ظاهرة الفساد والتغولالبيروقراطي والتعسف في حق المواطنين، كون وسيط الجمهورية ينتمي إلى السلطة التنفيذية، وهذه الجزئية بقدر ما تعتبر من أهم نقاط قوته إلا أنها في الوقت نفسه من أبرز نقاط ضعفه، لأن هذه الدائرة ترتبط باللولبيات وجماعات المصالح النافذة داخل أجهزة الدولة، وممارستها للفساد تنطلق من هذه الخلفية أساسا، ولعل أصداء محاكمة الكثير من رموز السلطة السابقة خير دليل على ذلك.

¹ - أنظر المادة 05 من المرسوم الرئاسي 20-45 المتضمن تأسيس هيئة وسيط الجمهورية.

² - أنظر المادة 09 من المرسوم الرئاسي 20-45 المتضمن تأسيس هيئة وسيط الجمهورية.

³ - بلحاج أسامة، بوبكر قرومي، الآليات التشريعية لترقية الخدمة العمومية في الجزائر، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في العلوم القانونية، جامعة أكلي محند أولحاج، البويرة، الجزائر، 2019-2020، ص 23.

2- الدور الحمائي لوسيط الجمهورية

تعرف الحقوق والحريات على أنها: «القدرة المكرسة بموجب القوانين للسيطرة على الذات والتحكم بها»⁽¹⁾، إذن فهناك علاقة وطيدة بين الحريات العامة والدولة وبالتالي لا يمكننا الحديث عن الحريات العامة ولا تصورها إلا في وجود إطار قانوني محدد⁽²⁾.

ونجد أن الدستور الحالي قد تضمن على الحقوق والحريات وذلك في الفصل الأول من الباب الثاني تحت عنوان الحقوق والحريات العامة لاسيما المادتين 34 و 35 من التعديل الدستوري 2020، إذ تتدخل هيئة وسيط الجمهورية في حالة حدوث مساس بأي خرق لحقوق وحريات المواطنين وهذا ما جاء في المادة الثانية من المرسوم 20-45 المتضمن تأسيس وسيط الجمهورية على «وسيط الجمهورية هيئة طعن غير قضائية تساهم في حماية حقوق المواطنين وحرياتهم وفي قانونية سير المؤسسات الإدارية العمومية».

فمن خلال تدخل وسيط الجمهورية في حماية الأفراد اتجاه أي تعسف من الإدارة يسهل عليهم انجاز معاملاتهم الإدارية ما نلاحظه أن المشرع الجزائري ذكر كلمة "يساهم" في حماية حقوق وحريات الأفراد، فكلمة "تساهم" تعني أنه ليس الهيئة الوحيدة التي لها هذا الدور وهي حماية الحقوق والحريات العامة، بل هناك هيئات أخرى تشارك مع هيئة وسيط الجمهورية في الدور الحمائي، ولعل أبرزها المجلس الوطني لحقوق الإنسان الذي حلّ محلّ اللجنة الوطنية الاستشارية لترقية وحماية حقوق الإنسان بموجب القانون رقم 16-13 المؤرخ في 03 نوفمبر 2016⁽³⁾، والذي يعتبر مؤسسة دستورية وهو ما يعطيهم مكانة أسمى من هيئة وسيط الجمهورية، نص عليه التعديل الدستوري لسنة 2020 من خلال نص المادة 212 التي تنص على: «يتولى المجلس مهمة الرقابة والإنذار المبكر والتقييم في مجال حقوق الإنسان، كما يدرس دون المساس بصلاحيات السلطة القضائية كل حالات

¹ Jean Rivero, «les libertés publiques sont des pouvoirs d'autodétermination consacrés par le droit positif», les libertés publique, puf, paris, 1973, p 16.

² مومني أحمد، «المفهوم النسبي للحقوق والحريات العامة في الجزائر»، مجلة آفاق علمية، جامعة تامنراست، المجلد 13، العدد 02، 2021، ص 632.

³ القانون رقم 16-13 المؤرخ في 03 صفر عام 1438 الموافق لـ 03 نوفمبر 2016، يحدد تشكيلة المجلس الوطني لحقوق الإنسان وكيفية تعيين أعضائه والقواعد المتعلقة بتنظيمه وسيره، الجريدة الرسمية، العدد 65 الصادرة بتاريخ 06 صفر عام 1438 الموافق لـ 06 نوفمبر عام 2016.

انتهاك حقوق الإنسان التي يعاينها أو تبلغ إلى عمله ويقوم بكل إجراء مناسب في هذا الشأن ويعرض نتائجه على السلطات الإدارية المعنية وإذا اقتضى الأمر على الجهات القضائية المختصة...»⁽¹⁾.

من خلال استقرائنا لنص المادة 212 من التعديل الدستوري لسنة 2020 السالف الذكر، يتبين أن هناك تداخل وظيفي بين عمل المجلس الوطني لحقوق الإنسان وهيئة وسيط الجمهورية⁽²⁾، ومنه تثار مسألة تنازع الاختصاص بين الهيئتين على اعتبار أن المشرع قبل إعادة بعث هيئة وسيط الجمهورية سنة 2020 قد أناط بالمجلس الوطني لحقوق الإنسان بمسألة الوساطة لتحسين العلاقة بين الإدارة العمومية والمواطن من خلال المادة الخامسة الفقرة السابعة 07/05 من القانون 13-16⁽³⁾، إذا قام المواطن بتقديم شكواها إلى الهيئتين في نفس الوقت، وهذا ما أكدته المادة 54 من النظام الداخلي للمجلس الوطني لحقوق الإنسان حيث تنص على أنه: «تكلف اللجنة الدائمة للوساطة بما يلي:

1. المتابعة والدراسة بعد الاستماع بالشكاوي والطلبات المقدمة من الأشخاص الطبيعيين أو المعنويين الذين يرون في تصرف الإدارة تعسفا أو تقصيرا في حقوقهم وفقا لقواعد المرفق العام...»⁽⁴⁾.

¹ - أنظر المادة 212 من دستور 1996 المعدل.

² - رضا شلالي وآخرون، «مكانة وسيط الجمهورية في النظام المؤسسي الجزائري»، مجلة القانون والتنمية، جامعة طاهري محمد بشار، الجزائر، المجلد 02، العدد 02، 2020، ص 29.

³ - تنص المادة 07/05 من القانون 13-16 المؤرخ في 03 صفر عام 1438 الموافق لـ 03 نوفمبر سنة 2016 تحدد تشكيلة المجلس الوطني لحقوق الإنسان وكيفيات تعيين أعضائه والقواعد المتعلقة بتنظيمه وسيره، الجريدة الرسمية، العدد 65 المؤرخة في 06 نوفمبر 2016 على: «... القيام في إطار مهمته، بأي وساطة لتحسين العلاقات بين الإدارة العمومية والمواطن».

⁴ - أنظر المادة 54 من النظام الداخلي للمجلس الوطني لحقوق الإنسان، الجريدة الرسمية، العدد 59 الصادرة في 26 محرم عام 1439 هـ الموافق لـ 17 أكتوبر 2017.

الفرع الثاني:

الوزارة المنتدبة لدى الوزير الأول المكلفة بإصلاح الخدمة العمومية

تماشيا مع الإصلاحات الإدارية من أجل تحسين الخدمة العمومية في الجزائر أنشئت الوزارة الأولى المكلفة للقيام بهاته المهام ولذلك سنحاول التطرق إليها كالتالي:

أولاً- تعريف الوزارة المنتدبة لدى الوزير الأول

هي وزارة لدى الوزارة الأولى مكلفة بإصلاح الخدمة العمومية بموجب التعديل الوزاري الوارد في المرسوم التنفيذي، والتي جاءت استجابة للانشغالات الواسعة التي رفعتها هيئات ومنظمات المجتمع المدني لرئيس الجمهورية خلال المشاورات السياسية التي أجريت سنة 2011 حيث كانت أبرز الانشغالات المطروحة مطالب القضاء على البيروقراطية وتسهيل قضاء مصالح الشأن العام بشأن ترقية الخدمة العمومية في العديد من القطاعات، وفي هذا السياق جاء المرسوم التنفيذي رقم 13- 381 المؤرخ في 19 نوفمبر 2013 والمحدد لصلاحيات الوزير الأول المكلف بإصلاح الخدمة العمومية⁽¹⁾.

ثانياً- دورالوزارة المنتدبة لدى الوزير الأول

أوكلت لهذا الوزير العديد من الصلاحيات:

- 1- مهمة تصور واقتراح القواعد العامة المتعلقة بتنظيم الخدمة العمومية وسيرها، بالتشاور مع الوزراء المعنيين لتكييفها مع التطورات الاقتصادية والاجتماعية ولتلبية حاجيات مستعملي المرفق العام.
- 2- دراسة وتقييم تنظيم الخدمة العمومية وسيرها.
- 3- اقتراح كل تدبير يهدف إلى تحسين أداء الخدمة العمومية ونوعيتها وسبل الاستفادة منها، إلى جانب تثمين وتحسين مردود المرفق العام وترقيته.
- 4- تنسيق أعمال وتبسيط الإجراءات الإدارية وتخفيضها.

¹ المرسوم التنفيذي رقم 13- 381 المؤرخ في 15 محرم عام 1435 الموافق لـ 19 نوفمبر 2013، يحدد صلاحيات الوزير لدى الوزير الأول المكلف بإصلاح الخدمة العمومية، الجريدة الرسمية العدد 59، الصادرة بتاريخ 20 نوفمبر سنة 2013.

- 5- مساعدة الإدارات والمؤسسات والهيئات العمومية في إعداد برامجها الخاصة بعصرنة الخدمة العمومية وتنفيذها (1).
- 6- التشجيع على تطوير الإدارة الالكترونية بإدخال التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال.
- 7- العمل على تحقيق المهنية وأخلاقيات المرفق العام، وكذا تحسين ظروف عمل أعوان المرفق العام وضمان حماية حقوقهم.
- 8- وضع أنظمة وإجراءات فعالة في مجال الاتصال لإعلام المواطنين حول خدمات المرفق العام، وتحسين حصول المستعملين على المعلومات وجمع آرائهم والرد على شكاويهم.
- 9- اتخاذ التدابير الضرورية لبعث الثقة والحفاظ عليها بين أعوان المرفق العام ومستعمليه.
- 10- تشجيع مشاركة مستعملي المرفق العام والمجتمع المدني في تحسين الخدمة العمومية.

فمن خلال كل هذه المهام الموكلة إلى الوزارة المنتدبة يسمح لها بتدارك النقائص الموجدة على مستوى المرافق العامة، والعمل على إيجاد حلول لها واقتراح التدابير اللازمة لتحسين مستوى الخدمات وهذا ما يقرب المواطن من الإدارة ويعيد بعث الثقة في نفسه اتجاه المرافق العامة.

المطلب الثاني:

المرصد الوطني للمرفق العام

يُعدّ المرصد هيئة استشارية تهتم أساسا بإصلاح العلاقة بين الإدارة والمواطن، من خلال إعادة بعث الثقة بينهما، وتشخيص مختلف النقائص التي تعاني منها الخدمة العمومية في شتى القطاعات، لذا سنحاول التطرق إلى مفهوم المرصد الوطني للمرفق العام ومهامه في النقاط الآتية:

¹ - نادية ضريف، أمال حاج جاب الله، المرجع السابق، ص 92.

الفرع الأول:

تعريف المرصد الوطني للمرفق العام

يعتبر المرصد الوطني آلية وهيئة مؤسسية استحدثت من أجل ترقية المرفق العام والنهوض بمستوى الخدمات العمومية التي يقدمها للمتقنين وعليه لا بد من التطرق إلى تعريف هذه الآلية وكذا الأدوار الموكلة لها في النقاط التالية:

أولاً- التعريف اللغوي للمرصد:

تعريف ومعنى المرصد في معجم معاني الجامع هو "المكان الذي تراقب في تحركات الكواكب وأحوالها."⁽¹⁾

المرصد "طريق الرصد والإرتقاء، مكان الرصد ومراقبة كما هو كذلك التحري والتقصي للحقائق والظواهر."⁽²⁾

ثانياً- التعريف القانوني للمرصد الوطني للمرفق العام

المرصد الوطني للمرفق العام هو: «هيئة استشارية بموجب مرسوم رئاسي 03-16 المؤرخ في 13 يناير 2016 يرأسه الوزير المكلف بالداخلية أو ممثله، من مهامه التشاور مع الدوائر الوزارية والمؤسسات المعنية الأخرى، لتقييم أعمال تنفيذ السياسة الوطنية والإشراف عليها في ميدان ترقية المرفق العام والإدارة وتطويرها مع إقتراح القواعد والتدابير الرامية إلى تحسين تنظيم المرفق العام وسيره، قصد تكييفها مع التطورات الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية وكذا مع حاجات مستعملي المرفق العام»⁽³⁾.

الفرع الثاني:

دور المرصد الوطني للمرفق العام في إطار إصلاح الخدمة العمومية

أكد وزير الداخلية والجماعات المحلية في إجتماع له مع أعضاء المرصد الوطني للمرفق العامان المهمة الأولى التي أنشئ من أجلها هذا المرصد ويجب أن يتولاها في كل ربوع البلاد هي خدمة المواطن وتلبية إنشغالاته لاسيما ما تعلق بترقية الخدمة العمومية،

¹ - معجم المعاني الجامع عربي - عربي المتاح في الموقع: www.a/maany.com.

² - المرجع نفسه.

³ - المرسوم الرئاسي رقم 03-16 المؤرخ في 26 ربيع الأول عام 1437 الموافق لـ 07 يناير سنة 2016، يتضمن إنشاء المرصد الوطني للمرفق العام، الجريدة الرسمية، العدد 02، الصادرة بتاريخ 13 يناير سنة 2016.

ومن أجل تحقيق هذه المهمة نص القانون المنشئ له على جملة من المهام التي تضطلع بها هذه الهيئة لاسيما المهام الاستشارية والإقتراحية، مهام تخليق المرفق العام، مهام تحسين العلاقة بين المرفق والمرتفق، وهو ما سوف يتم تناوله على التوالي في هذه النقطة.

أولاً- دوره في مجال الإستشارة والإقتراح

إن النصوص القانونية في الجزائر مهما تكن طبيعتها المعيارية ومكانتها في الهرم القانوني جاءت في ظل أزمة معينة لتعالجها أكثر مما هو الهدف إثراء المنظومة التشريعية وذلك من خلال خلق البديل عن الأفراد بالرأي⁽¹⁾.

يكلف المرصد بالتشاور مع الدوائر الوزارية والمؤسسات المعنية الأخرى بتقييم أعمال تنفيذ السياسة الوطنية، الإشراف عليها في ميدان ترقية المرفق العام والإدارة وتطويرها وبهذه الصفة يعمل على إقتراح القواعد والتدابير الرامية إلى تحسين وتنظيم المرفق العام وسيره قصد تكييفها مع التطورات الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية، وكذا مع حاجيات مستعملي المرفق العام والعمل على إعمال تنسيق وربط عبر الشبكات بين الدوائر الوزارية والإدارية والهيئات العمومية قصد ترقية الابتكار والنجاعة في مجال خدمات المرفق العام⁽²⁾.

وبهذا تسعى هاته الهيئة إلى ترقية المرفق العام وتطويره من خلال التدابير والاقترحات التي تقدمها إلى السلطات، وهذا ما يعود بالإيجاب على المواطن بحيث كلما تحسن تنظيم المرفق العام وكلما زاد ذلك من تحسن على مستوى الخدمات المقدمة للمواطن ولكننا يعاب على هذه الهيئة أنها هيئة استشارية ما يجعل اقتراحاتها غير ملزمة.

ثانياً- دوره في تخليق المرفق العام

إن مبدأ تخليق المرفق العام أضحي يكتسي أهمية بالغغة في الوقت الراهن، خاصة في ظل انفجار ما يمكن أن نطلق عليه "أزمة المرفق العام"، الشيء الذي حفز الدولة بشكل عام على المستوى العالمي، كما هو الشأن على المستوى الوطني على البحث عن الوسائل الناجعة لحسن تسيير المرفق العام، هذا ويعتبر تخليق المرفق العام ضرورة ملحة وذات أهمية

¹- فوزية مروان، وليد العقون، «المرصد الوطني للمرفق العام آلية جديدة لتعزيز مبدأ المشاركة في القرارات الإدارية»، مجلة الدراسات، جامعة الطاهر مولاي، سعيدة، المجلد 09، العدد 02، 2022، صص 727-728.

²- أنظر: المادة 03 المرسوم الرئاسي رقم 16-03 المتضمن إنشاء المرصد الوطني للمرفق العام.

قصوى، تملئها العواقب الوخيمة لمظاهر الفساد علناً الأداء الحكومي وعرقلته لسير التنمية، كما تفرضه التطورات المتلاحقة على المستوى العالمي وضغوطات المؤسسات السياسية والمالية الدولية التي أصبحت تنص على التحلي بالأخلاق كمقياس يتم الاحتكام إليه في الكثير من القرارات، لاسيما تلك المتعلقة بمنح المساعدات المدعمة لمشاريع وبرامج التنمية⁽¹⁾.

إن الواقع الحالي الذي يتواجد عليه مؤشر الفساد يؤكد أن الحياة العمومية في الجزائر تعاني من أزمة أخلاقية، وعليه فالجانب السلوكي له دور فعال في تقليص الكثير من مظاهر الفساد والانحرافات التي تعاني منها المرافق العمومية، ويقضي مبدأ تخليق المرفق العام مشاركة جميع أطراف المجتمع المدني وكذا الموظفون العموميون دون نسيان المواطن باعتبارها جوهر الإصلاح، إذ يعمل المرصد الوطني للمرفق العام في إرساء المهنية والآداب داخل المرفق العام حيث يقضي على الفساد ويبعث الطمأنينة في نفوس المواطنين ما يقربهم أكثر من الإدارة التي غاب عنها الطابع الإنساني.

ثالثا- دوره في تحسين العلاقة بين المرفق والمرتكب

✓ يكلف المرصد في مجال إستفادة المواطنين من المرفق العام بدراسة كل اقتراح وكل تدبير يرمي على الخصوص إلى ترقية حقوق مستعملي المرفق العام وحمايتهم وكذا المساواة في الإستفادة من المرفق العام.⁽²⁾

✓ العمل على إعداد كل الدراسات والآراء والمؤشرات والإحصائيات والمعلومات التي من شأنها ترقية الأعمال الموجهة لتحسين نوعية خدمات المرفق العام والعمل على دفع وتشجيع مشاركة مستعملي المرفق العام والمساهمة في تبسيط الإجراءات الإدارية وتخفيفها.

✓ دوره في مجال تشجيع مفهوم المشاركة في ترقية المرفق العام وهو يعمل على دفع وتشجيع مشاركة مستعملي المرفق العام والمجتمع المدني في تحسين خدمات المرفق العام.

¹ - منال بنشناف، محمد بن اعراب، «دور المرصد الوطني للمرفق العام في إصلاح الخدمة العمومية في الجزائر»، مجلة دفاتر السياسة والقانون، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، المجلد 12، العدد 01، 2020، صص 107-108.

² - فوزية مروان، وليد العقون، المرجع السابق، ص 728.

✓ اقتراح أعمال تنسيق وربط عبر شبكات بين الدوائر الوزارية والإدارية والهيئات العمومية قصد ترقية الابتكار والنجاعة في مجال خدمات المرفق العام.

المبحث الثاني:

عصرنة الإدارة كآلية من آليات تقريب الإدارة من المواطن

أصبح تبني مشروع الإدارة الإلكترونية ضرورة ملحة من أجل الارتقاء بأداء الجهاز الإداري وتقريبه من المواطن، ويعود السبب الرئيسي إلى الثورة المعلوماتية التي فرضت نفسها مباشرة على مختلف دول العالم بدرجات متفاوتة، وقد كان للنظام الجزائري النصيب الكافي من هذا التأثير في الآونة الأخيرة، حيث سعت هي الأخرى لإعتماد الإدارة الإلكترونية في تسيير الإدارة العمومية، حيث بادرت الجزائر بكل الآليات والبرامج لتبني هذه الفكرة في ظل تغيرات البيئة السياسية والاقتصادية والتي كان لها الأثر الكبير في فعالية وكفاءة تحقيق أهدافها⁽¹⁾.

والإدارة الإلكترونية هي مصطلح حديث صاحب النهضة التكنولوجية والمعلوماتية، ونظرا لانتشارها الواسع والسريع في مختلف المجالات والقطاعات سواء الحكومية أو الخاصة، قسمنا هذا المبحث إلى مطلبين، خصصنا المطلب الأول في بيان مفهوم الإدارة الإلكترونية وأهدافها.

أما بالنسبة للمطلب الثاني فتطرقنا إلى تجربة الجزائر في تطبيق الإدارة الإلكترونية على المرافق العامة.

المطلب الأول:

مفهوم الإدارة الإلكترونية وأهدافها

تُعرف الإدارة الإلكترونية على ضوء ما تهدف إليه الدراسات على أنها أسلوب حديث للإدارة يتضمن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة بهدف رفع كفاءاتها وتحسين أدائها، ومن هذا المنطلق سنقسم هذا المطلب إلى فرعين، تعريف الإدارة الإلكترونية (الفرع الأول)، وأهداف الإدارة الإلكترونية من خلال (الفرع الثاني).

¹ - صفاء بوزروقة، ميلود قاسم، الإدارة الإلكترونية في النظامين المغربي والجزائري - دراسة مقارنة -، مجلة العلوم القانونية والسياسية، جامعة الشهيد لخضر حمه، الوادي، المجلد 12، العدد 01، 2021، ص 1048.

الفرع الأول:

تعريف الإدارة الإلكترونية

يعتبر مفهوم الإدارة الإلكترونية من المفاهيم الحديثة في علم الإدارة، ظهر نتيجة للتطورات العلمية والتكنولوجية التي شهدتها العالم المعاصر، وذلك منذ الانتقال بالعمل الإلكتروني بعيدا عن التعاملات الورقية، فعرفها الباحثون بعدة تعريفات مختلفة منها: منهم من عرف الإدارة الإلكترونية بأنها: «عملية يمكنه جميع مهام ونشاطات المؤسسة الإدارية بالاعتماد على كافة تقنيات المعلومات الضرورية وصولا إلى تحقيق أهداف الإدارة الجديدة في تقليل استخدام الورق وتبسيط الإجراءات والقضاء على الروتين والإنجاز السريع والدقيق للمهام والمعاملات، لتكون كل إدارة جاهزة للربط مع الحكومة الإلكترونية لاحقا»⁽¹⁾.

أما الأمم المتحدة فقد عرّفت الإدارة الإلكترونية بأنها: «عبارة عن استخدام شبكة الإنترنت لتقديم المعلومات والخدمات الحكومية للمواطنين، وهي تطبيق تقنية المعلومات والاتصالات لتحقيق الكفاءة والشفافية وصحة المعلومات، وكذلك تبادل المعلومات داخل الحكومة، أي بين الحكومة والمؤسسات الفرعية لما لها من جهة وبين المواطنين والمؤسسات العامة والمنظمات غير الحكومية من جهة أخرى، وتعزيز قدرة المواطن في الوصول للمعلومات واستخدامها»⁽²⁾.

الفرع الثاني:

أهداف الإدارة الإلكترونية

إن التحول نحو الإدارة الإلكترونية كمفهوم يعبر عن السرعة والتفاعل وتسهيل العلاقة بين الإدارة والمواطن، إضافة إلى كونه توجها عالميا يشجع على تبني نظم الخدمات الإلكترونية التي من بينها الخدمة العمومية الإلكترونية، ونهوضها بخدماتها العامة يتوقف على النظر فيما تم تحقيقه من إسقاط ومن واقع الجاهزية نحو التطبيق ومستوى الفاعلية في

¹ - علاء عبد الرزاق السالمي، نظم إدارة المعلومات، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، جمهورية مصر، 2006، ص 34.

² - عامر إبراهيم قنديلجي، الحكومة الإلكترونية، دار الميسرة للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015، ص 26.

الإنجازات، حيث تسعى الإدارة الإلكترونية إلى تحقيق العديد من الأهداف المهمة في إطار الاستفادة من الخدمات التي توفرها عن طريق التعاملات التي تتم من طرف كل معني بهذه الخدمات سواء كانوا مواطنين أو شركاء كالزبائن والعملاء، ولعل من أهم هذه الأهداف ما يأتي:

أولاً- التقليل من التعقيدات الإدارية:

من أهم مبررات ظهور نظم الإدارة الإلكترونية هي تطوير علاقة الإدارة بالمواطن وتحسين خدماتها العامة المقدمة لهم⁽¹⁾، فالإدارة الإلكترونية إختصرت على المتعاملين مع الإدارة الكثير من التعقيدات والبيروقراطية الإدارية، فبعدما كان المتعامل ينتقل بين المكاتب والمصالح أصبح يملأ الطلبات من منزله عبر المواقع الإلكترونية للإدارة، كما أنها سمحت بتقليص عدد المصالح الإدارية من خلال إنجاز الكثير من الخدمات الإلكترونية مقابل ذلك من طرف عدد أقل من الموظفين⁽²⁾، كما تظهر هذه الأهمية جليا من خلال تحقيق الشفافية، حيث تصبح جميع المعلومات متاحة ومتوفرة لجميع الأفراد والمواطنين دون سرية، يحق لكل مواطن الإطلاع على أي معلومات متعلقة بالخدمة التي يرغب الحصول عليها، وبذلك تتطور العلاقة بين الإدارة والمواطن والجمهور، وتؤدي إلى إرساء مبدأ الديمقراطية الإدارية من خلال أحقية المواطن في الإطلاع على وثائق الإدارة⁽³⁾، وبالتالي القضاء على مشكل إهدار الوقت والجهد في التنقل.

ثانياً- تحسين مستوى الخدمات

تهدف الإدارة الإلكترونية إلى تقديم خدمات للمواطنين والعملاء ذات جودة ومواصفات عالية تنافس فيها نظيراتها، وذلك بتمكين الموظفين من التقنية بإستعمال الحواسيب عن طريق قاعدة بيانات، التي تسهل من خلالها وتقلل من الأخطاء الناتجة عن المعاملات

¹ أيوب الشيكور، «الإدارة الإلكترونية في الجزائر تطبيقات وتحديات»، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، جامعة لونيبي علي، البلدة 2، المجلد 08، العدد 01، 2019، ص 289.

² مصطفى سليمان، «تحديات الإدارة الإلكترونية بين الواقع والمأمول»، مجلة المستقبل للدراسات القانونية والسياسية، المركز الجامعي أفلو، الأغواط، المجلد 04، العدد 02، 2020، ص 04.

³ أمل لطفي حسن جاب الله، أثر الوسائل الإلكترونية على مشروعية تصرفات الإدارة القانونية - دراسة مقارنة -، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2013، ص ص 55-56.

والأعمال المكتبية مما يسهل من تقديم خدمات سريعة ومختصرة (1)، فاعتماد الإدارة الإلكترونية على العتاد والوسائل الحديثة وتطبيقها في معاملاتها مع المواطن أصبحت الخدمات المقدمة من طرفها لا تتقيد بعامل الزمان والمكان، فبظهورها إختفت فكرة العطل وأوقات الراحة بالنسبة للعاملين، بحكم الإدارة الافتراضية تعمل على مدار السنة واليوم والشهر دون إنقطاع، وهو الأمر الذي قضى على الطوابير الطويلة، وعلى هذا الأساس فإن خدمات الإدارة الإلكترونية تتوفر على ميزة فريدة من نوعها تتمثل في سهولة النفاذ إليها في أي وقت ومن أي مكان عن طريق الربط بشبكة الإنترنت (2)، مما يساهم كثيرا في رضا المواطنين من خلال تحسين الخدمة.

ثالثا - تخفيض النفقات

تهدف الإدارة الإلكترونية إلى تخفيض النفقات بعدما كانت الأعمال الإدارية تستهلك الكثير من الوسائل المستخدمة في الإدارة التقليدية (3)، كالأوراق ووسائل الترتيب والتخزين والأدوات المكتبية المتعلقة بتقديم الخدمات، حيث أصبحت هذه الأعمال تتم في جهاز واحد وهو الكمبيوتر، فالإدارة الإلكترونية في البداية تحتاج إلى مشاريع مالية كبيرة ومعتبرة بهدف دفع عملية التحول، بعدها ستوفر ميزانيات مالية ضخمة (4)، والمواطن كذلك له نصيب متمثل في تخفيض تكاليف السفر، حيث يضطر في الكثير من الأحيان قطع مسافات طويلة لاستخراج وثيقة، إلا أن استخدام التقنيات الحديثة في الإدارة وفرت عليه الجهد والوقت والتكاليف من خلال استخراج هذه الوثيقة من أقرب مصلحة لمحل إقامته أو من منزله (5).

¹ - مصطفى سليمان، المرجع السابق، ص 06.

² - غريبي علي، رينوبة الأخضر، «إصلاح الخدمة العمومية من خلال الإدارة الإلكترونية وآفاق ترشيدها»، مجلة العلوم الإسلامية والحضارة، مركز البحث في العلوم الإسلامية والحضارة، الأغواط، الجزائر، المجلد 01، العدد 03، أكتوبر 2016، ص 409.

³ - مصطفى سليمان، المرجع السابق، ص 07.

⁴ - عبد المجيد سلامة، « تطبيقات الإدارة الإلكترونية وأثرها في إدارة الجماعات المحلية»، مجلة الحقوق والحريات، جامعة محمد خيضر، بسكرة، المجلد 06، العدد 05، 2018، ص 72.

⁵ - مصطفى سليمان، المرجع السابق، ص 07.

المطلب الثاني:

تجربة الجزائر في تطبيق الإدارة الإلكترونية على بعض المرافق العامة

توجهت الجزائر مع بداية الألفية الثالثة في إطار الإصلاحات الإدارية بالدخول التدريجي في عصر المعلومات، قصد ترقية وظائف المؤسسات الحكومية ومنظمات الخدمة العمومية، وتبنت إحداث سلسلة من التغييرات على وظائفها التقليدية في ظل التحول نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات ضمن أنشطتها الخدمية، بغية التجسيد الفعلي للتحول نحو مفهوم الإدارة الإلكترونية.

وفي هذا السياق حاولت العديد من القطاعات العمومية الشروع في تطبيقات الخدمة العامة الإلكترونية وهذا ما سنتناوله وفق الفروع الآتية:

الفرع الأول:

مظاهر تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى قطاع التعليم العالي والتربية الوطنية

يعتبر المرفق العام من أهم الأجهزة التي استفادت من خدمات التكنولوجيا الحديثة من خلال استخدام الشبكات الإلكترونية في كافة مجالاته وسنحاول إظهار بعض مظاهرها على بعض القطاعات فيما يلي:

أولاً- على مستوى قطاع التعليم العالي

انعكست الإدارة الإلكترونية على إدارة الجامعات فلعبت دورًا كبيرًا في رعاية الشؤون الاجتماعية المختلفة، فاستطاعت الجامعات تطوير وظائفها من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية في المجالات التالية⁽¹⁾:

1- التسجيلات الجامعية:

فالتالب الناجح في شهادة البكالوريا يستفيد من الخدمة الإلكترونية عن طريق تسجيله في الجامعة عن طريق الإنترنت، كما أن توجيه الطالب يكون آليا دون تدخل عوامل أخرى، حيث أصبح توجيه الطلاب يتم بكل حيادية وشفافية وفي وقت وجيز من خلال المعالجة

1- مها بن تريعة، «تفعيل الإدارة الإلكترونية في قطاع التعليم العالي كآلية لترشيد الخدمة العمومية»، مجلة دائرة البحوث والدراسات القانونية والسياسية، المركز الجامعي تيبازة، المجلد 02، العدد 5، 2018، صص 204-205.

الإلكترونية للمعطيات، هذا ويمكن للطالب الطعن في هذا التوجيه، وبذلك فإن الخدمة الإلكترونية ساهمت في القضاء على ظاهرة البيروقراطية والطابور في المراكز الجامعية، فلم يعد على الطالب حاجة للتنقل إلى الجامعة، كما ساهمت هذه الخدمة في ترشيد استخدام الموارد داخل الجامعات حيث أن هذه الخدمة وضعت حدا لتكاليف استقبال الطلبة الجدد بما فيها التكاليف المالية والبشرية، كما ساهمت الإدارة الإلكترونية في وقت إضافي يمكن استغلاله في مقابلة الاحتياجات الخاصة لكل طالب وجها لوجه بدلا من معالجة الإستمارات داخل المكاتب.

2- النشر الإلكتروني:

يمكن الاستفادة من خدمات أخرى وهذا من خلال موقع الجامعة والإعلانات عليه مما يسهل التواصل بين إدارة الجامعة والموظفين من جهة والطلبة من جهة أخرى، ويكون ذلك بتزويدهم بكل المعلومات حول جدول المحاضرات والإعلان عن النتائج، كما يتم الإعلان عبر الموقع عن مسابقات توظيف في الجامعة، وكذا كل المواعيد التي ستعقد بالجامعة من مجلس علمي وملتقيات أو ندوات فكرية وعلمية سواء كانت دولية أو وطنية، فضلا عن عرض معلومات إدارية متمثلة في العنوان وأرقام الهاتف والبريد الإلكتروني لتسهيل التواصل بين زوار الموقع وإدارة الجامعة.

ثانيا- على مستوى قطاع التربية الوطنية

سجل قطاع التربية الوطنية في الجزائر إنفتاحا على تكنولوجيا المعلومات والاتصال كغيره من القطاعات الأخرى، ولإبراز ما قام به هذا القطاع من مبادرات الخدمة العامة الإلكترونية كمدخل لترقية ما يقدمه للطلبة، ويمكن رصد أهم هذه الخدمات على مستويين⁽¹⁾

1- مستوى التعليم النظامي:

هنا تسجل مبادرات محتشمة لا تتعدى شكل الخدمات الظرفية مثل ما يتعلق الأمر بالإعلان عن نتائج التعليم الأساسي، وشهادة البكالوريا على شبكة الهاتف النقال موبيليس أو على شبكة الإنترنت.

¹ عبد الكريم عاشور، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص الديمقراطية والرشادة، كلية العلوم السياسية، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2009-2010، ص 153.

2- مستوى التعليم عن بعد:

يقدم هذا المستوى خدمات عامة إلكترونية للطلبة الذين يتلقون دروس التعليم عبر الديوان الوطني للتعليم والتكوين عن بعد (التعليم بالمراسلة)، إذ يتيح الموقع الإلكتروني الخاص بالديوان الوطني للتعليم والتكوين عن بعد خدمات إلكترونية للمسجلين بالمركز، تتعلق بإمكانية التسجيل وسحب الإستمارة الإلكترونية، إضافة إلى التعريف بالمركز وفتح فضاء إلكتروني للاتصال به والاستعلام مع توفير خدمات بالدروس المقررة وفق المنهاج التربوي وغيرها من خدمات تعلم الإعلام الآلي واللغات الأجنبية، كما يقدم الموقع جملة من الفروض والامتحانات للتحميل إلكترونيا وغيرها من الخدمات.⁽¹⁾

الفرع الثاني:

مظاهر تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى قطاع العدالة والجماعات المحلية

سعت الجزائر إلى تطوير منظومتها الإدارية من خلال محاولتها تحقيق الأهداف المستقبلية ومنها تقديم أفضل الخدمات، بأقل تكلفة، وبأسرع وقت، وعلى هذا الأساس عمدت الجزائر إلى توسيع نطاق استخدام الإدارة الإلكترونية في كل القطاعات وسنوضح مظاهر تطبيق الإدارة الإلكترونية في قطاع العدالة والجماعات المحلية كالآتي:

أولاً- على مستوى قطاع العدالة

يعتبر قطاع العدالة من أولى القطاعات التي تبنت مشروع الإدارة الإلكترونية، ويدخل ذلك في إطار الخطة الوطنية لإصلاح العدالة والتي أقرها الرئيس "عبد العزيز بوتفليقة" سنة 2003 وذلك للوصول إلى عدالة في متناول المواطن بأكبر فعالية وأكثر سرعة، ومن أهم الخطط المتبعة ذلك نجد:⁽²⁾

1- إنجاز أرضية الإنترنت (ISP): فمنذ نوفمبر 2003 تم تزويد قطاع العدالة بممول الدخول للإنترنت ذو نوعية رفيعة.

¹- خيرة بهلول، سماعيل عيسى، الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير أداء الجماعات المحلية بالجزائر، مجلة صوت القانون، جامعة خميس مليانة، المجلد 08، العدد 01، 2021، ص ص 1306-1307.

²- المكي دراجي، راشدة موساوي، «دور الإدارة الإلكترونية في تطوير الخدم العمومية والمرفق العام في الجزائر - دراسة لنموذجين قطاعيين-العدالة- الداخلية والجماعات المحلية-»، مجلة العلوم القانونية والسياسية، جامعة الشهيد لخضر حمة، الوادي، المجلد 09، العدد 01، 2018، ص ص 29-30.

2- استحداث موقع إلكتروني: والذي تم إنشاؤه في نوفمبر 2003 والذي يرمي إلى إعطاء معلومات قانونية لعامة الناس، أما محتوى الموقع فهو يتضمن معلومات حول تنظيم القطاع ومهامه وبرامجه ونشاطاته، كما يحتوي على معلومات قانونية عامة، بالإضافة إلى تطوير شبكة الإنترنت (INTRANET) في قطاع العدالة والموجه بالخصوص بالاتصال الداخلي بين الموظفين، وبين سنتي 2005 و 2009 تم إنجاز موقع واب للمجالس القضائية تتضمن هذه المواقع معلومات حول نشاطات هذه المجالس، كما تم وضع الشبكة الداخلية للوزارة سنة 2006 والتي تساهم في تبادل المعلومات بين مختلف مصالح الوزارة والمجالس القضائية.

3- إنشاء بوابة القانون: تم إنشاؤها في أواخر نوفمبر 2003 والتي تضع تحت تصرف المتخصصين في القانون كل الوثائق المتعلقة بالتشريع، التنظيم، الاجتهاد القضائي والاتفاقيات والمعاهدات الدولية، وهذا الموقع مزود بمحرك حسب الموضوع وإمكانية النسخ على قرص مضغوط، وقد انطلق العمل الفعلي لهذا الموقع بداية من جوان 2006.

4- إنشاء مركز وطني للسوابق العدلية: تم إستلامه في 06 فيفري 2004 وهو مشروع يمثل مرجعية حقيقية لتطوير وعصرنة الإدارة، هدفه الأساسي أداء خدمة عمومية هامة وإعداد منح البطاقة رقم (03) لصحيفة السوابق العدلية في ظروف تتسم بالسرعة والفاعلية وذلك بهدف:

✓ تسهيل عملية طلب هذه الوثيقة بالنسبة للمواطن،

✓ مساعدة الجهات القضائية نفسها، بحيث تساعدها على المعالجة السريعة والفعالة لملفات المساجين.

5- إدماج تقنية التصديق والتوقيع الإلكترونيين في المجال القضائي: وذلك بهدف إتاحة الخدمات القانونية عن بعد، إذ تم وضع مركز شخصنة الشريحة للإمضاء الإلكتروني في حيز الخدمة ابتداء من تاريخ 13 سبتمبر 2014⁽¹⁾.

6 - استحداث تقنية المحادثات المرئية عن بعد: أثناء سير الإجراءات القضائية وفقا للمادة 14 من قانون عصرنة العدالة.

¹ حمزة عشاش، حمزة خضري، «الإدارة الإلكترونية ودورها في عصرنة قطاع العدالة بالجزائر» مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، المجلد 05، العدد 01، 2020، ص 276-277.

7- النظام الآلي لتسيير الأوامر بالقبض: هذا النظام به قاعدة معطيات وطنية تسمح بسرعة النشر والتوزيع للأشخاص المبحوث في إطار القانون، وكذلك يسرع من إجراءات الكف عن البحث ضمانا للحفاظ على الحريات الشخصية عند التوقيف.

ثانيا- على مستوى الجماعات المحلية

بادرت الحكومة بفضل استخدام تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجماعات المحلية إلى: (1)

1. إزالة شهادة الميلاد الخاصة من ملف الحياة على بطاقة التعريف الوطنية واستبدالها بشهادة الميلاد العادية رقم 12.

2. التقليل من مدة دراسة ملفات الحياة على البطاقة الرمادية إلى يوم واحد في الحالات العادية، وإلى 21 يوما في حالات بيع السيارات ما بين الولايات.

3. حذف شهادة الجنسية الجزائرية من ملفات تجديد بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر

4. تخفيف ملف تجديد رخصة السياقة إلى صورتين شمسيتين، شهادة طبية، طابع ضريبي ورخصة السياقة القديمة

5. استحداث الوثائق البيومترية الإلكترونية: عملت وزارة الداخلية والجماعات المحلية على إطلاق ورشة كبرى لعصرنة وثائق الهوية والسفر وذلك عن طريق الوضع التدريجي لنظام وطني للتعريف المؤمن والذي يركز على محورين هما:

- ✓ بطاقة التعريف الوطنية البيومترية والإلكترونية (2).
- ✓ جوازات السفر الإلكترونية والبيومترية.

6. البطاقة الإلكترونية لترقيم المركبات بداية من سنة 2015: تم توسيع عملية إصدار بطاقات تسجيل المركبات على مستوى بلديات الوطن، فتم ربط البلديات بالتطبيق الوطنية لتسجيل المركبات الخاصة بتأكيد المواصفات التقنية للمركبات، غير أنه لم يتم إصدار البطاقة الإلكترونية لترقيم المركبات إلى يومنا هذا رغم إعلان وزارة الداخلية والجماعات المحلية عند بداية عملية الإنجاز.

¹ جبور علي سايج، «الإدارة الإلكترونية ودورها في تطوير أداء الجماعات المحلية في ظل تطبيق الحكومة الإلكترونية بالجزائر»، مجلة المقار للدراسات الاقتصادية، المركز الجامعي تندوف، المجلد 01، العدد 01، 2017، ص ص 19-20.

² وفاء بوالشعور، مداخلة بعنوان: «عصرنة الإدارة المحلية بالجزائر - مشروع البلدية الإلكترونية-»، الملتقى الوطني الموسوم بـ: الإدارة الإلكترونية وضرورة التحول الرقمي في إدارة المورد البشري، جامعة آكلي محند أولحاج، البويرة، 2022، بتاريخ 20 جوان 2022، ص 12.

7. إطلاق عملية التسجيل الإلكتروني لقوائم الحج: أطلقت تسجيلات الحج 2016 على الموقع الإلكتروني، فقامت وزارة الداخلية بفتح حساب على الموقع بعدما كانت العملية تتم في المكاتب الخاصة بفروع تقدمها وزارة الشؤون الدينية وكذلك الجماعات المحلية للتسجيل في الحج، وتهدف من خلال ذلك إلى تسريع وتيرة العملية وكذلك تخفيف الإجراءات على المواطنين الذين يقومون بالتسجيل من خلال فتح حساب مجاني، ويقوم بتأكيد الحساب بوصول رسالة إلى البريد الإلكتروني الخاص بالمسجل ثم ملاً الاستمارة الخاصة بالمعلومات على الموقع وتطبع وتقدم لمركز التسجيل.⁽¹⁾

1- وفاء بوالشعور ، المرجع السابق، ص 19.

خلاصة الفصل الثاني:

من خلال دراسة مختلف الآليات المؤسسية التي اعتمدها الجزائر في إطار تكريس مبدأ تقريب الإدارة من المواطن ، نلاحظ غياب للإرادة السياسية وذلك من خلال التذبذب الذي عرفته مختلف الهيئات التي أنشأت بدءا بهيئة وسيط الجمهورية وتبعيته للسلطة التنفيذية وعدم تمتعه بالاستقلالية الإدارية والمالية ورغم فعاليته في بعض الحالات ولجوء الأفراد إليه لرفع شكاويهم وتظلماتهم انتقالا إلى الوزارة المنتدبة للخدمة العمومية التي لم يمر عليها إلا تسعة أشهر ليتم التخلي عنها، ذهابا إلى المرصد الوطني للمرفق العام الذي يعاب عليه باعتباره هيئة استشارية وإن كانت قد تؤثر على عملية صنع القرار هو بقاء هذا التأثير مرتبطا بالجهة الطالبة للمستشارة لأن الهيئات الاستشارية تقدم مجرد آراء ومقترحات وأن هذه الأخيرة لا تلزم أي كان، إضافة إلى كونها لا تتميز بالاستقلالية الوظيفية والمالية فهو تابع للوزير المكلف بالداخلية ويفتقد للكثير من الوسائل لتحسين أدائه.

أما عن عصنة الإدارة أو ما يعرف بالإدارة الالكترونية فرغم ما قدمته من تحسين لمستوى الخدمات للمواطن والقضاء على الروتين والانجاز السريع والدقيق للمهام والمعاملات يعاب عليها ضعف التواصل الاجتماعي إضافة إلى مشاكل تطبيقها من حيث تقديم الخدمات بسبب الانقطاع المستمر في شبكاتنا ما يؤخر مصالح الأفراد.

خاتمة

عملت السلطات العمومية من أجل تكريس مبدأ تقريب الإدارة من المواطن وتحسينها جملة من الإصلاحات إذ اعتمدت على آليات قانونية ومؤسسية من أجل ترقية العلاقة بينهما ويظهر ذلك جليا في:

- تبني مرسوم 88-131 المنظم لعلاقة الإدارة بالمواطن.
 - إحداث هيئة وسيط الجمهورية سنة 2020 كمحور فعال فيما بين الإدارة والمواطن.
 - استحداث هيئة المرصد الوطني للمرفق العام كهيئة استشارية من أجل تطوير خدمات الإدارات والمرافق العمومية.
 - إنشاء الوزارة المنتدبة لدى الوزير الأول من أجل دراسة وتقييم تنظيم الخدمة العمومية وسيرها.
 - عصرنة الإدارة أو ما يعرف بالإدارة الالكترونية التي مثلت مرحلة انتقال من الخدمة العمومية إلى الخدمة الالكترونية.
- فهذه السياسة الهادفة إلى تحسين وتقريب الإدارة من المواطن المتبناة، لعبت دورا فعال نوعا ما في تقريب الإدارة من المواطن، إلا أن هذا لا يجعلها تخلو من الجوانب السلبية فقد كانت إصلاحات جزئية لاتعبر عن حقيقة وضعية المواطن في ظل ما يعانيه من سلوكيات في تعاملاته مع الإدارة وهذا يرجع إلى ضعف الآليات القانونية وهشاشتها، أما الآليات المؤسسية فقد كانت معظم مهامها استشارية تعمل على تلقي الشكاوي أو تقديم اقتراحات لا ترقى إلى المستوى المطلوب رغم ما قدمته من أجل محاولة إصلاح العلاقة بين الإدارة والمواطن.

فمن خلال كل ماتمّ التوصل إليه من أجل تكريس هذا المبدأ نستخلص مايلي:

❖ النتائج:

- إن تكريس مبدأ تقريب الإدارة من المواطن رغم ما قدمه من إصلاحات للحد من البيروقراطية والتقليل من التعقيدات الإدارية لم يرقى إلى المستوى المطلوب.
- النصوص القانونية المنظمة لعلاقة الإدارة بالمواطن سواء كانت دستورية، تشريعية تنظيمية، أكدت على وجود تهميش للتأطير القانوني.
- غياب الأسس الدستورية والتشريعية التي تحمي علاقة الإدارة بالمواطن.

- انعدام نصوص قانونية تعكس تطورات العلاقة.
- ضيق مجال تدخل الهيئات المستحدثة، وقصور أدوارها على الاستشارة والاقتراح وتلقي التظلمات والشكاوي، وتبعية بعضها للسلطة التنفيذية.
- مجال تطبيق الإدارة الالكترونية كان محدودا نوعا ما بالنسبة للبلدان الأخرى رغم ماقدمته من تحسين الخدمة العمومية.

❖ الاقتراحات والتوصيات:

- 1- المواصلة في الإصلاحات والرقمي للوصول للمستوى المطلوب إلى تطلعات المواطن وطموحاته.
- 2- الإقرار الدستوري لمظاهر الجيل الثالث لحقوق المواطن التي تمثل الديمقراطية الإدارية كمبدأ الشفافية على غرار ماقدمته بعض الدساتير الأجنبية.
- 3- إنشاء وإحداث هيئات أخرى من أجل التكفل بمشاكل المواطن وضمان حقوق المواطن في مواجهة الإدارة
- 4- منح الاستقلالية لمختلف الهيئات وتمكينها من ممارسة مهامها باستقلالية
- 5- توسيع مجال تدخل الهيئات المستحدثة مع مراعاة عدم التدخل في اختصاصات الإدارات العامة.
- 6- التوسيع من صلاحيات الهيئات من سلطة استشارية إلى سلطة عامة لها اتخاذ القرار.
- 7- وضع برامج وخطط تتماشى مع التكنولوجيات الحديثة والمتطورة والسهر على تنفيذها لتطبيق إدارة الكترونية تتماشى مع المقاييس العالمية.

قائمة المصادر

والمراجع

أولاً- النصوص القانونية

1- الدساتير:

- 1- دستور 08 سبتمبر 1963، الجريدة الرسمية العدد 64، الصادر بتاريخ في 10 سبتمبر 1963.
- 2- دستور 1976، الصادر بموجب الأمر رقم 76-79 المؤرخ في 30 ذي القعدة عام 1396 الموافق 22 نوفمبر سنة 1976، الجريدة الرسمية، العدد 94، المؤرخة في 02 ذو الحجة عام 1396 هـ الموافق 24 نوفمبر سنة 1976.
- 3- المرسوم الرئاسي رقم 89- 18 المؤرخ في 28 فبراير 1989 يتعلق بنشر التعديل الدستوري 1989، الجريدة الرسمية العدد 09، الصادرة في 01 مارس 1989.
- 4- دستور الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية لسنة 1996 المؤرخ في 28-11-1996 والصادر بالمرسوم الرئاسي رقم: 96-438 المؤرخ في 07/12/1996، الجريدة الرسمية، العدد 76، المؤرخة في 27 رجب عام 1417 الموافق 8 ديسمبر 1996.
- 5- القانون 01-16 المؤرخ في 26 جمادى الأولى عام 1437 الموافق 06 مارس 2016، ج ر، ع 14، المؤرخة في 27 جمادى الأولى عام 1437 الموافق 07 مارس 2016، المتضمن التعديل الدستوري 2016.
- 6- المرسوم الرئاسي رقم 20- 442 المؤرخ في 30 ديسمبر سنة 2020، يتعلق بإصدار التعديل الدستوري، الجريدة الرسمية، العدد 82 المؤرخة في 30 ديسمبر سنة 2020.

2- القوانين والأوامر:

أ- الأوامر:

- 1- الأمر رقم 06-03 المؤرخ في 19 جمادى الثانية 1427، الموافق لـ 15 يوليو 2006، المتضمن القانون الأساسي العام للتوظيف العمومية، الجريدة الرسمية، العدد 46، الصادرة في 16 يوليو 2006.

ب - القوانين:

- 1- القانون رقم 90-02 المؤرخ في 10 رجب عام 1410 الموافق لـ 6 فيفري 1990، يتعلق بالوقاية من النزاعات الجماعية في العمل وتسويتها وممارسة حق الإضراب، الجريدة الرسمية، العدد 6، الصادرة بتاريخ 7 فيفري 1990.
- 2- القانون رقم 11-10 المؤرخ في 20 رجب عام 1432 الموافق لـ 22 يونيو 2011، يتعلق بالبلدية، الجريدة الرسمية العدد 37، الصادرة بتاريخ 03 يونيو 2011.
- 3- القانون رقم 12-07 المؤرخ في 28 ربيع الأول عام 1433 الموافق لـ 21 فبراير 2012، يتعلق بالولاية، الجريدة الرسمية العدد 12، الصادرة بتاريخ 29 فبراير 2012.
- 4- القانون رقم 16-13 المؤرخ في 03 صفر عام 1438 الموافق لـ 03 نوفمبر سنة 2016 تحدد تشكيلة المجلس الوطني لحقوق الإنسان وكيفيات تعيين أعضائه والقواعد المتعلقة بتنظيمه وسيره، الجريدة الرسمية، العدد 65 المؤرخة في 06 نوفمبر 2016.
- 5- القانون رقم 16-13 المؤرخ في 03 صفر عام 1438 الموافق لـ 03 نوفمبر 2016، يحدد تشكيلة المجلس الوطني لحقوق الإنسان وكيفيات تعيين أعضائه والقواعد المتعلقة بتنظيمه وسيره، الجريدة الرسمية، العدد 65 الصادرة بتاريخ 06 صفر عام 1438 الموافق لـ 06 نوفمبر عام 2016.

3- النصوص التنظيمية:

- 1- المرسوم الرئاسي رقم 2000-372 المؤرخ في 26 شعبان 1421، الموافق لـ 22 نوفمبر 2000، المتضمن إحداث لجنة إصلاح هيكل الدولة ومهامها، الجريدة الرسمية، العدد 71، الصادرة بتاريخ 26 نوفمبر سنة 2000.
- 2- المرسوم الرئاسي رقم 16-03 المؤرخ في 26 ربيع الأول عام 1437 الموافق لـ 07 يناير سنة 2016، يتضمن إنشاء المرصد الوطني للمرفق العام، الجريدة الرسمية، العدد 02، الصادرة بتاريخ 13 يناير سنة 2016.

- 3- المرسوم الرئاسي رقم 20-45 المؤرخ في 21 جمادى الثانية عام 1441 الموافق 15 فبراير سنة 2020 يتضمن تأسيس وسيط الجمهورية، الجريدة الرسمية العدد 09، المؤرخة في 25 جمادى الثانية عام 1441 الموافق 19 فبراير سنة 2020.
- 4- المرسوم التنفيذي رقم 84-325 المؤرخ في 09 صفر عام 1405 الموافق لـ 3 نوفمبر 1984، يحدد شروط رفع العلم الوطني، الجريدة الرسمية، العدد 55، الصادرة بتاريخ في 7 نوفمبر 1984.
- 5- المرسوم رقم 88-131 المؤرخ في 04 جويلية 1988، ينظم العلاقات بين الإدارة والمواطن، الجريدة الرسمية العدد 27، الصادرة بتاريخ 06 جويلية 1988.
- 6- المرسوم التنفيذي رقم 13-381 المؤرخ في 15 محرم عام 1435 الموافق لـ 19 نوفمبر 2013، يحدد صلاحيات الوزير لدى الوزير الأول المكلف بإصلاح الخدمة العمومية، الجريدة الرسمية العدد 59، الصادرة بتاريخ 20 نوفمبر سنة 2013.
- 7- النظام الداخلي للمجلس الوطني لحقوق الإنسان، الجريدة الرسمية، العدد 59 الصادرة في 26 محرم عام 1439 هـ الموافق لـ 17 أكتوبر 2017.

ثانيا- الكتب باللغة العربية:

- 1- إبراهيم عبد العزيز شيحا، أصول الإدارة العامة، منشأة توزيع المعارف، الإسكندرية، مصر، 1993.
- 2- أمل لطفي حسن جاب الله، أثر الوسائل الإلكترونية على مشروعية تصرفات الإدارة القانونية - دراسة مقارنة -، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2013.
- 3- بكر القباني، الإدارة العامة، الطبعة الثانية، دار النهضة العربية، القاهرة، مصر، 1995.
- 4- سعيد بو الشعير، النظام السياسي الجزائري، دراسة تحليلية لطبيعة الحكم في ضوء دستور 1996، الطبعة الرابعة، الجزء الثاني، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2013.
- 5- سعيد بو الشعير، النظام السياسي الجزائري، دراسة تحليلية لطبيعة نظام الحكم في ضوء دستور 1989، الطبعة الثانية، الجزء الثاني، 2013.

- 6- سعيد بوالشعير، النظام السياسي الجزائري، دار الهدى، عين مليلة، الجزائر.
- 7- عامر إبراهيم قنديجلي، الحكومة الإلكترونية، دار الميسرة للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015.
- 8- علاء عبد الرزاق السالمي، نظم إدارة المعلومات، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، جمهورية مصر، 2006.
- 9- علاء عبد الغني، عبد الرحمان سليم، الإدارة العامة، الطبعة الأولى، دار النهضة العربية، القاهرة، مصر، 2008.
- 10- عمار بوضياف، الوجيز في القانون الإداري، الطبعة الثانية، جسور للنشر والتوزيع، الجزائر، 2007.
- 11- عمار بوضياف، شرح قانون الولاية، بدون طبعة، جسور للنشر والتوزيع، الجزائر، 2012.
- 12- محمد الصغير بعلي، الإدارة المحلية الجزائرية، دار العلوم للنشر والتوزيع، الجزائر، 2013.
- 13- مولود منصور، بحوث في القانون الدستوري، المؤسسة الوطنية للفنون المطبعية، الرغاية، الجزائر، 2011.
- 14- ناصر لباد، القانون الإداري التنظيم الإداري، الجزء الأول، الطبعة الثالثة، لباد للنشر والتوزيع، الجزائر، 2005.

ثالثا - المقالات:

- 1- أيوب الشيكرك، «الإدارة الإلكترونية في الجزائر تطبيقات وتحديات»، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، جامعة لونيبي علي، البليدة 2، المجلد 08، العدد 01، 2019.
- 2- جبور علي سايح، «الإدارة الإلكترونية ودورها في تطوير أداء الجماعات المحلية في ظل تطبيق الحكومة الإلكترونية بالجزائر»، مجلة المقار للدراسات الاقتصادية، المركز الجامعي تندوف، المجلد 01، العدد 01، 2017.

- 3- حكيم طيبون، «هيئة وسيط الجمهورية كآلية بديلة لحماية الحقوق والحريات»، مجلة صوت القانون، جامعة الجيلالي بونعامة، خميس مليانة، المجلد 8، العدد 02، 2022.
- 4- حمزة عشاش، حمزة خضري، «الإدارة الالكترونية ودورها في عصرنة قطاع العدالة بالجزائر، مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، المجلد 05، العدد 01، 2020.
- 5- خيرة بهلول، سماعيل عيسى، «الإدارة الالكترونية كآلية لتطوير أداء الجماعات المحلية بالجزائر»، مجلة صوت القانون، جامعة خميس مليانة، المجلد 08، العدد 01، 2021.
- 6- رضا شلالي وآخرون، «مكانة وسيط الجمهورية في النظام المؤسسي الجزائري»، مجلة القانون والتنمية، جامعة طاهري محمد بشار، الجزائر، المجلد 02، العدد 02، 2020.
- 7- شرفي صفية، «تجربة وسيط الجمهورية في الجزائر من الإنشاء إلى الإلغاء»-مقارنة بالنموذج الفرنسي-»، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في الحقوق، كلية الحقوق بن عكنون، الجزائر، 2004.
- 8- صفاء بوزروقة، ميلود قاسم، «الإدارة الإلكترونية في النظامين المغربي والجزائري - دراسة مقارنة -»، مجلة العلوم القانونية والسياسية، جامعة الشهيد لخضر حمه، الوادي، المجلد 12، العدد 01، 2021.
- 9- عبد العالي حاجة، بن زيان أحمد، «المركز القانوني لوسيط الجمهورية في الجزائر»، المجلة الموريتانية للقانون والاقتصاد، جامعة نواكشوط العصرية، موريتانيا، العدد 27 سنة 2020.
- 10- عبد المجيد سلامة، «تطبيقات الإدارة الالكترونية وأثرها في إدارة الجماعات المحلية»، مجلة الحقوق والحريات، جامعة محمد خيضر، بسكرة، المجلد 06، العدد 05، 2018.
- 11- علي غريبي، رينوبة الأخضر، «إصلاح الخدمة العمومية من خلال الإدارة الإلكترونية وآفاق ترشيدها»، مجلة العلوم الإسلامية والحضارة، مركز البحث في العلوم الإسلامية والحضارة، الأغواط، الجزائر، المجلد 01، العدد 03، أكتوبر 2016.

- 12- فوزية مروان، وليد العقون، «المرصد الوطني للمرفق العام آلية جديدة لتعزيز مبدأ المشاركة في القرارات الإدارية»، مجلة الدراسات، جامعة الطاهر مولاي، سعيدة، المجلد 09، العدد 02، 2022.
- 13- قاسم ميلود، «علاقة الإدارة والمواطن في الجزائر: من الأزمة ومحاولات الإصلاح»، دفا تر السياسة والقانون، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، المجلد 03، العدد 05، 2011.
- 14- مصطفى سليمان، «تحديات الإدارة الإلكترونية بين الواقع والمأمول»، مجلة المستقبل للدراسات القانونية والسياسية، المركز الجامعي أفلو، الأغواط، المجلد 04، العدد 02، 2020.
- 15- المكي دراجي، راشدة موساوي، «دور الإدارة الإلكترونية في تطوير الخدم العمومية والمرفق العام في الجزائر - دراسة لنموذجين قطاعيين-العدالة- الداخلية والجماعات المحلية-»، مجلة العلوم القانونية والسياسية، جامعة الشهيد لخضر حمة، الوادي، المجلد 09، العدد 01، 2018.
- 16- منال بن شناف، محمد بن اعراب، «دور المرصد الوطني للمرفق العام في إصلاح الخدمة العمومية في الجزائر»، مجلة دفا تر السياسة والقانون، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، المجلد 12، العدد 01، 2020.
- 17- مها بن تريعة، «تفعيل الإدارة الإلكترونية في قطاع التعليم العالي كآلية لترشيد الخدمة العمومية»، مجلة دائرة البحوث والدراسات القانونية والسياسية، المركز الجامعي تيبازة، المجلد 02، العدد 5، 2018.
- 18- مومني أحمد، «المفهوم النسبي للحقوق والحريات العامة في الجزائر»، مجلة آفاق علمية، جامعة تامنراست، المجلد 13، العدد 02، 2021.
- 19- نادية ضريفي، أمال حاج جاب الله، «الآليات القانونية والمؤسسية لترقية العلاقة بين الإدارة والمواطن في الجزائر»، مجلة الاجتهاد القضائي، جامعة محمد خيضر، بسكرة، المجلد 12، العدد 01، 2019.

20- نزيهة عمران، «الإدارة العمومية والمواطن أية علاقة تشخيص للاختلالات وسبل الإصلاح على ضوء التجربة الجزائرية»، مجلة المفكر، جامعة محمد خيضر، بسكرة، المجلد 10، العدد 12، 2015.

رابعاً - الرسائل والمذكرات:

❖ رسائل الدكتوراه:

1- سيدي أحمد بوحفصي، مبدأ حياد الإدارة العامة في القانون الجزائري، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في القانون العام، كلية الحقوق، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2006-2007.

2- سليمة غزلان، علاقة الإدارة بالمواطن في القانون الجزائري، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في الحقوق، فرع: القانون العام، كلية الحقوق، بن عكنون، جامعة الجزائر، 2009-2010.

❖ مذكرات الماجستير:

3- راضية بن مبارك، التعليق على التعليم رقم 94-3 - 842 المتعلق بامتياز المرافق العمومية المحلية وتأجيرها، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير فرع الإدارة والمالية، كلية الحقوق بن عكنون، جامعة الجزائر ، 2001-2002.

4- عبد الكريم عاشور، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص الديمقراطية والرشادة، كلية العلوم السياسية، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2009-2010.

❖ مذكرات الماستر:

5- بلحاج أسامة، بوبكر قرومي، الآليات التشريعية لترقية الخدمة العمومية في الجزائر، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في العلوم القانونية، جامعة آكلي محند أولحاج، البويرة، الجزائر، 2019-2020.

- 6- بوسنينة عبد الحفيظ، وآخرون، الوسائل الكفيلة بتفعيل علاقة المواطن بالإدارة في النظام السياسي الجزائري ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في الحقوق، تخصص: القانون الإداري، كلية الحقوق، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، 2021.
- 7- سهام حمريط، تحسين الخدمة العمومية في الجزائر، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في الحقوق، تخصص قانون إداري، قسم الحقوق العلوم السياسية ، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2016.
- 8- صونية عيدلي، حبيبة ماي، شفافية الإدارة كدعامة أساسية للتسيير المحلي في الجزائر، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في القانون العام، تخصص قانون الجماعات المحلية والهيئات الإقليمية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة عبد الرحمان ميرة، بجاية، 2018.
- 9- نجية عنصر، آليات وضوابط علاقة الإدارة بالمواطن في التشريع الجزائري، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، تخصص إدارة أعمال، قسم الحقوق، جامعة خميس مليانة، 2013.

خامسا - الملتقيات:

- 1- وفاء بوالشعور، مداخلة بعنوان: «عصرنة الإدارة المحلية بالجزائر -مشروع البلدية الإلكترونية-»، الملتقى الوطني الموسوم بـ: الإدارة الالكترونية وضرورة التحول الرقمي في إدارة المورد البشري، جامعة آكلي محند أولحاج، البويرة، 2022، بتاريخ 20 جوان.

سادسا - المراجع باللغة الفرنسية:

- ¹ Jean Rivero, «les libertés publiques sont des pouvoirs d'autodétermination consacrés par le droit positif», les libertés publique, puf, paris, 1973.

سابعا - المواقع الإلكترونية:

www.a/maany.com

فہرس

/	دعاء:
/	الشكر والعرفان:
/	الإهداء:
	مقدمة
28 - 05	الفصل الأول: الآليات القانونية لتقريب الإدارة من المواطن
05	تمهيد:
06	المبحث الأول: مفهوم العلاقة بين الإدارة والمواطن
06	المطلب الأول: مفهوم الإدارة العمومية
06	الفرع الأول: تعريف الإدارة العمومية:
08	الفرع الثاني: التزام الإدارة اتجاه المواطن:
12	المطلب الثاني: التطور التاريخي للعلاقة بين الإدارة والمواطن في الجزائر:
12	الفرع الأول: الإدارة الجزائرية أثناء الحكم الاستعماري:
13	الفرع الثاني: فترة ما بعد الاستقلال:
14	المبحث الثاني: الأسس القانونية والدستورية المنظمة لعلاقة الإدارة بالمواطن:
14	المطلب الأول: الأسس الدستورية في تنظيم علاقة الإدارة بالمواطن:
15	الفرع الأول: مظاهر تنظيم علاقة الإدارة بالمواطن في ظل دستور 1963:
15	الفرع الثاني: مظاهر تنظيم علاقة الإدارة بالمواطن في ظل دستور 1976 - 1989:
17	الفرع الثالث: مظاهر تنظيم علاقة الإدارة بالمواطن في ظل دستور 1996 وتعديلاته
19	المطلب الثاني: الأسس التشريعية والتنظيمية للعلاقة بين الإدارة والمواطن:
20	الفرع الأول: الأسس التشريعية المنظمة لعلاقة الإدارة بالمواطن:
23	الفرع الثاني: الأسس القانونية التنظيمية لعلاقة الإدارة بالمواطن:
28	ملخص الفصل الأول:
52 - 30	الفصل الثاني: الآليات المؤسسية لتقريب الإدارة من المواطن:
30	تمهيد:

31.....	المبحث الأول: الهيئات المستحدثة لتقريب الإدارة من المواطن:
31.....	المطلب الأول: هيئة وسيط الجمهورية والوزارة المنتدبة لدى الوزير الأول:
31.....	الفرع الأول: وسيط الجمهورية:
37.....	الفرع الثاني: الوزارة المنتدبة لدى الوزير الأول المكلفة بإصلاح الخدمة العمومية:
38.....	المطلب الثاني: المرصد الوطني للمرفق العام:
39	الفرع الأول: تعريف المرصد الوطني للمرفق العام.....
39	الفرع الثاني: دور المرصد الوطني للمرفق العام في إصلاح إطار الخدمة العمومية
42.....	المبحث الثاني: عصنة الإدارة كآلية من آليات تقريب الإدارة من المواطن.....
42.....	المطلب الأول: م فهم الإدارة الإلكترونية وأهدافها.....
43	الفرع الأول: تعريف الإدارة الإلكترونية
43	الفرع الثاني: أهداف الإدارة الإلكترونية
46.....	المطلب الثاني: تجربة الجزائر في تطبيق الإدارة الإلكترونية على بعض المرافق العامة.....
46.....	الفرع الأول: مظاهر تطبيق الإدارة الإلكترونية في التعليم العالي والتربية الوطنية
48.....	الفرع الثاني: مظاهر تطبيق الإدارة الإلكترونية في قطاع العدالة والجماعات المحلية.....
52.....	خلاصة الفصل.....
54	خاتمة
57.....	قائمة المصادر والمراجع
66.....	فهرس الموضوعات