

دور المرفق العام في تحسين جودة الخدمة العمومية The role of the public facility in improving the quality of public service

د. زايد محمد⁽¹⁾

⁽¹⁾ جامعة تامنغست (الجزائر)

zaidmohammed@univ-tam.dz

تاريخ النشر:
2026/10/31

تاريخ القبول:
2026/09/20

تاريخ الارسال:
2026/04/21

الملخص:

تسعى الجزائر إلى تحسين أداء إداراتها العمومية سواء على المستوى التنظيمي والعملي لمسايرة تزايد حاجات مواطنيها ومدى قدرة مؤسساتها على التكيف مع التطور في مجال تحسين الخدمة العمومية، وإدخال إصلاحات وعصرنة الإدارة من خلال رقمته الإدارة والاستفادة من التكنولوجيا الحديثة التي تكفل تقديم خدمة عمومية ذات جودة ونوعية. كما تعكف الدولة على تسير المرافق العامة بعدة أساليب من أجل السير الحسن للمرفق العام طبقا للقانون. قد تناولنا في دراستنا بعض آليات لتحسين أداء المرفق العام المرتبط بالخدمة العمومية ومعالجة العقبات والتحديات التي تقف أمام تحسين جودة الخدمة العمومية، وتوصلنا لأهمية تكثيف جهود الدولة من أجل من ترقية المرفق العام. الكلمات المفتاحية: المرفق العام؛ الخدمة العمومية؛ المواطن؛ الإدارة الالكترونية.

Abstract:

Algeria, like other countries, seeks to improve the performance of its public administrations both at the organizational and operational levels to meet the increasing needs of its citizens and the ability of its institutions to adapt to developments in the field of enhancing public service. It aims to introduce reforms and modernize administration through the digitization of management and the utilization of modern technology that ensures the provision of high-quality public services.

المؤلف المرسل: د. زايد محمد

The state is also working on managing public facilities through various methods to ensure the proper functioning of the public service.

In our study, we addressed some mechanisms to improve the performance of the public facility related to public service and to tackle the obstacles and challenges that hinder the enhancement of the quality of public service. Therefore, the state's efforts should be intensified in widely employing those mechanisms to achieve the desired goal of upgrading the public facility.

key words: public utility; public service; citizen; electronic administration.

مقدمة:

ترتبط فكرة الدولة بمدى قدراتها على تحقيق الأمن والسكينة والمصلحة العامة لمواطنيها، لذا تسعى دوم إلى زيادة نشاطها ووظائفها لتلبية حاجات الأفراد داخل المجتمع مع التزايد المستمر لمتطلبات الحياة والعيش الكريم وتختلف حاجات الأفراد حسب المستوى المعيشي، هذا ما جعل الدولة تتدخل للقيام بأداء الخدمات العمومية عبر المرفق العام، الذي هو أداة أساسية في يدها لتغطية اهتمامها بمواطنيها، وهو ما جعل للمرفق العام يشكل هيئة محورية ومؤثرة داخل النسق الاجتماعي، كونه يوطد العلاقة المباشرة التي تربط الدولة بالمواطن.

فالمرفق العام هو مؤسسة تعمل على تقديم خدمة عمومية لجميع مواطنيها كخدمة التعليم والصحة والأمن والحماية والرعاية وغيرها من الخدمات الأساسية، مبنية على أساس المساواة ودون تمييز وملائمة لحاجاتهم في أحسن الظروف ووفق لرغباتهم وحسب طلباتهم. لذا استوجب على الدولة تحديث وعصرنة المرافق العامة وإخضاعها لإصلاحات لتحسين جودة ونوعية الخدمات مع التنوع في أساليب تسييرها لتسهيل قيامها بالوظيفة المنوطة بها في ظل انتشار سوء تسيير وتفشي البيروقراطية الإدارية والمحسوبية وتعقيد للإجراءات الإدارية ورداءة الخدمات المقدمة.

مما سبق نرى أن موضوع تحسين الخدمة العمومية المقدمة من طرف المرفق العام ذو أهمية بالنسبة للدولة والمواطن، فهو يثبت مدى قدرة الدولة على تلبية حاجيات أفرادها في ظل التطور التكنولوجي وتطور وسائل الإعلام والاتصال التي تساعد الدولة بترقية الخدمة

العمومية والنهوض بالمرفق العام ومعالجة المشاكل الإدارية والسرعة في تنفيذ وتوفير الخدمات الأساسية داخل المجتمع مع التزايد في كمية ونوعية طلبات مواطنيها.

مما سبق يمكن طرح الإشكالية التالية: ما مدى قدرة المرفق العام في توفير وترقية الخدمة العمومية في ظل التطور والتزايد المستمر في حاجيات المواطنين؟

للإجابة على الإشكالية المطروحة نعتمد على المنهجين المنهج الوصفي والمنهج التحليلي المناسبان في مثل هذه الدراسات، حيث نعتمد على المنهج الوصفي لدراسة المفاهيم والأسس المرتبطة بمفهوم المرفق العام والخدمة العمومية، أما المنهج التحليلي يساعدنا في تحليل النصوص القانون المؤطر لموضوعنا والآراء والنظريات الفقهية من أجل الوصول إلى نتائج وحلول للنهوض بدور المرفق العام في مجال تحسين نوعية الخدمة العمومية المقدمة من طرفه.

للمعالجة الموضوع قسمنا بحثنا إلى قسمين أساسيين في شكل مباحث، حيث تناولنا في المبحث الأول: الإطار المفاهيمي للمرفق العام والخدمة العمومية، أما في المبحث الثاني سنتطرق إلى آليات تدخل الدولة والمرفق العام لتوفير الخدمة العمومية وجودتها، وفي الأخير نعرض في الخاتمة النتائج والتوصيات التي توصلنا إليها.

المبحث الأول: الإطار المفاهيمي للمرفق العام والخدمة العمومية

يلعب المرفق العام دورا هام في تقديم خدمة عمومية للمواطنين حسب رغباتهم، لذا واجب على الدولة أن تضع آليات وقوانين لحماية وتطوير المعاملات الإدارية والخدمات العامة المبنية على أسس وقواعد معينة، كما أن المرافق العامة تعتبر هي في حد ذاتها أداة التي تجسد بها الدولة إستراتيجيتها على أرض الواقع، وتعتبر الخدمة العمومية أحد أهم سياسات المتبعة في تنشيط المرفق العام والرفع من وتيرة عملها عن طريق تقريب الإدارة من المواطن وتحقيق متطلباته وحاجاته الضرورية لعيش الكريم.

المطلب الأول: مفهوم المرفق العام

يعتبر المرفق العام هو أساس تقديم الخدمة العمومية للمواطن، لذا تعمل الدولة بمختلف هيئاتها ومؤسساتها على تلبية هذه الخدمة في أحسن الظروف وتحسن جودتها وفق للمعايير المطلوبة، فيجب علينا التطرق لتعريف المرفق العام وأهم مكوناته والأسس التي يقوم عليها كما يلي:

الفرع الأول: تعريف المرفق العام

المقصود بالمرفق في اللغة: "هو الشيء الذي يرتفق به وينتفع به"⁽¹⁾، وقد ورد هذا المصطلح في القرآن الكريم في قوله تعالى: ﴿وَإِذْ اعْتَزَلْتُمُوهُمْ وَمَا يَعْبُدُونَ إِلَّا اللَّهَ فَأْوُوا إِلَى الْكَهْفِ يَنْشُرْ لَكُمْ رَبُّكُمْ مِنْ رُحْمَتِهِ وَيُؤَيِّدْ لَكُمْ مِنْ أَمْرِكُمْ مَرْفَقًا﴾⁽²⁾، لكن اختلاف الفقه في توحيد تعريف شامل للمرفق العام نظرا لوجود اتجاهين وهما كما يلي:

- الاتجاه الأول (المعيار الموضوعي): يرى أنصار هذا الاتجاه أن المرفق العام يقصد به النشاط الصادر عن الإدارة بهدف إشباع حاجيات عامة والذي يخضع لتنظيم وإشراف ورقابة الدولة، ويستثنى من هذا المفهوم المشاريع والمؤسسات الخاصة وتلك التي تهدف إلى تحقيق الربح⁽³⁾.

- الاتجاه الثاني (المعيار العضوي): يرى هذا الجانب من الفقه على المرفق العام: هو منظمة عامة تبشر سلطة واختصاص معين لإشباع حاجة عامة بشكل منتظم ومضطرد.

وخلال ما سبق يمكن تحديد مفهوم المرفق العام من خلال ما سبق على أنه:

- المرفق العام هو المؤسسة أو الهيئة التي تعمل على تقديم الخدمات وإشباع الحاجيات العامة للأفراد داخل المجتمع، أي يقتضي وجود هيئة في شكل إدارة أو جهاز إداري في حد ذاته.

- وهذه المؤسسة أو التنظيم الإداري متكون من عنصرين يتمثلان في الأشخاص والأموال (الأشياء) التي تؤسس الجهاز الإداري أو الهيكل التنظيمي للمؤسسة وتسهل مهمة عملها وتقديم خدمات عامة معينة.

- وجود هيئات رقابية تعمل على الإشراف والمتابعة عمل هذه المؤسسة والتنظيمات الإدارية أي سلطة إدارية مختصة في الرقابة.

وفي الأخير نستنتج أن المشرع الجزائري يعتمد على المعيارين معا لتحديد مفهوم المرفق العام وتحديد مهامه، وبذلك يعتبر المرفق العام هو: "نشاط تقوم به السلطة العمومية اتجاه المواطنين بصفة مباشرة أو غير مباشرة أي تحت رقابتها وفي بعض الأحيان هو نفسه

¹ - مؤنس رشاد الدين، المرام في المعاني والكلام، در.ج، دار الراتب الجامعية، بيروت، ط 1، 2000، ص 02.

² - سورة الكهف، الآية 60.

³ - علاء الدين عشي، مدخل القانون الإداري، ج 01، دار الهدى، عين مليلة، الجزائر، 2012، ص 160.

الجهاز العمومي الذي يقوم بهذا النشاط يهدف تحقيق المصلحة العامة، وخاضعا في ذلك ولو جزئيا إلى قواعد القانون العام⁽¹⁾.

الفرع الثاني: مقومات المرفق العام

يرتكز المرفق العام على عدة أسس وقواعد أساسية تساعد على القيام بمهامه على أحسن وجه، فلا يمكن اعتبار نشاط معين مرفقا عاما إلا إذا توافرت هذه المقومات، لذلك خصها القانون بنصوص قانونية وضمانات لتحقيقها وحمايتها وتتمثل هذه الأسس فيما يلي:

1- السعي نحو تحقيق المصلحة العامة: مادام أن مقدم الخدمة شخص عام (أشخاص القانون العام) كان لا بد من اشتراط في المرفق العامة تقديم منفعة عامة لكافة أفراد الدولة وفق لما يمليه التشريع المعمول به وساري المفعول، وتتمثل المصلحة العامة في تحقيق توفير وإشباع الحاجات العامة بكل أشكالها لكل المواطنين، وذلك في إطار السياسية العامة وفق الاستراتيجية المحددة في موثيق ومصادر النظام القانوني الساري المفعول في الدولة.⁽²⁾

2- رقابة السلطة العامة: فكل المشاريع المقترحة وفق البرامج والمخططات التوجيهية للحكومة تهدف إلى تحقيق النفع العام تدخل ضمن تنفيذ ورقابة هيئة عمومية مختصة، وهنا نلاحظ أن هناك مشاريع خاصة تهدف إلى تحقيق النفع العام كالمدارس والجامعات الخاصة، الشيء الذي يجعلنا نميز بين نوعين من المشاريع، فمعيار الرقابة والوصاية المبني على أساس خضوع المشروع للسلطة الدولة العامة أو سلطة إحدى الأشخاص العامة الإدارية يسمح لنا بمعرفة مدى طبيعة الخدمة والمنفعة.

وبذلك المرفق العام تحت وصاية الدولة وإشرافها، فالدولة هي التي تضع التنظيم الخاص بالمرفق وفقا لاهتماماتها وأهدافها وتبين أقسامه وفروعه وتعيين موظفيه وتمارس الرقابة على النشاط وعلى الأشخاص.⁽³⁾

¹ - ناصر لباد، الأساسي في القانون الإداري، دار المجدد للنشر والتوزيع، الجزائر، ط 1، 2011، ص 150.

² - عتيقة بلجبل، الإضراب في المرافق العامة- دراسة مقارنة، رسالة ماجستير، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2004/2005، ص 33.

³ - حسين طاهري، القانون الإداري والمؤسسات الإدارية (التنظيم الإداري-النشاط الإداري) دراسة مقارنة، دار الخلدونية، الجزائر، ط 1، 2007، ص 82.

3- استحداث المرفق العام من اختصاص الدولة: ترجع نشأة المرافق العام من صلاحيات الدولة وفقا ما يسمح به التشريع، وبذلك يقع على عاتق الدولة تقدير مدى أهمية وهدف من إنشاء مرفق عام على مستوى إقليمها الجغرافي عن طريق إصدار قانون يتضمن استحداث هذا المرفق العام.

وتجدر الإشارة هنا إلى انه ليس بالضرورة إن إنشاء المرفق العام من اختصاص الدول أن تتولى بنفسها مباشرة إدارته، فكثيرا ما تعهد الإدارة إلي الأفراد أو شركة خاصة بأداء خدمة عامة تحت إشرافها، ويعتبر هذا تطبيق وتجسيد لنظام الامتياز أو الشركات المختلطة⁽¹⁾.

- خضوع المرفق العام لنظام قانوني خاص به: باعتبار أن المرافق العامة ذو أهمية بالنسبة للدولة والفرد يقتضي ذلك أن تخضع المرافق العامة لنظام قانوني متميز ومختلف على النظام القانوني المتعلق بالقطاع الخاص وأنشطة الاقتصادية، ويتعلق الأمر بالمبادئ الأساسية للمرفق العام وتتمثل في: مبدأ دوام سير المرافق العامة بانتظام وباضطراد ومبدأ المساواة أمام المرافق العامة ومبدأ قابلية المرفق العام لتغير والتعديل، ويترب على ذلك نتائج نذكره⁽²⁾:

- 5- خضوع الأشخاص العاملين بالمرفق العام لأحكام وقواعد الوظيفة العامة من جهة ومن جهة أخرى يحكم علاقة العامل برب العمل قواعد تنظيمية في شكل لوائح وتعليمات.
- القرارات الصادرة عن موظفي المرافق العامة هي عبارة عن قرارات إدارية صادرة عن سلطة إدارية، والعقود المبرمة بمناسبة نشاط المرافق العامة هي عقود إدارية.
- 6- الأضرار الناجمة عن قرارات المرافق العامة بحكم أنها سلطات إدارية تخضع وتحكمها قواعد المسؤولية الإدارية وليس المسؤولية المدنية.
- 7- اختصاص القضاء الإداري في منازعات المتعلقة بالمرافق العامة وليس القضاء العادي، فنشاط المرافق العامة مرتبط بالقرارات الإدارية والعقود الإدارية.

المطلب الثاني: مفهوم الخدمة العمومية

لقد اقتران وجود المرفق العام بما يقدمه من خدمات للمواطنين مهما كان طبيعة الحاجات التي يحتاجونها وتتعلق بحياتهم اليومية، لذا جاءت عدة نصوص قانونية لضمان

¹ - عمار بوضياف، الوجيز في القانون الإداري، جسر للنشر والتوزيع، الجزائر، 2017، ط4، ص 158.

² - حسين طاهري، المرجع السابق، ص 81.

نوعية وجودة الخدمة العمومية وتعدد المرافق العامة التي تعمل على تلبية حاجات الأساسية للمواطنين، فكان لابد من توضيح ماهية الخدمة العمومية.

الفرع الأول: تعريف الخدمة العمومية

يعبر مصطلح الخدمة العمومية للعلاقة التي تربط الإدارة العامة الحكومية والمواطنين من حيث توفير وإشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية⁽¹⁾. كما يرى أنصار الإدارة العامة إن الخدمة العمومية هي: " الحاجات الضرورية لحفظ حياة الإنسان وتأمين رفاهيته والتي يجب توفيرها بالنسبة لغالبية الشعب والالتزام في منح توفيرها على أن تكون مصلحة الغالبية من المجتمع هي المحرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات بهدف رفع مستوى المعيشة للمواطنين"⁽²⁾.

من خلال هذه التعاريف نستنتج أن الخدمة العمومية تركز على ما يلي:

- الخدمة العمومية هي الرابطة بين الإدارة والمواطن من أجل تحقيق حاجاته ومتطلبات المعيشة في إطار المنفعة العامة.
- الخدمة العمومية هي أساس نشاط المرافق العمومية ومؤسسات الدولة.
- الخدمة العمومية تتميز بالتنوع والتعدد حسب طبيعة الإدارة المقدمة لها.
- الخدمة العمومية يحكمها وينظمها تشريعات وقوانين الدولة من الدستور إلى غاية القوانين الفرعية الأخرى.

الفرع الثاني: مبادئ وأسس الخدمة العمومية

تعتبر الخدمة العمومية حسب ما سبق التطرق إليه سابقا هي مختلف النشاطات الممارسة والمقدمة من طرف الدولة أو احدي مؤسساتها العمومية في إطار القانون من أجل تلبية حاجات مواطنها، وهي تخضع لقيم ومبادئ معينة. وتتمثل هذه القواعد فيما يلي:

- 1- مبدأ المساواة: ويقصد به عدم التمييز بين مواطني الدولة الواحدة على أساس العرق واللون والمعتقد أو الجنس أي كل أفراد الدولة متماثلين في الحقوق والواجبات والاستفادة

¹ - عبد الكريم عشور، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية تخصص الديمقراطية والرشادة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري - قسنطينة، 2010/2009، ص 40.

² - العربي بوعمامة، رقاد حليلة، الاتصال العمومي والإدارة الإلكترونية، رهانات ترشيد الخدمة العمومية، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الوادي، العدد 09، ديسمبر 2014، ص 40.

من الخدمات المقدمة من المرفق العام، فاغلب القوانين والدساتير تقضي بالمساواة أمام القانون وبذلك أمام المرافق العمومية،⁽¹⁾ "كل المواطنين سواسية أمام القانون".⁽²⁾

2- مبدأ التطور والموائمة: يقتضي هذا المبدأ أن الخدمات العمومية المقدمة من طرف المرفق العام تتماشى وتتكيف مع ظروف المواطنين وتتطور من حيث الكم والنوع وحسب متطلبات العصر وطبيعة الحاجات العامة للمجتمع. والتقدم التكنولوجي يدعم هذا المبدأ، حيث تطور المرفق العام مع التغيرات الحاصلة في العالم من حيث استخدام برامج والإعلام الآلي والتحول الرقمي من استخدام الأوراق في الإدارة إلى مفهوم الإدارة الالكترونية⁽³⁾، وهذا التحول يدعم السرعة في تقديم الخدمة للمواطن.

3- مبدأ المجانية النسبية: لقد اقترن تقديم الخدمة من طرف الإدارة بمجانيتها وهذا ما يجعل لكل مواطن الحق في طلب الخدمة من أي مؤسسة في الدولة وتلبيتها من طرفها في أحسن الظروف ووفق متطلبات الحياة الكريمة للمواطن. لكن تبقى هذه المجانية نسبية حسب طبيعة الخدمات المطلوبة واكبر مثال الخدمات الصحية يتطلب الأمر دفع رسوم على الخدمة المقدمة، ويقتضي هذا المبدأ أن حصول على الخدمة العمومية يكون بعوض مثل أغلبية الخدمات ذات الطبيعة التجارية والصناعية كالسكن والتأمين.⁽⁴⁾

4- مبدأ الشمولية: يعتبر حق الخدمة العمومية مكفول لكل مواطنين وفي متناولهم على حد سواء، فكل من يطلب الخدمة يستفيد منها دون حواجز ومعوقات. حيث يتماشى هذا المبدأ وفق لقدراتهم ومستوياتهم المعيشية ومتطلبات حياتهم اليومية.

¹ - مريزق عدنان، التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية والاتجاهات الحديثة، جسور للنشر والتوزيع، المحمدية، الجزائر، ط1، 2015، ص 18.

² - المادة 37 من المرسوم الرئاسي رقم 20- 442 مؤرخ في 15 جمادى الأولى عام 1442 الموافق 30 ديسمبر سنة 2020 يتعلق بإصدار التعديل الدستوري، المصادق في استفتاء أول نوفمبر 2020. الجريدة الرسمية عدد 82، الصادرة 30 في ديسمبر 2020: "كل المواطنين سواسية أمام القانون..".

³ -مفتاح حرشاو، الخدمة العمومية في الجزائر بين تعقيدات البيروقراطية والتحديات الإلكترونية، مجلة البحوث السياسية والإدارية، جامعة الجلفة، العدد 12، 2018، ص231.

⁴ - مريزق عدنان، التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية والاتجاهات الحديثة، المرجع السابق، ص19.

5- مبدأ الفعالية: مفاده هذا المبدأ أن توفير بعض الخدمات العمومية في مناطق معينة يخلق التوازن وتنمية لهذه المناطق وبذلك تساهم الخدمات في تهيئة وانتعاش هذه المناطق وتكون أكثر فعالية.⁽¹⁾

6- مبدأ التضامن: تعتبر الخدمة العمومية صور من صور التضامن والانسجام الاجتماعي بين المواطنين حيث تعمل الدولة على تجسيده على أرض الواقع من خلال تقديم خدمات لكل أفراد شعبها من جهة والقضاء على الفوارق الاجتماعية والعجز والفقر الناتج عن ضعف الدخل الفردي والمشاكل الصحية من جهة أخرى.

7- معيار الاستمرارية: لضمان فعالية الخدمة العمومية يستلزم الديمومة في الأداء وتقديم الخدمة للمواطنين بدون انقطاع والمحافظة على نفس الوتيرة، فالحفاظ على أداء مستمر للخدمة يشير إلى مدى قدرة الإدارة في تلبية حاجات المطلوبة منها، وهذا ما يبرر تدخل الدولة من أجل حماية مؤسساتها من حالات الفشل والإفلاس والغلق في الأخير.⁽²⁾

المبحث الثاني: آليات تدخل الدولة والمرفق العام لتوفير الخدمة العمومية وجودتها
تدخل الدولة من خلال عدة قوانين لتنظيم المرفق العام من حيث تنظيم نشاطه وهيكله وكيفية تقديم الخدمة العمومية للمواطن، لذا نجد أغلب القوانين المنظمة له هي قوانين عامة بداية من الدستور إلى غاية قانون الصفقات العمومية، مما يجعلنا نحاول تبين طرق وأساليب تسيير المرفق العام وسبل تقديم الخدمة العمومية ذات جودة وترقى إلى مستوى تطلعات المواطنين.

المطلب الأول: الإطار التنظيمي للإدارة واستغلال المرفق العام وتقديم الخدمة العمومية

تعتبر المرافق العامة هي الوسيلة لتلبية حاجات المواطنين وفقا لما تمليه التشريعات والقوانين السارية المفعول، لذا وجب على توضيح أساليب إدارة المرافق العامة في الجزائر التي تسمح بتقديم خدمة عمومية في المستوى المطلوب وتكون ذو نوعية وجودة عاليتين،

¹ - مريزق عدمان، نفس المرجع، ص 19.

² - شليحي الطاهر، قريني ربحية، الإدارة الإلكترونية ومدى مساهمتها في تحسين الخدمة العمومية بالبلديات، مجلة أفاق علوم الإدارة والاقتصاد، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجلفة، المجلد 03، العدد 02، 2019، ص 192.

وهنا لابد لنا شرح الجانب التنظيمي لكيفية استغلال المرفق العام وقواعد الخدمة العمومية المساعدة في تحسين جودتها.

الفرع الأول: طرق تسيير وإدارة المرفق العام

تنوع المرافق العامة حسب طبيعتها والنشاط الذي تقوم به، وهذا ما يستوجب منا توضيح أساليب إدارتها، فهي تختلف من حيث طرق تسييرها وفقا لما تراه الإدارة مناسبا لتحقيق أهدافها رغبات المواطنين، كما أن الإدارة تختار طريقة تسيير المرفق العام تبعا لاعتبارات سياسية واجتماعية مرتبطة بطبيعة المجتمع.

1- أسلوب التسيير المباشر: ويقصد به أن تقوم الدولة أو الجماعات المحلية التابعة لها بإدارة المرفق بنفسها مستعينة بأموالها وموظفيها ومستعملة في ذلك قواعد القانون العام. حيث يعتبر هذا أسلوب عادي في تسيير المرفق العام فهو نظام تقليدي ولا يمنع الدولة أو احد مؤسسات الإدارة التابعة لها من استغلال وتسيير أكثر من مرفق مهما كانت طبيعة نشاطه. وفي الأخير نستنتج أن نظام التسيير المباشر للمرفق العام له نتائج تتمثل فيما يلي⁽¹⁾

- خضوع الموظفين التابعين للمرفق العام لقانون الوظيفة العامة في حالة تطبيق نظام التسيير المباشر للمرفق العام.

- الأملاك التي تملكها المرفق العام مهما كان طبيعتها هي أملاك وطنية تابعة للدولة وتخضع لأحكام قانون الأملاك الوطنية.

- تعتبر طبيعة القرارات الصادر من المرفق العام هي قرارات إدارية.

- تعتبر العقود المبرمة في إطار نشاط الإداري للمرفق العام هي عقود إدارية.

- يختص القضاء الإداري بالنظر في المنازعات المتعلقة بالمرفق العام.

2- أسلوب المؤسسة العامة أو الهيئة العامة: لقد ظهر هذا الأسلوب نتيجة للانتقادات المقدمة للأسلوب السابق الذكر، ويعتمد هذا الأسلوب على إدارة المرفق عن طريق شخص معنوي يتمثل مؤسسة عمومية بهدف التسيير المستقل للمرافق العمومية التابعة للدولة أو الجماعات المحلية، وتتميز المؤسسة العمومية أنها تتمتع بالشخصية المعنوية

¹ - بعلي محمد الصغير القانون الإداري التنظيم الإداري النشاط الإداري، دار العلوم للنشر والتوزيع - (-)،

والاستقلال الإداري والمالي الاستقلال الإداري⁽¹⁾، حيث تعتبر قراراتها بأنها قرارات إدارية، وعمالها وموظفيها عموميون، وأموالها أموال عامة، ويطلق عليها الفقه الحديث باللامركزية المرفقية كمقابل للمركزية الإقليمية. ويترب عن هذا الأسلوب بالنسبة للمؤسسة ما يلي:

- تتمتع المؤسسة بذمة مالية مستقلة عن الدولة.
- للمؤسسة أهلية أداء وأهلية وجوب حيث يمكنها قبول الهدايا والهبات وحق التقاضي وحق التعاقد.

- للمؤسسة مسؤولية قانونية حيث تتحمل تبعه أعمالها والأضرار الناجمة عنها⁽²⁾.
وتجدر الإشارة إلى أن هذه المؤسسات العامة تنقسم وفقا لطبيعة النشاط الذي تقوم به، ووفقا لطبيعة الأهداف المراد تحقيقها ووفق للأطر القانونية التي تسييرها، ويمكن ذكرها بإيجاز وهي: (المؤسسة العمومية ذات الطابع الإداري، المؤسسات العمومية ذات الطابع الصناعي والتجاري، المؤسسات العمومية ذات طابع العلمي والتكنولوجي، المؤسسات العمومية ذات طابع العلمي والثقافي و المهني).

3- تفويض المرفق العام: يطلق عليه تسمية الإدارة غير المباشرة، حيث يعتبر تفويض المرفق العام من أهم طرق التسيير غير المباشرة حيث يشكل دورا فعالا ومزدوجا في تخفيف عبء التسيير على الدولة من جهة، وتحقيق وتلبية الحاجات العامة للجمهور بالجودة والسرعة المطلوبة من جهة أخرى، ولقد تم استحدثه أول مرة في فرنسا⁽³⁾.

كما يعتبر من أهم أشكال وصور الشراكة الاقتصادية بين القطاع العام والقطاع الخاص في ميدان إدارة وتسيير المرافق العامة. ويترب على هذا الأسلوب ما يلي:
- صاحب التفويض (الامتياز) له مسؤولية إدارة وتنشيط المرفق العام وتقديم الخدمات للمواطنين وفق لرسوم وتعريفات محددة.

- هذا الأسلوب مؤسس على عقد محدد المدة لصاحب التفويض وفق لدفتر الشروط.
وتجدر الإشارة هنا إلى أن هذا الأسلوب في تسيير المرفق العام يتخذ عدة صور نذكرها بإيجاز وهي كما يلي: (عقد الامتياز، عقد الإيجار، عقد الوكالة المحفزة، عقد التسيير)،

¹ - حسين طاهري، مرجع سابق، ص 84.

² - عمار بوضياف، المرجع السابق، ص 471.

³ - ياسين حجاب، محرز مبروكة، الإطار القانوني المنظم لتفويضات المرفق العام في التشريع الجزائري، مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية، جامعة المسيلة، العدد 02، جوان 2016، ص 01.

فلقد سن لها المشرع الجزائري نصوص قانونية تبين مفهومها والأساس القانوني لتطبيقها على أرض الواقع⁽¹⁾.

4- الأسلوب المختلط: يعتمد هذا أسلوب الاستغلال المختلط على أساس مشاركة الدولة أو أحد المؤسسة الإدارية العمومية مع أحد أشخاص القانون الخاص (سواء كان اجني أو وطني) في إدارة مرفق عام غالبا ما يتعلق الأمر بنشاط اقتصادي، ومن بين أشكال الاشتراك نجد في شكل شركة مساهمة يكون رأسمالها مختلط⁽²⁾.

الفرع الثاني: المبادئ التي تحكم جودة الخدمة العمومية

تسعى الجزائر نحو تفعيل سياسات عصرنة المرافق العمومية من أجل تقديم خدمة في مستوى متطلبات المواطنين، حيث تعمل الإدارة عن طريق تفويض المرفق العام بعقد إداري في ظل مبادئ تضمن تقديم خدمات ذات نوعية وجودة، ووفقا لنصوص قانونية متنوعة، حيث نجد في قانون الصفقات العمومية وتفويضات المرفق العام في نص المادة 05 منه⁽³⁾، مبدأ اللوجية وجودة المرفق العام، بالإضافة إلى مبدأ مبادئ الحياد والثقة والنجاعة، ومبدأ مبدأ حرية المنافسة والشفافية، وكذا مبدأ مجانية ومبدأ التشاركية، فكل هذه المبادئ جاءت لضمان السير الحسن للمرفق العام من أجل تقديم خدمة عمومية وفقا لحاجات المواطنين.

1- مبدأ اللوجية وجودة المرفق العام: هذا المبدأ أساسي من أجل قيام المرفق العام بخدمة المواطنين المتنفعين وطالبي الخدمة العمومية، حيث يسمع لهم بالتقدم إلى المرافق العمومية ولانتفاع من الخدمات المقدمة من طرفها بأحسن نوعية وجودة، ويتشكل هذا المبدأ من مبدئين أساسيين وهما:

¹ - المرسوم الرئاسي رقم 15-247، المؤرخ في 16 سبتمبر 2015 المتضمن تنظيم الصفقات العمومية وتفويضات المرفق العام، الجريدة الرسمية عدد 50، المؤرخة في 20 سبتمبر 2015، وكذا المرسوم التنفيذي رقم 18-199 المؤرخ في 2 أوت 2018 والمتعلق بتفويض المرفق العام، الجريدة الرسمية عدد رقم 48، المؤرخة في 5 أوت 2018.

² - عمار بوضياف، محاضرات في النشاط الإداري، القرار الإداري، دراسة تشريعية قضائية فقهاء، جسر للنشر والتوزيع، الجزائر، 2007، ص 65.

³ - تنص المادة 05، من المرسوم الرئاسي رقم 15-247: "لضمان نجاعة الطلبات العمومية والاستعمال الحسن للمال العام، يجب أن تراعى في الصفقات العمومية مبادئ حرية الوصول للطلبات العمومية والمساواة في معاملة المرشحين وشفافية الإجراءات، ضمن احترام أحكام هذا المرسوم".

أ- مبدأ الولوج للمرفق العام: يقصد بهذا المبدأ هو السماح للمواطنين المنتفعين بالدخول والولوج لمرفق العام بكل بساطة وارتياح بدون عراقيل وعقبات تقف أمام أي مرتد على المرفق العام، بأي شكل كان، ويقع على عاتق الدولة ضمان الحد والقضاء على العراقيل الإدارية من خلال وضع عدة نصوص قانونية متنوعة في مقدمتها نجد الدستور.

كما يجب على المرافق العامة احترام قواعد العمل الإداري وتبسيط الإجراءات الإدارية ووضوحها لتسهيل للمنتفع من تحقيق رغبته من هذا المرفق العام، فمن واجب المرافق العمومية أن تعمل على تأمين نشاطها وتقديمه على أحسن وجه⁽¹⁾.

ب- مبدأ جودة المرفق العام: يعتبر هذا مبدأ جديد في مجال سير وإدارة المرفق العام، ويرتكز على نوعية الخدمة أو جودة خدمة المقدمة من طرف المرفق العام، ومفاد هذا المبدأ هو ضرورة تقديم للمواطن خدمة عمومية ذات نوعية وفقا لرغباته وحاجاته مع العلم أن أساس هذا المبدأ هو الحكم الراشد ومبادئ الشفافية التي تركز عليها اغلب الدساتير الحديثة.⁽²⁾

2- مبدأ حياد المرافق العامة: هذا المبدأ يتماشى مع مبدأ المساواة المشار إليه سابقاً، فالحياد يضمن الحرية لكل مواطن في حق الدخول للمرفق العام وذلك دون تمييز بين أفراد المجتمع الواحد، فالدولة الجزائرية تسعى دوماً لتطبيق هذا المبدأ في المرافق العامة وفق لطبيعة نشاط وتعاملات المرافق العمومية، وبذلك يجب على الإدارة عند تقديم خدماتها عدم التفریق بين الأشخاص مهما كانت طبيعتهم⁽³⁾، كما يستوجب ضمان حياد الموظف العمومي أثناء تأدية عمله.

3- مبدأ تحسين جودة ونوعية الخدمات المقدمة من المرفق العام: المقصود بهذا المبدأ بأنه يحق للمنتفع من المرفق العام في الحصول على خدمة بأفضل نوعية وجودة وبأحسن الأسعار، وهنا نرى بأن هذا المبدأ له صلة بمبدأ الشفافية وقابلية المرفق العام للتطور

¹ - سليمان حاج عزام، دور المبادئ العامة للمرفق العام المفوض في حماية حقوق المنتفعين. مجلة الحقوق والحريات، جامعة بسكرة، العدد 06، 2018، ص ص 144. 145.

² - سليمان حاج عزام، نفس المرجع، ص 145.

³ - إسماعيل بوقرة، عن ضمانات تحقيق مبدأ حياد الإدارة في المرافق العامة، مجلة الحقوق والعلوم السياسية، جامعة خنشلة، العدد 13، جانفي 2020، ص 12.

والتعديل، ويخضع تطبيق هذا المبدأ لنص قانوني أو تعاقدي⁽¹⁾. وبذلك فلقد اتجه الدستور الجزائري إلى فرض نوعية الأداء وجودة الخدمة المقدمة من طرف المرافق العامة لضمان السير الحسن للمصالح العامة، كما انتباه العديد من الآليات القانونية لتحسين الخدمة العمومية⁽²⁾، ومن بين المواد التي تطرقت إلى هذا المبدأ في التعديل الدستوري لسنة 2020 المعدل والمتمم نجد المادة 65 منه⁽³⁾، وهو تأكيد على ضرورة تقييد المرفق العام بتقديم الخدمة مع ضمان جودتها.

المطلب الثاني: جهود الدولة الجزائرية لتحسين جودة الخدمة العمومية

تعتبر الجزائر من بين الدول التي قامت بعدة إصلاحات جذرية على مستوى إدارتها العمومية وذلك من أجل تحسين الخدمة العمومية المقدمة، وهذا ما نلتمسه من خلال عملية الإصلاح حيث استحدثت وزارة خاصة بهذا المجال مكلفة بخصوص "إصلاح الخدمة العمومية"⁽⁴⁾.

الفرع الأول: الإصلاح الإداري ورقمنه الإدارة كآلية لتحسين جودة الخدمة العمومية
لقد قامت الجزائر بخطوة أساسية لترقية الخدمة العمومية وتحسينها من خلال إجراءات عدة إصلاحات إدارية بالموازاة مع تطبيق مفهوم رقمه الإدارة لتسهيل العمل الإداري على الموظفين وتحسين الخدمة العمومية للموطن.

¹ - خليل بن حمد البوسعيد، أثر رقمنة العمل الإداري في سلطنة عمان على تطبيق المبادئ القانونية التي تحكم سير المرافق العامة، مجلة الدراسات والبحوث القانونية، المجلد 09، العدد 01، 2024، ص 25.

² - بوالشعور وفاء، المبادئ التي تحكم المرافق العمومية على ضوء التعديل الدستوري 2020، مجلة هيروودت للعلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة، الجزائر، المجلد 06، العدد 02، 2022، ص 698.

³ - المادة 65 من التعديل الدستوري الجزائري لسنة 2020، مرجع سابق: "الحق في التربية والتعليم مضمونان، وتسهر الدولة باستمرار على جودتهما".

⁴ - المرسوم التنفيذي رقم 13-381، المؤرخ 19 نوفمبر 2013، يحدد صلاحيات الوزير لدى الوزير الأول المكلف بإصلاح الخدمة العمومية، الجريدة الرسمية عدد 59، الصادرة في 20 نوفمبر 2013.

1- مفهوم الإصلاح الإداري:

أ- تعريف الإصلاح الإداري: يقصد بالإصلاح الإداري هو: "كل العمليات الهادفة لإعداد أجهزة المرافق العامة بما في ذلك الأفراد والمعدات والوسائل إعدادا علميا يجعل الدور الإستراتيجي للمرافق العامة أمرا ليس ممكنا ولكن أمرا اقتصاديا كذلك".⁽¹⁾

وبذلك يعتبر الإصلاح الإداري هو عملية إستراتيجية تتبعها الدولة من أجل زيادة فعالية وكفاءة الجهاز الإداري في مجال تقديم الخدمة العمومية بشكل مستمر ودقيق للمواطن بغض النظر على مستواه المعيشي مع مراعاة التنظيم القانوني والسياسة العامة للدولة، ومن هنا نستخلص ما يلي:

- الإصلاح الإداري هو تقويم للإدارة والزيادة في الكفاءة والفعالية في نشاطها
- الإصلاح الإداري هو عملية تنظيمية لنشاط الإدارة وضرورة حتمية لنجاحها في مهامها.
- يعمل الإصلاح الإداري على تسهيل العمليات والخدمات الإدارية المقدمة من المرفق العام ومواجهة التحديات المستقبلية.
- الإصلاح الإداري يتسم بالاستمرارية في العمليات الإدارية بالموازاة مع عمليات التخطيط والتوجيه والرقابة لمواجهة المشاكل والتحديات وحلها.

ب- أهداف الإصلاح الإداري

- إن مصطلح الإصلاح الإداري يحمل في طياته عدة مقاصد تعمل الدولة على تحقيقها عبر مراحل واليات ومخططات وبرامج مسطرة، لذلك نجد إن الإصلاح الإداري يمكن الإدارة من القيام بدور فعال ومتزايد وفق أهداف معينة نذكر منها ما يلي:
- تحسين عمل وفعالية الجهاز الإداري ورفع من قدراته ونشاطه.
 - تحسين نوعية وجودة خدمات المقدمة للمواطن، وتعزيز الجهاز الإداري من الجانب التنظيمي وطرق وأساليب الإدارة وتحسين المعاملة من طرف الموظفين الحكوميين.
 - إرساء قواعد وأسس ترشيد النفقات العامة.
 - تعزيز مفهوم المشاركة الشعبية وتشجيع الرقابة الشعبية في مجال إدارة الشؤون العامة و صنع القرارات.
 - تسهيل الإجراءات الإدارية أمام المواطنين وإرساء قواعد العدالة في توزيع الأعباء العامة.

¹ - محمد الصيرفي، الفساد بين الإصلاح والتطوير الإداري، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، ط1، 2008، ص64.

- تحسين أساليب التعامل مع المواطنين عند تقديم الخدمة المطلوبة وتشجيع التعامل عبر المنصات الالكترونية.

- مطابقة ومواءمة المرافق العامة مع أهداف ومساعي الدولة فيما يخص تلبية وإشباع حاجات المواطن.

- مواكبة الإدارة مع مستجدات العصر والتكيف مع طبيعة طلبات وحاجات المواطنين، مما يساهم في التغلب على اغلب المشكلات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية التي يعاني منها المواطن والإدارة وإيجاد حلول لها.

- الرفع من كفاءة الإدارة في مجال محاربة البيروقراطية الإدارية ومختلف المشاكل التي تقف أمام تلبية حاجة المواطن البسيط ومعالجتها.

- بناء إدارة قوية مبنية على أسس قانونية، تعمل بكل فاعلية وكفاءة من اجل تحقيق إشباع حاجات أفراد المجتمع⁽¹⁾.

2- رقمته الإدارات العمومية في الجزائر:

في ظل التطور التكنولوجية الحاصل في عصرنا الحالي أصبح من الضروري مواكبة الإدارة العامة لهذه التطور والتكيف مع المعطيات الجديد من اجل تحسين الخدمات المقدمة من طرفها وانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الحديثة من حيث السرعة والدقة في تحقيق حاجات المواطن بشكل مستمر ودائم.

أ- تعريف الإدارة الإلكترونية: يصعب الاتفاق بشأن تعريف محدد نظرا لحدثة التقنيات الحديثة التي تستعملها الإدارة وحدثت هذا المفهوم بالنسبة للفقهاء والباحثين المختصين في التنظيم الإداري، ولكن نقترح بعض المفاهيم التالية:

- يقصد بالإدارة الالكترونية هي: "استخدام التكنولوجيا وخاصة تطبيقات الانترنت المبنية على شبكات المواقع الالكترونية، لدعم وتعزيز الحصول على المعلومات الإدارية و توصيلها، وخدمة المواطنين بشفافية عالية وكفاءة فعالة وبعدالة"⁽²⁾.

¹ - سحر عبد الله الحملي، الإصلاح الإداري وآليات تطبيقه - دراسة مقارنة-، مجلة العلمية لقطاع كليات التجارة، جامعة الأزهر، مصر، العدد 10، يناير 2013، ص ص 337، 338.

² - مراكشي محمد لمين، فقاير فيصل، الإدارة الالكترونية وأثرها على إصلاح الخدمة العمومية في الجزائر، مجلة الإبداع، جامعة البليدة 02، الجزائر، المجلد 07، العدد 08، 2018، ص 03.

- كما يعرفها البعض بأنها: "هي مقدرة الحكومة على تحسين الخدمات التي تقدمها إلى المواطن من خلال استخدام التكنولوجيا".⁽¹⁾

من خلال ما سبق من التعاريف نستنتج أن الإدارة الالكترونية: هي مدى استخدم الإدارة العامة للوسائل التكنولوجية المرتبطة باستعمال التقنيات الحديثة في مجال الاتصال وبرامج الالكترونية والمعلوماتية المبنية أساسا على تقنيات الانترنت، والانترانت، والاكسترانت والبرمجيات، لتلبية حاجيات المواطنين الضرورية، مع تحسين الخدمات العمومية المقدمة في السرعة في التنفيذ وبأقل تكلفة ممكنة.

ب- خصائص وأهداف الإدارة الالكترونية

ب-1- مزايا الإدارة الالكترونية: بحكم طبيعة الإلكترونيات ونظامها فهي تمتلك عدة خصائص جوهرية وهي كما يلي:⁽²⁾

- زيادة الإتقان: يعني أن الإدارة الالكترونية تساهم في تنفيذ العمل والخدمة المطلوبة على أكمل وجه ووفق لراغبات المنتفع أو المواطن. وهذه الفعالية الإتقان مبني على المعالجة الفورية للطلبات، والدقة والوضوح في إنجاز العمل المطلوب من الموظف.

- تخفيض التكاليف: تعمل الإدارة على إنجاز العمل المطلوب منها في أقل وقت ممكن مما ينتج عنه تقليل في تكاليف العمل والخدمة المقدمة لصالح المواطن. كما أن تخفيض في عدد اليد العاملة سيوفر أعباء مالية واعتمادات مالية ضخمة من ميزانية تسيير المؤسسات الإدارية العامة.

- تحقيق الشفافية وتبسيط الإجراءات الإدارية: بفضل تطور الإدارة وعصرنتها أصبحت تقدم خدمات بشكل مبسط وسريع مع وجود رقابة لضمان تحقيق المبتغاة من انتقال إلى الإدارة الالكترونية، حيث نجد ما يسمى بالشبكات الالكترونية في بعض المؤسسات العمومية، مما يسمح من السرعة في تنفيذ العملية ومراقبة إجراءات تقديم الخدمة العمومية من جهة ومحاسبة الموظف القائم بالعمل بشكل دوري من جهة أخرى.

¹ - عمار بوحوش، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين، دار الغرب الإسلامي، بيروت، لبنان، 2006، ص 182.

² - بلقرع فاطنة وآخرون، جاهزية الإدارة الالكترونية في الجزائر ودورها في إرساء الخدمة العمومية، مجلة البديل الإقتصادي، جامعة زيان عاشور بالجلفة، الجزائر، المجلد 07، العدد 08، ديسمبر 2017، ص 04.

ب-2- أهداف الإدارة الإلكترونية:

- تطوير أداء الإدارة عن طريق استخدام التقنيات الرقمية الحديثة وأنظمة الاتصال والمعلوماتية وإيجاد الحلول المناسبة في أقل وقت ممكن. وكذا الرفع من أداء وكفاءة وإنتاجية الموظف.
- الحد ومكافحة البيروقراطية الإدارية والقضاء على تعقيدات وعقبات العمل المتكررة.
- الحفاظ على الشفافية وتطبيقها والبعد عن المحسوبية والاستغلال وحيادية الإدارة.
- الحفاظ على سرية المعلومات والعمليات وتقليل مخاطر ضياعها، وحفظ حقوق المواطن والموظف.
- السرعة في إدارة الملفات، وعرض البيانات والمحتويات المطلوبة، ومراجعة محتوى الوثيقة بدلا من كتابتها.⁽¹⁾

الفرع الثاني: استحداث المرصد الوطني لتحسين الخدمة العمومية

يعتبر إنشاء هذه الهيئة تأكيد لرغبة الدولة الجزائرية لتحسين دور المرافق العمومية للخدمة المقدمة من طرفها⁽²⁾، ولذا أكد مخطط عمل الحكومة على أن: "إنشاء مرصد وطني للخدمة العمومية مكلف بإجراء دراسات وتقديم اقتراحات لتدارك النقائص ونبذ البيروقراطية وانعدام الفعالية والسلوكات السلبية يندرج ضمن الهدف المتمثل في تجديد الخدمة العمومية"⁽³⁾. لا بد لنا توضيح مفهوم هذا المرصد وتحديد أهدافه كما يلي:

¹- غالم الهام مصطفى، الحكومة الإلكترونية كمدخل لإصلاح الخدمة العمومية، المجلة المصرية لعلوم المعلومات، المدرسة الوطنية العليا للإحصاء والاقتصاد التطبيقي القليعة، الجزائر، المجلد 05، العدد 02، أكتوبر 2018، ص 235.

² - المرسوم الرئاسي رقم 03-16، المؤرخ في 07 يناير سنة 2016، يتضمن إنشاء المرصد الوطني للمرفق العام، الجريدة الرسمية عدد 02، الصادرة في 13 يناير سنة 2016.

³- رابحي كريمة، الإطار القانوني للمرصد الوطني للمرفق العام، مجلة دراسات في الوظيفة العامة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة مولود معمري تيزي وزو، الجزائر، المجلد 04، العدد 08، جوان 2021، ص 73.

1- تعريف المرصد الوطني للمرفق العام: "هو جهاز أو تنظيم استشاري ينشأ لدى الوزير المكلف بالداخلية، يقوم بإبداء رأيه وتقديم مشورته واقتراحاته في المواضيع المتعلقة بعصرنة المرفق العام وإصلاح الخدمة العمومية وترقيتها".⁽¹⁾

من خلال هذا التعريف نستنتج أن المرصد الوطني هو هيئة عمومية استشارية تحت وصاية وزارة الداخلية وتتمتع بالاستقلال المالي والإداري ومركزها العاصمة أي هيئة مركزية، تعمل على تقديم الدراسات والتحليل والتوجهات والحلول والبدائل للمشاكل التي توجه الحكومة من أجل ترقية مهام المرفق العام وتحسين الخدمة العمومية المقدمة للمواطن. فهي مكونة من خبراء في المسائل الإدارية والتنظيم الإداري.

2- صلاحيات المرصد الوطني للمرفق العام:

- تقييم أعمال تنفيذ السياسة الوطنية والإشراف عليها: يعمل المرصد الوطني للمرفق العام على تقديم اقتراحات وإجراءات من أجل تحسين الخدمة العمومية للمنتفعين بالمرفق العام، حيث تتماشى وتنسجم مع التطورات الاجتماعية والاقتصادية وحاجات المواطن اليومية وظروفه المعيشية.

- ترقية مجال استفادة المواطنين من المرفق العام: يقوم المرصد الوطني للمرفق العام بكل ما يسمح به القانون من أجل حماية وترقية حقوق المواطن في مجال الحصول على الخدمة المطلوبة على أساس المساواة بين المواطنين وتبسيط الإجراءات الإدارية وترقية الخدمات المقدمة لهم.

- عصرنة وأخلاقه المرفق العام: وذلك عن طريق تقديم اقتراحات للمؤسسات العمومية بشأن استخدام برامج خاصة واستعمال الأجهزة الالكترونية الحديثة المساعدة في الاتصال وإنجاز العمل الإداري من طرف الموظفين والعاملين بالمرفق العام، وإدخال التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال وتعميمها على مختلف الإدارات العمومية من أجل تحسين حصول المستعملين على المعلومة بكل شفافية ودقة، وكذا إرساء قواعد وأخلاقيات المهنة والآداب داخل المرافق العامة ووفق ما ينص عليه القانون.

¹ - بن شناف منال، بن أعراب محمد، دور المرصد الوطني للمرفق العام في إصلاح الخدمة العمومية في الجزائر، مجلة دفاتر السياسة والقانون، جامعة محمد لمين دباغين سطيف 02، الجزائر، المجلد 12، العدد 01، 2020، ص 105.

- خلق فرص للتبادل والتعاون مع الشركاء الأجانب: يهتم المرصد الوطني للمرفق العام بخلق فرص للتشاور والتنسيق والتعاون بين السلطات الوطنية ونظيرتها الأجنبية من أجل ترقية حقوق وخدمة المواطنين مستعملي المرفق العام⁽¹⁾، والأخذ بالخبرة المكتسبة لدى الأجانب وتجربتها على أرض الواقع في ظل ما يسمح به القانون الوطني وفي إطار تعليمات مما يسمح بتحقيق المصلحة العامة للمواطن وحمايتها، وكذا تحسين العلاقة بين الإدارة والمواطن.

خاتمة:

وفي الأخير نستنتج أن المرافق العام هو الأداة الأساسية لتقديم الخدمة العمومية للمواطنين حسب رغباتهم في ظل احترام القوانين والمبادئ التي جاءت فيها، حيث تسعى الدولة لمكافحة كل أشكال العقوبات والتعقيدات الإدارية والبيروقراطية التي تقف أمام تقديم خدمة عمومية راقية ذات جودة ونوعية، حيث أدخلت الجزائر عدة إصلاحات على الإدارة وعصرنتها تحت ما يسمى "رقمنه الإدارة" والقضاء على التعامل الورقي مع السرعة والدقة في التنفيذ، الذي تزامن مع فقد الثقة وتدهور العلاقة بين المواطنين والإدارة نظرا للمشاكل التي يعاني منها في تعامله مع المرفق العام وطبيعة سلوك الموظفين العموميين أثناء تأدية عملهم، مما يستوجب حصر وتحديد الجوانب السلبية في الإدارة الحكومية وإيجاد الحلول لرفع من مستوى التعاملات والمعاملات الإدارية وتوفير الحاجيات العامة للمواطن لذا تم إنشاء المرصد الوطني للمرفق العام من أجل تحسين لخدمة العمومية والحد والقضاء على الظواهر السلبية التي تحدث في الإدارة وتؤرق كاهل المواطن وتعرقل مصلحته والمصلحة العامة، ومن هنا نستنتج ما يلي:

- أساس تحسين الخدمة العمومية للمرفق العام مبني على مدى فاعلية الموظفين وكفاءة أدائهم وضمان استمرارية نشاط المرفق والولوج إليه مع احترام قواعد المساواة وحيادية الإدارة.

- تكمن أهمية جودة المرفق العام في تحسين مستوى المعيشي للمواطن والحفاظ على الاستقرار السياسي والسلم الاجتماعي.

- رغم الإصلاحات الإدارية وعصرنة الإدارة الجزائرية إلا أنها مزال بعيدة كل البعد في تلبية حاجات المواطن بكل سرعة و أرياحية.

¹ - المادة 07 من المرسوم الرئاسي رقم: 03-16، مرجع سابق.

- الكثير من الموظفين العموميين لا يفقهون استعمال التكنولوجيا الحديثة في مجال المعاملات الإدارية.
- اغلب الموظفين الإداريين لا يجيدون أبجديات استعمال تقنيات الإعلام الآلي والتحكم المعلوماتي ووسائل الاتصال الحديثة مما يعرقل تطبيق رقمته الإدارة وتحسين أدائها.
- عدم كفاءة الموظف العام في إدارة المرفق العامة وكيفية تقديم الخدمة وسوء التعامل مع المواطن.
- عدم قدرة القوانين من مواكبة ومجاراة برامج وإستراتيجية الدولة في مجال تحسين الخدمة العمومية عن طريق الإدارة العمومية.
- ومن خلال ما قدمنا في بحثنا نطرح الاقتراحات التالية:
- إعادة النظر في بعض القوانين وإحداث تعديلات ضرورية ومستعجلة تتماشى مع إرادة الدولة في تحسين جودة الخدمة العمومية.
- إجراء دورة تكوينية للموظفين العموميين لتحسين أدائهم من اجل تحسين سير المرفق العام وتقديم خدمة العمومية راقية تكون في مستوى تطلعات المواطنين.
- تقريب الإدارة من المواطن وضمان السرعة والفعالية في أداء الإدارة العامة من خلال تحديث وإضافة هياكل جديد وفرض الرقابة اللازمة على المرافق العامة.
- تحسين ظروف الاستقبال والتوجيه وتبسيط الإجراءات على مستوى الإدارات العمومية لإعادة الثقة بين المواطن والإدارة.

قائمة المصادر والمراجع:

أولا/ قائمة المصادر:

القوانين:

- المرسوم التنفيذي رقم 13-381، المؤرخ 19 نوفمبر 2013، يحدد صلاحيات الوزير لدى الوزير الأول المكلف بإصلاح الخدمة العمومية، الجريدة الرسمية عدد 59، الصادرة في 20 نوفمبر 2013 .
- المرسوم الرئاسي رقم 15-247 ، المؤرخ في 16 سبتمبر 2015 المتضمن تنظيم الصفقات العمومية وتفويضات المرفق العام، الجريدة الرسمية عدد 50، المؤرخة في 20 سبتمبر 2015،
- المرسوم الرئاسي رقم 16-03، المؤرخ في 07 يناير سنة 2016، يتضمن إنشاء المرصد الوطني للمرفق العام، الجريدة الرسمية عدد 02، الصادرة في 13 يناير سنة 2016.
- المرسوم التنفيذي رقم 18-199 المؤرخ في 2 أوت 2018 والمتعلق بتفويض المرفق العام، الجريدة الرسمية عدد رقم 48، المؤرخة في 5 أوت 2018.

- المرسوم الرئاسي رقم 20- 442 مؤرخ في 15 جمادى الأولى عام 1442 الموافق 30 ديسمبر سنة 2020 يتعلق بإصدار التعديل الدستوري، المصادق في استفتاء أول نوفمبر 2020. الجريدة الرسمية عدد 82، الصادرة 30 في ديسمبر 2020.

ثانيا- قائمة المراجع:

أ- الكتب:

- بعلي محمد الصغير القانون الإداري التنظيم الإداري النشاط الإداري، دار العلوم للنشر و -) ، التوزيع- عنابة- الجزائر، 2013
- حسين طاهري، القانون الإداري والمؤسسات الإدارية (التنظيم الإداري-النشاط الإداري) دراسة مقارنة، دار الخلدونية، الجزائر، ط1، 2007.
- مؤنس رشاد الدين، المرام في المعاني والكلام، د.ر.ج، دار الراتب الجامعية، بيروت، ط1، 2000.
- محمد الصيرفي، الفساد بين الإصلاح والتطوير الإداري، د.ر.ج، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، ط1، 2008.
- مريزق عدمان، التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية والاتجاهات الحديثة، جسور للنشر والتوزيع، المحمدية، الجزائر، ط2015، 1.
- ناصر لباد، الأساسي في القانون الإداري، دار المجدد للنشر والتوزيع، الجزائر، ط1، 2011.
- علاء الدين عشي، مدخل القانون الإداري، ج01، دار الهدى، عين مليلة، الجزائر، 2012.
- عمار بوحوش، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين، دار الغرب الإسلامي، بيروت، لبنان، 2006.

- عمار بوضياف، الوجيز في القانون الإداري، جسور للنشر والتوزيع، الجزائر، ط4، 2017.
- عمار بوضياف، محاضرات في النشاط الإداري، القرار الإداري، دراسة تشريعية قضائية فقهية، جسور للنشر والتوزيع، الجزائر، 2007.

ب- الرسائل الجامعية

- عبد الكريم عشور، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية تخصص الديمقراطية والرشادة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري - قسنطينة، 2010/2009.
- عتيقة بلجبل، الإضراب في المرافق العامة- دراسة مقارنة، رسالة ماجستير، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2005/2004.

ج- المقالات في المجلات:

- العربي بوعمامة، رقاد حليلة، الاتصال العمومي والإدارة الالكترونية، رهانات ترشيد الخدمة العمومية، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الوادي، العدد 09، 2014، ص ص33، 49.
- إسماعيل بوقرة، عن ضمانات تحقيق مبدأ حياد الإدارة في المرافق العامة، مجلة الحقوق والعلوم السياسية، جامعة خنشلة، العدد 13، جانفي 2020، ص ص10، 21.

- بوالشعور وفاء، المبادئ التي تحكم المرافق العمومية على ضوء التعديل الدستوري 2020، مجلة هيروتودت للعلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة، الجزائر، المجلد 06، العدد 02، 2022، ص 688، 702.
- بلقرع فاطنة وآخرون، جاهزية الإدارة الالكترونية في الجزائر ودورها في إرساء الخدمة العمومية، مجلة البديل الإقتصادي، جامعة زيان عاشور بالجلفة، الجزائر، المجلد 07، العدد 08، ديسمبر 2017، ص 01، 15.
- بن شناف منال، بن اعراب محمد، دور المرصد الوطني للمرفق العام في إصلاح الخدمة العمومية في الجزائر، مجلة دفاتر السياسة والقانون، جامعة محمد لمين دباغين سطيف 02، الجزائر، المجلد 12، العدد 01، 2020، ص 102، 110.
- ياسين حجاب، محرز مبروكة، الإطار القانوني المنظم لتفويضات المرفق العام في التشريع الجزائري، مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية، جامعة المسيلة، العدد 02، جوان 2016، ص 131، 157.
- مفتاح حرشاؤ، الخدمة العمومية في الجزائر بين تعقيدات البيروقراطية والتحديات الإلكترونية، مجلة البحوث السياسية والإدارية، جامعة الجلفة، العدد 12، 2018، ص 228، 239.
- مراكشي محمد لمين، فقاير فيصل، الإدارة الالكترونية وأثرها على إصلاح الخدمة العمومية في الجزائر، مجلة الإبداع، جامعة البليدة، الجزائر، المجلد 07، العدد 08، 2018، ص 139، 153.
- سحر عبد الله الحملي، الإصلاح الإداري وآليات تطبيقه - دراسة مقارنة-، مجلة العلمية لقطاع كليات التجارة، جامعة الأزهر، مصر، العدد 10، يناير 2013، ص 332، 362.
- سليمان حاج عزام، دور المبادئ العامة للمرفق العام المفوض في حماية حقوق المنتفعين، مجلة الحقوق والحريات، جامعة بسكرة، العدد 06، 2018، ص 133، 153.
- رابحي كريمة، الإطار القانوني للمرصد الوطني للمرفق العام، مجلة دراسات في الوظيفة العامة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة مولود معمري تيزي وزو، الجزائر، المجلد 04، العدد 08، جوان 2021، ص 70، 87.
- شليحي الطاهر، قريني ربحية، الإدارة الإلكترونية ومدى مساهمتها في تحسين الخدمة العمومية بالبلديات، مجلة أفاق علوم الإدارة والاقتصاد، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجلفة، المجلد 03، العدد 02، 2019، ص 184، 203.
- خليل بن حمد البوسعيد، أثر رقمنة العمل الإداري في سلطنة عمان على تطبيق المبادئ القانونية التي تحكم سير المرافق العامة، مجلة الدراسات والبحوث القانونية، المجلد 09، العدد 01، 2024، ص 11، 32.
- غالم الهام مصطفى، الحكومة الإلكترونية كمدخل لإصلاح الخدمة العمومية، المجلة المصرية لعلوم المعلومات، المدرسة الوطنية العليا للإحصاء والاقتصاد التطبيقي القليعة، الجزائر، المجلد 05، العدد 02، أكتوبر 2018، ص 217، 262.