

نحو تكريس الطابع الإلكتروني في علاقة المواطن بالإدارة

"مقاربة قانونية في النظامين الجزائري والمغربي"

Towards consolidation the electronic nature of the relationship between the citizen and the administration: Legal approach in the algerian and moroccan systems

د. لعميري ياسين⁽¹⁾

أستاذ محاضر "ب" - كلية الحقوق والعلوم السياسية

جامعة أكلي محند أولحاج - البويرة (الجزائر)

y.lamiri@univ-bouira.dz

تاريخ النشر
15 جانفي 2021

تاريخ القبول:
06 جانفي 2021

تاريخ الارسال:
01 سبتمبر 2020

المخلص:

ركزت هاته الدراسة على بحث طبيعة العلاقة بين المواطن والإدارة في الجزائر وذلك من وجهة نظر قانونية، أساسها إرادته تشريعية رسمت حدود تلك العلاقة وبيّنت مرتكزاتها الجوهرية، على ضوء المرسوم رقم 131/88، هذا الأخير الذي اتسمت أحكامه بالحدودية إذا ما تم مقاربتها مع الواقع العملي، كما حاولت هاته الدراسة مقارنة تلك العلاقة القانونية مع ما أصبح يعرف بضابط العصرنة الإلكترونية، والذي جسده تجربة تشريعية مغربية، أبانت على أسس متينة لاعتماده في إطار العلاقة بين المواطن والإدارة المغربية، لتعتبر بحق نموذجا يمكن الاقتداء به، من خلال القيام بمراجعة شاملة لأحكام المرسوم رقم 131/88، بتوظيف البعد الإلكتروني كناظم أساسي للعلاقة بين المواطن والإدارة، مع توفير الإطار التنظيمي المناسب.

الكلمات المفتاحية: المواطن - الإدارة - علاقة إلكترونية - إطار قانوني - تجربة المشرع

المغربي.

Abstract :

This study focused on researching the nature of the relationship between citizen and administration in Algeria from a legal point of view; it is based on a legislative will which has defined its limits and clarified its fundamental axes, according to decree no. 88/131, the latter, whose provisions were characterized by limitations if they were approached with practical reality, this study also attempted to approach this legal relationship with what has become known the electronic modernization standard, this was embodied by moroccan legislative experience, the latter it revealed solid bases for its adoption in the framework of relations between the citizen and the moroccan administration, it really is a model it can be emulated ,through to make complete modifications to the provisions of decree no. 88/131, by using the electronic dimension as a regulator of relation between the citizen and the administration whith the appropriate regulatory framework.

key words : Citizen- administration- electonic relationship- legal framework - moroccan legislator experience.

مقدمة :

لطالما كانت خاصية التلازم صفة تميز العلاقة بين المواطن والإدارة، وذلك مهما اختلفت الأنظمة وتغيرت التوجهات، فلا يمكن أن يستقيم التنظيم الإداري في الدولة إلا مع وجود هذا الارتباط بينهما مباشرة كان أو غير مباشر، كما لا يمكن الحديث على وجود قانون إداري ومن باب أولى نشاط إداري في الدولة في ظل غياب أحد أطراف العلاقة.

لقد صاحب العلاقة بين المواطن والإدارة ورغم التلازم الأصلي الذي يسبغها صراعا ظل نبضه قائما، وذلك من منطلق التعارض بين المصالح، المصلحة السلطوية للإدارة، ومصلحة شخصية للمواطن بمختلف تجلياتها، في سياق ما يُعرف بالصراع بين السلطة والحرية. من أجل ذلك برزت عدّة متغيرات تخللت العلاقة وهدأت من روعها، منها ما فُرض تحت وطأة الحتمية بالنظر لطبيعة العلاقة وما صاحبها، حتى تم التوصل لتبني فكرة الحكامة أو الرشادة الإدارية والتي تجعل من خدمة المواطن مقصدا لها.

ومنها ما فرضها واقع تجسيد العلاقة بين المواطن والإدارة في ظل الحاجة اللامتناهية لهذا الأخير من جهة، والتطور الحاصل في مستلزمات الاستجابة لتلك الحاجة من جهة أخرى، حتى وصلت الأنظمة إلى إضفاء الطابع الإلكتروني على تلك العلاقة خدمة للمواطن وحماية لمصالحه المشروعة.

إن الموضوع الذي يتطلع لإقامة علاقة إلكترونية بين المواطن والإدارة في ظل الإطار القانوني الواضح يكتسي من الأهمية أكثر مما نال من حظ الدراسة ويبرز ذلك في ظل طبيعة النظام الإداري الجزائري المرتبط بالتوجه القانوني والاقتصادي والنهج السياسي السائد، مع الجمود القانوني الناظم للعلاقة بين المواطن والإدارة.

ما يجعل تلك الأهمية تدق، هي الطبيعة الخاصة للمواطن الجزائري في علاقته مع الإدارة، وكذا خصوصية الإدارة الجزائرية من منطلق مواردها البشرية، فصلا على تطور وتجدد حاجات المواطن وقدرية حقه في خدمة إدارية مواكبة لحاجاته، ومقتصد لهجه.

كل ذلك في ظل تعدد غايات العلاقة الإلكترونية بين المواطن والإدارة والتي تجاوزت غاية تأدية الخدمة إلى غاية حماية مصالحه المشروعة، بما يلزم من مقتضيات قانونية وتنظيمية تُبين أسس العلاقة وتسمح بتجسيدها على أرض الواقع.

من هنا تستهدف هاته الدراسة بيان طبيعة العلاقة بين المواطن والإدارة في ظل النظام القانوني الجزائري، مع استعراض النموذج الإلكتروني السائد عند المشرع المغربي وبيان كيفية الاقتداء به خدمة للنظام الإداري الجزائري.

وعليه وسعيا لبلوغ هدف الدراسة سيتم الاعتماد على الإشكالية التالية: ماهي المرتكزات القانونية المناسبة لتكريس العلاقة الإلكترونية بين المواطن والإدارة الجزائرية بمحاكاة التجربة التشريعية المغربية؟

وقوفا على مختلف تفاصيل هذا الموضوع وسعيا للإجابة على إشكاليته سيتم الاعتماد على المنهج الوصفي كسبيل مناسب في مقام الحال، إذ يسمح بتشخيص العلاقة بين المواطن والإدارة من زاوية قانونية أساسا، وعملية في بعض الأحيان، مع توظيف المنهج التحليلي الذي يسمح بالوقوف على مختلف النصوص التشريعية تمحيصا لها وكشفا لمبلاساتها المتحكمة في العلاقة بين المواطن والإدارة.

من هذا المنطلق ستقسم دراسة الحال لمبحثين يخصص المبحث الأول لبيان طبيعة العلاقة بين المواطن والإدارة عند المشرع الجزائري، في حين يخصص المبحث الثاني لدراسة العلاقة بين المواطن والإدارة عند المشرع المغربي كنموذج الكتروني يمكن المقاربة على أحكامه والاقتداء به.

المبحث الأول: العلاقة بين المواطن

والإدارة عند المشرع الجزائري بطابع تقليدي

ينظم العلاقة بين المواطن والإدارة عند المشرع الجزائري مرسوم سنة 1988¹ والذي صدر في حقبة النظام السابق، أي قبل تغيير النهج على مختلف الأصعدة السياسية والاقتصادية والقانونية، وقد جاء هذا المرسوم بجملة من المرتكزات التي تكرر العلاقة بين المواطن والإدارة وتضبط أطرها، حسب الرؤية القانونية للمشرع، مرتكزات تراوحت في الحقيقة ما بين مبادئ والتزامات على الإدارة، وحقوق مشروعة للمواطن.

المطلب الأول: مبادئ والتزامات لم تتجاوز حد التصور

جملة من المبادئ جاء بها المرسوم وأصناف من الالتزامات فرضها على الإدارة لصالح المواطن، وهي على كل حال تنصب في نفس السياق، منها ما يندرج تحت مقصد الالتزام مع المواطن، ومنها ما يندرج تحت مقصد تحسين خدمة المواطن.

الفرع الأول: مقصد الالتزام مع المواطن

جاء هذا المرسوم بجملة من الأحكام التي تعتبر في حقيقتها قيودا تهدف لحماية حقوق المواطن في إطار مبدأ المصلحة أو الرخصة المشروعة من جهة، وشرعية تصرفات الإدارة من جهة أخرى، إذ يجب على المؤسسات والإدارات العمومية أن تسهر على حماية حقوق وحرريات المواطن، كما ينبغي عليها احترام كرامة المواطن ومعاملته باللطف والكراسة.

نحو تكريس الطابع الإلكتروني في علاقة المواطن بالإدارة "مقاربة قانونية في النظامين الجزائري والمغربي" —

كما يجب أن تكون تصرفات الإدارة مهما أخذت من الأشكال القانونية (قرارات أو عقود إدارية)، نابعة من مصدر مادي أساسه النصوص التشريعية والتنظيمية السارية، والا كانت تصرفاتها تلك غير مشروعة ومحلًا للمراجعة عن طريق الدعوى القضائية المناسبة².

وفي حالة ما إذا تعارضت مصالح الإدارة مع المصالح المشروعة للمواطن، وكان دافع هذا التعارض تحقيق غرض إداري بعيد الأصالة القانونية، وترتب عليه إهدار لتلك المصالح أو تأثير سلبي عليها ولو نسبيا، فإنه يكون لحالة التعسف في ممارسة السلطة مقامٌ يستتبعه حق أصيل للمواطن في المطالبة بالتعويض عما لحقه من ضرر³، ذلك أن تصرف الإدارة ينبغي ألا يخرج عن غرض تلبية حاجة عامة للمواطن، حتى وإن ظهر هذا التصرف في شكل عقد إداري، فهذا الأخير أحد وسائل تحقيق جوهر المرفق العام⁴ كمان هذا الأخير ساهم في بناء نظرية الدولة الحديثة التي تجعل المواطن محور المعادلة دائما⁵.

من ناحية أخرى نص المشرع في إطار أحكام المرسوم رقم 131/88 على ما أسماه "إعلام المواطن"، أين جعل له موضوعا ووسيلة لتحقيقه، فتمثل موضوعه في مختلف التعليمات والمناشير والمذكرات والآراء، بمعنى سبل تجسيد العلاقة مع المواطن مثل تلك المذكرات التي تضبط أوقات الاستقبال والتعليمات التي تحدد أيام تسليم بعض الوثائق أو العقود الخاصة بالمواطن، ووسيلة ذلك هي النشر عن طريق التعليق في النشرة الرسمية للإدارة أو عن طريق أية وسيلة أخرى تكون الإدارة مطالبة باتخاذها وتطويرها.

لم يثبت الواقع لحد الساعة مثل هذا التطوير لا سيما على مستوى تلك الهيئات الإدارية القريبة من المواطن، وذلك رغم المستجدات التي برزت على الساحة التشريعية في البلد، في إطار مسعى تحسين العلاقة بين الإدارة والمواطن وترقية خدمة هذا الأخير، مثل المرصد الوطني للمرفق العام، الذي له في ظاهر الحال من الصلاحيات ما يصبوا من خلالها لتحسين الخدمة العمومية وترقية سبل تقديمها، ويتضح ذلك من النص التالي: « يكلف المرصد في مجال عصرنة المرفق العام بدراسة واقتراح كل تدبير من شأنه المساهمة في قيام الإدارات والمؤسسات والهيئات العمومية بتنفيذ برنامجها الخاص بعصرنة المرفق العام، وبهذه الصفة يقترح كل تدبير من طبيعته أن:

- يحفز تطوير الإدارة الإلكترونية بإدخال التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال وتعميمها.

- يحفز على وضع أنظمة وإجراءات فعالة للاتصال قصد ضمان إعلام المواطنين حول خدمات المرفق العام، وتحسين حصول المستعملين على المعلومة وجمع آرائهم واقتراحاتهم الرد على شكاويهم⁶.

الواضح في هذا المقام أن مهمة المرصد لا تتعدى الجانب التصوري الاستشاري، كونه هيئة استشارية بالدرجة الأولى يقف عند حد الدراسة وتقديم المقترح، ويكون ذلك بعيد على العلاقة الالكترونية المطلوب تحقيقها واقعيًا، وعليه بات من اللازم أن تضع كل إدارة مركزية أو محلية لا سيما هاته الأخيرة (كل ولاية وكل بلدية)، موقعًا إلكترونيًا خاصًا بها تُضمّنهُ معلومات تتعلق مثلًا بتاريخ ونشأة الولاية أو البلدية المعنية، ومعلومات تتعلق بمختلف النصوص التشريعية والتنظيمية من مناشير وتعليمات وكل ما له صلة بمصالح المواطن، ومعلومات تتعلق ببرامج التنمية المحلية المزمع إنجازها، وتاريخ إجراء مختلف المداولات، على أن يتم تحيين كل موقع الكتروني بشكل دوري، ومن هنا يكون فضاءً متاحًا بين يدي المواطن يُطلع عليه عند الحاجة، ويُمكنه من ممارسة حقه في المشاركة في تسيير الشؤون المحلية باعتباره حق مؤسس قانونًا هو الآخر.⁷

كما يندرج في إطار الالتزام بإعلام المواطن حقه في الحصول أو الاطلاع على مختلف الوثائق والمعلومات الإدارية ذات الصلة بمركزه القانوني، وذلك عن طريق الاستشارة الميدانية المجانية أو تسليم نسخ على نفقته وفي حالة رفض الإدارة تمكين المواطن من ذلك ينبغي عليها تبليغه بمقرر مسبب، بالنظر لطبيعة وأبعاد هذا الحق المخول للمواطن، إذ يعتبر أحد أمارات تجسيد ما يعرف بالديمقراطية التشاركية، هاته الأخيرة التي تسمح بدمج المجتمع المدني في الشأن المحلي⁸ وتتطلب أسسًا عريضة أهمها مبدأ المواطنة النابعة من روح الانتماء والشراكة في عملية التسيير تحقيقًا لتطلعات التنمية الشاملة⁹، وبالنظر لقيمة وحساسية هذا الحق المخول قانونًا للمواطن باعتباره التزام جوهري على الإدارة، تم تكريسه بموجب نص تنظيمي خاص صادر سنة 2016¹⁰ وذلك تطبيقًا للمادة 14 من قانون البلدية.

كما نص المرسوم التنفيذي رقم 131/88 على الالتزام باستقبال المواطن وفرض قيود من الناحية المادية الوظيفة على الإدارة تسمح بإدراكه، وحينئذ تلتزم الإدارة بضابطين أولهما حسن الاستقبال والتوجيه للمواطن، وثانيهما توفير الهياكل والتجهيزات المناسبة والمتناسبة مع حالة المواطن.

أخيرًا نظم المشرع ما أسماه باستدعاء المواطن وجعله إجراءً استثنائيًا وحدد ضوابطه الشكلية والموضوعية¹¹، ورغم ذلك يبقى هذا الحق للمواطن أو القيد للإدارة كما نظمته المشرع، مجرد طرفة قانونية تجاوزها الزمن فارغ المحتوى وعديم الجدوى بمقارنته بحقيقة الحماية القانونية لتلك المصالح المشروعة للمواطن حقوقًا وحرّيات.

الفرع الثاني: مقصد تحسين خدمة المواطن

بعدما ألزم المشرع الإدارة بضرورة تكييف خدماتها وهياكلها مع احتياجات المواطن، وهو ما يعرف في لغة الفقه بمبدأ تكييف المرفق العام الذي يلزم الإدارة بتغيير قواعد سير خدماتها بما يتلاءم مع حاجات المواطن المتجددة¹²، نص على ضرورة التحسين الدائم لنوعية الخدمة المقدمة من خلال تبسيط الإجراءات وتخفيف العبئ على المواطن.

كما ينبغي على الإدارة أن تتخذ من التدابير ما يلزم لمواكبة التقنيات الحديثة في التنظيم والتسيير، وهو ما يزال رهين المستقبل بالنسبة للإدارة الجزائرية، باستثناء بعض القطاعات مثل قطاع العدالة، والذي عرف صدور قانون خاص بعصرنتها¹³ إذ تم مؤخرا إطلاق خدمة النيابة الإلكترونية مثلا، أين يمكن للمواطن تقديم مختلف الشكاوى والعرائض بشكل إلكتروني وكذا الإطلاع على مآلها من خلال الدخول للموقع الإلكتروني الخاص¹⁴، أين تظهر الصفحة التالية التي تتيح هاته الخدمة:

The screenshot displays the official website of the Algerian Ministry of Justice (وزارة العدل). The header includes the national emblem and navigation links in French and Arabic. A prominent banner in the center reads "إطلاق أرضية النيابة الإلكترونية" (Launch of the electronic notary service) with a "جديد" (New) badge. Below the banner, there is a large photograph of a group of officials in blue uniforms, some holding the Algerian flag, at an official ceremony. To the right of the photo, there is a text box in Arabic detailing the launch of the service, mentioning the presence of the Minister of Justice and other high-ranking officials. Below the main image, there are several smaller sections: "أنشطة" (Activities) featuring a photo of a building, "الخدمات الإلكترونية" (Electronic services) listing various services like electronic notary, and "أخبار الطاع" (Ministry news) with a list of recent updates.

لقد فرض المشرع مع مستلزم التخفيف من الوثائق الإدارية ضرورة مصاحبة المواطن في الحصول على المعلومة اللازمة لدراسة الملف المعروف على الإدارة عن طريق حلول هاته الأخيرة محل المواطن، وكله في آجال مناسبة لا تلحق ضررا بمصلحة المواطن، وفي خضم ذلك لا يزال المشرع يلزم الإدارة باستخدام وسيلتي البريد والهاتف وهما تقنيتين تتجاوزهما الزمن، إذ أن محور العلاقة بين المواطن والإدارة يتطلب مرتكزا أساسيا يضمن جودة الخدمة وقلة الجهد والوقت، وباعتبار المورد البشري محورا أساسيا هو الآخر لتقديم الخدمة للمواطن فرض المشرع مقتضيات خاصة في موظفي الإدارة، إذ ينبغي معرفة هويتهم من خلال الـزي الموحد والشارة

المناسبة الواضحة، ويمنع عليهم رفض أداء الخدمة أو تسليم وثائق وعقود في إطار ما يقضي به التشريع، أو طلب ما لا ينص عليه هذا الأخير من وثائق وعقود وإلا كان تحت طائلة الجزاء القانوني¹⁵.

وبالرغم من مقاصد المشرع في إطار العلاقة بين المواطن والإدارة وفقا لأحكام مرسوم سنة 1988، فإن الواقع العملي لا يعكس التطلعات ويجعل تلك المقاصد مجرد شعارات لم تتعدى في كثير من الأحيان حد التصور أو المبدأ القانوني، ذلك أن مستوى الخدمة العمومية في إطار العلاقة بين المواطن والإدارة لا يزال يأخذ منحني عمودي يسير نحو الأسفل يوما بعد يوم، ولو بنسب متفاوتة من قطاع لآخر، فلا يمكن تحقيق جوهر الخدمة العمومية الناجعة في إطار علاقة مرنة بين المواطن والإدارة بمجرد شعارات لطالما تم التغني بها، وإنما يحتاج ذلك لتدابير ملموسة يعيشها المواطن ويحاكيها ولما يثريها ويقومها، فلا تنظيم ولا نجاعة إدارية ولا تكييف للخدمات بل إن بعضها يكاد يكون منعدما، فأين هي اللباقة والكياسة في التعامل مع المواطن وحسن استقباله وتوجيهه؟ فكلها شعارات لا يصدقها الواقع الجزائري، وضوء الصباح يغني عن المصباح في هذا الإطار.

كأن إعلام المواطن بوجه إيجابي أو سلبي نُظر له، بمعنى التزام هو على الإدارة أو حق للمواطن، غير مكرس واقعا بشكل شبه مطلق، بل إن درجة التعسف والامتناع الإداري وصلت لدرجة عدم إشهار حتى تلك الوثائق التي يلزم القانون بإشهارها (شهادة الحيازة على مستوى البلديات مثلا)، أو إخفاء بعض السجلات الرسمية لحملها تجاوزات وخروقات قانونية.

كل ذلك يسير في نسق عام تسيطر عليه ظاهرة البيروقراطية الهجينة التي لا تزال تزرع العلاقة الطبيعية بين المواطن والإدارة، فكثير من الإجراءات تعرف تعقيدا وتشابكا، وأسباب ذلك عديدها أهمها الصراعات السلطوية داخل الإدارة، وفشل في أنماط التسيير، وضعف التأطير والتكوين¹⁶.

فالعلاقة بين المواطن والإدارة تتطلب إذن، عينا رقيبة تسهر على تجسيدها، وذلك في ظل معادلة تجمع ما بين الإطار التقني الذي لا يُحْمَلُ المواطن إلا جهدا ووقتا يسيرا من جهة، ويسمح بإيصال إرادته لتلك العين الرقيبة بما يضمن مصالحه المشروعة ويُجَنَّبُه الضرر، من جهة أخرى، ويعتبر مرتكز تحقيق تلك المعادلة نظام إلكتروني ينبغي التفكير في اعتماده، مع لزومية التنظيم المحكم القائم على ازدواجية الدعم اللوجستي الكافي والمورد البشري المتخصص.

المطلب الثاني: حقوق مشروعة وسبل محدودة

خَوَّلَ المشرع في إطار تكريس العلاقة بين المواطن والإدارة حقوقا لهذا الأخير، وهي وإن لبست نفس الثوب، فإنها تختلف من حيث الطبيعة، وتتمثل في حق الطعن الذي يكتسي طابعين، الطابع الإداري، والطابع القضائي.

الفرع الأول: حق الطعن الإداري

يحق للمواطن تقديم طعن إداري ضد قرارات الإدارة الماسة بمركزه سواء أخذ هذا الطعن شكل التظلم أو غيره كأن يكون في صورة طلب أو رسالة أو عريضة وفق ما ذكره المشرع، ومن أجل ذلك فرض على الإدارة ضرورة تبليغ أي قرار للمواطن، ولا يقف الالتزام عند هذا الحد فقط، بل ينبغي أن يبين القرار المبلغ للمواطن، السلطة الإدارية التي يقدم إليها الطعن، ويكون من حق المواطن وعند تظلمه أمام الإدارة أو أمام السلطة الوصية عليها، بمعنى عند ممارسة نوعي التظلم الولائي أو الرئاسي في إطار الممارسة الكلية لحقه في التظلم¹⁷ أن يحتج على الإدارة بالتعليمات والمنشورات والمذكرات والإعلانات التي سبق وأن أصدرتها.

كما يجوز للشخص المعني بالقرار الإداري عملا بالقواعد العامة، تقديم تظلم إلى الجهة الإدارية مصدره القرار خلال أربعة أشهر من تاريخ التبليغ الشخصي بنسخة من القرار الإداري الفردي، أو من تاريخ نشر القرار الإداري الجماعي أو التنظيمي، وحتى يكون الأجل المذكور ذا أثر قانوني تجاه المواطن ينبغي التنبيه به في فحوى القرار المبلغ¹⁸، ومن هنا فإن التظلم الإداري المرفوع من قبل المواطن سواء إلى الإدارة مصدره القرار أو إلى سلطة وصية تعلوها درجة، يكون بمقصد الحيلولة دون ولوج باب القضاء، فهو إجراء ودي قد يضع حدا للأذى الذي لحق المواطن جراء قرار الإدارة¹⁹، من خلال قيام هاته الأخيرة بسحب أو تعديل أو إلغاء قرارها بمعنى إعادة توظيف مقتضى المشروعية في تصرف الإدارة²⁰.

ومن الناحية التشريعية البحتة، تتسع مجالات تطبيق ما يعرف بالطعن الإداري، والذي يكتسي قانونا شكل التظلم، فمثلا وفي إطار علاقة المواطن بالبلدية، وتجسيدا لحقه في البناء، استحدث المشرع ما يسمى بالشباك الوحيد للبلدية وكلفه بتحضير ودراسة الملفات المتعلقة بمختلف عقود التعمير بما فيها رخصة البناء، وإذا حدث وأن تم رفض الترخيص له بذلك مكنه من تقديم طعن إلى الولاية أين يتم دراسة الملف من قبل الشباك الوحيد للولاية أو إلى الوزارة المكلفة بالعمران أين يتم دراسة الطعن من قبل المصالح التابعة لها.

من بين ما نص عليه المشرع الجزائري في هذا السياق ما يلي: «يمكن صاحب الطلب الذي لم يقتنع بالرّد الذي تم تبليغه به أو في حالة عدم الرّد من طرف السلطة المختصة في الآجال المطلوبة، أن يودع طعنا مقابل وصل إيداع لدى الولاية، وفي هذه الحالة تكون مدة أجل تسليم

الرخصة أو الرفض المبرر خمسة عشر²¹(15) يوما، يمكن صاحب الطلب أن يودع طعنا ثانيا لدى مصالح الوزارة المكلفة بالعمران في حالة عدم الرد خلال المدّة المحددة التي تلي تاريخ إيداع الطعن...»²¹.

إن ما يلاحظ على الطعن الإداري من الناحية العملية تقليديته، إذ أن السبل المعتمدة عمليا لا تزال بعيدة كل البعد على مقتضى العصرية الإدارية، هذا الأخير الذي يعتبر حسب البعض أداة لتحقيق التنمية الإدارية في ظل مرتكزات تعتمد على السرعة والشفافية وتُميّز الخدمات المقدمة²²، بمعنى اقتصاد الجهد والوقت، ففي غالب الأحيان وفي إطار علاقة المواطن بالإدارة، يتم إيداع الطعن يدويا أو إرساله عبر البريد المُضمّن، وكثيرا ما يُفتح الباب على التعسف من قبل الإدارة أين تُرفض التأشير على الطعن أو تمتنع عن استلامه كلية، ومن هنا يكون المطلوب، فتح مجال تقني للطعن القائم بين المواطن والإدارة بِقالب إلكتروني سليم يضمن السرعة واقتصاد الجهد وفاعلية الرقابة.

خاصة في ظل إعادة تفعيل دور مؤسسة وسيط الجمهورية سنة 2020، بموجب المرسوم الرئاسي رقم 45/20²³، أين أضفت المادة 02 منه، صفة هيئة الطعن غير القضائية على وسيط الجمهورية، إذ يساهم في حماية حقوق المواطنين وحرياتهم ويسهر على قانونية سير المؤسسات والإدارات العمومية، وحسب المادة 03 يخول الوسيط صلاحيات المتابعة والرقابة العامة التي تسمح له بتقدير حسن علاقات الإدارة بالمواطن، ويقترح التدابير التي يمكن اتخاذها ضد الإدارة وموظفيها المقصرين، ويتلقى الأجوبة عن المسائل المطروحة من طرف المرفق العمومي الذي يخطر الوسيط، ويرفع تقارير سنوية لرئيس الجمهورية، ويرسل توصيات واقتراحات كفيلة بتحسين سير المرفق المعني، كله حسب المواد 07، 08، 09 من المرسوم.

ما يلاحظ على وسيط الجمهورية تقليدية عمله، إذ أن قنوات اتصال المواطن به، تتسم بالهشاشة كونها تفتقد لمعالم قانونية تتخذ من العلاقة الإلكترونية الواضحة والسليمة أساسا لها، وذلك رغم صدور النص المنظم لمصالحه وتعيين المندوبين المحليين له²⁴، إذ يكون المطلوب إحداث مركز اتصال هاتفي مباشر وموقع إلكتروني خاص به.

الفرع الثاني: حق الطعن القضائي

فضلا على الطعن الإداري خول المشرع للمواطن في إطار مرسوم 1988 بشكل ضمني الحق في ممارسة الطعن القضائي، إذ يمكن للمواطن حسب مضمون النص، وزيادة عن الطعن الإداري أن يتّبع جميع السبل القانونية في احتجاجه على قرارات الإدارة وعقودها ومن ذلك المطالبة بالتعويض إذا اقتضى الأمر.

نحو تكريس الطابع الإلكتروني في علاقة المواطن بالإدارة "مقاربة قانونية في النظامين الجزائري والمغربي" —

ومعلوم أن التعويض عن الضرر يستوجب دعوى تضع تلك المصلحة المشروعة للمواطن بين يدي القضاء الذي له سلطة التقدير، وفي ظل التقرير القانوني لحق المواطن في التعويض عما لحقه من ضرر في إطار علاقته مع الإدارة، يكون من باب أولى تخويله حق أصيل في مخاصمة قرارات الإدارة أو عقودها أمام القضاء عن طريق الدعوى القضائية المناسبة، وذلك مباشرة أو عن طريق التكتل الجمعي²⁵.

وعملا بأحكام قانون الإجراءات المدنية والإدارية يمكن مخاصمة القرارات الصادرة عن الإدارة، عن طريق مختلف الدعاوى الثابتة في باب المنازعات الإدارية، وذلك أمام الجهة القضائية المختصة إذ أن: «المحاكم الإدارية هي جهات الولاية العامة في المنازعات الإدارية تختص بالفصل في أول درجة بحكم قابل للاستئناف في جميع القضايا التي تكون الدولة أو الولاية أو البلدية أو إحدى المؤسسات ذات الصبغة الإدارية طرفا فيها»، كما أنه: «تختص المحاكم الإدارية كذلك بالفصل في: 1- دعاوى إلغاء القرارات الإدارية والدعاوى التفسيرية ودعاوى فحص المشروعية... 2- دعاوى القضاء الكامل...»²⁶.

يُستع نطاق التكريس القانوني لحق الطعن القضائي، فمثلا وفي إطار تكريس العلاقة بين المواطن والإدارة وتجسيدها مبدأ الإعلام الثابت في ظل أحكام المرسوم 131/88، حَوَّلَ المشرع بموجب النص الخاص حق الطعن القضائي للمواطن وذلك في حالة ما إذا تم رفض الإطلاع أو تسليم نسخ من الوثائق المطلوبة، وهو ما يتضح من مضمون النص التالي: «يبلغ قرار رفض الإطلاع أو إعادة نسخ القرارات البلدية للمعنيين بموجب مكتوب معلل، يمكن أن يكون الرفض موضوع طعن طبقا للتشريع المعمول به»²⁷، فالقصد من حقيقة هذا النص هو الطعن القضائي في قرار رفض الإطلاع أو تسليم النسخ المطلوبة، والذي يدخل ضمن الاختصاص أصيل للمحكمة الإدارية والتي تتصدى لدعوى إلغاء مثل هاته القرارات، باعتبار هاته الدعوى أبلغ سبيل لإعادة وضع قرارات الإدارة في نسق الشرعية القانونية من خلال بسط السلطة القضائية²⁸.

المبحث الثاني: العلاقة بين المواطن

والإدارة عند المشرع المغربي: نموذج إلكتروني يقتدى به

المُطَّلَع على دقائق المنظومة التشريعية المغربية يتضح له جلاء زخم الميكنزمات المكرسة للعلاقة بين المواطن والإدارة والرامية لتحسين الخدمة العمومية، سواء من خلال الأسلوب العادي عبر ما يسمى بمؤسسة الوسيط الإداري²⁹ أو الأسلوب الإلكتروني، الذي يبدو جليا بين المواطن والإدارة المغربية على جميع المستويات المحلية والمركزية، من خلال استحداث نظام إلكتروني متكامل يعتمد على ركيزتين، البوابة الوطنية الإلكترونية للشكايات، والوحدات القطاعية لتلقي ومعالجة الشكايات.

المطلب الأول: البوابة الوطنية الإلكترونية للشكايات

على خلفية الخطاب الملكي بمناسبة افتتاح البرلمان المغربي بتاريخ 2016/10/14، تم الشروع في تحضير الأرضية القانونية المناسبة لاستحداث بوابة الكترونية للشكايات، وبعد سنة من ذلك تم استحداث هاته البوابة وبالتحديد في شهر جوان لسنة 2017، وهي أحد أهم أمارات تجسيد ما يسمى بالحكومة الالكترونية، ولقد شرعت في العمل فعليا ابتداء من الفاتح جانفي لسنة 2018، والأكد أن للبوابة تنظيم تقني ووظيفي خاص، ومساطر يتم العمل من خلالها عبر البوابة.

الفرع الأول: التنظيم التقني والوظيفي للبوابة الوطنية الإلكترونية للشكايات

تم إحداث هاته البوابة من خلال وضع موقع إلكتروني خاص بها، تحت مسمى "البوابة الوطنية للشكايات"، كما أنشأ تقنيا مركز اتصال هاتفي يلحق بالبوابة. وأحدث بها أيضا سجل إلكتروني تُقيد به الشكاوى، وتم إحداث كل ذلك لدى السلطة الحكومية المكلفة بإصلاح الإدارة وبالوظيفة العمومية في دولة المغرب.

ينصب عمل البوابة من الناحية الوظيفية على ثلاثة عناصر جوهرية، تتعلق بالمواطن، أولها الشكايات والتي تُعد تعبيراً كتابياً أو شفويا أو تسجيلاً سمعياً أو بصرياً أو كلاهما، وذلك للإفصاح عن كل ضرر يلحق المواطن جراء تصرف الإدارة سواء نتج عن قرار صريح أو ضمني أو عن عمل أو امتناع عن عمل يكون مخالفا للقانون ومتافيا لمبادئ العدالة والإنصاف، أو للإفصاح عن عدم رضا بالخدمة المقدمة من طرف الإدارة.

أما العنصر الوظيفي الثاني للبوابة فينصب على الملاحظات والتي تقدم عبر كل تعبير كتابي أو شفوي أو عبر تسجيل سمعي أو بصري، يُفصح فيه المواطن عن وجهة نظره إزاء خدمة من الخدمات التي تقدمها الإدارة، في حين يتمثل العنصر الثالث فيما أسماه المشرع المغربي بالاقترحات وذلك بنفس وسائل التعبير عن الشكايات والملاحظات لكن بقصد الإفصاح عن رأي يستهدف تحسين الخدمة المقدمة من قبل الإدارة للمواطن³⁰، ويتسنى كل ذلك للمواطن من خلال زيارة الموقع الإلكتروني للبوابة على الرابط التالي: www.chikaya.ma/?lang=ar³¹ لتظهر الصفحة التالية:



الفرع الثاني: مساطر العمل عبر البوابة الوطنية الإلكترونية للشكايات

تتمثل إجراءات معالجة الشكاوى عبر البوابة الإلكترونية والمقدمة من طرف المواطن

المغربي ضد أي إدارته تم التعامل معها، فيما يلي:

أولاً- يتم تقييد الشكاوى الكترونياً وفقاً لنموذج تم النص عليه بموجب قرار وزاري خاص³²، يتضمن بيانات المواطن وبيانات الإدارة، وموضوع الشكاوى ونصها، كما يمكن إرفاق الشكاوى بالوثائق التي تُدعمها مع اختيار طريقة تلقي الجواب، ويتم تثبيت البيانات، أو تقييدها هاتفياً عبر مركز الاتصال الملحق بالبوابة، وبمجرد ذلك يتلقى المعني إشعاراً آتياً بوصول شكواه وفق نموذج خاص، لتتقيد بعدها في السجل الإلكتروني المحدث بالبوابة، ويمكن للمواطن أيضاً وبنفس الطريقة تقديم ملاحظاته حول الخدمات العمومية المقدمة له، وكذا إقتراحاته الهادفة لتحسين جودة الخدمات وتطوير الأداء الإداري، كل ذلك مضبوط تقنياً عبر موقع البوابة الكترونياً.

ثانياً- بعد تقييد الشكاوى بالسجل الإلكتروني يتم إحالتها عبر البوابة إلى الإدارة المعنية وإلزامها بضرورة دراستها ومعالجتها والبت فيها كما تتخذ التدابير المناسبة بخصوص ملاحظات المرتفقين، وتعضي الإدارة من نظير الشكاوى إذا كانت خارجة عن اختصاصها لكنها ملزمة بتوجيه المواطن عند الرد، أو إذا كان موضوعها مطروح أمام العدالة أو مجرد شكوى كيدية تتضمن سبا أو قذفاً، وإذا تبين أن موضوع الشكاوى يستوجب متابعة قضائية يتم توجيهه المواطن إلى العدالة أو إحالة الملف مباشرة للعدالة من قبل الإدارة³³، ودراسة الشكاوى بعد تلقيها والرد عليها الكترونياً يكون من قبل الوحدات الإدارية لمعالجة الشكايات.

المطلب الثاني: وحدات تلقي ومعالجة الشكايات

تم إنشاء هاته الوحدات تزامنا مع إحداث البوابة الوطنية الإلكترونية وكآلية مكملة لها في العمل، إذ أن لها تنظيم إداري وتقني خاص بها، ومساطر خاصة لتلقي ومعالجة الشكايات.

الفرع الأول: التنظيم الإداري والتقني لوحدات تلقي ومعالجة الشكايات

بالنظر لكون النظام الإلكتروني لتلقي الشكايات المبني على ضوء أحكام مرسوم سنة 2017، آلية أساسية لتعزيز العلاقة بين المواطن والإدارة المغربية وتقليص الهوة الحاصلة على مستوى الجودة بين الخدمات التي ينتظرها المواطن وتلك التي تقدمها له الإدارة فعليا، ولما كان هذا النظام يُمكن الإدارات العمومية مركزية كانت أو محلية من الإطلاع على مستوى رضا المواطن، واستثمار ذلك في تجويد أدائها وتحسين الخدمات التي تقدمها، وذلك في إطار مسعى تحسين العلاقة اللازمة بين المواطن والإدارة في ظل نسق سلس ومرن³⁴.

تم النص على ضرورة الإحداث بقرار لرئيس الإدارة المعنية وحسب ما تقتضيه ضرورة المصلحة لوحدة إدارية خاصة أو أكثر، وذلك على مستوى كل مؤسسة عمومية وشخص اعتباري معني، وكذا على المستوى المركزي بكل وزارة تحت إشراف المفتش العام للقطاع الوزاري المعني، وعلى المستوى المحلي بمختلف الإدارات والمصالح اللامركزية.

تعنى هاته الوحدات بتلقي الشكاوى وإرشاد المواطن وتوجيهه، وكذا معالجة الشكاوى والرد عليها، فضلا عن تلقي ملاحظات واقتراحات المواطنين، مع لزومية دراسة الشكايات والملاحظات والاقتراحات، وفي نفس الوقت تكون ملزمة بمسك السجل الإلكتروني المحدث على مستوى البوابة الوطنية للشكايات، من أجل وضع إطار تقني سليم لتنسيق العمل.

الفرع الثاني: مساطر العمل عبر وحدات تلقي ومعالجة الشكاوى

يتم ذلك وفقا لمجموعة من الإجراءات وضعها المشرع المغربي تتمثل باختصار فيما يلي: أولا- تلزم كل وحدة إدارية على المستوى المركزي والمحلي بكل إدارة عمومية بالمسك الأولي للسجل الإلكتروني على مستوى البوابة الوطنية، بمعنى يُمسك إلكترونيا بالبوابة سجل لكل قطاع وزاري ولكل إدارة عمومية.

ثانيا- بمجرد تلقي الشكاوى بتدوينها في النموذج الإلكتروني الخاص أو هاتفيا عبر مركز الاتصال الإلكتروني المُلقق بالبوابة الوطنية، تقوم الهيئة التقنية المشرفة على البوابة الوطنية، بتقييد الشكاوى أو الملاحظة أو الاقتراح في السجل الإلكتروني الخاص بكل وزارة أو إدارة عمومية حسب الحالة، ليتم إعلام الوزارة أو الإدارة المعنية بذلك وإنزامها بنظر الشكاوى.

ثالثا- تلتزم الإدارة المعنية بدراسة ومعالجة الشكوى في أجل أقصاه ستون يوما من تاريخ توصلها بالشكوى، ويُقَيّد الردّ بدعامة تقنية خاصة على السجل الإلكتروني الخاص بالإدارة المعنية بالشكوى، وينبغي أن تُدرج بالدعامة كل المعلومات الضرورية لا سيما عنوان الإدارة المعنية ورقم الهاتف والفاكس خاصتها وكذا موقعها الإلكتروني.

تكون الإدارة مُلزَمة في أجل خمسة عشرَ يوما من تاريخ توصلها بالشكوى بتقديم ردّ معلل للمواطن في حالتين، إما أن الشكوى غير مدونة في النموذج الإلكتروني المحدد، أو غير مدعومة ومبررة بالحجج والوثائق اللازمة، لتعالجها لاحقا بعد استيفاء هذه الشروط، ومن هنا لا يبقى أمام المواطن سوى إعادة الدخول للموقع الإلكتروني للبوابة الوطنية وفتح السجل الإلكتروني الخاص بالإدارة المشتكى منها ليطلع على تفاصيل الرد والمعالجة للمشكل.

ما تجدر الإشارة إليه أخيرا أن كل وحدة إدارية ملزمة بإعداد تقرير سنوي حول نشاطها (حصيلة الشكاوى، الردود، والاقتراحات المعالجة) يرفع مباشرة لمسؤول الإدارة (المدير أو الوزير حسب الحالة)، كما يلزم المدير المعني أو وزير القطاع بإعداد تقرير سنوي مفصل حول الشكايات والملاحظات والاقتراحات مصنفة حسب مجالات الخدمة العمومية المقدمة، يجب أن يتضمن التقرير لزوما التدابير المتخذة لمعالجة الشكاوى وتحسين الخدمة العمومية، يرفع إلى رئيس الحكومة خلال الثلاث أشهر الأولى من السنة الموالية للسنة الجارية، وتبلغ نسخة منه إلى السلطة الحكومية المكلفة بإصلاح الإدارة وبالوظيفة العمومية، وتقوم هاته الأخيرة بناء على التقارير المذكورة وكل المعطيات الإحصائية المستخلصة من البوابة الوطنية بإعداد تقرير تركيبي ترفعه لرئيس الحكومة خلال أجل أقصاه شهر يونيو من السنة الموالية للسنة الجارية³⁵، ويتضمن التقرير السنوي القطاعي عدّة عناصر أهم محاورها:

1- تقديم حول الإدارة المعنية وحول الخدمات التي تقدمها وكذا الطريقة التي تتوصل من خلالها بملاحظات واقتراحات وشكايات المواطنين والكيفية التي تعالج من خلالها الشكايات الواردة، وكذا توصيف طبيعة الهيكل التنظيمي الذي يسهر على تدبير الشكايات والملاحظات والاقتراحات وكيفية اشتغاله.

2- الإحصائيات المتعلقة بالملاحظات والاقتراحات والشكايات المقدمة من طرف المواطنين وذلك حسب مجموعة من العناصر منها التوزيع الجغرافي وطبيعة المشتكى وموضوع الشكاية وغيرها.

3- التدابير المتخذة والمزمع اتخاذها من أجل تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين استنادا على ما تم استخلاصه من المعطيات المتعلقة بالشكايات والملاحظات والاقتراحات³⁶.

من هنا يمكن الاستفادة من تجربة المشرع المغربي، وذلك بمبادرة من طرف الوزارة المنتدبة المكلفة بإصلاح الخدمة العمومية في الجزائر³⁷.

خاتمة:

تم من خلال هاته الدراسة بيان طبيعة العلاقة بين المواطن والإدارة في القانون الجزائري على ضوء أحكام المرسوم 131/88 من خلال توضيح مجموعة المبادئ والالتزامات، والتي ظهرت في شكل مقصد الالتزام مع المواطن ومقصد تحسين خدمته، كما أسس المرسوم لحق الطعن باعتباره قاعدة متينة لحماية مصالح المواطن، إداريا وقضائيا، كما حاولت الدراسة إجراء مقارنة قانونية مع النظام المغربي للعلاقة بين المواطن والإدارة، ليتضح مما سبق أن مرسوم سنة 1988، لا يتضمن المرتكزات التي تؤسس لعلاقة الكترونية بين المواطن والإدارة في ظل نظام متكامل للرقابة، والتي تستهدف تعزيز مركز المواطن وحماية مصالحه المشروعة في مواجهة الإدارة، وغير بعيد عن ذلك أبان المشرع المغربي على تجربة يمكن الاستفادة منها استئناسا بالأحكام القانونية، ويمكن تلخيص ذلك في النتائج التالية:

- تتسم أحكام المرسوم التنفيذي رقم 131/88 بالطابع التقليدي، كونها خالية من البعد الإلكتروني الذي يضمن حماية ناجعة لمركز المواطن.

- لم يتجاوز الحيز القانوني والتنظيمي الناظم لعلاقة الإدارة بالمواطن في الجزائر مرحلة التصور أو المبدأ، كمأن من المرتكزات المجسدة لتلك العلاقة ما يبقى مجرد شعار، ومنها ما تجاوزه الزمن.

- رغم وجود أمارات تُنمّ على تبني البعد الإلكتروني في علاقة الإدارة بالمواطن، إلا أنها وردت من باب تحسين الخدمة العمومية المباشرة للمواطن في إطار علاقة طبيعية مع المرفق العام، فضلا على طابعها القطاعي، ذلك أن الاستفادة المثلى من البعد الإلكتروني تتحقق بوجود نظام عام شامل يضمن حماية المواطن من تعسف الإدارة في إطارها نشاطها.

- يبقى دور المرصد الوطني للمرفق العام تصوري بعيد عن الواقع، كمأن غياب تقنية الاتصال الإلكترونية التي تربط المواطن بوسيط الجمهورية تحد من دوره.

- أبان المشرع المغربي على نموذج سمح بتجسيد علاقة الكترونية بين المواطن والإدارة، في ظل مرتكزات تجمع ما بين الطابع التقني والتنظيم الإداري المتكامل.

من هنا وكمحولة للمساهمة في بلوغ مقتضى تحقيق خدمة راقية للمواطن، وحماية ناجعة لمركزه القانوني، في ظل علاقته مع الإدارة محلية كانت أو مركزية، بأقل جهد ووقت، يمكن من خلال هاته الورقة البحثية تقديم الاقتراحات التالية:

نحو تكريس الطابع الإلكتروني في علاقة المواطن بالإدارة "مقاربة قانونية في النظامين الجزائري والمغربي" —

- التجسيد الواقعي لحق المواطن في الإعلام في إطار علاقته مع الإدارة العمومية من خلال إلزام هاته الأخيرة بوضع موقع الكتروني تُضمّنه كافة المعلومات المساهمة في إشراكه في عملية التسيير المحلي، وكافة الوثائق المتصلة بمصالحه.

- الاستفادة من تجربة المشرع المغربي واحداث بوابة وطنية إلكترونية لتلقي شكاوى المواطنين واقتراحاتهم وملاحظاتهم في الجزائر عبر موقع الكتروني خاص، مع إلحاق مركز اتصال هاتفي بها وذلك تحت إشراف الوزارة المنتدبة المكلفة بإصلاح الخدمة العمومية.

- إلزام مختلف الإدارات العمومية الجزائرية المحلية والمركزية بمسك سجل الكتروني خاص بها على مستوى البوابة مع إنشاء وحدة إدارية أو أكثر على مستوى كل إدارة عمومية، تكلف بتلقي ومعالجة والرّد على شكاوى وملاحظات واقتراحات المواطنين عبر هذا السجل، مع تبني نماذج خاصة لذلك كما فعل المشرع المغربي.

- توفير كافة الإمكانيات ووسائل الدعم اللوجستي اللازمة لبلوغ تنظيم هيكلي متكامل يؤسس لعلاقة الكترونية متينة بين المواطن والإدارة في الجزائر.

- توفير المورد البشري المتخصص من أجل تجسيد العلاقة الإلكترونية بين المواطن والإدارة في الجزائر، والسهر على تكوينه المستمر، في ظل ضابط يجمع ما بين الحرفية والضمير الأخلاقي.

- من باب أولى العمل على تهيئة الأرضية التشريعية المناسبة لتجسيد العلاقة الإلكترونية بين المواطن والإدارة، من خلال إصدار النصوص اللازمة لذلك، وكخطوة أولية بإدخال تعديلات جوهرية على المرسوم التنفيذي رقم 131/88 بدمج أحكامه في بعد الكتروني من باب محاكاة ضابط العصرية، مع إصدار نصوص تنظيمية تبين كيفية تجسيد تلك الأحكام تقنيا وإداريا.

الهوامش:

¹ - المرسوم رقم 131/88، المؤرخ في 1988/07/04، المنظم للعلاقات بين الإدارة والمواطن، الجريدة الرسمية عدد رقم 27، المؤرخة في 1988/07/06.

² - خليفة الجهمي، "الملاح الأساسية لمبدأ المشرعية الإدارية"، مقال منشور بتاريخ: 2012/08/26، اطلع عليه بتاريخ: 2020/08/26، على الساعة 14.00 زوالا، على الرابط الإلكتروني التالي:
<https://khalifasalem.wordpress.com/2012/08/26/>

³ - المواد من 02-05، من المرسوم رقم 131/88، السابق الذكر.

⁴ - محمد الصغير بعلي، العقود الإدارية، دار العلوم للنشر والتوزيع، عنابة الجزائر، 2005، ص 18، 19.

⁵ - Gilles j Guglielmi, Geneviève koubi, droit du service public, 3e édition, montchrestien lextentso édition, paris france, 2011, p 67.

⁶ المادة 05، من المرسوم الرئاسي رقم 03/16، المؤرخ في 2016/01/07، يتضمن إنشاء المرصد الوطني للمرفق العام، الجريدة الرسمية عدد رقم 02، المؤرخة في 2016/01/13.

- ⁷ - المواد من 11-14، من القانون رقم 10/11، المؤرخ في 22/06/2011، المتعلق بالبلدية، الجريدة الرسمية عدد رقم 37، المؤرخة في 03/07/2011.
- ⁸ - حمدي مريم، دور الجماعات المحلية في تكريس الديمقراطية التشاركية في التشريع الجزائري، (رسالة ماجستير)، تخصص القانون الإداري، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم الحقوق، جامعة المسيلة، الجزائر، 2015، ص 38.
- ⁹ - كحال سعيدة، الديمقراطية التشاركية والتنمية الإنسانية المستدامة "دراسة حالة الجزائر"، (أطروحة دكتوراه)، تخصص الدراسات السياسية المقارنة، كلية العلوم السياسية، قسم العلاقات الدولية، جامعة قسنطينة 03، الجزائر، 2017، ص 167.
- ¹⁰ - المرسوم التنفيذي رقم 16/190، المؤرخ في 30/06/2016، يحدد كيفية الاطلاع على مستخرجات مداوالت المجلس الشعبي البلدي والقرارات البلدية، الجريدة الرسمية عدد رقم 41، المؤرخة في 12/07/2011.
- ¹¹ - المواد من 07-20، من المرسوم التنفيذي رقم 88/131، السابق الذكر.
- ¹² - محمد الصغير بعلي، القانون الإداري التنظيم الإداري النشاط الإداري، دار العلوم للنشر والتوزيع، عناية الجزائر، 2002، ص 235.
- ¹³ - القانون رقم 03/15، المؤرخ في 01/02/2015، يتعلق بعصنة العدالة، الجريدة الرسمية عدد رقم 06، المؤرخة في 10/02/2015.
- ¹⁴ - Le Site web: e-nyaba.mjjustice.dz/choix.php le: 26/08/2020, À 13h30.
- ¹⁵ - المواد من 21-30، من المرسوم التنفيذي رقم 88/131، السابق الذكر.
- ¹⁶ - قاسم ميلود، "علاقة المواطن بالإدارة الحكومية بين الأزمات ومحاولات الإصلاح"، مقال منشور بتاريخ: 14/11/2019، اطلع عليه بتاريخ: 26/08/2020، على الساعة 13.00 زوالا، على الرابط الإلكتروني التالي: <http://arabprf.com/?p=1792>
- ¹⁷ - فريجة حسين، المبادئ الأساسية في قانون الإجراءات المدنية والإدارية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2010، ص 359.
- ¹⁸ - المادتين، رقم 829، 830، من القانون رقم 08/09، المؤرخ في 25/02/2008، المتضمن قانون الإجراءات المدنية والإدارية، الجريدة الرسمية عدد رقم 21، المؤرخة في 23/04/2008.
- ¹⁹ - عيساني علي، التظلم والصلح في المنازعات الإدارية، (رسالة ماجستير)، تخصص القانون العام، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم الحقوق، جامعة تلمسان، الجزائر، 2008، ص 81.
- ²⁰ - محمد بركات، مرية العقون، "تنظيم التظلم الإداري في قانون الإجراءات المدنية والإدارية"، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، الصادر عن جامعة الجلفة، الجزائر، المجلد 10، العدد 01، 2017، ص 394.
- ²¹ - المادة رقم 62، من المرسوم التنفيذي رقم 15/19، المؤرخ في 25/01/2015، يحدد كيفية تحضير عقود التعمير وتسليمها، الجريدة الرسمية عدد رقم 07، المؤرخة في 12/02/2015.
- ²² - قمره النذير، "مساهمة الإدارة الإلكترونية في محاربة الفساد الإداري وتنمية الإدارة"، مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية، الصادر عن كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة الحاج لخضر باتنة 1، الجزائر، المجلد 07، العدد 01، 2020، ص 1038.
- ²³ - المرسوم الرئاسي رقم 20/45، المؤرخ في 15/02/2020، يتضمن تأسيس وسيط الجمهورية، الجريدة الرسمية عدد رقم 09، المؤرخة في 19/02/2020.

- ²⁴ - المرسوم الرئاسي رقم 103/20، المؤرخ في 2020/04/25، يتضمن تنظيم مصالح وسيط الجمهورية وسيرها، المل والمتمم، الجريدة الرسمية عدد رقم 25، المؤرخة في 2020/04/29.
- ²⁵ - المواد من 34-39، من المرسوم التنفيذي رقم 131/88، السابق الذكر.
- ²⁶ - المادتين، رقم 800، 801، من القانون رقم 09/08، السابق الذكر.
- ²⁷ - المادتين رقم 09، 10، من المرسوم التنفيذي رقم 190/16، السابق الذكر.
- ²⁸ - Kaline Santos Ferreira, le contentieux administratif en dehors du Juge "étude comparée des droits français et brésilien", thèse de doctorat en droit, université montesquieu-bordeaux 4, france, sans année, p168.
- ²⁹ - تعتبر مؤسسة الوسيط، مؤسسة وطنية عمومية متخصصة مستقلة تعنى بصفة عامة بضبط العلاقة بين الإدارة والمواطن المغربي، وقد حلت محل ما كان يسمى "بديوان المظالم" - في هذا وأكثر تفصيل راجع الظهير الشريف رقم 1.11.25، المؤرخ في 2011/03/17، المتضمن إحداث مؤسسة الوسيط، الجريدة الرسمية المغربية عدد رقم 5926، المؤرخة في 2011/03/17.
- ³⁰ - المادة رقم 02، من المرسوم رقم 2.17.265، المؤرخ في 2017/06/23، المحدد لكيفيات تلقي ملاحظات المرتفقين واقتراحاتهم، الجريدة الرسمية للمملكة المغربية عدد رقم 6582، المؤرخة في 2017/06/29.
- ³¹ - Le site Web du portail sur le lien suivant:// ww:http.chikaya.ma/?lang=ar, le 25/08/2020, À 21h30.
- ³² - القرار رقم 2488.17، المؤرخ في 2017/09/29، الصادر عن الوزير المنتدب لدى رئيس الحكومة المكلف بإصلاح الإدارة وبالوظيفة العمومية، المحدد لنموذج تقديم الشكاية ونموذج الأشعار بالتوصل بها، الجريدة الرسمية للمملكة المغربية عدد رقم 6634، المؤرخة في 2017/12/28.
- ³³ - المواد من رقم 03-05، والمادة رقم 07، من المرسوم رقم 2.17.265، السابق الذكر.
- ³⁴ - المنشور رقم 02، المؤرخ في 2019/03/06، الصادر عن وزارة إصلاح الإدارة والوظيفة العمومية، تحت موضوع "تفعيل مقتضيات المرسوم رقم 2.17.26 الصادر في 28 من رمضان 1438 الموافق 23 يونيو 2017" والموجه للسيد وزير الدولة والسيدات والسادة الوزراء والسيدات والسادة كتاب الدولة والسادة المندوبون السامون والسيد المندوب العام، ص 02.
- ³⁵ - المواد من 08-14، والمادة رقم 19، من المرسوم رقم 2.17.265، السابق الذكر.
- ³⁶ - المنشور رقم 02، المؤرخ في 2019/03/06، السابق الذكر، ص 03.
- ³⁷ - المستحدثة بموجب المرسوم التنفيذي رقم 381/13، المؤرخ في 2013/11/19، المحدد لصلاحيات الوزير لدى الوزير الأول المكلف بإصلاح الخدمة العمومية، الجريدة الرسمية عدد رقم 59، المؤرخة في 2013/11/20.