

المرصد الوطني للمرفق العام: بناء الثقة والشفافية بين الحكومة والمواطنين

THE NATIONAL OBSERVATORY OF PUBLIC UTILITY: BUILDING TRUST AND TRANSPARENCY BETWEEN GOVERNMENT AND CITIZENS

ط.د. ديموش مصطفى¹، أ.د. صافو محمد

¹ جامعة محمد بن أحمد وهران 02 (الجزائر)، demmouche.mustapha@univ-oran2.dz

² جامعة محمد بن أحمد وهران 02 (الجزائر)، safou.mohamed@univ-oran2.dz

تاريخ الإرسال: 01-07-2023 تاريخ القبول: 21-04-2025 تاريخ النشر: 30-06-2025

ملخص:

إن الإهتمام المتزايد في الجزائر بضرورة تحسين الخدمة العمومية في الإدارة العمومية ، نتج عنه مجموعة من الإصلاحات القانونية ذات الصلة من بينها إستحداث المرصد الوطني للمرفق العام بموجب المرسوم الرئاسي 16-03 ، والذي يعد هيئة مركزية وطنية تهدف بالأساس إلى ترقية الأداء الوظيفي وتسهيل العمل الإداري من خلال تقييم حالة الخدمات العمومية ، والبحث عن حلول وبدائل متاحة لإشكاليات تتعلق بإدارة ومحيطها ، غير أنه يستوجب إعادة النظر في تشكيلة والنظام القانوني للمرصد من أجل تفعيل أدواره لمواكبة التحولات الحاصلة في سبيل تقريب الإدارة من المواطن وتحقيق خدمة عمومية ذات جودة .

الكلمات المفتاحية: المرصد الوطني للمرفق العام؛ الخدمة العمومية؛ الإدارة الإلكترونية؛ الاستشارة؛

Abstract :

The growing concern in Algeria to the need improving public service in public administration resulted in a set of related legal reforms, where among these, the establishment of the national observatory for public utility is considered a central legal body by virtue of presidential decree 03-16. It aims primarily at promoting job performance and facilitating administrative work through assessing the state of public services, and searching for available solutions and alternatives to the surrounding of administrative

problems. However, a review of the composition and legal system is required to activate its roles, keep pace with the obtained changes and bring the administration closer to the citizen achieving a quality of public service.

Keywords: National Observatory for Public Utility - Electronic administration; Public Service ;consultation

المؤلف المرسل: ط.د. دموش مصطفى، الإيميل: mustapha.demmouche@univ-oran2.dz

أ.د. صافو محمد، الإيميل: safou.mohamed@univ-oran2.dz

1- مقدمة:

يعد تحسين جودة الخدمات العمومية أحد التحديات الرئيسة التي تواجهها الإدارة العمومية، وتسعى الحكومات إلى تجسيدها من خلال إصلاح منظومتها الادارية بهدف تحقيق الرفاهية في مختلف المجالات الاجتماعية والاقتصادية والثقافية وغيرها .

فإذا كان الجهاز الحكومي هو من يقرر السياسة العامة ، ويساهم في سن القوانين التي تساعد في تحقيق العدالة الاجتماعية ويتعهد بتنفيذها وتحويلها من مقترحات وأفكار تجريدية إلى واقع ملموس ، فإن الإدارة العمومية تتحمل مسؤولية تنفيذ جميع الخطط وتقدم مختلف الخدمات التي تلتزم بها القيادة السياسية إتجاه مواطنيها (بوحوش، 1984، صفحة 36) .

لقد عمدت الجزائر جملة من الإصلاحات الرامية لإصلاح المنظومة الإدارية للحد من الظواهر السلبية التي تعاني منها الإدارة العمومية كالبيروقراطية التي دفعت العديد من المواطنين للتخوف والإستياء من إستفحال بعض السلوكيات كعدم إهتمام الموظف بإنشغالات المواطن ،نتيجة للإهمال الوظيفي وتعقيد الإجراءات الإدارية وغيرها من العوامل التي أدت إلى إنسداد العلاقة بين الإدارة والمواطن .

ومن أجل تحسين العلاقة وإعادة الثقة بين الإدارة والمواطن أصدرت الحكومة الجزائرية مرسوم رقم 88-131 (88-131)، يتضمن تنظيم العلاقات بين الإدارة والمواطن) الذي ينظم العلاقات بين الإدارة

المرصد الوطني للمرفق العام :بناء الثقة والشفافية بين الحكومة والمواطنين

والمواطن والتي من خلالها يلزم الإدارة بضرورة إعلام وإستقبال المواطن وحرصها على التحسين الدائم لنوعية الخدمات التي تقدمها .

وفي نفس السياق ، تم إنشاء هيئة مركزية وطنية إستشارية بموجب المرسوم الرئاسي رقم 03-16 (2016)، يتضمن إنشاء المرصد الوطني للمرفق العام) الذي يقوم بأدوار مختلفة تهدف بالأساس إلى تحسين وترقية وعصرنة المرافق العمومية لضمان خدمة عمومية ذات جدوة وفاعلية .

فالإشكالية المطروحة بهذا الصدد : إلى أي مدى يساهم المرصد الوطني للمرفق العام في ترقية وتحسين الخدمة العمومية ؟

وللإجابة على الإشكالية المطروحة تستوقفنا الأسئلة التالية :

- ما مفهوم المرصد الوطني للمرفق العام ؟
- ماهي الطبيعة القانونية للمرصد الوطني للمرفق العام ؟
- فيما تتمثل أدوار ومهام المرصد الوطني للمرفق العام ؟
- لدراسة الإشكالية المطروحة تم إعتماد الفرضيات التالية ووضعها قيد الإختبار :
- الفرضية الأولى :** المرصد الوطني للمرفق العام هيئة تساهم بشكل رئيسي في تحسين وترقية الخدمات العمومية .

الفرضية الثانية : يواجه المرصد الوطني للمرفق العام قيود تنظيمية وقانونية جعلته لا يواكب التحولات السياسية والإدارية الحاصلة .

أهداف الدراسة : بشكل عام يهدف البحث إلى توفير رؤية شاملة حول المرصد الوطني للمرفق العام كآلية جديدة وبديلة لتحسين الخدمات العمومية ، وتسليط الضوء على المهام والأدوار القانونية التي يقوم

ط.د. دموش مصطفى - أ.د. صافو محمد

بها المرصد الوطني للمرفق العام ، وتحليل كيف يمكن أن يلعب المرصد الوطني للمرفق العام مهامه بشكل واضح من أجل تعزيز و تحسين الخدمات العمومية وعصرنة الإدارة العمومية .

الدراسات السابقة :

- دراسة قام بها كل من prabha ramseook-solakshana lukea –perunjodi

naidoo تحت عنوان service quality in the public service جودة الخدمة في

الخدمة العمومية في المجلة الدولية للمناجنت والتسويق وأكدت نتائج الدراسة على ضرورة تحسين الخدمة العمومية من خلال مدى توقع خدمات العملاء وذلك عن طريق الدراسة المستمرة لأدوات قياس جودة الخدمة .

- مؤلف للأستاذين julie dolan-david h rosenbloom تحت عنوان representative

bureaucracy classic readings and continuing controversies يتضمن

الكتاب دراسة تحليلية حول البيروقراطيات التمثيلية ومدى تقديمهم للخدمات العمومية القائمة بالأساس على الروابط الإجتماعية وصناعة القرار الإداري من خلال مقارنة تشاركية تعتمد على مبدأ تكافؤ الفرص والرقابة الديمقراطية على الإدارة بهدف تحسين الأداء الإداري .

- دراسة قام بها الباحث keith dowding تحت عنوان the civil service والذي الخدمة

العمومية والدولة من جهة ، والنماذج الإدارية الكلاسيكية والحديثة وأثرها في تحسين الخدمة العمومية .

- دراسة قامت بها الباحثة راجي كريمة تحت عنوان الإطار القانوني للمرصد الوطني للمرفق العام ،

مجلة دراسات في الوظيفة العامة ، العدد 8، جوان 2021 ، حيث توصلت الباحثة أن المرصد الوطني للمرفق العام قد قدم العديد من التوصيات والإقتراحات في مجال ترقية المرفق العام ، كإستحداث ليات التشاور بين المؤسسات العمومية في مجال المرفق العام ، غير أنها إنتقدت المرصد في تشكيلته التي لم تدرج شروط الكفاءة العلمية والمؤهلات .

المرصد الوطني للمرفق العام: بناء الثقة والشفافية بين الحكومة والمواطنين

- دراسة قام بها كل من بن شناف منال و بن اعراب محمد تحت عنوان دور المرصد الوطني للمرفق العام في إصلاح الخدمة العمومية في الجزائر، مجلة دفاتر السياسة والقانون ، المجلد 12 ، عدد 01 ، 2020 بحيث تم التوصل على ضرورة إشراك المواطن المحلي في عملية تسيير المرفق العام وذلك من خلال تمكينه من إبداء رأيه ، مع إلزامية نشر تقارير المرصد الوطني للمرفق العام من أجل ترسيخ مبدأ الإعلام الإداري .

المنهج المستخدم : في محاولة الإجابة على الإشكالية المطروحة واختبار صحة الفرضيات تم الإعتماد على منهج دراسة الحالة (محمد، 1997، صفحة 87) بإعتبار أن وحدة التحليل هو المرصد الوطني للمرفق العام وذلك لمحاولة فهم دور المرصد الوطني للمرفق العام في تحقيق خدمة عمومية ذات جودة .

الإقتراب المستخدم : تم الإعتماد على الإقتراب المؤسسي **institutional approach** (عارف، 2002، الصفحات 204-206) والذي يعتمد على شرح والتفصيل الوصفي محل الدراسة "المرصد الوطني للمرفق العام" . من خلال التحليل المؤسسي¹ الذي يعتمد في دراسته على الجوانب الرسمية والقانونية للمرصد الوطني للمرفق العام .

خطة وهيكل البحث : تحتوي هذه الدراسة على عنصرين أساسين ، يتمثل العنصر الأول في مدخل عام للمرصد الوطني للمرفق العام يتم من خلاله التعريف بالمرصد ، تشكيلته ، وطبيعته القانونية أما العنصر الثاني يتمثل في الأدوار المنوطة به و أهم الآليات التي تمكن المرصد الوطني للمرفق العام من ترقية وتحسين الخدمات العمومية .

2. المرصد الوطني للمرفق العام كهيئة استشارية لتحسين الخدمة العمومية

ط.د. دموش مصطفى -أ.د. صافو محمد

يعد المخطط الحكومي لسنة 2014 اللبنة الأولى لإستحداث المرصد الوطني للمرفق العام ، حيث خصص 38 بالمئة من الموارد الإجمالية من أجل تطوير الهياكل القاعدية وتحسين الخدمة العمومية . ومن بين الهياكل الإدارية المستحدثة المرصد الوطني للمرفق العام الذي أنشأ سنة 2016 بهدف تحسين الأداء الإداري لدى المرفق العام والخدمة العمومية (Bakhouch sabiha, p. 11) .

1.2 مدخل عام للمرصد الوطني للمرفق العام

إن إستحداث هيئات إدارية عمومية متخصصة من شأنها ترقية العمل الإداري وتحسين جودة الخدمة العمومية ، من خلال محاربة والحد من كافة الظواهر السلبية التي من شأنها زرع الهوة بين الإدارة والمواطن . وعليه يستوجب تحديد الطبيعة القانونية للمرصد الوطني للمرفق العام ، و الأدوار المخولة له للقيامه بمهامه .

2.2 : تعريف المرصد الوطني للمرفق العام على ضوء المرسوم الرئاسي رقم 03-16

تم إنشاء المرصد الوطني للمرفق العام وفق المرسوم الرئاسي 03-16 ، ليتم تعريفه كهيئة إستشارية تنشأ لدى الوزير المكلف بالداخلية تعنى بالتشاور مع الدوائر الوزارية والمؤسسات المعنية الأخرى ،تضم مجموعة من الخبراء والاستشاريين والإطارات السامية الذين يمارسون وظائف عليا على مستوى مؤسسات الدولة ، من أجل تنفيذ السياسة الوطنية والإشراف عليها بهدف ترقية المرفق العام والإدارة وتطويرهما من خلال دراسة وإقتراح وإعداد الآراء والمؤشرات والإحصائيات والمعلومات لتحسين نوعية خدمات المرفق العام . وكذا تعزيز البعد التشاركي في التسيير الإداري من خلال تشجيع ودعم المجتمع المدني في تحسين الخدمات العمومية .

3.2 الأساس القانوني للمرصد الوطني للمرفق العام

يعتبر المرسوم الرئاسي 03-16 المحدد القانوني لطبيعة المرصد الوطني للمرفق العام ،وعليه تم الإطلاع على مضامين هذا النص القانوني تبين أن المرصد الوطني هيئة إستشارية وطنية ، لا تتمتع بالاستقلالية وتمارس مهامها بصفة رقابية أيضا .

المرصد الوطني للمرفق العام: بناء الثقة والشفافية بين الحكومة والمواطنين

1.2.2: المرصد الوطني للمرفق العام كهيئة إستشارية .

يعتبر المرصد الوطني للمرفق العام هيئة إستشارية بموجب المادة 02 من المرسوم الرئاسي رقم 16-03 والتي نصت :المرصد هيئة إستشارية، وعليه تعرف الهيئات الإستشارية حسب الأستاذ أحمد بوضياف بأنها هيئات وأفراد متخصصة لديهم خبرات واسعة في مجالاتهم يقدمون آراءهم دون إلزامية من أجل تسهيل وتوجيه عمل الإدارة ومساعدتها (أحمد، 2012، صفحة 99).

ففي ظل التطورات الحاصلة والتشابك وإتساع دور الإدارة وتعدد المشكلات الإدارية ، أصبحت الإستشارة ضرورة لتسهيل العمليات الادارية وتفعيل القرارات والسياسات . وعليه أصبحت الاستشارة عملية حتمية لتخفيف الأعباء الإدارية (بوضياف، 2010) .

وتعرف الإستشارة من طرف الأستاذان جون . م .فينفر و فرانك ب . بسروود : أنها النشاط التكميلي الذي له أثار غير مباشرة ، ويلاحظ أنهما يقسمان العمل الإداري ، إلى عمل مباشر في تحقيق الأهداف وهو العمل التنفيذي أما العمل الإستشاري فهو تكميلي له غير مباشر (عمار، 2012، صفحة 95). إن العمل الإستشاري السليم يستوجب توفر شروط معينة ، ويتعلق الأمر بمرحلة دراسة المشكلة وصياغتها من أجل جمع المعلومات والمعطيات والحقائق اللازمة للمشكلة المعروضة ، وترتيبها وتحليلها وفق بيانات وأعمال إحصائية من أجل التنبؤ بمصيرها (أوصديق، 2008، صفحة 53) . ومن هذا المنطلق ، يجب التمييز بين ثلاث أنواع من الإجراءات الاستشارية :

- الإستشارة الإختيارية : consultation facultative

يمكن للإدارة العمومية وفي ظل غياب نص قانوني ملزم للاستشارة أن تطلبه ، بإعتبار أن الإدارة لها السلطة التقديرية في اللجوء إلى الإستشارة . وبالتالي يتجرد القرار الإداري من مبدأ الإلزامية (بعلي، 2004، صفحة 119).

- الإستشارة الإجبارية : **consultation obligatoire**

تلتزم السلطة الإدارية بضرورة إستشارة جهات متخصصة قبل إتخاذ قرارها ، في ظل وجود نص قانوني صريح يؤكد على إلزامية ذلك ، وفي حالة عدم قيام الهيئة الإدارية بالاستشارة يصبح القرار الإداري باطل (dembour, 1978, p. 141) ، ويشكل إهدار لضمانات كفلها القانون . ولا يعني في هذه الحالة إلزامية قيام السلطة الإدارية بالاستشارة أنها ملزمة بالأخذ به ، بل يبقى تعبيرا للجهة الإدارية التي طلبت الرأي (laubadere, 1973, p. 296) .

- الإستشارة المتبوعة بالرأي الواجب إتباعه : **consultation assortie de l'exigence de l'avis conforme**

تلتزم السلطة الإدارية بآراء الإستشارة ، بمعنى أن يكون القرار الإداري مطابقا للرأي الصادر عن الجهة الإستشارية ، ولا يمكن مخالفته أو تعديله (بعلي، 2004، صفحة 120). وعليه يصبح القرار الإداري باطلا في حالة لم يتطابق رأي الإستشارة بقرار الهيئة الإدارية وهو ما يلزم الإدارة بضرورة التقييد بالاستشارة محل الدراسة .

2.2.2 هيئة ذات إختصاص مركزي :

يعتبر المرصد الوطني للمرفق العام على حسب المادة الأولى من المرسوم الرئاسي 16-03 "تنشأ لدى الوزير المكلف بالداخلية مرصد وطني للمرفق العام يدعى في صلب النص "مرصد" . وعليه يعتبر المرصد هيئة عمومية وطنية مركزية ، يشرف عليها الوزير المكلف بالداخلية وذلك على حسب نص المادة 08 منه "يشكل المرصد الذي يرأسه الوزير المكلف بالداخلية أو ممثله " من الأعضاء".

كما نصت المادة 09 من نفس المرسوم " يعين أعضاء المرصد لمدة 3 سنوات قابلة للتجديد بقرار من الوزير المكلف بالداخلية ، بناء على إقتراح من المؤسسات والهيئات التي يخضعون إليها " وهو ما يعكس مدى خضوع الأعضاء إلى السلطة الرئاسية التي تعتبر مجموعة من الإختصاصات يتمتع بها كل رئيس في مواجهة رؤوسيه والتي تربطهم رابطة التبعية والخضوع والتي تخول لوزير المكلف بالداخلية

المرصد الوطني للمرفق العام :بناء الثقة والشفافية بين الحكومة والمواطنين

سلطة التعيين من جهة ، وسلطة ممارسة التوجيه والرقابة على أعمال مرؤوسيه (عمار ب.، 2012، الصفحات 15-19) .

يمكن للوزير المكلف بالداخلية تفويض الاختصاص إلى أحد ممثليه ليترأس المرصد الوطني للمرفق العام وهو ما يعد عدم تركيز إداري التي تعتبر أحد صور المركزية الذي أصبح ضرورة لازمة لتخفيف التعقيدات وتسهيل العمل الإداري ، غير أنه لا ينبغي فهم تفويض الاختصاص على أنه إستقلال بسلطة القرار والإنفصال التام عن السلطة المعنية ، يقول **odillon barrot** "أنا دائما أمام نفس المطرقة التي تضرب ولكن مع تقصير في اليد الضاربة " (بوضياف ع.، 2012، الصفحات 25-26).

3. تشكيلة المرصد الوطني للمرفق العام :

لقد نصت المادة 08 من المرسوم الرئاسي 16-03 وفي فصله الثالث المخصص لتنظيم وسير المرصد الوطني للمرفق العام ، ليتم توزيع أعضائه على الشكل التالي :

1.3 الإطارات السامية وممثثوا القطاعات الوزارية :

تم تخصيص 05 شخصيات يختارون من طرف وزير الداخلية والجماعات المحلية على أساس خبرتهم مع ممارستهم الفعلية لوظائف عليا على مستوى الدولة . كما يتم إختيار 13 ممثل عن قطاعات وزارية مختلفة (كريمة، صفحة 76):

- وزارة المالية
- وزارة الصناعة والمناجم
- وزارة الطاقة
- وزارة التجارة

ط.د. دموش مصطفى - أ.د. صافو محمد

- وزارة السكن والعمران والمدينة
- وزارة النقل
- وزارة التربية الوطنية
- وزارة العمل والتشغيل والضمان الإجتماعي
- وزارة الصحة والسكان
- وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال
- ممثل عن المديرية العامة للوظيفة العمومية والإصلاح الإداري
- ممثل عن المجلس الوطني الإقتصادي والإجتماعي
- ممثل عن الديوان الوطني للإحصاء

2.3: المجالس الشعبية المنتخبة

يتم إختيار أربعة رؤساء مجالس شعبية ولائية وبلدية كأعضاء بالمرصد الوطني للمرفق العام موزعة على الشكل التالي (نصيرة، صفحة 285):

- رئيسا 02 مجلسين شعبيين ولائين
- رئيسا 02 مجلسين شعبيين بلدية

3.3 : المجتمع المدني ووسائل الإعلام

نظرا لأهمية دور المجتمع المدني ووسائل الإعلام في المشاركة الفعلية في ترشيد وتحليل ودراسة القضايا متعلقة بالمرافق العمومية خصص المشرع الجزائري 03 أعضاء من المجتمع المدني ووسائل الإعلام موزعة على النحو التالي (أعراب، صفحة 105):

- ممثلان عن الجمعيات ذات الطابع الوطني يختاران من بين الجمعيات الأكثر تمثيلا
- ممثل 1 عن وسائل الإعلام .

4. آليات تفعيل المرصد الوطني للمرفق العام لتحسين الخدمة العمومية :

المرصد الوطني للمرفق العام: بناء الثقة والشفافية بين الحكومة والمواطنين

قبل التطرق إلى آليات تفعيل المرصد الوطني للمرفق العام من أجل تحسين الخدمة العمومية ، وجب التطرق إلى مهامه المخولة له قانونا ، ثم التطرق إلى الآليات التي بإمكانها أن تحسن من أداء المرصد.

1.4 مهام المرصد الوطني للمرفق العام :

نصت المادة 03 من المرسوم الرئاسي 16-03 المتضمن إستحداث المرصد الوطني للمرفق العام على المهام الموكلة له ، والتي سيتم توزيعها على الشكل التالي :

1.1.4 المساهمة في ترقية وتنظيم المرفق العام :

يعتمد المرصد الوطني للمرفق العام مجموعة من الآليات والتدابير والقواعد التي تسهل عملية تكيف وإنسجام المرافق العمومية مع التحولات الحاصلة في العديد من المجالات : الإقتصادية والإجتماعية والتكنولوجية وغيرها .

كما يقوم المرصد بإقتراح أعمال بهدف التنسيق بين الدوائر الوزارية والإدارية والهيئات العمومية في إطار تشجيع الابتكار والنجاعة في مجال خدمات المرفق العام ، مع المساهمة في ترقية حقوق الموظفي المرفق العام ، والسهر على تجسيد مبدأ المساواة والإستفادة من خدمات المرفق العام .

يعمل المرصد على تحسين خدمات المرفق العام من خلال القيام بدراسات وأبحاث وإحصائيات ، كما يقوم بتعزيز الديمقراطية التشاركية من خلال تشجيع مستعملي المرفق العام والمجتمع المدني لتحسين أداء المرفق العام (مروان و العقون، صفحة 728).

في حين يتعبر تبسيط الإجراءات الإدارية ومحاربة كافة التعقيدات الإدارية ضمن صلاحيات الممنوحة للمرصد ، وذلك بهدف إنجاز خدمات عمومية أكثر في وقت وجيز .

2.4 المساهمة في عصنة وأخلقة المرفق العام :

ط.د. دموش مصطفى - أ.د. صافو محمد

يعد المرصد الوطني للمرفق العام أحد الهيئات التي من شأنها مرافقة الإدارات والمؤسسات والهيئات العمومية في تنفيذ وتجسيد مشاريعها المتعلقة بالخصوص عصنة المرفق العام وذلك من خلال (حمادي، زوبير، صفحة 807):

- تحفيز الإدارة الإلكترونية بإدخال التكنولوجيات الحديثة وتعميمها
- تحفيز كل الإجراءات التي من شأنها ضمان إعلام المواطنين للحصول على المعلومة وجمع آرائهم واقتراحاتهم والرد على شكاويهم
- ونظرا لأهمية إرساء المهنية والآداب داخل المرفق العام التي تساهم في تحسين وترقية الأداء الخدماتي للمرافق العمومية ، يساهم المرصد الوطني في إرساء كل التدابير التي من شأنها :
- تحسين ظروف عمل أعوان المرفق العام
- بعث الثقة والحفاظ عليها بين أعوان المرفق العام
- إرساء معالم الأنسنة في العلاقات بين أعوان المرفق العام ومستخدميه
- تعزيز القيم الأخلاقية المرتبطة بأعمال أعوان المرفق العام
- المساهمة في تجسيد ثقافة المردودية والإستحقاق الشخصي لأعوان المرفق العام

5. آليات القانونية والتنظيمية لتحسين أداء المرصد الوطني للمرفق العام

يستوجب على المرصد الوطني للمرفق العام توفير آليات قانونية وتنظيمية جديدة وتعديل المرسوم الرئاسي 03-16 ليواكب التحولات السياسية والإقتصادية والسياسات الوطنية الرامية إلى تحسين الخدمة العمومية وذلك من خلال :

1.5 تعديل النصوص القانونية المتعلقة بتحسين الخدمة العمومية :

قد أصبح من الضروري الإلتزام بتعديل العديد من النصوص القانونية المتعلقة بتحسين أداء الإدارة العمومية ، كما تعد ثلاث عقود من الزمن كافية لإحداث تغييرات وتعديلات على جوهر الإدارات ويتعلق الأمر ب :

المرصد الوطني للمرفق العام: بناء الثقة والشفافية بين الحكومة والمواطنين

- قانون رقم 90-11 (العمل، مؤرخ في 26 رمضان عام 1410 الموافق ل 21 أبريل 1990) متضمن بعلاقات العمل والتي تنص المادة 16 منه أنه يجب على المؤسسات المستخدمة أن تخصص مناصب عمل لأشخاص المعوقين وفق كفاءات تحدد عن طريق التنظيم. وهو ما يتعارض مع مبدأ المساواة المنصوص وفق المرسوم الرئاسي 09- (188-09)، مؤرخ في 17 جمادى الأولى عام 1430 الموافق ل 12 مايو سنة 2009) المتضمن التصديق على إتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة المعتمدة من طرف الجمعية العامة للأمم المتحدة في 13 ديسمبر 2006 والتي تنص المادة 27 منه والمتعلقة بالعمل والعمالة على أنه يحظر التمييز على أساس الإعاقة فيما يختص بجميع المسائل المتعلقة بكافة أشكال العمالة ، ومنها شروط التوظيف والتعيين والعمل وإستمرار العمل والتقدم الوظيفي وظروف العمل الآمنة والصحية .
- ضرورة تعديل إجراءات إستدعاء وإعلام المواطن من طرف الإدارة وفق المرسوم 88-131 المتعلق بعلاقة الإدارة والمواطن والتي نصت عليه المادة 08 و09 منه دون الإشارة إلى الرسائل التكنولوجية الحديثة وتقنياتها مثل الصفحات الرسمية عبر وسائل التواصل الإجتماعي أو الإستدعاءات عن طريق الإيميل الشخصي وغيرها . وذلك في إطار عصنة المرفق العام .
- ضرورة تعديل المرسوم التنفيذي رقم 90-226 (1990، 28 يوليو 1990). الذي يحدد حقوق العمال الذي يمارسون وظائف عليا في الدولة وواجباتهم . فطبقا لنص المادة 21 منه لا يعين أحد في وظيفة عليا في الدولة إذا لم تتوفر فيه شروط الكفاءة والنزاهة ومن بين هذه الشروط :
- أن يكون قد مارس العمل مدة خمس سنوات على الأقل في مؤسسات أو الإدارات العمومية أو في المؤسسات والهيئات العمومية .

ط.د. دموش مصطفى -أ.د. صافو محمد

وهو أحد الشروط الإقصائية لدور إدارات التي تعمل في القطاع الخاص مثلا ، وهو ما يتطلب مواكبة التطورات الحاصلة من خلال إدماج جميع الكفاءات مهما كانت صفتها فقد نصت المادة 18 أنه لا يخول تعيين غير موظف في وظيفة عليا للدولة أو في منصب عال صفة موظف أو الحق في التعيين بهذه الصفة .

- بالنظر للفصل الثاني للأمر 03-06 (2006) ، صادرة في 16 يوليو 2006) المتضمن القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية ، فإن المادة 58 منه نصت على أنه تنشأ هيئة للتشاور تسمى المجلس الأعلى للوظيفة العمومية لها مجموعة من الأدوار تتشابه مع مهام المرصد الوطني للمرفق العام وهو ما يخلق نوع من التداخل الوظيفي السلبي ، فيقوم المجلس الأعلى للوظيفة العمومية بما يلي (بودريالة، صفحة 1399):

- ضبط المحاور الكبرى لسياسة الحكومة في مجال الوظيفة العمومية .
- تحديد سياسة تكوين الموظفين وتحسين مستواهم .
- دراسة وضعية التشغيل في الوظيفة العمومية على المستوى الكمي والنوعي .
- السهر على إحتراك قواعد أخلاقيات الوظيفة العمومية .
- إقتراح كل التدابير من شأنها ترقية ثقافة المرفق العام .

2.1.5 توسيع تشكيلة المرصد الوطني للمرفق العام :

قصد تكييف المرصد الوطني مع التطورات الإقتصادية والإجتماعية والتكنولوجية وترقية الابتكارات والنجاعة في مجال الخدمات العمومية للمرفق العام ، وجب تعزيز تشكيلة المرصد الوطني للمرفق العام بمجموعة من الوزارات التي بإمكانها تقديم الإضافة للإدارة العمومية ، فزيادة على ممثلي القطاعات الوزارية السابقة نقترح مجموعة من القطاعات الوزارية :

- وزارة التعليم العالي والبحث العلمي :

ضرورة إدراج وزارة التعليم العالي والبحث العلمي لما تحتويه من كفاءات وإطارات علمية وخبرات إدارية تساعد في إقتراح العديد من المشاريع والآراء والأفكار التي بإمكانها أن تحسن الأداء الوظيفي في الإدارة العمومية .

المرصد الوطني للمرفق العام :بناء الثقة والشفافية بين الحكومة والمواطنين

- وزارة الرقمنة والإحصائيات :

عتبر أن المرصد الوطني للمرفق العام يهدف إلى عصرنة الإدارة العمومية ، بامكان الاستفادة من الخبرات التكنولوجية التي تحتويها وزارة الرقمنة والإحصائيات .

- وزارة إقتصاد المعرفة والمؤسسات الناشئة والمؤسسات المصغرة :

تعد هذه الوزارة مشتلة للإختراعات والبرامج الرقمية والتكنولوجية التي يمكنها أن تستخدم في تسهيل الإجراءات الإدارية وتحسين الخدمة العمومية من خلال تمويل بعض المشاريع التي تحقق جودة الخدمات العمومية .

6- خاتمة :

إن واقع المرافق العمومية الجزائرية ، يعكس ضرورة إعادة مراجعة أحكام المرسوم 03-16 المتضمن إنشاء المرصد الوطني للمرفق العام وذلك من خلال توسيع شامل لصلاحياته لتصبح بشكل رقابي وإلزامي للمرافق العمومية الأخرى وعد الحفاظ فقط بالطابع الإستشاري الغير الإلزامي .وعليه أيضا أن يتمتع بشكل من أشكال الإستقلالية المالية والإدارية أو أن يتبع بهيئة إدارية عليا كرئاسة الجمهورية .

بناء على ما سبق ، وفي حالة لم يتم تفعيل المرصد الوطني للمرفق العام وبقاءه على هذا النحو ، لن يستطيع أن يحقق أهدافه الرامية لتحسين الخدمة العمومية بل وجب تعزيزه بآليات رقابية جديدة وتوسيع تشكيلته وتحديد مهامه بشكل دقيق لكي لا يتداخل المرصد مع مهام هيئات إدارية أخرى.

نتائج اختبار الفرضيات :

من خلال تناولنا لهذه الورقة البحثية تم التوصل لإختبار صحة الفرضيات التالية:

- على حسب المرسوم الرئاسي 03-16 المتضمن إنشاء المرصد الوطني للمرفق العام لا يعتبر المرصد المحدد الرئيسي لتحسين وترقية الخدمة العمومية ، بل يكتفي بأدوار ثانوية نظرا لطابعه الاستشاري غير

ط.د دموش مصطفى -أ.د صافو محمد

الملزم وتشكيلته التي لا ترقى للتمثيل الحقيقي لكافة المؤسسات والهيئات العمومية المقدمة للخدمات العمومية .

- على حسب الإقتراب المؤسسي قد توصلت الدراسة إلى عدم تحقيق المعايير الأربعة ، نظرا لعدم حريتها المؤسساتية سواء بخصوص الميزانية المالية أو حرية تجنيد أعضائها التي تخضع لسلطة وزارة الداخلية ، أما فيما يخص معيار التعقيد قد حافظ المرصد الوطني للمرفق العام على مهامه المنوطة به دون أي تعديل يواكب التحولات الحاصلة سواء الداخلية منها أو الخارجية . وعليه تعتبر القيود التنظيمية والقانونية أحد القيود الواجب إعادة النظر فيها .

نتائج الدراسة :

- المرصد الوطني للمرفق العام هيئة إستشارية مركزية ليس لديها إستقلالية مالية ، تساهم في تحسين الخدمات العمومية .
- يواجه المرصد الوطني للمرفق العام تحديات متعددة تعيق تطوره وإنتشاره بشكل أوسع بما في ذلك قيود التنظيم القانوني والتحديات الهيكلية والتقنية .
- توسيع تشكيلة المرصد الوطني للمرفق العام قد يساهم من فاعليته وقدرته على التكيف والانسجام .
- توسيع صلاحية المرصد الوطني للمرفق العام من شأنه أن يعالج العديد من العقبات والتحديات التي تواجهها الإدارة العمومية .

توصيات الدراسة :

- بناءا على النتائج المحتملة للدراسة ، يمكن إقتراح مجموعة من التوصيات التي يمكن أن تساهم في تعزيز دور المرصد الوطني للمرفق العام وهي على النحو التالي :
- تحسين البنية التحتية القانونية والتنظيمية بحيث يجب أن تعمل الهيئات المشرعة على تحسين الإطار القانوني والتنظيمي للمرصد الوطني للمرفق العام ، وتوفير التشريعات واللوائح اللازمة لدعم مهامه الرامية لتحسين الخدمات العمومية .
 - تعزيز التعاون والتنسيق والتعريف بالتجارب الكبرى في مجال تحسين وترقية وعصرنة المرافق العمومية ، سواء من خلال المؤتمرات والمنتديات أو الشراكات البحثية والتعاون المشترك .

المرصد الوطني للمرفق العام :بناء الثقة والشفافية بين الحكومة والمواطنين

- الحرية المؤسسية من شأنها أن تحول المرصد الوطني للمرفق العام من الطابع الإستشاري إلى الرقابي الملزم والذي سيساهم في الحد من تنامي الظواهر السلبية في الإدارة العمومية .
- إدراج الهيئات الإستشارية الجديدة كالمرصد الوطني للمرفق العام ، المجلس الأعلى للشباب ، المجلس الأعلى الإسلامي ، المجلس الأعلى للغة العربية وغيرها من شأنها تحسين الأداء الوظيفي لاسيما فيما يتعلق بأحلقة العمل الإداري .
- تعزيز المرصد الوطني للمرفق العام بكافة الأجهزة والإمكانات التكنولوجية الحديثة ، وتوسيعها على باقي الوحدات الإدارية الأخرى من أجل عصرنه حقيقية تساهم في تسهيل كافة التعقيدات والإجراءات الإدارية .

آفاق البحث :

من خلال الدراسة المعمقة في مجال دور المرصد الوطني للمرفق العام في تحسين وترقية الخدمات العمومية ، يمكن أن يفتح الباب أما العديد من الآفاق المستقبلية للبحث في هذا المجال ، ومن بين الآفاق الممكنة التي يمكن التركيز عليها :

- دراسة تأثير المرصد الوطني للمرفق العام والحد من تنامي ظاهرة الفساد الإداري في الإدارة العمومية .
- إستكشاف مدى تأثير المرصد الوطني للمرفق العام في تعزيز الإستقرار المالي وترشيد النفقات العمومية كآلية للحد من العجز في الميزانية العامة .
- دراسة تأثير المرصد الوطني للمرفق العام في تعزيز الإدارة الإلكترونية ، وتحديد تحسين كفاءة الموظف العمومي وشفافية المعاملات الإدارية .

Bakhouch sabiha, n. m. revue ministere de lindustrie de la petite et moyanne entreprise. n°01,janvier,2011. industrie algerie, algerie.

dembour, J. (1978). *droit administratif*. Belgique: faculté de droit économie et science sociales,03 édition.

ط.د دموش مصطفى -أ.د صافو محمد

laubadere, A. d. (1973). *traite de droit administration*. paris: 6 édition.

المرسوم الرئاسي ، المؤرخ في 07 يناير 2016. (، يتضمن إنشاء المرصد الوطني للمرفق العام). صادري 13

يناير 2016. عدد 02: الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية.

المرسوم الرئاسي رقم 09-188. (مؤرخ في 17 جمادى الأولى عام 1430 الموافق ل 12 مايو سنة 2009).

يتضمن التصديق على إتفاقية حقوق الأشخاص ذو الإعاقة المعتمدة من طرف الجمعية العامة للأمم

المتحدة في 13 ديسمبر سنة 2006 . الجزائر: الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية ، عدد 33.

أمر رقم 06-03 مؤرخ في 19 جمادى الثانية عام 1427 الموافق ل 15 يوليو سنة 2006. (،صادرة في 16

يوليو 2006). ، يتضمن القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية . ، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية

، العدد 46.

بودريالة. ، المجلس الأعلى للوظيفة العمومية أهدافه وآفاق إصلاحه دراسة تأصيلية وتحليلية مقارنة. ، المجلد

07، العدد 01 ، ماي 2020. مجلة صوت القانون،، الجزائر.

بوضياف ، أحمد. (2012). *لهيئات الإستشارية في الإدارة الجزائرية*. الجزائر: دار الخلدونية للنشر والتوزيع.

بوضياف ، عمار. (2012). *الوجيز في القانون الإداري*. الجزائر: دار ربحانة.

بوضياف عمار. (2012). *شرح قانون الولاية*. الجزائر: جسور للنشر والتوزيع.

حمادي، زوبيير. المرصد الوطني للمرفق العام في ضوء رقمنة الإدارة الجزائرية . مجلة صوت القانون ، المجلد 12 ، عدد

02 ، 2022 . الجزائر.

راجي كريمة. الإطار القانوني للمرصد الوطني للمرفق العام. *جوان 2021*. مجلة دراسات في الوظيفة العامة،

الجزائر.

سمارة، نصيرة. المرصد الوطني للمرفق العام: إطار لتقويم السياسات الإدارية العمومية في الجزائر. عدد 26 ، جوان

2019. جامعة قالمة للعلوم الإجتماعية والإنسانية، مجلة حوليات، الجزائر.

شليبي محمد. (1997). *المنهجية في التحليل السياسي المفاهيم، المناهج، الاقتراعات ، والأدوات* . الجزائر.

عمار ، بوضياف. (2010). *التنظيم الإداري بين النظرية والتطبيق*. الجزائر: جسور للنشر والتوزيع.

عمار بوحوش. (1984). *الاتجاهات الحديثة في علم الإدارة*. الجزائر: المؤسسة الوطنية للكتاب.

المرصد الوطني للمرفق العام: بناء الثقة والشفافية بين الحكومة والمواطنين

- عمار، بوضياف. (2012). شرح قانون البلدية. الجزائر: جسور للنشر والتوزيع .
- فوزري أوصديق. (2008). النظام الدستوري الجزائري وسائل التعبير المؤسساتي. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.
- فوزية مروان، و وليد العقون. مروان فوزية ، العقون وليد ، المرصد الوطني للمرفق العام آلية جديدة لتعزيز مبدأ المشاركة في القرارات الإدارية، ص 728. مجلة الدراسات الحقوقية. المجلد 09 ، عدد 02، ديسمبر 2022، الجزائر.
- قانون رقم 90-11، متضمن علاقات العمل. (مؤرخ في 26 رمضان عام 1410 الموافق ل 21 أبريل 1990). ، عدد 17 ، صادرة في 25 أبريل 1990 . الجزائر: الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية .
- محمد أعراب. ، دور المرصد الوطني للمرفق العام في إصلاح الخدمة العمومية في الجزائر. ، المجلد 12 ، عدد 01 ، 2020. مجلة دفاتر السياسة والقانون، الجزائر.
- محمد صغير بعلي. (2004). القانون الإداري ،التنظيم الإداري ،النشاط الإداري. الجزائر: دار العلوم للنشر والتوزيع .
- مرسوم تنفيذي رقم 90-226 مؤرخ في 3 محرم عام 1411 الموافق ل 25 يوليو سنة 1990. (28 يوليو 1990). المتضمن تحديد حقوق العمال الذين يمارسون وظائف عليا في الدولة وواجباتهم . الجزائر: الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية ،عدد 31.
- مرسوم رقم 88-131. (يتضمن تنظيم العلاقات بين الإدارة والمواطن). المؤرخ في 20 ذي القعدة عام 1408 الموافق 4 يوليو سنة 1988. العدد 27 الصادرة بتاريخ : 06 يوليو 1988: الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية.
- نصر محمد عارف. (2002). إستراتيجية السياسة المقارنة -النموذج المعرفي -النظرية -المنهج. لبنان: المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع.