

ترشيد الخدمة العمومية مؤشر للتنمية المحلية في الجزائر

The rationalization of the public service is an indicator of local development in Algeria

بوادي مصطفى

جامعة الدكتور الطاهر مولاي سعيدة
bouadi_1970@hotmail.fr

أوماحي عائشة*

جامعة الدكتور الطاهر مولاي سعيدة
oumahi.aicha.31@gmail.com

تاريخ القبول: 2022/12/14

تاريخ الاستلام: 2022/06/05

ملخص:

حظيت الإدارة العمومية بدراسات وبحوث عديدة من طرف علماء علم التنظيم والإدارة وهذا للعمل على تطويرها باستمرار لتواكب التغيرات السريعة التي يعرفها محيطها سواء في الميدان العلمي التكنولوجي ومن تم الميدان الاقتصادي والتجاري أو الميدان السياسي وحتى الاجتماعي هذا بالإضافة إلى التفتح العالمي واتساع مجالات التبادل والتعامل بين الدول الشيء الذي أجبر على إعادة النظر الشاملة في مبادئها ونظم تسييرها حتى تسير هذه التطورات.

وبهدف الوصول إلى تنمية المجتمع، سارعت الدول ومن بينها الجزائر إلى إعادة النظر في تنظيم وتسيير الجهاز الإداري من خلال تبني عدة إصلاحات إدارية، إضافة إلى مواكبتها للتطورات التكنولوجية الحديثة من خلال الانتقال من النمط التقليدي في التسيير إلى النمط الإلكتروني، بغية تبني آليات فعالة وسريعة في تقديم الخدمات وتقريب الإدارة من المواطن، حيث تمثل ثورة تحول ونقلة نوعية لتحقيق هدف الإدارة العامة الرشيدة.

الكلمات المفتاحية: الإدارة، الخدمة العمومية، الإدارة الرشيدة، الإصلاح الإداري، الإدارة الإلكترونية.

Abstract :

The public administration has received many studies and research by scholars of organization and management, and this is to work on constantly developing it to keep pace with the rapid changes that its surroundings know, whether in the scientific and technological field and in the economic and commercial fields or in the political and even social fields.

In order to reach the development of society, countries including Algeria, hastened to reconsider the organization and management of the administrative reforms, with modern technological developments by moving from the traditional style of management to the electronic style, as it represent a transformation revolution and a qualitative leap to achieve the goal of rational public administration.

Key words: Administration, Public service, Good management, Administrative reform, Electronic management.

مقدمة :

يشهد العصر الحديث تغيرات في مختلف جوانب الحياة الإنسانية، وكان للتطورات التكنولوجية المتسارعة وتقدم وسائل الاتصالات وتقنية المعلومات دور بارز في ذلك، ذلك أن ظهور شبكة الانترنت والتوسع الهائل في استخدام الشبكات الالكترونية في جميع المجالات، أدى إلى التحول من الاساليب التقليدية في انجاز الاعمال إلى الاساليب الالكترونية في إطار الادارة الالكترونية التي تمتاز بتقديم الخدمات ذات كفاءة عالية تلبي حاجيات المواطنين وذلك بأسرع وقت وأقل تكلفة.

حيث تعد الادارة الجهاز التنفيذي لمجمل المشاريع التنموية والسياسات العامة في المجتمع، هذا الجهاز يضطلع بدور رئيسي في تحقيق الأهداف المسطرة لأي مجتمع، لهذا يمكن القول أن جوهر علم الإدارة يكمن في عملية المتابعة المستمرة للتطورات التكنولوجية للعمل، من خلال القيام بعدة اصلاحات وتوظيفها في انجاز الاعمال بتوفير الوقت والجهد والمال وضمان الوصول إلى إدارة رشيدة من خلال تحسين الخدمات المقدمة.

فالسعي إلى إصلاح الإدارة من سمات الحكامة بهدف الوصول إلى التنمية المحلية الرشيدة، فالتنمية غاية تطلعت الى تحقيقها العديد من الشعوب بالاعتماد على عدة متطلبات من شأنها تحقيقها وتفعيل دورها بمختلف مستوياتها: التنمية المحلية، التنمية الوطنية، التنمية المستدامة وصولا الى التنمية الشاملة، فالتنمية المحلية لا يتم تحقيقها فعليا الا بالتركيز على عدة متطلبات وشروط منها : الادارة الالكترونية نظرا لما تلعبه من أدوار هامة في مجال التنمية الادارية وبالتالي التنمية الشاملة، فهي توجه تنموي إصلاحي إداري يساهم في خلق أطر التنمية داخل المجتمع بحكم إيجابياته في جودة الاداء وكفاءة العمل.

لهذه الدراسة أهمية بالغة نستنتجها من حيث أنها تتطرق لموضوع أصبح الدعامة الحقيقية لخوض عالم الأعمال بل والشرط الرئيسي للنجاح والتميز، فعملية الاصلاح الاداري والتحول التكنولوجي الرقمي أصبح ضرورة تفرضها مقتضيات التنمية والقوة الحقيقية التي تحرك المجتمعات نحو التقدم والازدهار والمنظمات نحو الريادة والتميز.

كما نهدف من خلال هذه الدراسة إلى تحقيق جملة من الاهداف أهمها إزالة الغموض والتعرف على مفهوم الخدمة العمومية، وإعطاء لمحة عامة عن أهم آليات الحكم الراشد، ومحاولة

التعرف على أهم مرتكزات الخدمة العمومية، إضافة إلى التأكيد على ضرورة خلق نوع من الانتقال إلى الممارسات الإلكترونية في الجزائر من أجل اللحاق بمصاف الدول المتطورة رقميا.

هذا ما دفع بنا إلى تبني الموضوع وطرح التساؤل التالي :

ما هي التغيرات التي طرأت على الخدمة العمومية في ظل تبني مشروع الحكامة الرشيدة؟
والى أي مدى ساهمت هذه الآليات لتحقيق ما يعرف بالتنمية المحلية؟

أولاً: الإطار النظري للخدمة العمومية

1. مفهوم الخدمة العمومية :

• **مفهوم الخدمة :** يعرف فيليب كوتلر الخدمة على أنها : "أي عمل أو أداء ملموس يقدمه طرف إلى آخر دون أن ينجز عن ذلك ملكية أي شيء وإنتاجية الخدمة يمكن أن تكون مرتبطة أو غير مرتبطة بالسلع المادية ¹ .

كما عرفت جمعية التسويق الأمريكية الخدمة بأنها : "الأنشطة أو المنافع التي تعرض للبيع أو تقدم مع السلع المباعة".

استنادا للتعريفين السابقين يتضح بأن الخدمة هي : " عبارة عن أنشطة غير ملموسة تهدف إلى إشباع حاجات وطلبات العملاء وإرضائهم وعند استهلاك الخدمة أو الانتفاع بها لا ينتج عن ذلك بالضرورة نقل الملكية إلا أنه يتطلب في غالب الأحيان استخدام السلع الملموسة ".

• **مفهوم الخدمة العمومية :** يعرفها عبد القادر براينيس بأنها : "كل وظيفة يكون أدائها مضمونا ومضبوطا ومراقبا من قبل الحاكمين لأن تأدية هذه الوظيفة أمر ضروري لتحقيق وتنمية الترابط الاجتماعي وهي من طبيعة لا تجعلها تتحقق كاملة إلا بفضل تدخل قوة الحاكمين. ²

كما تعرف على أنها : " الحاجات الضرورية لحفظ حياة الإنسان وتأمين رفاهيته والتي يجب توفيرها بالنسبة لغالبية الشعب والالتزام في منهج توفيرها على أن تكون مصلحة الغالبية من المجتمع هي المحرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات بهدف رفع مستوى المعيشة للمواطنين. ³

وهناك من يعرفها بأنها نشاط أو منفعة يقدمها طرف إلى طرف آخر وتكون في الأساس غير ملموسة ولا يترتب عليها أية ملكية فتقديم الخدمة قد يكون مرتبطا بمنتج مادي أو لا يكون " .

كما تعرف بأنها : "نشاط أو منفعة أحد الأطراف يمكن أن يقدمه لطرف آخر يكون غير ملموس بالضرورة ولا ينتج عنه ملكية لأي فرد ويمكن أن يرتبط أو لا يرتبط بمنتج طبيعي⁴

فالمشرع الجزائري تطرق إلى مفهوم الخدمة العمومية باعتبارها نشاط من نشاطات المرافق العامة التابعة للدولة.

مما سبق يمكن الإشارة إلى أن الخدمة العمومية تتعلق بما يلي :

- إشباع الحاجات الأساسية و الضرورية لجميع مواطني الدولة بغض النظر عن قدرتهم المالية.
- تقديم تلك الخدمات هو مسؤولية الدولة بالدرجة الأولى.
- إدارة المرافق العامة تتطلب كفاءة عالية لتحسين القدرة على استغلال الموارد المخصصة لها.

• مفهوم الخدمة العمومية الإلكترونية:

تعرف على أنها كل تلك الخدمات التي يمكن تقديمها إلكترونيا، وهي كذلك ذلك الفعل أو الأداء الذي يخلق القيمة ويوفر فوائد للعملاء من خلال العملية التي يتم تخزينها على شكل خوارزمية وتنفذ عادة من قبل البرامج الشبكية⁵.

كما ظهرت أهمية علاقة الإدارة الإلكترونية بالخدمة العمومية بمعنى التحول نحو الخدمة العمومية الإلكترونية حيث تشكل الأساس في ترشيد وتحسين هذه الخدمة وذلك بفعل الثورة المعلوماتية الحديثة والتي كانت الدافع الأساسي لهذا التحول الإلكتروني.

وتفهم فعالية هذه الخدمة العمومية الإلكترونية من زاوية التأثير والتأثر بين الإدارة والخدمة، ففعالية الإدارة الإلكترونية تؤثر على نوعية الخدمات العمومية فالوضع المتردي للإدارة لن تفيد فيه التقنيات الحديثة لتحقيق إدارة إلكترونية فعالة لذلك لا بد من دراسة هذا النظام التقليدي أولا وعلاج مشاكله قبل تحويله إلكترونيا.

2. أنواع وخصائص الخدمة العمومية :

1.2 أنواع الخدمة العمومية: بسبب التطورات الاقتصادية والاجتماعية التي عرفتها المجتمعات تعددت متطلبات وحاجات المواطنين في الحصول على خدمات أكثر كما وكيفا ، الأمر الذي أدى إلى ظهور أنواع عديدة من الخدمات هي :

- **الخدمة الإدارية:** وهي جميع الخدمات الإدارية التي تقوم بها المؤسسات الحكومية الهدف منها ضبط وتنظيم الشؤون الاجتماعية المتعلقة بالمواطنين ولقد تزايدت هذه الخدمات التنظيمية بشكل كبير وهذا باتساع نشاط الأفراد وتعتبر مراكز الشرطة وقوى الأمن والمحاكم ودور القضاء المراكز الهامة والمكلفة بتسيير عمليات الضبط إلى جانب الأجهزة الإدارية المعنية الأخرى ومن الأمثلة على هذه الخدمات :
 - ضبط وتنظيم الأحوال الشخصية لأبناء المجتمع.
 - ضبط وتنظيم الجوانب الأمنية وحماية الممتلكات من السرقة والاعتداءات والحد من الجرائم.

- ضبط وتنظيم الشؤون التوظيفية لشغل الوظائف الإدارية.
- ضبط وتنظيم الشؤون والأنشطة السياسية في المجتمع (القواعد اللوائح).
- **الخدمات الاقتصادية :** وهي جميع الخدمات العمومية ذات الطابع الاقتصادي ظهرت هذه الخدمات بشكلها المذكور في القرن العشرين مع التطور الملحوظ لدور الدولة في الحياة الاقتصادية وفي تحقيق رفاهية المواطن وتحقيق احتياجاته الأساسية⁶ ومن أهمها نذكر ما يلي:

- ضبط وتنظيم الشؤون الاقتصادية والمالية.
- تسجيل المؤسسات وجباية الضرائب.
- تنظيم وإدارة المؤسسات المالية ومؤسسات الضمان الاجتماعي.
- تنظيم ومتابعة الاتفاقيات التجارية.⁷
- **الخدمات الاجتماعية والصحية والتعليمية :** وهي كل الخدمات المتعلقة بالشؤون الاجتماعية للمواطن كالتعليم والصحة وغيرها ومن أهمها :
 - افتتاح وإدارة المدارس والمعاهد والجامعات ووضع المناهج وتدريب المعلمين.

- إدارة السياسة والصحة وبناء المستشفيات.

2.2 خصائص الخدمة العمومية :

قدم إسماعيل شريف مجموعة من المعايير التي تتميز بها الخدمة العمومية هي على النحو الآتي⁸ :

- معيار المساواة :عدم التمييز بين المواطنين عند تقديم الخدمة.
- معيار الاستمرارية : تقديم الخدمة يكون بصورة دائمة ودون انقطاع .
- معيار الشمولية والاحتكار الطبيعي : أن تكون الخدمة موجهة للجميع ودون احتكار.
- معيار التطور والمجانية النسبية : يجب أن تتكيف الخدمة مع التطورات الحاصلة وأن تكون إما مقابل رمزي في شكل رسوم أو بالمجان.
- معيار الفعالية والتضامن : يجب أن تتسم الخدمة العمومية بفعالية من حيث تهيئة وتنمية المناطق وتحقيق الانسجام الاجتماعي والتوزيع العادل لموارد المجتمع.

3. أهداف ومزايا الخدمة العمومية :

1.3 أهداف الخدمة العمومية : تعالت النداءات بضرورة إحداث نقلة نوعية في إدارة الأجهزة الحكومية لتحقيق تطوير الأداء وإرضاء الجمهور بشكل أفضل وفعال عالية تسعى الدولة إلى التحول المنشود وفي تحسين الخدمات الحكومية وتكريس مبادئ جودة الخدمات من خلال الوصول إلى الأهداف التالية⁹ :

- السعي لاختصار الوقت ضمن مفهوم إداري معاصر هو التنافس بالوقت.
- ترشيد وخفض التكاليف ضمن مفهوم إداري معاصر هو الريادة في إدارة التكاليف.
- تحسين الجودة ضمن فكر إداري معاصر وهو إدارة الجودة الشاملة.
- تحسين الأداء دون توقف ضمن مبدأ الإدارة المعاصرة هو التحسين المستمر.
- الارتقاء بالخدمة الحكومية لمستوى يضاهي المستوى الأفضل بالنظم المماثلة.
- استبدال أسلوب الإدارة الورقية بأسلوب الإدارة الإلكترونية.
- استبدال مركزية القرار باللامركزية.

2.3 مزايا الخدمة العمومية :

- سرعة إنجاز الخدمة المقدمة.
- زيادة الإتقان : تمتاز الخدمات المقدمة إلكترونياً بالدقة والإتقان.
- تبسيط الإجراءات والقضاء وامتصاص البيروقراطية والتعقيدات الإدارية التي يعاني منها المواطنون.
- تخفيض التكاليف وتحقيق الكفاءة في الأداء والتحول من الأسلوب الورقي إلى أسلوب الإلكتروني.
- تحقيق الشفافية من خلال إتاحة المعلومات عن كافة الأنشطة الحكومية.
- القضاء على التزاحم بالمصالح الحكومية حيث يستطيع المواطن أن يحصل على خدماته دون التردد على المصالح الحكومية وذلك عن طريق الشبكة الإلكترونية.¹⁰

ثانياً: آليات الحكم الراشد كأساس للإصلاح الإداري في الجزائر :

1. اصلاحات الخدمة العمومية في الجزائر :

- 1.1 مفهوم الإصلاح الإداري:** هناك مفاهيم عديدة للإصلاح الإداري وسنستعرض أهم التعاريف للإصلاح الإداري أهمها :

لقد عرف مؤتمر الإصلاح الإداري للدول النامية الذي عقدته هيئة الأمم المتحدة في جامعة ساسيكي في المملكة المتحدة 1971 بأنه "الاستخدام الأمثل للمدروس للسلطة والنفوذ لتطبيق أهداف جديدة على نظام إداري من أجل تغيير أهدافه وبيئته إجراءاته بهدف تطويره لتحقيق أهداف تنموية " ¹¹.

يعرف أحمد رشيد الإصلاح الإداري على : "أنه تنظيم للجهاز وحل مشكلاته وزيادة كفاءته لتحقيق أهداف عامة للدولة وسياستها "

2.1 أهداف الإصلاح الإداري : للإصلاح الإداري مجموعة من الأهداف والغايات التي بدونها

يفقد أهميته ويمكن ذكرها في النقاط الآتية ¹²:

- تبنى الإدارة الاستراتيجية في مختلف مجالات العمل من خلال تنمية قدرات ومنظمات الجهاز الإداري على التعامل مع البيئة الداخلية والخارجية.

- تبني الأنماط والمداخل الحديثة في البناء النظمي وإعادة الهياكل التنظيمية لمنظمات الجهاز الإداري لتحقيق المرونة والإنتاجية.
- إشاعة المفاهيم اللامركزية الإدارية والابتعاد عن مركزية اتخاذ القرار وتنمية مهارات التعويض لدى القيادات الإدارية.
- اعتماد شمولية تقويم الأداء للمنظمات من خلال الأهداف المحددة لها مع التركيز على المسؤولية الاجتماعية أي تقويم الأداء.
- اعتماد أساليب تحقيق الكفاءة الاقتصادية من حيث رفع الإنتاج وتقليص الكلفة وزيادة الاستثمار.
- العمل على تنمية الاتجاهات الإيجابية نحو العمل والتوسع في مجالات التأهيل والتدريب والتطوير.
- تكوين القدرات الذاتية لمنظمات الأجهزة الإدارية من أجل مسايرة التغيير وحل المشكلات.

3.1 استراتيجيات الإصلاح الإداري : يمكن التمييز بين أربع استراتيجيات للإصلاح الإداري تعتمد بناء على مدى نطاق أو درجة الإصلاح ويمكن تلخيصها كما يلي¹³:

- الإصلاح الجزئي : تمثل جهود التطوير الإداري التي تنصب على قلة العناصر المكونة للنظام الإداري الكلي حيث يتم تبسيط إجراءات العمل أو تطوير الهياكل التنظيمية والوظيفية.
- الإصلاح الأفقي : يتركز على قلة من العناصر المكونة للنظام الإداري الكلي لكنها تطبق على كل منظمات الجهاز الحكومي أو قطاعاته.
- الإصلاح القطاعي : تتمثل هذه الاستراتيجية بجهود الإصلاح التي تنتقي عددا محددا من المنظمات الحكومية وترتكز على متطلبات التطوير لرفع فعاليتها أدائها.
- الإصلاح الشامل : تتمثل هذه استراتيجية جهود الإصلاح الإداري التي تتناول مختلف عناصر الجهاز الإداري.

2. الحكم الراشد :

1.2 تعريف الحكم الراشد : مصطلح الحكم الراشد ذو أصل يوناني (Kubeman) وعرف باللاتينية ب (Gebernare) وكان يستخدم في الفرنسية القديمة في القرن الثالث عشر كمرادف لمصطلح الحكومة Gouvernment أي طريقة وفن الإدارة وانتقل للغة الانجليزية في القرن الرابع عشر ¹⁴ . Gouvernance

فلقد عرف المعهد الدولي للعلوم الإدارية الحكم الراشد على أنه " العملية التي بواسطتها يمارس أعضاء المجتمع السلطة والحكم وقدرة التأثير السياسي ومن القرارات التي تهم الحياة العامة الاقتصادية والاجتماعية "

كما يمكن تعريف تعريف الحكم الراشد بأنه : "مجموعة من الآليات والعمليات والمؤسسات التي تحقق التسيير الفعال والناجع لنشاطات المنظمات العمومية من أجل تحقيق الرشادة الإدارية والاستجابة لمتطلبات المواطن من خدمات عمومية وكفاءة وشفافية " .

2.2 مؤشرات الحكم الراشد : للحكم الراشد مؤشرات عديدة تكمن فيما يلي :

- **المساءلة :** تعني أن تتحمل المنظمات والأفراد مسؤولية الأداء ومواجهة ذلك أمام كل الأطراف المعنية وهو ما يفرض على كل طرف محل مساءلة تقديم التوضيحات اللازمة حول مسائل تتعلق بممارسته لصلاحيته والقيام بواجباته ¹⁵ .
- **الشفافية :** نعني بها توافر المعلومات وسهولة الحصول عليها من جانب المواطنين فضلا عن صحة المعلومات ودقتها واكتمالها. ¹⁶
- **الفعالية والكفاءة :** تضمن إدارة المؤسسات العامة ومؤسسات المجتمع المدني استمرارية تحقيق التقدم والازدهار والتطلع إلى تعزيز مفهوم التنمية إذ تلزم الإدارات بتطبيق مؤشرات الحكم الراشد استجابة للحاجات العامة للمواطنين.
- **اللامركزية :** إن توزيع الوظائف بين السلطة المركزية داخل الدولة والإدارة المحلية من مؤشرات الحكم الراشد ذلك أنه لا يمكن الاستجابة لمتطلبات المواطنين والاهتمام بانشغالاتهم إلا من خلال تجسيد لامركزية النظام الإداري وتقريب الإدارة من المواطن. ¹⁷

- **الرؤية الاستراتيجية :** طبقا لهذا المؤشر تلتزم مختلف الإدارات بمراعاة التطور الذي يشهده المجتمع من جميع الجوانب والتكيف بسرعة مع الظروف المستجدة وهو ما يفرض على الجهات المعنية وضع خطط وبرامج بهدف التنبؤ بكل المتغيرات واتخاذ ما يلزم من أجل مواجهتها¹⁸.
- **حكم القانون (سيادة القانون) :** يعني أن جميع حكام ومسؤولين ومواطنين يخضعون للقانون ويجب أن تطبق الأحكام والنصوص القانونية.¹⁹
- **المساواة :** أي يخضع جميع أفراد المجتمع للمساواة وعدم التمييز بينهم وهم متساوون في الحقوق والحريات العامة والكرامة.²⁰
- **الإتصاف والعدل :** يقصد بها العدل الاجتماعي بحيث يكون لكل فئات المجتمع على اختلاف أوضاعهم الفرصة في تحسين أوضاعهم الاجتماعية والتطلع نحو تحسين أفضل لظروفهم وقد أشارت إليه المادة الثانية من القانون 06 - 06 المتعلق بالقانون التوجيهي للمدينة²¹.
- **السلوك الأخلاقي ومكافحة الفساد**²² : لا يمكن وصف نظام ما في دولة ما بتكريسه لمؤشرات الحكم الراشد إلا إذا ثبت يقينا أن هذا النظام يسعى للوقاية من الفساد ومكافحته في شتى الميادين والمجالات ولا يتعلق الأمر بالقطاع العام لوحده بل يعتمد أيضا للقطاع الخاص ، فلا رشد في القيادة والتسيير إلا إذا تم القضاء على الفساد بمختلف صوره وأشكاله.
- **المشاركة :** لقد كرس المشرع هاته المشاركة في الباب الثالث بعنوان مشاركة المواطنين في تسيير شؤون البلدية ابتداء من المادة (11) إلى المادة (14) منه²³.
- **حماية حقوق الإنسان:** حقوق الإنسان أهم مؤشرات الحكم الراشد فلم تعد حماية حقوق الإنسان على مستوى الداخلي بل صارت شاملة عالميا.
- **تبسيط الإجراءات:** إن الاستجابة لطلبات واحتياجات المواطنين قد يفرض إتباع إجراءات معينة كما هو الحال عند إصدار بعض القرارات الإدارية والتراخيص للوصول إلى حكم راشد²⁴.

3.2 علاقة الحكم الراشد بالجماعات الإقليمية :

يرتبط مفهوم الحكم الراشد مع مفهوم الجماعات الإقليمية بحيث لا يمكن وصف إدارة ما بالرشاد إلا إذا جسدت مبدأ التشاركية في صنع القرار بالإضافة إلى الانتخاب كأسلوب وحيد للوصول إلى السلطة على المستوى المحلي، فلا يمكن تصور وجود مبدأ التشاركية و أسلوب الانتخاب إلا في ظل النظام اللامركزي، ومما لا شك فيه أن الجماعات الإقليمية أو المجالس المحلية المنتخبة بأصح معنى التعبير لأن هذه الأخيرة هي التي تعبر صراحة على مصطلح الجماعات الإقليمية²⁵، خاصة قد ثبت في كل الأنظمة في كافة الدول أن أعباء التنمية وتلبية حاجات الأفراد المختلفة لا يمكن أن تتولاها الإدارة المركزية لوحدها بهياكلها وإطارها البشري بل يقتضي الأمر الاستعانة بالمجالس المحلية المنتخبة بهدف بعث مرونة في التسيير والاستجابة أكثر لحاجات الأفراد الكثيرة والمتنوعة والمتجددة وعلى صعيد آخر تجسيد المجالس المحلية المنتخبة مبدأ الديمقراطية في أرض الواقع وبواسطتها يتمكن كل مواطن تتوافر فيه الشروط القانونية من المشاركة في تسيير شؤون الدولة ككل وهنا أيضا يحدث الارتباط بين المجالس المنتخبة والحكم الراشد²⁶.

لقد بدى واضحا من تعريف الحكم الراشد علاقته بترقية الخدمة العمومية المحلية باعتبارها عملية تفاعلية بين أطراف متعددة تهدف إلى تحسين مستوى تقديم الخدمة للمواطن على مستوى المحلي ، وذلك عن طريق تكريس اللامركزية من جهة أخرى ضمان مشاركة المواطن في تسيير شؤونه المحلية خاصة بإشراكه في اتخاذ القرارات المتعلقة بال مشاريع التنمية المحلية بالإضافة إلى عصرنة أنماط التسيير في الإدارة المحلية من خلال اعتماد التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال.

ثالثا : مرتكزات علاقة الادارة الالكترونية بترشيد الخدمة العمومية

1. الادارة السياسية وعلاقتها بالخدمة العمومية المحلية: لقد لمسنا توفر الإدارة

السياسية وذلك من خلال الخطاب الذي ألقاه رئيس الجمهورية الراحل السيد "عبد العزيز بوتفليقة " يوم السبت 26 جويلية 2008 أمام رؤساء المجالس الشعبية البلدية والمقر عددها عبر التراب الوطني ب 1541 رئيس مجلس شعبي بلدي المنبثقين عن الانتخابات البلدية الأخيرة، حيث تناول حياة الجماعات المحلية وبوجه خاص إصلاح

الجماعات الإقليمية وإشكالية اللامركزية²⁷ ومما يترتب عنها من فك للتمركز والتنمية المحلية وتسيير الجماعات المحلية والأهمية البالغة التي يكتسبها المورد البشري. هذه الديناميكية الإصلاحية للجماعات المحلية تتوقف وإلى حد كبير على تحديث وسائل التسيير وتصرفاته وعلى الموارد البشرية ناهيك عن تحسين الكفاءات، وإعداد قانون أساسي لموظفي الجماعات المحلية، هذا البرنامج التكويني يشتمل على المواد التالية²⁸:

- برنامج تكوين رؤساء المجالس المحلية في المجالات التالية :

الاتصال، الحالة المدنية، المالية المحلية، إدارة الموارد البشرية، النظافة والصحة العمومية، رخص وشهادات التعمير، تسيير العمليات.

وقد تجسدت الإدارة السياسية أكثر عندما أشار الرئيس في هذا الخطاب إلى أن الدولة وضعت الإقليمية في صلب إصلاحات مهام الدولة وهياكلها وكان القصد من ذلك طبعاً هو تعزيز الديمقراطية المحلية وتثبيت وجودها.

ولقد تأكدت الأولوية الممنوحة للتنمية المحلية من خلال مختلف البرامج التنموية منها برامج الإنعاش الاقتصادي وبرنامج دعم النمو الاقتصادي والبرامج التنموية القطاعية والبرامج الخاصة كبرنامج الجنوب والهضاب العليا²⁹.

ولقد اختارت الجزائر مباشرة تنمية حقيقة تحافظ على توازن ميزان المدفوعات ووفرة المنتوجات الأساسية وتوفير متواصل لمناصب الشغل وضمان خدمات عمومية مجدية، من خلال توفير محيط ملائم ومستوى معيشي أفضل وسير جيد للخدمات العمومية (الأمن العمومي ، السكن ، والتعليم ، والصحة ، والنقل وحتى وسائل الترقية ومنشآت قاعدية الأهمية التي أعطيت لتحسين الخدمة العمومية والذي يتجلى فيما يلي³⁰:

-تسهيل الخدمات المقدمة للمواطنين في مجال الحالة المدنية وتطوير بطاقة التعريف الوطنية البيومترية الإلكترونية وإعداد جواز السفر البيومتري.

-تعزيز وتحديث الحظائر البلدية للنظافة والتطهير من خلال التجهيز ب 11,153 آلة للجمع والتنظيف والتطهير وإطلاق عملية إنشاء 1,176 مكتبة وقاعة للمطالعة.

-اقتناء 1300 حافلة مدرسية لصالح 900 بلدية كما تجدر الإشارة إلى تسجيل تقدم في مسار الإصلاح المالية المحلية التي تم التكفل بإجراءاته الأولية في إطار قانوني المالية

2008 و 2009 وكذا الإصلاح الضروري للجهاز القانوني لتسيير الجماعات المحلية

من خلال مراجعة قانوني البلدية والولاية. (ناجعة) .

ويجب أن تقتزن الديمقراطية والتنمية مع العدالة الاجتماعية والتضامن الوطني والوفاء للمبادئ المنصوص عليها في الدستور لذا فإن المجالس الشعبية البلدية والولائية اليوم مطالبة باتخاذ مبادرات أكثر والتحول إلى قوى اقتراح لتصبح محركا حقيقيا للتنمية المحلية.

2. الحكامة المحلية وعلاقتها بالخدمة العمومية المحلية:

ترتكز الحكامة على المشاركة في اتخاذ القرارات المصيرية ورسم السياسات على مستوى المحلي بحيث يصبح المواطن المحلي والقطاع الخاص ومنظمات المجتمع المحلي أطرافا فاعلة وفاصلة في وضع البرامج وتنفيذها ومراقبتها وإليها تعود نجاح أو فشل هذه البرامج بالإضافة إلى جملة من الإجراءات الواجب توفيرها لدى المجالس المنتخبة حتى تتمكن من تحقيق وتطبيق الحكامة وبالتالي تقديم الخدمات العمومية المحلية بالجودة والنوعية التي ينتظرها المواطن وهي بذلك تساهم في تحقيق التنمية المستدامة.

في البلدية يجب توسيع صلاحيات المنتخبين في اتخاذ القرارات المصيرية التي تهم إقليم الجماعة وذلك من خلال وضع مدونة للحكامة المحلية الجيدة مع ما يستلزم ذلك من تقوية لقدرات الجماعة في تدبير وتطوير الموارد المالية وتقوية آليات التضامن وبالتالي تجسيد اللامركزية في التسيير.

الأكيد أن تطوير الحكامة المحلية يقتضي كذلك العمل على تأهيل القدرات التدريبية وترشيد نفقات والتسيير مع وضع بوابة إلكترونية للجماعات المحلية لنشر المعلومات وطلبات العروض المحلية لإضفاء الشفافية على المعاملات.

إن تحقيق هذه المحاور ينعكس إيجابا على الخدمات العمومية بحيث يتحسن مستواها ويرتقي أدائها كما أنه بالإمكان العمل على تطوير الخدمات العمومية من خلال تعاقدات وشراكات مع الفاعلين العموميين والخواص مع الحرص على جودة هذه الخدمات :

1.2 الخدمات العمومية المحلية :

- خدمات الحالة المدنية، شبك الإلكتروني³¹.
- خدمات النقل : تحسينها وإعادة هيكلتها.
- خدمات الكهرباء والماء والتطهير ومعالجة النفايات المنزلية والصناعية .

2.2 التنمية الاقتصادية المحلية :

- إحداث مناطق صناعية وخدماتية تعطي الأولوية لتشغيل ساكنة وشباب الجماعة.
 - إنصاف عالم الريف : إقامة التجهيزات الأساسية وتحسين مستوى عيش الساكنة الريفية³² .
 - العمل على دعم الأسر الفقيرة لمحاربة التسرب المدرسي وتشجيع مكتبات وفضاءات للأنشطة الثقافية والرياضية.
 - تلمين العنصر البشري هو محور التنمية البشرية وذلك من خلال ضمان الأمن والأمان للساكنة داخل الجماعة ، وتوفير شروط التنشئة الاجتماعية السليمة وتقوية سلوك المواطن المبنى على مبادئ الديمقراطية وسيادة دولة الحق والقانون.
- يعتبر ترشيد الخدمات العمومية من القضايا الحيوية والشائكة في الإدارات العمومية المعاصرة، والتي تتحدد من خلال طبيعة علاقة المنظمات العمومية بالمستفيدين من الخدمات التي تقدمها ، وذلك لان العنصر الأساسي لتحقيق رضا المواطن وكسب ثقته والتي تعتبر شرطا أساسيا لتكريس الحكم الراشد وترسيخ مرتكزاته هو تحسين جودة الخدمات العمومية وتقديمها بطرق ووسائل تكون في مستوى تطلعات المواطن وهو ما يتطلب وجود جهاز إداري كفى وفعال وتسخير كل موارده وإمكاناته بعقلانية.

خاتمة:

ما قدم يوضح علاقة الحكم الراشد وأهميته في وترشيد الخدمة العمومية المقدمة للمواطن بصفة خاصة والمجتمع بصفة عامة، والتي أصبحت تعتبر مقياس لتطور المؤسسات في وقتنا الحاضر، ومدى قدرتها على الاستجابة لرغبات وانشغالات المواطنين وتقريبهم أكثر من الإدارة، بالمفهوم الحديث " اتصل ولا تنتقل "، وتحقيق معايير الجودة العالمية في تقديم الخدمات العمومية الرشيدة، للوصول الى التنمية المحلية.

فمن بين النتائج المتوصل إليها لقد ساهمت الإدارة الإلكترونية من خلال عملياتها وخدماتها إلكترونية في تحقيق ما يسمى بالتنمية المحلية من خلال غزوها لجميع مجالات الحياة وعملت على تحسين الخدمة العمومية المقدمة للمواطن، وتحقيق إدارة عامة رشيدة.

لذلك فإن نجاح عملية التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية، باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال يتطلب الاهتمام بتوفير كافة المتطلبات المادية منها والبشرية والفنية، ومن خلال تناولنا لهذا الموضوع نورد مجموعة من التوصيات المتمثلة في ما يلي:

- توفير الكوادر المتخصصة في مجال البرمجة واستخدام أجهزة الحاسوب المتطورة.
- توفير أجهزة الحاسوب المتطورة وذات التقنية العالية، لمواكبة التطور المتسارع في العالم في مجال تكنولوجيا المعلومات وبالإعدادات الكافية وتدريب الموظفين على استخدامها.
- إقامة الدورات التدريبية في مجال الإدارة الإلكترونية لجميع الموظفين لإيضاح مفهوم الإدارة الإلكترونية لهم من أجل زيادة مساهمتهم في إنجاح عملية التحول إلى الإدارة الإلكترونية.
- زيادة الدعم المالي المخصص لإقامة المحاضرات والبحوث وبرامج التدريب في مجال الإدارة الإلكترونية، لتعميق الوعي بمفهوم التكنولوجيا الرقمية، والإدارة الإلكترونية.
- تعزيز وزيادة ثقة الموظفين بالنتائج التي ستحققها هذه التكنولوجيا من تطوير أساليب العمل وسرعة الإنجاز لكافة المعاملات وتحقيق الرضا للمتعاملين مع المؤسسة وعملاتها مما يعطيها ميزة وأفضلية تنافسية، للسلعة أو الخدمة التي تقدمها.

قائمة المراجع:

- 1 سيدي عمر برادي أحمد دور الخدمات الإلكترونية في ترقية الخدمة العمومية في التشريع الجزائري *مجلة آفاق علمية* المجلد 11 العدد 03 2019 ، ص 172.
- 2 عبد القادر براينيس *التسوق في مؤسسات الخدمات العمومية دراسة على قطاع البريد والاتصالات في الجزائر* (أطروحة دكتوراه قسم العلوم الاقتصادية وعلوم الاقتصاد وعلوم التسيير جامعة الجزائر 2006-2007) ص 55
- 3 بوعمامة العربي وحليمة رقاد الاتصال العمومي والإدارة الإلكترونية رهانات ترشيد الخدمة العمومية *مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية* العدد التاسع ديسمبر 2014 ص 40
- 4 وداد غزلاني ، حنان حكار البلدية الإلكترونية وآفاق تحسين الخدمة العمومية بلدية دبي *الإلكترونية نموذجا* مداخلة مقدمة ضمن فعاليات الملتقى الوطني الأول حول التسيير المحلي بين إشكاليات التمويل وترشيد قرارات التنمية المحلية البلديات نموذجا جامعة 8 ماي 1945 قالمة كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير المنعقد يومي 8-9 نوفمبر 2016 ص42.
- 5 فطيمة سايح الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية المحلية مع الإشارة لحالة الجزائر *مجلة نماء للاقتصاد والتجارة* العدد 04 ديسمبر 2018 ص 74
- 6 مريزيق عدنان *التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية و الاتجاهات الحديثة* (الجزائر: دار جسر لنشر والإشهار ط 1 2015)
- 7 عباس بدران *الحكومة الإلكترونية من الإستراتيجية إلى التطبيق* (بيروت المؤسسة العربية للدراسات والنشر 2004) ص 29
- 8 إسماعيل شريف أساسيات التسيير العمومي مرجع سبق ذكره ص 183
- 9 مريزيق عدنان مرجع سابق ص 27
- 10 عبد المومن بن صغير إشكالية تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر المعوقات الآفاق المركز الديمقراطي العربي في الرابط التالي : <https://democraticac.de/?p=38171> تاريخ الزيارة 20.02.2020

- 11 عبد الله الحملي سحر الإصلاح الإداري مفهومه وآليات تطبيقه *المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة* ع 10 جانفي 2013 ص 336
- 12 نفس المرجع ص 338
- 13 أمينة بواشري "الإصلاح الإداري في الجزائر" *المجلة العلمية لجامعة الجزائر* 3 م 06 ع 11 (جانفي 2018) ص 207
- 14 Lamine mondians réflexion autour de concept de gouvernance communication présenté dans projet consolider et élargir la communication citoyenne pour une gouvernance démocratique au sénégah dakarc est 06-09 mai 2008 p 03 sur site web <http://www.information.citoyenne.org>
- 15 عمار بوضياف ، شرح قانون البلدية مرجع سبق ذكره ص 141
- 16 حميدوش علي *الحكم الرشيد كسبيل لمكافحة الفساد على الصعيد الوطني* مداخلة في الملتقى الوطني حول مكافحة الفساد وتبويض الأموال يومي 10 و 11 مارس 2009 كلية الحقوق بجامعة مولود معمري تيزي وزو ص 09
- 17 Essaid l'administration locale algerienne les enjeux de la décentralisation *revue algerienne* volume 42 N°01 l'année 2005 page 53 et 54
- 18 عمار بوضياف مرجع سبق ذكره ص 142
- 19 لمزيد من المعلومات أنظر :
- فوزي أوصديق دراسات دستورية والعوامة (الجزائر نموذجا) الطبعة 02 دار الفرقان الجزائر 2001 ص 35
- أكدّه المشرع الجزائري بمقتضى الدستور طبقا للمادة 29، 46، 47، 242 منه
- يدل الملتقى الوطني حول دولة القانون حماية المواطنين من غبن الإدارة تيزيوزو جريدة الشعب بتاريخ 08 مارس 1997
- 20 لمزيد من الإيضاح راجع :
- د. أعمر يحيوي المساواة في الحقوق بين الرجل و المرأة في القانون الدولي والتشريع الجزائري دار الأمل للطباعة والنشر والتوزيع تيزيوزو الجزائر 2010 ص 139
- د . حمود حميلي حقوق الإنسان (بين النظم الوضعية والشريعة الإسلامية) الطبعة 04 ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر 1995 ص 64 - 71

- 21 قانون رقم 06-06 المؤرخ في 20.02.2006 يتضمن القانون التوجيهي للمدينة الجديدة الرسمية العدد 15 المؤرخة في 12.03.2006
- 22 حميدوش علي مداخلة بعنوان الحكم الراشد كسبيل لمكافحة الفساد على الصعيد الوطني مرجع سبق ذكره ص 01 - 10
- 23 راجع المواد من القانون رقم 10-11 المؤرخ في 22 يونيو 2011 المتعلق بالبلدية الجديدة الرسمية عدد 37، 2011
- 24 عمار بوضياف مرجع سبق ذكره ص 148
- 25 جاء مصطلح الجماعات الإقليمية في نص المادة 16 من الدستور الجزائري لسنة 1996 المعدل والمتمم بالقانون رقم 16 - 01 المؤرخ في 06 مارس 2016 الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية عدد رقم 14 المؤرخة في 07 مارس 2016
- 26 محمد غربي الديمقراطية والحكم الراشد (رهانات المشاركة السياسية وتحقيق التنمية) مقالة منشورة في *مجلة دفاتر السياسة والقانون* عدد خاص افريل 2011 ص 367 377
- 27 محمد الصغير بعلي قانون الإدارة المحلية الجزائرية عنابة دار العلوم للنشر والتوزيع 2004 ص 9
- 28 وزارة الداخلية والجماعات المحلية الحقيبة البيداغوجية تكوين رؤساء المجالس الشعبية البلدية www.interieur.gov.dz
- 29 نور الدين حاروش وآخرون *الخدمة العمومية المحلية كمؤشر للتنمية المستدامة* دار الأمة للطباعة والنشر والتوزيع الجزائر 2017 ص 23 - 24
- 30 نفس المرجع، ص 26
- 31 المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، الإدارة المحلية والبلديات في الوطن العربي *بحوث وأوراق المؤتمر العربي الخامس* الشارقة الامارات العربية المتحدة المرجع السابق الذكر ص 213
- 32 المنظمة العربية للتنمية الإدارية التنمية الريفية والمحلية وسيلة الحكومات لتحقيق التنمية الشاملة ومحاربة الفقر المرجع السابق الذكر ص 107 .