

دور الإدارة الإلكترونية في تحسين سير المرفق العام

بوكريف زهير

أستاذ محاضر قسم "ب"

جامعة البليدة 2 - لونيبي علي

ملخص المداخلة:

تهدف هذه المداخلة إلى تسليط الضوء على العلاقة القائمة بين المرفق العام وتقديم الخدمة العمومية الناشئة عن تسيير هذا الأخير، كما تبين الفوائد المترتبة عن اعتماد نظام الحكومة الإلكترونية في دوام السير الحسن للمرفق العام وكذا ومواكبة التطورات التكنولوجية لحل المشكلات التي تقف أمام السير الحسن للمرافق العامة.

الكلمات المفتاحية: مرفق عام، خدمة عمومية، إدارة إلكترونية.

Abstract

This intervention aims to highlight On the relationship between the public facility and the provision of public service Emerging from the latter, As well as the benefits of the adoption of the e-government system in the smooth functioning of the public utility As well as keeping pace with technological developments to solve the problems facing the good conduct of public utilities.

Keywords: general facility, public service, electronic administration.

مقدمة:

في إطار ممارسة الدولة لوظيفتها في تسيير المرفق العام، تتكفل بتقديم الخدمات العمومية، خاصة الأساسية منها لجميع المواطنين دون تمييز ولا استثناء، كخدمة التعليم والصحة والأمن والحماية والرعاية... الخ، وكذلك خلق المناخ الملائم في تسيير وتحسين الحياة اليومية للمواطن، تجسيدا لسياسة التضامن الاجتماعي في رعاية الدولة لمواطنيها.

غير أن تسيير المرفق العام من طرف الدولة كثيرا ما يتسبب في مشاكل عديدة من شأنها تعطيل مصالح المواطن أو الإضرار بها، وهذا إما بسبب سوء المرفق العام بحد ذاته أو ناجم عن سوء تسييره من طرف القائمين عليه.

وفي كل الأحوال يبقى المواطن العادي هو الذي يدفع الثمن من خلال إهدار الجهد والوقت للحصول على أبسط خدمات الضرورية لحياته اليومية، مما ينعكس سلبا على ثقته بالدولة وتكريس النظرة السلبية لديه بخصوص كل ما هو مرفق عام.

هذا الواقع تسبب في خلق فجوة بين المواطنين من جهة والدولة من جهة أخرى، حيث أن الدولة لم تتمكن من إنتاج خدمة عمومية ترقى إلى تطلعات المواطنين وتكفل لهم حياة كريمة، ولا المواطن لديه الرغبة في المساهمة بإصلاح المرفق العام بسبب ما عايشه من ويلات البيروقراطية وغياب الشفافية في الإدارات، كل هذا من شأنه تعطيل التنمية المرجوة في مختلف المجالات، كما أنه يساهم في عدم استقرار الأوضاع الاقتصادية، الاجتماعية والسياسية للدولة.

إدراكاً منها لخطورة الوضع بادرة الدولة إلى مجموعة من الإجراءات العاجلة لإصلاح الخدمة العمومية في الجزائر، ليس فقط بالمؤسسات التي يعتبر المواطن في حاجة إليها ولم يتم تجسيدها بعد في المجالات التي تتضمن خدمة عمومية، ولكنه يتعلق أيضا بالمؤسسات الموجودة فعلا والتي لا تلبي حاجات المواطنين وفق المعايير المطلوبة سواء كانت هذه المؤسسات ذات طابع إداري أو كانت ذات طابع اقتصادي تجاري، وهي مؤسسات تبقى حيوية ولصيقة بالحياة اليومية للجزائريين. انطلاقاً من هذا، جاء سؤالنا الخوري الذي نود الإجابة عليه في إطار إعدادنا لهذه المداخلة كالتالي:

ما هو دور الحكومة الإلكترونية في الرفع من أداء المرفق العام ليقدم خدمة عمومية ترقى وتستجيب للتطلعات المواطنين، وما مدى مساهمة الوزارة المنتدبة لإصلاح الخدمة العمومية في استرجاع ثقة المواطن بالمرفق العام في الجزائر؟

الطلب الأول: التأصيل النظري للمرفق العام والخدمة العمومية

1- مفهوم المرفق العام.

اعتبرت مدرسة المرفق العام الدولة بمثابة جسم خلاياه المرافق العامة. ويعتبر المرفق العام أكثر المفاهيم القانونية غموضا وإثارة للجدل. فمن الفقهاء من ارتكز على معيار الوظيفي. ومنهم من استند في تعريف المرفق العام إلى معيار العضوي ومنهم من مزج بين الأول والثاني.

✓ المعنى العضوي: يقصد بالمرفق العام تبعا لهذا المعنى كل منظمة عامة تنشئها الدولة وتخضع لإدارتها بقصد تحقيق حاجات الجمهور. ومن هنا جاز اعتبار كل من مرفق القضاء والأمن والدفاع وغيرها مرافق عامة لأنها منظمات أنشأتها الدولة بغرض أداء خدمة للجمهور⁽¹⁾ ويتصف هذا المعنى بالشمولية والإطلاق أي الإدارة بشكل عام.

✓ المعنى الوظيفي أو الموضوعي: يقصد بالمرفق العام بالنظر للمعيار الموضوعي كل نشاط يباشره شخص عام بقصد إشباع حاجة عامة⁽²⁾، ومن ثم تخرج عن نطاق هذا التعريف سائر النشاطات الخاصة بالمؤسسة الخاصة كما يخرج عنه المشروعات التي تستهدف فقط تحقيق الربح.

1-1- عناصر المرفق العام.

✓ المرفق العام تنشأ الدولة:

إن كل مرفق عام تحدته الدولة. ويقصد بذلك أن الدولة هي التي تقدر اعتبار نشاط ما مرفقا عاما وتقرر إخضاعه للمرافق العامة بناء على قانون معين. وليس من اللازم أن يكون كل مشروع تحدته الدولة أن تتولى هي مباشرة إدارته، فكثيرا ما تعهد الإدارة إلى الأفراد أو شركة خاصة بأداء خدمة عامة تحت إشرافها وهو الوضع الذي يحسده نظام الامتياز أو الشركات المختلطة.

✓ هدف المرفق هو تحقيق المصلحة العامة:

يقول René Chapus ريني شابي⁽³⁾ في هذا الصدد: "إذا كانت الوظيفة تمارس أساسا لصالح الغير فإنها تمثل مرفق عاما. وإذا كانت تمارس أساسا لصالح الذاتي للمصلحة التي تتبعها فإنها تمثل وظيفة لصالح النفع الخاص"، ويترتب على تمييز المرفق بهذا الوصف أن كل مرفق عام ينبغي أن يخضع إلى مبدأ المجانية. ولا يقصد بذلك عدم وجود مقابل بل القصد أن فرض مقابل ما

ليس هو الغاية المقصودة من خلال القيام بالنشاط، أي أن المجانية لا تفيد هنا انعدام المقابل انعداماً تاماً، بل تفيد فقط أنه ليس من الضروري أن يكون المقابل مساوياً للتكلفة المالية للمرفق العام. فعندما يلزم الطالب في الجامعة مثلاً بدفع رسوم رمزية كل سنة جامعية فإن ما قدمه لا يغطي أبداً الخدمات التي ينتفع بها من مرفق التعليم العالي.

✓ خضوع المرفق لسلطة الدولة:

سبقت الإشارة أنه ليس كل مشروع يهدف إلى تحقيق النفع العام يعد مرفقاً عاماً، لأن هناك من المشروعات الخاصة ما يعمل على تحقيق النفع العام كالمدارس والجامعات الخاصة والجمعيات. ومن هنا تعين أن يتصف المرفق العام بصفة أخرى تميزه عن غيره وهي خضوعه للدولة. وهو ما يترتب عليه أن لهذه الأخيرة هيئاتها ممارسة جملة من السلطات على المرفق سواء من حيث تنظيمه وهيكلته أو من حيث نشاطه. فالدولة هي من تنشئ المرفق، وهي من تحدد له نشاطه وقواعده تسييره وعلاقته بجمهور المنتفعين، ومن حيث بيان سبل الانتفاع ورسومه (السلطة على نشاط المرفق).

✓ خضوع المرفق لنظام قانوني متميز:

إن المشروع الذي رصد لتحقيق مصلحة عامة وأنشأته الدولة وتولت هي إدارته مباشرة أو عهدت به إلى أحد الأفراد أو الشركات إنما يحكمه نظام قانوني خاص.

1-2- أنواع المرافق العامة.

يمكن تقسيم المرافق العامة من زوايا متعددة سواء من حيث طبيعة نشاطها أو السلطة التي تنشئها أو لاختلاف دائرة نشاطها نستعرض هذه الأنواع فيما يلي:

أولاً: تقسيم المرافق من حيث طبيعة أو نوعية النشاط.

من حيث هذه الزاوية يمكن تقسيم المرافق إلى مرافق إدارية وأخرى اقتصادية ومرافق ثقافية وأخرى مهنية.

✓ المرافق الإدارية: وهي المرافق التي تؤدي الخدمات المرفقية التقليدية وقد لازمت الدولة

منذ زمن طويل وعلى رأسها مرفق الدفاع والأمن والقضاء ثم مرفق الصحة والتعليم. وهذه

المرافق عادة ما تتسم بارتباطها بالجانب السيادي للدولة الأمر الذي يفرض قيامها بهذه النشاطات وألا تعهد بها الأفراد بما في ذلك من خطورة كبيرة.

✓ المرافق الاقتصادية: وهي مرافق حديثة النشأة نسبيا تسبب فيها التطور الإقتصادي وظهور الفكر الاشتراكي مما دفع بالدولة إلى ممارسة نشاطات كانت في أصلها معقودة للأفراد، ومثال هذا النوع من المرافق المؤسسات الصناعية والمؤسسات التجارية.

✓ المرافق المهنية:

وقد ظهر هذا النوع من المرافق عقب الحرب العالمية الثانية. وهو يرمي إلى تنظيم بعض المهن في الدولة عن طريق أبناء المهنة أنفسهم. والسمة البارزة في المرافق المهنية أن انضمام أفراد المهنة إليها ليس أمرا اختياريا وإنما هو أمر إجباري مما يجعلها نوعا من الجماعات الجبرية ⁽¹⁾ وتدار هذه المرافق من قبل مجموعة من المتخطين فيها. وتتخذ شكل التنظيم النقابي يشرف على إدارته مجلس منتخب، ومثال هذه النقابات في الجزائر منظمة المحامين التي يحكمها القانون رقم 91-04 المؤرخ في 8 جانفي 91.

✓ المرافق الاجتماعية:

وهي المرافق التي تستهدف تحقيق خدمات اجتماعية للجمهور مثل المرافق المخصصة لتقديم إعانات للجمهور ومراكز الضمان الاجتماعي والتقاعد ومراكز الراحة. ويحكم هذا النوع من المرافق مزيج من قواعد القانون العام والخاص كما تمثل منازعتها أمام القضاء الإداري وأحيانا أخرى أمام القضاء العادي.

ثانيا: تقسيم المرافق من حيث أداة الإنشاء.

تقسم المرافق من هذه الزاوية الى مرافق تنشأ بنص تشريعي ومرافق تنشأ بنص تنظيمي.

✓ المرافق التي تنشأ بنص تشريعي:

وهي عادة مجموع المرافق ذات الأهمية الوطنية القصوى التي يفرض المشرع أمر إنشائها بموجب نص تشريعي ويمكن أعضاء السلطة التشريعية من الإطلاع على نشاط المرفق وضرورته وقواعده.

✓ مرافق تنشأ بنص تنظيمي: عادة ما يخول التشريع في الدولة للسلطة التنفيذية صلاحية إنشاء المرافق العامة.

ثالثا: تقسيم المرافق من حيث امتدادها الإقليمي: تقسم المرافق من هذه الزاوية الى مرافق وطنية وأخرى محلية.

✓ المرافق الوطنية:

وهي مجموع المرافق التي يمتد نشاطها ليشمل جميع إقليم الدولة. ومثالها مرافق الدفاع والأمن والبريد والقضاء ونظرا لأهمية هذا النوع من المرافق فان إدارتها تلحق بالدولة ونفعها يكون واسعا يشمل كل الأقاليم.

✓ ب- المرافق الإقليمية:

وهي المرافق التي يقتصر نشاطها في جزء من إقليم الدولة كالولاية والبلدية. وينتفع من خدمات هذا المرفق سكان الإقليم. وتتولى السلطات المحلية أمر تسييره والإشراف عليه لأنها أقدر من الدولة.

1-3- ماهية الخدمة العمومية:

إذا جئنا إلى التعريف المتداول في تحديد مفهوم الخدمة العمومية نجده يتحدث عن "خدمة تقدمها الحكومات لمواطنيها" كما أن نفس المفهوم يتحدث عن القطاعات التي تشملها الخدمة العمومية على غرار الكهرباء والتعليم والنقل العمومي وغيرها من الخدمات التي لا يتم اختصارها في الطابع التجاري المحض وتكون فائدتها واسعة على حياة المواطنين.

و من بين التعاريف نجد أنها "جميع أنواع الخدمات التي من غير الممكن استغلالها إلا في إطار جماعي، تتوفر بشكل إجباري وفق قاعدة المساواة والتي ينص عليها القانون، ويكون من الضروري استغلالها بمعزل عن قواعد السوق، تتحمل الدولة مسؤولية توفيرها والقيام بها، من حيث أدائها ومراقبتها"⁽¹⁾.

1-3-1. أنواع الخدمات العمومية:

تضم الخدمة العمومية مجموعة كبيرة وغير متجانسة للخدمات الجماعية، المنظمة من طرف الدولة يمكن حصرها في مجموعة الخدمات التالية:

✓ الخدمات الإدارية: مثلا خدمة الحالة المدنية بالبلديات، الخ...

✓ الخدمات الاجتماعية والثقافية: مثلا خدمة التمدرس الإلزامي، الخدمات الصحية،

الخ...

✓ الخدمات الصناعية والتجارية: مثلا خدمة مؤسسة المياه، خدمة مؤسسة الكهرباء والغاز، ... الخ.

ومن ثم فإننا يمكن أن نميز من ناحية ثانية بين ثلاثة أنواع من الخدمات العمومية وفق التصنيفات التالية :

- ✓ من حيث طبيعة الخدمة المقدمة: نجد صنفان، خدمة فردية وخدمة جماعية.
- ✓ من حيث طبيعة استهلاك الخدمة: نجد صنفان، خدمة ذات استهلاك إجباري وخدمة ذات استهلاك اختياري.
- ✓ من حيث طريقة تحمل تكلفة الخدمة: نجد في هذه الحالة ثلاثة أصناف من الخدمات:
 - خدمة مجانية: هي خدمات تقدم دون مقابل، تتحمل تكلفتها كليا الخزينة العمومية للدولة مثلا حملات التلقيح، الأمن العمومي، الإنارة العمومية... الخ
 - خدمة بالمقابل: (يتحمل تكلفتها كليا وبشكل مباشر المستفيد منها) مثلا الكهرباء المنزلية، الهاتف العمومي، الماء الشروب... الخ
 - خدمة مدعمة: يتحمل تكلفتها جزئيا المستفيد منها والباقي دعم حكومي لها مثلا النقل العمومي، السكن، السلع الاستهلاكية الأساسية كمادة الحليب والخبز... الخ

2-3-1. أهم المعايير التي تتميز بها الخدمة العمومية:

من خلال نتائج الأعمال والدراسات التي خلص إليها معظم العلماء الباحثين في مجال المناجنت العمومي (علم الإدارة العمومي)، أكدوا أن كل عملية التسيير لنشاطات الخدمة العمومية ينبغي عليها أن تستخدم قواعد مشتركة، تعد بمثابة قيم تستمد منها شرعيتها وصفاتها، والمتمثلة في المعايير التالية:

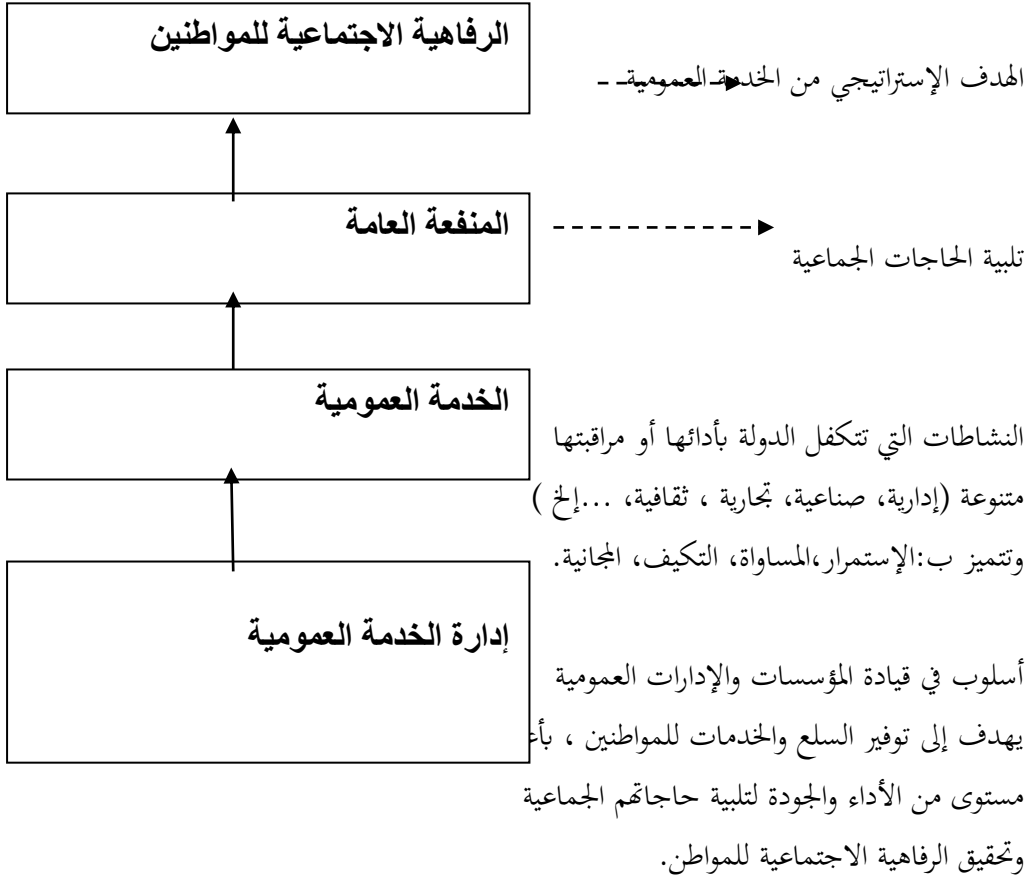
- ✓ معيار المساواة
- ✓ معيار الاستمرارية
- ✓ معيار التطور
- ✓ معيار المجانية النسبية
- ✓ معيار الشمولية

✓ معيار الاحتكار الطبيعي

✓ معيار الفعالية

✓ معيار التضامن

والشكل رقم (01) يبين البعد الإستراتيجي للخدمة العمومية⁽¹⁾.



الشكل رقم (01): البعد الإستراتيجي للخدمة العمومية.

المطلب الثاني: دور الإدارة الإلكترونية في تسيير المرفق العام

1-2- مفهوم الحكومة الإلكترونية :

بخصوص الحكومة الإلكترونية "Electronic Government" هناك من وصفها على أنها الخدمات الحكومية عبر الإنترنت و هناك من أشار بها للإدارة العامة و غيره، أما التعريف الشامل لهذا المفهوم يتلخص في القول⁽²⁾ "بأن الحكومة الإلكترونية هي النسخة الافتراضية عن الحكومة الحقيقة أي التقليدية مع فارق أن الأولى تعيش في الشبكات الإلكترونية و أنظمة المعلوماتية، في حين تحاكي وظائف الثانية التي تتواجد بشكل مادي في أجهزة الدولة"، و من خلال هذا التعريف يمكننا أن نقول أن الحكومة الإلكترونية تقوم بتقديم خدماتها كما تفعل الحكومة التقليدية لكن الفارق يكمن في الكيان الإلكتروني بدل من الأوراق و التعقيدات الإدارية، و الذي يفيد في الأخير بأن الأولى ليست بديلا عن الثانية لكنها الوجه الآخر لها ضمن النسق الرقمي.

2-1-1- أهداف الحكومة الإلكترونية : إن الحكومة الإلكترونية ينتظر منها أن تحقق جملة من الأهداف أهمها⁽¹⁾:

- ✓ ترشيد القرارات المتعلقة بالعمل الحكومي والتقليل من الإجراءات المعقدة من خلال إعادة تنظيم العمل الإداري وتأهيل الكوادر البشرية وتزويدهم بالتقنيات الحديثة والتدريب الجيد عليها.
- ✓ تخفيف القيود البيروقراطية والتقليل من الرزم الورقية لإنجاز المعاملات وبالتالي تخفيف الأعباء على المواطنين وتخفيض الجهد والوقت والتكاليف في إنجاز هذه المعاملات.
- ✓ تبسيط واختصار الإجراءات الإدارية بواسطة غلبة المعلومات وانتقاء ما ينفع منها فقط وإزالة الباقي .
- ✓ تدعيم الشفافية والعمل في وضوح تام، مما يضيف خاصية المصداقية على أعمال المؤسسات الحكومية وغيرها .

مما تقدم نستطيع القول إن محصلة الأهداف الناجمة من استخدامات الحكومة الإلكترونية تتمثل تحديدا في زيادة دقة البيانات، الاستخدام الأمثل للموارد المادية والبشرية، التقليل من حجم الإجراءات الإدارية وبالتالي الاقتصاد في الجهد والوقت والتكاليف المؤدي إلى الرفع من مستويات الأداء في مختلف المؤسسات الحكومية والاقتصادية وغيرها.

2-1-2- تأثير الإدارة الإلكترونية على سير المرفق العام:

يتجلى تأثير تطبيق نظام الإدارة العامة الإلكترونية على مبدأ دوام سير المرفق العام في تأكيد هذا المبدأ وتطويره إلى الأفضل واستمرار أداء المرفق لخدماته آناء الليل وأطراف النهار.

إن من شأن الإدارة العامة الإلكترونية أن تجعل مبدأ دوام سير المرفق العام يتجه في التطبيق إلى الأحكام، حيث لا تحديد لمواعيد فتح مكاتب الموظفين أو إغلاقها، وإنما يعمل المرفق على مدار الساعة ولا يتوقف، اللهم إلى إذا حدث عطل فني للتقنية اللازمة للاستفادة من خدماته⁽³⁾.

و بهذا سوف يؤدي نظام الإدارة الإلكترونية إلى تعامل المنتفعين مع المرفق وهم مطمئنون إلى عدم سماعهم لمقولة : إن مواعيد العمل قد انتهت، أو نحو ذلك، فالفرد يمكن أن يدخل إلى شبكة المعلومات ولو في منتصف الليل لمعرفة الإجراءات والمعلومات الخاصة بإنجاز معاملته أو قضاء مصلحة له لدى المرفق.

كما أن نظام الإدارة العامة الإلكترونية سوف يؤدي إلى التطبيق المحكم لمبدأ دوام سير المرفق العام وبشكل شبه تام من خلال توفير البوابات الإلكترونية التي تقدم خدماتها على شبكة الإنترنت على مدار 24 ساعة، ويوميا دون إجازات أو عطلات، ودون ارتباط بساعات دوام العمل، لمدة 7 أيام في الأسبوع، و 365 يوم في العام.

2-2- دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل مبدأ مساواة الأفراد أمام المرفق العام:

يقصد بهذا المبدأ أن يقدم المرفق العام خدماته إلى من يطلبها من الأفراد بنفس الشروط المقررة لتقديم الخدمة، دون تمييز بينها، ومعنى أن المرفق العام يجب أن يلتزم بالمساواة في التعامل مع المستخدمين له، بحيث يكونون في مركز قانوني متماثل في الانتفاع بخدماته، وتحمل نفقات الانتفاع، بصرف النظر عما قد يوجد بينهم من تفاوت لا يتعلق بشروط الانتفاع، والمساواة المقصودة هنا ليست المساواة المطلقة والتامة بين كل الأفراد، والتي يطلق عليها المساواة الرياضية أو الحسابية، فهذا لا يمكن تحقيقها لأن الناس متفاوتون في المواهب، ومختلفون في القدرات والاستعدادات الفطرية، وإنما المراد من المساواة النسبية أو قانونية التي تعني وجود معاملة المرفق العام لطالبي الانتفاع بخدماته على قدم المساواة إذا كانت مراكزهم القانونية التي يتواجدون فيها متماثلة.

2-3- تأثير الإدارة الإلكترونية على موظفي المرفق العام

تقوم المرافق العامة بنشاطها الإداري بواسطة موظفيها أو عمالها الذين يعدون أداة للدولة لتحقيق أهدافها، على نحو يمكن معه تقرير بأن الوظيفة العامة والنشاط الإداري وجهان متقابلان ومتلازمان في الوقت نفسه، فلا يوجد نشاط إداري بدون موظف عام، ولا يوجد موظف عام من غير اختصاص في ممارسة النشاط الإداري⁽¹⁾ في المرفق الذي يؤدي فيه وظيفته.

ومن الواضح أن الموظفين يمثلون العنصر البشري والضروري اللازم لتحقيق أثر الإدارة العامة الإلكترونية على أعمال الموظفين، لأن الوسائل الإلكترونية لا تؤدي الخدمات الحكومية بنفسها، وإنما الموظفون هم الذين يؤديون الخدمات عن طريق هذه الوسائل، وهذا يستدعي ضرورة تأهيلهم وتدريبهم على التعامل مع هذه الوسائل التكنولوجية⁽¹⁾.

كما تتوقف كفاءة الأداء في المرافق العامة على مدى قدرة الموظفين القائمين بتنفيذ الأعمال المادية على تيسير الإجراءات الإدارية، وأداء العمل الحكومي في سهولة ويسر، وهو ما تهدف إلى تحقيقه الإدارة الإلكترونية من خلال ما يلي:

- ✓ تسهيل المعاملات اليومية للأفراد: إن استخدام تقنية المعلومات أصبح أمراً حتمياً يفرض نفسه على واقع الحياة في مختلف المجالات الوظيفية والخدمية، وهو أمر دعا الكثير من الحكومات إلى تطبيق فكرة الإدارة الإلكترونية بغرض إنجاز وإيصال خدماتها إلى المواطنين والمستفيدين كافة.
- ✓ التغلب على مشكل البيروقراطية: أدت البيروقراطية إلى عرقلة الخدمات الحكومية عن السير الصحيح لها وصارت مرضاً خبيثاً أعجز المرفق العام عن أداء منافعها، ووجه ذلك أن الأصل في خدمات المرفق العام أن تكون ميسرة، وأن تؤدي المرافق العامة خدماتها دون أن يضطر المتفعون منها إلى الإلحاح والمطالبة.

المطلب الثالث: الآليات المستحدثة من طرف الجزائر لإصلاح الخدمة العمومية

إدراكاً منها لخطورة تدهور الخدمة العمومية المقدمة على مستوى المرافق العامة، و التي من شأنها التأثير سلباً على حياة المواطنين، بادرت الدولة إلى اتخاذ جملة من التدابير تهدف في مجملها إلى إصلاح الخدمة العمومية في مقدمتها إنشاء وزارة لدى الوزير الأول مكلفة بإصلاح هذه الخدمة، كما تعزز إنشاء مرصد للخدمة العمومية في سنة 2014 بإشراك جميع الأطراف الفاعلين في الخدمة العمومية.

1-5-1- إنشاء وزارة جديدة لإصلاح الخدمة العمومية: (2)

استحدثت الرئاسة في تعديلها الوزاري الأخير، وزارة منتدبة لدى الوزير الأول مكلف بإصلاح الخدمة العمومية، وذلك نظرا إلى الأهمية الكبيرة التي يكتسبها دور هذه الوزارة خاصة مع ما يعانيه المواطن من بيروقراطية في الإدارات المنتشرة عبر ربوع الوطن. هذا الأمر الذي اعترف به حتى الوزير الأول الذي قال بأن "المواطن لا زال يعاني في تعامله مع الإدارة، الأمر الذي خلق "بؤرا للرشوة"، مؤكدا أنه "من غير المعقول ونحن في سنة 2013 الاستمرار في تسيير الإدارة بطريقة العصور الوسطى في بلد كالجائز يمتلك كل الموارد البشرية والمالية".

1-1-5-1- دور وزارة إصلاح الخدمة العمومية:

إن استحداث قطاع وزاري جديد أوكلت له مهمة إصلاح الخدمة العمومية، يندرج دوره ضمن الأهمية التي توليها الحكومة لتحسين العلاقة بين المواطن والإدارة، وهي المهمة التي تستدعي الكثير من الذكاء والخبرة والإرادة من أجل تسهيل ظروف معيشة المواطن في محيطه. كما ينتظر من هذه الوزارة المنتدبة المكلفة بإصلاح الخدمة العمومية تسهيل أمور المواطن في الإجراءات التي يقوم بها، سواء على مستوى الإدارة أو المؤسسات التي تقدم خدمات عمومية. كما أن هذا القطاع يتطلب مساعدة كل القطاعات الأخرى المعنية بتقديم الخدمة العمومية للمواطن.

1-2-5-1- استحداث مرصد للخدمة العمومية :

تعتزم الوزارة المكلفة بإصلاح الخدمة العمومية استحداث مرصد للخدمة العمومية في غضون السنة الجارية 2014، من خلال إعداد نص تنظيمي لإنشاء هذه المؤسسة بمساهمة المجتمع المدني والحركة الجمعوية والهيئات العمومية وشبه عمومية.

حيث "بإمكان هذا المرصد الذي لن يضم موظفين بل مواطنين من الحركة الجمعوية دعوة كل الكفاءات الضرورية لاقتراح إصلاحات خاصة بالخدمة العمومية، ومن ثمة التأكد بأن الخدمة التي تم إصلاحها تستجيب لمتطلبات المواطن" (1).

1-2-5-1- مهام مرصد الخدمة العمومية:

من شأن مهام هذه الهيئة تحسين الخدمات المقدمة للمواطنين من خلال:

✓ تقييم أثر الإجراءات المتخذة في شأن إصلاح الخدمة العمومية.

✓ إحصاء النقائص بغرض تصحيحها.

- ✓ التفكير في كيفية تحسين الخدمة العمومية ومستقبلها في الجزائر.
- ✓ تقريب الإدارة من المواطن.

الخاتمة:

لقد سمحت لنا هذه الدراسة من تناول العناصر الأساسية للمرفق العام الذي تتكفل الدولة بإنشائه وتسييره، والرسالة الموكلة له والأطراف الفاعلة في تحقيق هذه الأهداف الداعية إلى الوصول بالمجتمع إلى أعلى درجة من الرفاهية وهو الهدف الإستراتيجي من وراء تأدية الخدمة العمومية. ونستخلص أن الرسالة الأساسية الموكلة للمرفق العام هي تأدية خدمة عمومية للمواطنين في أحسن الظروف مع المحافظة على حقوقهم في حالة تضررهم من جراء استعمال المرفق العام. أما بخصوص اعتماد الإدارة الإلكترونية في إدارة المرفق العام توصلنا إلى أنه بالرغم من اتخاذها لعدة أشكال ولكنها تفيد في تنفيذ كافة المعاملات والخدمات الحكومية المقدمة للمواطن أو إلى قطاع الأعمال أو الإدارات الحكومية من خلال شبكات المعلومات والبيانات باستخدام وسائل الاتصال الحديثة من الإنترنت، والهاتف، وغيرها مما يدعم كفاءة وفاعلية الأداء الحكومي في تقديم خدمة عمومية إلى كافة طالبيها بأقل تكلفة في الوقت والجهد. واستحداث الجزائر لوزارة لدى الوزير الأول مكلفة بإصلاح الخدمة العمومية تعد خطوة إيجابية ومهمة لإستدراك النقائص المسجلة على مستوى المرافق العامة للدولة بغرض تصحيحها واستشراف المستقبل لما يجب أن تكون عليه الخدمة العمومية في المستقبل، سواء من حيث الهياكل أو الخدمات التي من شأنها تحسين الخدمة العمومية والمساهمة في تسهيل الحياة اليومية للمواطنين، الشيء الذي يعمل على تقريب الإدارة من المواطن وإعادة بناء جسور الثقة بينهم، من دفع البلاد للتقدم على مختلف كل الأصعدة.

قائمة المراجع:

1. حماد محمد شطا، تطور وظيفة الدولة، المرافق العامة، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، 1984، ص 45.
2. الدكتور محمد فاروق عبد الله، نظرية المرفق العام في القانون الجزائري بين مفهومين التقليدي والاشتراكي، ديوان المطبوعات الجامعية 1987، ص 6.
3. البشير التكري، المرجع السابق، ص 12. الدكتور ثروت بدوي، المرجع السابق، ص 389 .
4. الدكتور سليمان محمد الطاوي، المرجع السابق، ص 50.
5. [www.e-](http://www.e-campus.ufc.dz/.../Managment_publique_%20administrateur.pdf)
[campus.ufc.dz/.../Managment_publique_%20administrateur.pdf](http://www.e-campus.ufc.dz/.../Managment_publique_%20administrateur.pdf), page 03,
consulté le 20/01/2014
6. www.e-campus.ufc.dz/.../Managment_publique_%20administrateur.pdf,
page 06, consulté le 20/01/2014.
7. بدران عباس، الحكومة الإلكترونية من الإستراتيجية إلى التطبيق، المؤسسة العربية للدراسات والنشر، بيروت، 2004 ، ص25
8. علي السلمي، إدارة التميز، نماذج وتقنيات الإدارة في عصر المعرفة، دار غريب للنشر، القاهرة، 2002، ص 253.
9. Zhiyuan Fang, **E-government Indigital: Concept, practice**. Paris: 2002, p 14
10. أنور، أحمد رسلان، وسيط القانون الإداري في الوظيفة العامة. القاهرة: دار النهضة العربية، 1998، ص8
11. Jean-louis Moreu. La fonction publique. Paris: Librairie Général de Droit etde Jurisprudence 2000, p 09.
12. <http://www.elbilad.net/article/detail?id=3900>, consulté le 20/01/2014.
13. <http://motaded.net/show-515573.html>, consulté le 20/01/2014.