جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي

معهد تسيير التقنيات الحضرية

الاستاذ : بن حمادة عيسى

المحاضرات الخاصة بمقياس تسيير الخدمة العمومية السنة الاولى ماستر تسيير المدن

محور :التطور التاريخي لمفهوم الخدمة العمومية .

مقدمة :

ظهرت الدولة في بدايتها كشخص يتمتع دون سواه بامتيازات السلطة العامة ، القادرة بمفردها على رعاية وتنفيذ وتحقيق متطلبات الجمهور .

وهذا بإنشاء مرافق عامة تعود منافعه عليه ولكون الدور الهام الذي كانت تلعبه الدولة من خلال توفير الامن الداخلي والخارجي والقيام بالعدل بين الناس لم يكن لها أي اهتمام بالشؤون الاخرى بالجمهور وهذا ما يطلق علية اسم الدولةالخاصة الحياة اليومية في الحارسة ، أن الادارة ظل دورها منحصرا في خدمة الجمهور والدليل على ذلك توظيفها للعنصر البشريوالمادي لقيام الدولة بالمهام المنوطة بها .

وأمام المشاكل الاقتصادية والاجتماعية تخلت الدولة عن دورها كحارسة بسبب الازمات التي يعاني منها المواطن فظهر مفهوم دولة الرعاية وظهر ما يعرف بالمرافق الاقتصادية و الاجتماعية .

ومه يمكن التطرق إلى المراحل التاريخية الهامة التي مر به المرفق العام في العصور الوسطى وخلال الثورة الفرنسية وفي إطار مفهوم الدولة الحارسة ودولة الرعاية .

1 ـ المرفق العام في العصور الوسطى :

تميز هذا العصر بهيمنة رجال الاقطاع بامتلاكهم للأراضي وهيمنتهم على الثورة الزراعية ومنه ظهور بعض المرافق العمومية البسيطة التي يحتاج اليها الفلاحين كالطواحين والافران والتي كانت مملوكة من طرفهم .

ولكن مع بداية القرن الحادي عشر كان لابد من إنشاء مرافق عامة من أجل تحقيق المصلحة العامة الجماعية مثل حراسة الاسوار وصيانة الطرق

ولكن مع ظهور الدولة الملكية في القرن الخامس عشر انسأ الملك عدة مرافق عامة كمرفق البريد حتى يسهل عملية الاتصال مع عموم الشعب .

أما العالم العربي أنداك فظهرت به بعض المرافق العامة كالصحة و التعليم .

2 ـ المرفق العام خلال الثورة الفرنسية :

خلال الثورة الفرنسية ظهر مصطلح المرفق العام فكان في أول الأمر يهدف أو يدل على مفهوم الخدمة العامة وتارة أخرى يهدف على المصلحة العامة وتارة أخرى هيئة تؤدي خدمة عامة للمواطنين كالبريد .

و أتضحى جليا مفهوم المرفق العام في هاته الفترة وبدا يبرز الفصل بين الحكام والدولة .

3 ـ المرفق العام في إطار الدولة الحارسة :

الدولة الحارسة لها دور مهم يتمثل في الامن الداخلي وإقامة العدل بين الناس وليس للدولة التدخل في الشأن الاقتصادي والاجتماعي .

وتترك الدولة الافراد تدبير أنفسهم لان دور الدولة كان ينحصر في إنشاء المرافق العامة كالشرطة والجيش والقضاء والسجون لكونها صاحبة السيادة في هذا الشأن .

في هاته الفترة اقتصر على المرافق الادارية لكن الدولة الحارسة تخلت عن دورها كدولة حارسة خلال أواخر القرن التاسع عشر بسبب تفاقم المشاكل الاقتصادية والاجتماعية حيث أصبح لا يحق للدولة التدخل في الشأن الاقتصادي والاجتماعي وهذا مع ظهور مفهوم جديد للدولة.

4 ـ المرفق العام في إطار دولة الرعاية :

في هاته الفترة أجبرت الحرب العالمية الاولى نتيجة للظروف الاقتصادية التي سببتها أجبرت الدولة على التدخل من أجل إنشاء المرافق العامة الاقتصادية .

وبعد الحرب العالمية الثانية ظهرت بصورة واسعة وتسييرها اصبح يخضع لقواعد القانون الاداري الدي يحدد القواعد العامة والأساسية للمرفق العام الاقتصادي و القانون الخاص الذي ينظم العلاقات بين الافراد .

ومنه فإن المرفق العام الاقتصادي عرف منازعات سيرت من طرف القاضيالعادي ومنه العدول عن فكرة أن المرفق العام يدار من طرف القانون العام

5 ـ المرفق العام في إطار الدولة الحديثة :

مند ظهور العولمة وانفتاح الدول على بعضها البعض اعتمد مفهوم جديد للمرفق العالم وتم التخلي عن التعريف التقليدي له ، أمام عجز الدولة عن تلبية المتطلبات اليومية للحياة .

وأدى هذا إلى بروز شراكة جديدة بين القطاع الهام والقطاع الخاص ومنه اصبح التمييز التقليدي بين المرفق العام الاداري الذي تديره الدولة والمرفق العام الاقتصادي الذي يمكن أن يدار من طرف أشخاص القانون الخاص غير موجود ، حيث أصبح للشخص المعنوي العام أن يستعين بأشخاص القانون الخاص من إدارة مرفق عام إداري .

محور : تقييم تأثير الخدمة العمومية على السياسة العمومية :

1 ـ أثر الخدمة العمومية على علاقة المواطن بالإدارة المحلية:

وهي العلاقة مركبة من ناحية السياسية القانونية و الادارية ، حيث يصبح بموجبها الفرد يتمتع بمركز قانوني و اجتماعي أمام الدولة والادارة المحلية ، ويتمتع بالحقوق والحريات في مواجهة الادارة ويتحمل الواجبات والالتزامات .

ومنه فإن العلاقة بين الادارة والمواطن وهي علاقة متبادلة تتضمن التزامات الادارة العامة تجاه المواطن وواجبات المواطن وحقوقه اتجاه الدولة .

هدا ما تتضمنه القوانين من الناحية النظرية لكن من الناحية العملية شهدت اختلافات كبيرة بين الادارة والمواطن خلافات ونزاعات جعلت العلاقة إشكالية بين الطرفين قائمة بين الطرفين وتتمثل الاختلالات في ما يلي .

ـ الاختلالات المرتبطة بالعلاقات بين المرافق العامة :

وتتمثل في الاختلالات الموجودة داخل الادارة ومنة فإن تغيير داخلي في الادارة والعلاقة بين التقسيمات الادارية والمسؤولين الاداريين .

ومن اهم هذه الاختلالات الموجودة نجد التضخم الكبير في الهياكل الادارية وكثرة مستوياتها والتي تؤدي إلى البطء في اتخاذ القرار، لان التضخم الاداري وتعدد مستويات بناء التنظيم

تتم ملاحظته من خلال تزايد الوزارات والمصالح الحكومية والمؤسسات العمومية .

فكثرة المستويات والهياكل تجعل المواطن ينفر من الادارة لأنه لا يعرف في معظم الاحيان

إلى أين يجب أن يتجه للحصول على خدمة معينة.

كما أن المركزية الشديدة شكلت اختلالات في تركيز السلطة في مستوى تنظيمي معين ، وهدا ما يجعل القرارات المتخذة تمر على راس الهرم الاداري وهدا ما يؤدي إلى وقت طويل في الحصول على الوثيقة .

ـ الاختلالات المتعلقة بالمعاملات مع المواطن :

أمام ضعف وبطيء رد الادارة على العمل المطلوب من طرف المواطن ، يجد هذا الاخير نفسة أمام وضعية عدم قضاء حاجياته في اليوم المحدد أو تأجيله لاجل غير مسمىأوحتى فقدان الملف .

ومنه فإن تباطء الادارة في الرد على طلبات المواطنين يؤدي إلى تدمرهم وفقدانهم للثقة في الادارة وإحساسهم بتعاليه عليهم .

محور: التشريعات في ميدانالخدمة العمومية :

تشكل الخدمة العمومية في الجزائر اهتمام وانشغال السلطات العمومية وهدا نلاحظه في الميدان التشريعي والتنظيمي من أجل الرقي بتحسين الخدمة العمومية .

ـ احكام الدستور :

تتضمن المادة 99 من دستور 1996 المعدل والمتمم والناصة على صلاحيات الوزير الاول وهي

ـ يوزع الصلاحيات بين أعضاء الحكومة مع احترام الاحكام الدستورية .

ـ يسهر على تنفيذ القوانين و التنظيمات .

ـ يرأس اجتماعات الحكومة .

ـ يوقع المراسيم التنفيذية .

يعين في وظائف الدولة بعد موافقة رئيس الجمهورية وبدون المساس باحكام المادتين 91و92 السالفتين الذكر.

ـ يسهر على حسن سير الادارة .

حيث نصت على الصلاحيات التي يختص بممارستها الوزير الاول ومن بينها السهر على تحسين الخدمة العمومية

ويكون عن طريق إصدار المراسيم التنفيذية المتعلق بحسن سير كافة الادارات العمومية التابعة لمختلف القطاعات .

ـ أحكامالقانون:

جاء ضمن القانون رقم 11 ـ 10 المؤرخ في 2011/06/22 يتعلق بالبلدية في نص المادة 03 منه تمارس البلدية صلاحياتها في كل مجالات الاختصاص المخولة لها بموجب القانون.

وتساهم الدولة بصفة خاصة في إدارة وتهيئة الاقليم والتنمية الاقتصادية والاجتماعية و الثقافية و الامن وكدا الحفاظ على الاطار المعيشي للمواطن وتحسينه.

ـ الاحكام التنظيمية :

ـ المرسوم رقم 88 -131 المؤرخ في 1988/07/04 ينظم العلاقات بين الادارة والمواطن .

حيث يجسد فكرة تحسين الخدمة العمومية .

ـ المرسوم التنفيذي رقم 14 ـ 193 المؤرخ في 2014/07/03 يحدد صلاحيات المدير العام للوظيفة العمومية والاصلاح الاداري .

وهي الصلاحيات التي يمارسها المدير العام للوظيفة العمومية والاصلاح الاداري والكفيلة بتحقيق التحسين المرجو الخدمات الصادرة عن الهيئات والادارات .

المرسوم الرئاسي رقم 15- 247 المؤرخ في 2015/09/16 يتضمن تنظيم الصفقات العمومية وتفويضات المرفق العام .

يمكن الشخص المعنوي الخاضع للقانون العام المسؤول عن مرفق عام أن يقوم بتفويض تسييره إلى مفوض له مالم يكن حكم تشريعي مخالف ويتم التكفل بأجر المفوض له بصفة أساسية من استغلال المرفق العام .

ـ المرسوم الرئاسي رقم 16- 03 المؤرخ في 01/07/ 2016 يتضمن إنشاء المرصد الوطني للمرفق العام .

يهدف هدا المرسم الرئاسي إلى تحسين الخدمة العمومية من خلال إنشاء المرصد الوطني للمرفق العام ، وذلك بعصرنة خدمات المرفق العام من خلال الاستجابة لتطلعات المواطن ومقتضيات التطور التكنولوجي والتمدن والحداثة .

ـ أحكام التشريع الفرعي :

ـ التعليمة الوزارية رقم 1435/2014 المؤرخة في 2014/02/13 تتعلق بالشروع في العمل بالسجل الوطني الاوتوماتيكي للحالة المدنية .

وتنص على عصرنة الادارة المركزية والجماعات الاقليمية وذلك عن طريق تحسين نوعية العلاقة بين الادارة والمواطن ، وهي تنص على شهادات الميلاد زقم12 المسلمة للمواطنين المسجلين خارج الولاية.

ـ التعليمة الوزارية رقم1469/2014 المؤرخة في 2014/02/22 تتعلق بتسجيل البيانات الهامشية على هامش عقود سجلات الحالة المدنية .

في إطار التحسين المستمر للخدمة العمومية المقدمة للمواطن في مجال استخراج مختلف وثائق الحالة المدنية.

ـ التعليمة الوزارية رقم2011/ 1599 المؤرخة في 2011/05/25تتعلق بتحقيق الملفات الادارية و الاجراءات وتحسين الخدمات الصادرة عن الادارات المحلية.

حيث تضمنت العديد من الاجراءات الهادفة إلى إقامة الانضباط في علاقة الخدمة التي تربط الادارات المحلية وذلك بتسليم البطاقة الرمادية في24 ساعة الموالية لتقديم الطلب.

ـ التعليمة الوزارية رقم2393/2015 المؤرخة في 2015/09/14 تتعلق بتحويل إصدار بطاقة التعريف الوطنية على مستوى البلديات .

وذلك بتحويل إصدار بطاقات التعريف الوطنية من الدوائر إلى البلديات وتكليف الامناء العامون بإمضائها .

.

ملاحظة هامة جدا :

بالنسبة للأعمال التوجيهية لقد سبق لي إسداء توجيهات بخصوص إنجاز هاته الاعمال ودلك بالقيام بعمل ميداني يتمثل في كيفية تقديم الخدمة العمومية في إحدى الهيئات التابعة للدولة ، وتقديم العمل المنجز في حصص الاعمال التوجيهية حتى تكون الاستفادة عامة لجميع الطلبة

ولنبقى في تواصل في حالة وجود أي إشكال

.

بالتوفيق للطلبة الاعزاء وشكرا.

المراجع والمصادر :

1 ـ مداخلة حميس معمر أستاذ مساعد قسم أ بقسم الحقوق جامعة خميس مليانة في ملتقى المرفق العمومي في الجزائر ورهاناته كأداة لخدمة المواطن 2015.

2 ـ دينا محمد حسن وفاء ، المواطنة الفعالة كمدخل لتحسين الاداء في الجهاز الحكومي، المنظمة العربية للتنمية الادارية القاهرة ،2015.

3 ـ أمال نويصر ، العلاقة بين الادارة والمواطن في الجزائر واقع وأفاق ، رسالة ماجستير جامعة الجزائر، كلية العلوم السياسية والاعلام2009 .

4 ـ رباحي حميدة وسليماني مها ، مذكرة تخرج تحصص إدارة ومالية عامة جامعة البويرة 2018.

5 ـ مذكرات تخرج

6 ـ قوانين ومراسيم تنفيذية وتعليمات وزارية.

7 ـ مواقع إلكترونية .