الإجابة النموذجية في مقياس الاتصال وإدارة المرفق العام

السؤال الأول: **الفرق بن الاتجاه الفرنسي والاتجاه الانجلوسكسوني في مجال الإصلاح الإداري** (4.50 نقاط)

يرتكز الاتجاه الفرنسي على مفهوم الدولة القوية ذات السيادة، حيث يظل المرفق العام في قلب الفلسفة الإدارية باعتباره أداة لتحقيق المصلحة العامة والتضامن الاجتماعي، وينظر إلى الإصلاح الإداري كعملية تحديث داخلية وعصرنة تقودها الدولة نفسها من خلال إصلاحات تشريعية وتنظيمية تهدف إلى تطوير الجهاز الإداري مع الحفاظ على دوره المحوري في التنمية والتدخل الاقتصادي والاجتماعي. وتتسم الإصلاحات الإدارية بالطابع المركزي والتدرجي، حيث تفرض من الأعلى وفق رؤية شاملة ومخططة مع التركيز على تحسين كفاءة الخدمة العمومية ودون المساس بالطبيعة العمومية للمرافق الأساسية.

بالمقابل يستند الاتجاه الأنجلوسكسوني المتجذر في التقاليد الليبرالية البريطانية والأمريكية، إلى فلسفة الإدارة العامة الجديدة (New Public Management)التي ظهرت منذ ثمانينيات القرن العشرين، والتي تنظر إلى القطاع العام بمنطق السوق والمنافسة، حيث يُعتبر الإصلاح الإداري عملية لإعادة هندسة الدولة وتقليص دورها المباشر لصالح آليات السوق والخصخصة والشراكة مع القطاع الخاص. ويتميز هذا الاتجاه بالتركيز على النتائج بدلا من الإجراءات، واعتماد معايير الأداء والفعالية والكفاءة الاقتصادية، وتطبيق مبادئ الإدارة الخاصة على المؤسسات العامة،

الجواب الثاني: **الأبعاد الأساسية لعملية الحوكمة في المرفق العام (05 نقاط)**

البعد الإداري: يركز على تطوير الأطر التنظيمية والقوانين التي تنظم عمل المرافق العامة، بهدف ضمان وضوح الأدوار والمسؤوليات. هذا يشمل وضع أطر مؤسسية واضحة وتحديد الصلاحيات بدقة.

البعد القانوني: يعنى بوجود قوانين وسياسات تضمن تنفيذ معايير الحوكمة والرقابة على الأداء. هذا البعد يشكل الأساس الذي تبنى عليه جميع الإجراءات والآليات الأخرى.

البعد الأخلاقي: يعزز القيم الأخلاقية والشفافية لمكافحة الفساد، ويساهم في ترسيخ ثقافة النزاهة داخل المؤسسات العامة، مما ينعكس إيجابا على جودة الخدمات المقدمة.

البعد الاجتماعي والبيئي: يضمن تقديم الخدمات وفق معايير جودة تلبي احتياجات المواطنين مع احترام البيئة، مما يساهم في تحقيق التنمية المستدامة والرفاهية الاجتماعية.

الجواب الثالث: توضيح مبدأ استمرارية الخدمة العمومية (4.50 نقاط)

يفرض **مبدأ الاستمرارية** أن يؤدى الخدمة العمومية بصورة منتظمة ودون انقطاع، انطلاقا من أهمية الحاجات ذات المصلحة العامة التي يتكفل المرفق بإشباعها. وتترتب عن هذا المبدأ جملة من الآثار العملية، من أبرزها:

- وجوب ديمومة الخدمة على مدار 24 ساعة بالنسبة للمرافق ذات الطابع الاستعجالي
- حظر أي انقطاع تعسفي في تقديم الخدمة.
- تحديد حدٍ أدنى من الخدمات في حالات الإضراب.
- تعيين أعوان مكلفين بالمداومة لضمان استمرارية المرفق.

السؤال الرابع: الفرق بين نموذج الإدارة العامة التقليدية وبين نموذج الإدارة العامة الرقمية (06 نقاط)

أولا: من الناحية التنظيمية: يقوم النموذج التقليدي على هياكل هرمية بيروقراطية صارمة تتسم بالمركزية الشديدة وتعدد المستويات الإدارية، حيث تسير المعاملات وفق مسارات خطية تصاعدية وتنازلية تستغرق وقتا طويلا بينما يستند النموذج الرقمي إلى بنى شبكية مرنة تعتمد الأفقية التشاركية، مما يسمح بتقليص الحلقات البيروقراطية وتسريع وتيرة اتخاذ القرارات.

ثانيا: من حيث آليات تقديم الخدمات العمومية: فالنموذج التقليدي يتطلب الحضور الفيزيائي للمواطنين ويعتمد على الوثائق الورقية والختم الإداري كوسائل للمصادقة، في حين يتيح النموذج الرقمي الولوج الإلكتروني للخدمات عبر المنصات الرقمية على مدار الساعة، ويستخدم التوقيع الإلكتروني وقواعد البيانات المتكاملة.

ثالثا: من حيث الشفافية والمساءلة: يفتقر النموذج التقليدي غالبا إلى آليات فعالة لتتبع المعاملات ومراقبة الأداء، ويعاني من ضعف في منظومة الرقابة والتقييم، بينما يوفر النموذج الرقمي أدوات متقدمة للتتبع اللحظي والتقييم الآني للأداء الإداري، ويعزز مبدأ الحوكمة الإلكترونية من خلال إتاحة المعلومات وتمكين المواطنين من المشاركة في الرقابة. كما أن البعد الاقتصادي يكشف عن تباين واضح، إذ يستنزف النموذج التقليدي موارد مالية ضخمة في الإجراءات الروتينية والأرشفة الورقية والموارد البشرية، فيما يحقق النموذج الرقمي وفرة اقتصادية كبيرة عبر الأتمتة والحد من الهدر وتحسين استثمار الموارد. وأخيرا

رابعا: من حيث العلاقة بين الإدارة والمواطن: يضع النموذج التقليدي المواطن في موقع المستفيد السلبي الخاضع لإملاءات البيروقراطية، بينما يرتقي النموذج الرقمي بهذه العلاقة نحو شراكة تفاعلية تجعل المواطن محورا للعملية الإدارية ومشاركا فعالا في تطوير الخدمات العمومية.

أستاذ المقياس: بومشعل يوسف.