دور الخدمة العمومية في تحقيق التنمية المستدامة-الجزائر أنموذجا

الدكتورة:سميرة ناصري
أستاذة محاضرة -أ-قسم العلوم السياسية

الدكتورة: مريم بوشربي
أستاذة محاضر -ب- قسم الحقوق

جامعة عباس لغرور خنشلة- الجزائر

تركز مختلف السياسات التنموية غالبا على الجوانب الاقتصادية والمالية وتراهن عليها فقط لتحقيق التنمية الشاملة ،في حين نجد المحور الأساسي للتنمية المستدامة والحديثة يكون قائما في كيفية جعل الإنسان هدفا من أهداف التنمية الاقتصادية بل اعتباره جوهر هذه العملية من خلال تحسين قدراته وتطويرها على اعتبار التنمية البشرية هي الوسيلة والغاية في ان واحد وهذا من خلال البحث المستمر عن أساليب واليات مستحدثة لتطوير ومسايرة التحديات والرهانات القائمة ومن هذا المنطلق يتناول هذا الموضوع في اشكاليته إصلاح الإدارة وتعزيز دور الدولة في الخدمة العمومية على المستويين المركزي والمحلي كآلية من بين هذه الآليات التي أصبحت ضرورة ملحة لإعادة النظر في أدائها من اجل تحقيق المصلحة الوطنية وبلوغ التنمية الشاملة.

الكلمات المفتاحية: التنمية المستدامة،المرفق العمومي،التنمية المحلية،الموارد،التنمية البشرية.

مقدمة:

يشهد العالم اليوم تحديات كبرى متزايدة على الصعيد السياسي والاقتصادي والاجتماعي والتكنولوجي والبيئي،مما يجبر النظام السياسي على ضرورة التكيف مع هذه التحولات وإيجاد حلول سريعة لها ومواكبة جل التحديات التي تواجهه.

يحظى موضوع الجماعات المحلية باهتمام متزايد لدى الكثير من دول العالم نظرا للدور الذي تقوم به في تحقيق التنمية، على المستوى المحلي لتأخذ بعد ذلك بعدا وطنيا حتى تصبح قريبة من المواطن ،وهذا ما يؤهلها ويجعلها قادرة فهم وإدراك احتياجاته المحلية مما يهيئ لها فرص النجاح لتنفيذ السياسات وتصبح واقعا ملموسا قادرا على تلبية تطلعات المواطن .

ويعد موضوع إصلاح الإدارة وتعزيز دور الدولة في الخدمة العمومية سواء كانت على المستوى المحلي او الوطني ضرورة ملحة لإعادة النظر في أدائها من اجل تحقيق المصلحة الوطنية

وتجسيد رفاهية المواطنين،من خلال البحث المستمر عن أساليب واليات جديدة لتطوير ومسايرة التحديات والرهانات القائمة.

تعد مسالة التنمية عملية متعددة الأبعاد ومتنوعة المجالات ،وعلى الرغم من أن النمو الاقتصادي يمثل جوهر عملية التنمية والقوة الدافعة لها ،إلا أن هذا لا يقلل من أهمية الأبعاد الأخرى للتنمية سياسية كانت أو بشرية ومن هذا المنطلق فان الخدمة العمومية القائمة على أساس المساواة والشفافية والفاعلية ،وكذا الكفاءة غاية نبيلة وسامية تستلزم الاقتناع بأدائها على أكمل وجه ،فالمواطن ليس بحاجة إلى هذه الخدمة العمومية طالما يلمسها ولا يعيشها.

وما يجدر الإشارة إليه،هو أن عملية تنمية الجماعات المحلية لا تختص بجانب واحد بل هي عملية نهوض شاملة لمختلف الجوانب الحياة الاجتماعية والاقتصادية للمجتمع وإشباع حاجياته ويعد المورد البشري وتعليمه القاعدة الحقيقية للتنمية المستدامة،وذلك بالنظر إلى دوره في تحقيق التنمية البشرية والارتقاء بقدرات ومعارف ومهارات الإفراد الذين هم أداة العملية التنموية ككل،وتشكيل اتجاهاتهم وقيمهم بحكم أن التنمية هي استثمار للطاقات والقدرات المادية والبشرية الموجودة في المجتمع لتحقيق الرفاهية للجميع.

ومن هذا المنطلق وبالعودة لواقع الخدمة العمومية بالجزائر فإننا نسجل بطئ ملحوظ في وتيرة تطوير هذه الخدمة ومرد ذلك يرجع إلى جملة من الأسباب والتحديات تعرقل في مجملها سير وكفاءة المرفق العام.

ومنه ممكن طرح الإشكالية التالية:ما هي الآليات الأساسية التي تسمح بتحقيق التنمية في الجزائر ؟وما هو دور الخدمة العمومية في تحقيق هذه التنمية؟

١- مفهوم المرفق العمومي:

يعرف المرفق العام لغة على أنه ما يرتفق وينتفع ويستعان به، ومنه مرافق المدينة وهي ما ينتفع بها السكان عامة كأجهزة النقل والشرب والإضاءة وجمعها مرافق.

أما اصطلاحا فقد أثار خلاف فقهي حول تعريف المرفق العام ومرد ذلك اختلاف الزاوية التي ينظر منها كل فريق، حيث عرفه الفقيه هوريو بأنه: "منظمة عامة تقدم خدمة عامة هامة باستخدام أساليب السلطة العامة."[١](٢ (أي أنه كل نشاط تقوم به هيئة عامة (كالدولة، المحافظة، البلدية) مباشرة أو تحت رقابتها وإشرافها بهدف تحقيق النفع العام وبغض النظر عن نوع المرفق أو طريقة إدارته.

أما عن الفقيه دوجي فيعتبره بأنه: "نشاط يتحتم على السلطة القيام به لتحقيق التضامن الاجتماعي."[٢]

أما عن رولون بأنه: "ذو نفع عام يخضع للحكام ويستهدف إشباع حاجة عامة يعجز النشاط الفردي عن القيام بها."[٣] إلا أن تعريف دولوباردر للمرفق العام ":كل نشاط يباشره شخص عام

بقصد إشباع مصلحة عامة." وهذا الأخير هو تعريف جامع مانع للمرفق العام يضمن القواعد و المبادئ ، وحتى الأنواع و مميزات المرافق العامة.
من خلال هذا التعريف و بما أن الجزائر دولة اشتراكية فيمكن أن نحدد عناصر المرفق العام في الجزائر إلى وجود نشاط اجتماعي و اقتصادي تقدر السلطة أن أداءه يحقق مصلحة عامة بالمفهوم الاشتراكي أي تحقيق الحاجيات العامة والاستقرار و ديمومة النظام الاشتراكي القائم أساسا على الملكية الجماعية ، إن مفهوم المصلحة العامة في الجزائر له نطاق واسع جدا و بالتالي يتناسب و يتغير معه مفهوم المرفق العام بالقدر الذي تتسع و تضيق فيه المصلحة العامة ، ومنه المرفق العام الجزائري يبقى محتفظا بمفهوم المرفق العام كمشروع يؤدي خدمة عامة لكنه أوسع حجما من نشاطات المرفق العام التقليدي ليشمل كل صور الأنشطة التابعة للدولة .
تولي السلطة العامة تحقيق النشاط المرفقي و المصلحة العامة و إقصاء النشاط الفردي و لا يختلف الأمر إن تولته الإدارة مباشرة أو بأجهزة محلية.
غير أن الفقه والقضاء عادة ما يلجئون لتحديد تعريف المرفق العام إلى استعمال معيارين هما المعيار العضوي والمعيار الموضوعي.

- الاتجاه العضوي: يقصد بالمرفق العام حسب المعيار العضوي الهيكل أو الهيئة أو المؤسسة المتكونة من مجموعة من الأشخاص والأموال والأشياء الذي ينشأ ويؤسس لإنجاز مهمة عامة معينة مثل: الجامعة، المستشفى ووحدات وأجهزة الادارة العامة.[٤] وبمعنى آخر أنه المنظمة التي تعمل على أداء الخدمات وإشباع الحاجات العامة ويتعلق هذا التعريف بالإدارة أو الجهاز الإداري
- الاتجاه المادي: يقصد بالمرفق العام حسب هذا النشاط أو الوظيفة أو الخدمة التي تلبي حاجات عامة للمواطنين مثل التعليم، الرعاية الصحية، البريد والمواصلات...بغض النظر عن المنظمة أو الجهة أو الهيئة القائمة[٥] ، أي هو كل نشاط يباشر به شخص عام بقصد إشباع حاجة العامة.[٦]

٢- مفهوم التنمية المحلية:
هي عملية تشجيع المجتمع المحلي على اتخاذ الخطوات التي تجعل حياتهم المادية والروحية أكثر غنى معتمدين في ذلك على أنفسهم[٧].

٣- التنمية المستدامة:
هي العملية التي تستجيب لاحتياجات الأجيال الراهنة والمستقبلية دون أن تعرض للخطر قدرة الأجيال القادمة على تلبية حاجياتها هي الأخرى[٨].

كما تعرف أيضا بأنها التنمية الحقيقية ذات القدرة على الاستمرار و التواصل من منظور استخدامها للموارد الطبيعية والتي يمكن أن تحدث من خلال إستراتيجية تتخذ التوازن البيئي كمحور ضابط لها لذلك التوازن الذي يمكن أن يتحقق من خلال الإطار الاجتماعي البيئي والذي يهدف إلى رفع معيشة الأفراد من خلال النظم السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية التي تحافظ على تكامل الإطار البيئي[٩].

كما يمكن تعريفها على انها عملية يتناغم فيها استغلال الموارد وتوجيهات الاستثمار ومناحي التنمية التكنولوجية وتغير المؤسسات على نحو يعزز كلا من إمكانات الحاضر والمستقبل للوفاء بحاجيات الإنسان وتطلعاته[١٠].

٤- الخدمة العمومية:

هي مجموعة الأنشطة التي تقدمها الدولة أو الجهة الرسميّة في بلدٍ ما لصالح العامّة من الناس والمواطنين دون تمييز، وتقوم على أساس تحقيق المنفعة العامّة لجميع المواطنين، فالحاجة التي تدفع بتقديمها متعلقة بعموم الشعب ولا تختص بفئة دون أُخرى، وتتحمّل الدولة المسؤوليّة عن أي تقصير في تقديمها.

والخدمة العمومية ميزتها تكاملية فهي تنطوي على مدخلات وتشغيل مخرجات بالنسبة للمدخلات هناك ثلاث أنواع يمكن أن تجري عليها عمليات التشغيل لإنتاج الخدمة المطلوبة وهي كالتالي:

- الأفراد: يمثل الفرد احد أنواع المدخلات في عملية الخدمة العامة أي عندما تؤدى هذه العمليات على المواطن بذاته .
- الموارد: يمكن أن تصبح مختلف الموارد والأشياء هي احد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة المقدمة في المؤسسات العامة،أي عمليات الخدمة التي يتم إجراؤها على الأشياء وليس على الإفراد وتسمى عمليات الأشياء المملوكة .
- المعلومات:تمثل احد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة العمومية محصلة التطور التكنولوجي للمعلوماتية والاتصال مثلا ما تقدمه خدمات تحليل البيانات لدى مراكز البحوث المعلوماتية[١١].
- الثقافة: هي ذلك الجسر الذي يربط بين المواطن ومؤسسات المجتمع المدني من جهة ،والسلطات المسؤولة عن مهام الخدمة العمومية من جهة أخرى،فهي تتيح مشاركة المجتمع بأكمله في الرؤية [١٢].
- مصلحة الخدمة العمومية:يصعب تحديد وضبط مفهوم الخدمة العمومية فالخدمات هي نتاج نشاط لا يتحقق بمجرد ظهور الهياكل المادية فلو نبحث في تحديد الخدمة العمومية،من خلال مضمون المصلحة الوارد فيما سبق فانه تبرز لدينا نتيجتين:بداية هذا المضمون متنوع،فهو يشمل كل قطاع نشاط أنساني(التعليم،المواصلات،الصحة

،الاتصال...الخ)،كما انه في اغلب الأحيان ومن المرجح أن يتم إنتاجها من طرف الأفراد أو من قبل الهيئات العمومية.
ومنه فالخدمة العمومية هي الحاجات الضرورية لتسير وتامين الحياة الكريمة والرفاهية التي يجب توفرها لأغلبية المواطنين والالتزام بان تكون مصلحة غالبية المواطنين تقوم بها الدولة وطابعها الديمومة.

٥- ابعاد التنمية المستدامة[١٣]:
أصدرت لجنة التنمية المستدامة المنبثقة عن قمة الأرض كتابًا حول مؤشرات التنمية المستدامة، حيث تضمن نحو ١٣٠ مؤشرًا مصنفة في أربع فئات أو أبعاد رئيسية "اقتصادية" و"اجتماعية "و"بيئية" و"تقنية."

- البعد التقني:
في السنوات الأخيرة لعبت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات دورًا كبيرًا في تعزيز مفهوم التنمية المستدامة، حيث عززت من أنشطة البحث والتطوير لتحسين أداء المؤسسات الخاصة، وأدت لاستحداث أنماط مؤسسية جديدة تشمل مدن وحاضنات التكنولوجيا، وحفزت النمو الاقتصادي، وولدت فرص عمل جديدة وساهمت في تقليص الفقر، ووضع الخطط والبرامج التي تهدف إلى تحويل المجتمع إلى مجتمع معلوماتي، والعمل على تحقيق أهداف عالمية كالأهداف الإنمائية للألفية.
ولعبت الاتصالات أيضًا دورًا كبيرًا في تحقيق التنمية المستدامة، فمع تقييم بعض الخبرات في ريف العالم الثالث، نجد أن الإذاعة الريفية الموجهة للتنمية المجتمعية، والإعلام متعدد الوسائط قد ساعدا في تدريب المزارعين، وقادت شبكة الإنترنت للربط بين الباحثين ورجال التعليم والمرشدين ومجموعات المنتجين ببعضها البعض وبمصادر المعلومات العالمية، ما ساعد على تحسين الإنتاجية الزراعية والأمن الغذائي وسبل المعيشة في الريف.

- البعد البيئي (الإيكولوجي):
تهدف التنمية المستدامة إلى تحقيق عدد من الأهداف البيئية، من بينها الاستخدام الرشيد للموارد القابلة للنضوب، لترك بيئة مماثلة للأجيال القادمة، لعدم وجود بدائل لتلك الموارد، ومراعاة القدرة المحدودة للبيئة على استيعاب النفايات، مع التحديد الدقيق للكمية التي ينبغي استخدامها من كل مورد من تلك الموارد.

- البعد الاقتصادي:
تهدف التنمية المستدامة بالنسبة للبلدان الغنية إلى إجراء تخفيضات متواصلة في مستويات استهلاك الطاقة والموارد الطبيعية، التي تصل إلى أضعاف أضعافها في الدول الغنية مقارنة بالدول الفقيرة. فاستهلاك الطاقة المستخرجة من النفط والغاز والفحم في الولايات المتحدة أعلى منه في الهند بـ ٣٣ مرة.

- البعد الاجتماعي:
إنّ عملية التنمية المستدامة تتضمن تنمية بشرية تهدف إلى تحسين مستوى الرعاية الصحية والتعليم، فضلاً عن مشاركة المجتمعات في صنع القرارات التنموية التي تؤثر في حياتهم، بالإضافة إلى عنصر العدالة أو الإنصاف والمساواة. وهناك نوعان من الإنصاف هنا، وهما : إنصاف الأجيال المقبلة، التي يجب أخذ مصالحها في الاعتبار، والنوع الثاني هو إنصاف من يعيشون اليوم من البشر ولا يجدون فرصًا متساوية مع غيرهم في الحصول على الموارد الطبيعية والخدمات الاجتماعية، وتهدف التنمية إلى تقديم العون للقطاعات الاقتصادية غير الرسمية، وتحسين فرص التعليم، والرعاية الصحية بالنسبة للمرأة.

٦- مؤشرات التنمية المستدامة:
مع اتضاح رؤية المفهوم ومجاله، برزت الحاجة إلى وضع مؤشرات للتنمية المستدامة تمكننا من قياس التفاعل بين المتغيرات الاقتصادية والاجتماعية والبيئية والمؤسساتية. وفي هذا السياق لدينا ٦ حزم من المؤشرات، يمكن إيجازها فيما يلي[١٤]:

٦- المؤشرات المؤسسية:
تعني إلى أي مدى تتصف المؤسسات الحكومية بالهياكل التنظيمية القادرة على أداء وظائفها في خدمة مجتمعاتها، بجانب دور المنظمات غير الحكومية، وإلى أي مدى متاح لتلك المؤسسات أن يكون لها دور في تنمية مجتمعاتها، ومدى مشاركة القطاع الخاص متمثلاً في الشركات العاملة في المجالات المختلفة في خدمة المجتمع المحيط.

٧- مؤشرات اقتصادية:
- نصيب الفرد من الناتج المحلي الإجمالي: يحسب من خلال قسمة الناتج المحلي الإجمالي بالأسعار الجارية في سنة معينه على عدد السكان في تلك السنة، والأهمية الاقتصادية لهذا المؤشر تكون من خلال عكسه معدلات النمو الاقتصادي وقياس مستوى الإنتاج الكلي وحجمه.
- نسبة الاستثمار الثابت الإجمالي إلى الناتج المحلي الإجمالي: يُعرف تكوين رأس المال الثابت الإجمالي، بأنه الجزء من القابلية الإنتاجية الآنية الموجهة إلى إنتاج السلع الرأسمالية،

كالأبنية والإنشاءات والمكائن والآلات ووسائل النقل، وينقسم رأس المال الثابت إلى قسمين : تكوين رأس المال الصافي الذي يستخدم في زيادة الطاقة الانتاجية، وتكوين رأس المال التعويضي، الذي يستخدم للحفاظ على الطاقة الإنتاجية القائمة أو تعويض الاندثار في رأس المال الثابت القائم.

- نسبة الصادرات إلى الواردات: يبين مؤشر صادرات السلع والخدمات كنسبة من واردات السلع والخدمات قدرة البلاد على الاستمرار في الاستيراد، وتبرز الأهمية الحيوية للمؤشر من حقيقة ارتفاع درجة انفتاح الاقتصاديات المحلية على الاقتصاد العالمي.
- جموع المساعدة الإنمائية الرسمية "ن ق ج": وتشمل المساعدات الإنمائية الرسمية كالمنح والقروض، التي يقدمها القطاع الرسمي إلى بعض البلدان بهدف النهوض بالتنمية والخدمات الاجتماعية بشروط مالية ميسرة، ويقيس هذا المؤشر مستويات المساعدات المختلفة، وهو يحسب كنسبة مئوية من الناتج القومي الإجمالي، واستراتيجية التنمية المستدامة لا تتطلب الاعتماد كبير على المعونات والمساعدة الخارجية.
- الدين الخارجي كنسبة من الناتج المحلي الإجمالي": يحسب هذا المؤشر كنسبة مئوية من الناتج المحلي الإجمالي، ويمثل مديونية البلدان، ويساعد في تقييم قدرتها على تحمل الديون.

المؤشرات الاجتماعية:

- معدل البطالة: يعكس هذا المؤشر عدد الأفراد في سن العمل والقادرين عليه، ولم يحصلوا على فرصة عمل كنسبة مئوية من القوى العاملة الكلية في بلد ما.
- معدل النمو السكاني: يوضح متوسط المعدل السنوي للتغير في حجم السكان، واهميته في التنمية المستدامة تكون من خلال شرط عدم تخلف معدل نمو نصيب الفرد من الدخل عن معدل نمو السكان.
- معدل الأمية بين البالغين: ويحسب من خلال نسبة الأفراد الذين تتجاوز أعمارهم ١٥ سنة، والذين هم أميون إلى مجموع البالغين.
- معدل الالتحاق بالمدارس الابتدائي والثانوي والعالي: وهم عدد الملتحقين بهذه المدارس الأولى والعليا إلى مجموع السكان، ويعكس هذا المؤشر مدى نشر التعليم والمعرفة في بلد ما.
- نسبة السكان في المناطق الحضرية :ويمثل نسبة السكان المقيمين في المناطق الحضرية إلى مجموع السكان، ويعكس هذا المؤشر درجة التوسع الحضري وكذلك مدى مشاركة القطاع الصناعي في تحقيق التنمية المستدامة.
- حماية صحة الإنسان وتعزيزها: أهم متطلبات التنمية المستدامة المتعلقة بالإنسان هي توفر مياه شرب صحية وخدمات صحية، ويحسب هذا المؤشر من خلال قسمة عدد السكان الذين لاتتوفر لهم هذه الخدمات إلى مجموع السكان.

المؤشرات البيئية "الإيكولوجية":

- نصيب الفرد من الأراضي الزراعية :ويتضمن هذا المؤشر قياس نصيب الفرد من الأراضي الزراعية الصالحة للزراعة، ونصيب الفرد من الأراضي المتاحة للانتاج الزراعي، فالزراعة توفر الغذاء وفرص العمل، وتعد المحرك للنمو الاقتصادي، خاصة وانها تساهم في تخفيف حدة الفقر والبطالة.
- التغير في مساحات الغابات والأراضي الحرجية: يبين هذا المؤشر نسبة التغير في مساحة الأراضي الخضراء إلى مساحة البلد الإجمالية، فإذا كانت نسبة هذا المؤشر مرتفعة دل على إمكانية زيادة الإنتاج الزراعي، أما العكس فيشير إلى توسع التصحر وزحفه إلى الأراضي الخضراء.
- التصحر: قياس الأراضي المصابة بالتصحر ونسبتها إلى المساحة الاجمالية للبلد، ويعد تقليص مساحات الأراضي الصحراوية من شروط تحقيق التنمية المستدامة.

المؤشرات البشرية:

ارتبطت التنمية البشرية بمفهوم التنمية المستدام نظرًا لأهميتها، حيث تبرز هذه العلاقة من خلال الحاجة الماسة لإيجاد توازن بين السكان من جهة وبين الموارد المتاحة من جهة أخرى، فهي علاقة بين الحاضر والمستقبل، بهدف ضمان حياة ومستوى معيشة أفضل للأجيال القادمة، حيثُ أنّه لا وجود لتنمية مستدامة بدون التنمية البشرية.

٧- تطور الخدمة العمومية:

لقد تزايدت أهمية الخدمة العمومية في العالم وتطورت مجالاتها لدى الدول المتقدمة وتدخلها ازداد بشكل واسع ليشمل المجالات الآتية:

- المنتظم الاجتماعي العام،وفيه تتولى الدولة تسيير السلطة وممارسة مهامها عبر المؤسسات السياسية والإدارية الأساسية للدولة،والاضطلاع بمواقف العدالة والشرطة والدفاع الوطني،والعلاقات الخارجية مع توفير الموارد البشرية الضرورية للقيام بهذه المهام .
- إدارة وتسيير المرافق العامة التقليدية،بما تشمله من أمور تتعلق بالتجهيز والمواصلات والضرائب وفي المجال الاجتماعي بقضايا العمل والصحة العامة ،وفي القطاع التربوي بالتعليم في جميع مراحله وبالجوانب الثقافية على اختلاف اتساعها وشموليتها.
- الاضطلاع بمسؤولية التنمية الاقتصادية والاجتماعية وفيها يبرز التوسع المتزايد والسريع لتدخل الدولة ،في حل القطاعات التي كانت في الماضي محصورة في المبادرة الفردية والقطاع الخاص،يدفعها في ذلك العديد من الاعتبارات الوطنية والدولية للتحكم بمصير الثروات الوطنية،والمساعدة على تطويرها واستثمارها في ظل تزايد المنافسة الدولية،خاصة مع تطور التخطيط الشامل ليتحكم في توجيه الاتجاهات ويحرك القطاعات العامة والخاصة على الصعيد الاقتصادي والاجتماعي والإنمائي [١٥]

لقد أدى التسارع غير المسبوق في تقنية المعلومات مع بداية القرن الواحد والعشرين إلى نقل العالم من عصر الصناعة إلى عصر المعلوماتية،وبرزت مفاهيم ومصطلحات أصبحت جزء من الحياة اليومية ومنها على سبيل المثال مصطلح الحكومة الالكترونية فنتج عن ظهور تلك المصطلحات زيادة الكفاءة والفاعلية الاقتصادية وتحسين مستويات العدالة في المجتمع،وتقصير الإجراءات التي تهدر الوقت والمال مما يجعلها فرصة مواتية للتغلب عن تلك المشكلات بشرط ضرورة إتباع رؤية جديدة لإدارة تتغلب على كافة المعيقات الروتينية لتتلاءم مع طبيعة العصر الأمر الذي يجعل الحكومات الحديثة تنتهج سياسات إليه تتمثل في وضع خطط دقيقة وواضحة وإجراءات عمل حول كيفية الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات واستخدام الانترنت في تنفيذ الأعمال الحكومية وإنشاء مواقع الملائمة التي تستطيع من خلالها تقديم الخدمات اللازمة بكل يسر ودقة ومرونة.

إن إصلاح الخدمة العمومية في مجال الصحة والتعليم مثلا يندرج ضمن تنمية الموارد البشرية على مستوى المجتمع ككل،وتكون له انعكاسات ايجابية في الآجال المتوسط والطويل،فالخدمة العمومية تتعلق بإشباع الحاجيات الأساسية للمجتمع في الدولة[١٦].

٨- واقع الخدمة العمومية في الجزائر:

لقد عرفت الإدارة تطورا ملحوظا ومتسارعا على مستوى متطلبات وحاجيات المواطنين الذين أصبحوا أكثر من أي وقت مضى في طلب خدمات ملحة ومتزايدة على نحو سريع وذات جودة ونوعية أحسن ، فالإدارة المعاصرة لم تعد إدارة سلطوية ، بل إدارة خدمات ناجعة ونزيهة وشفافة منشغلة بإرضاء المستفيدين من خدماتها ، فهي مطالبة أكثر من أي وقت مضى بالعمل على تطوير وتحسين نوعية خدماتها ، وفي ظل التطور السريع الذي يشهده العالم وخصوصا اكتساح تكنولوجيات الإعلام والاتصال وظهور مرافق إدارية حديثة ، فإن الجزائر ولمواكبة التحولات التي عرفتها خاصة بعد ١٩٨٩ ، مطالبة بتطبيق جملة من الإصلاحات تستهدف المرافق العمومية بالدرجة الأولى ، وهذا من خلال تحديث طرق تسيير المرافق العمومية وباتخاذ جملة من التدابير الرامية إلى تحسين الخدمة العمومية وضمان خدمة عمومية ترقى إلى المستوى المطلوب ، كما أن هذا الإصلاح لم يكن وليد الصدفة بل فرضته الأزمة التي وصل إليها المرفق العام حيث شهد هذا الأخير أزمة حقيقية في أداء خدماته ، مما ساهم في ظهور العديد من النقائص و الإختلالات التي أثرت بصورة مباشرة على نوعية الخدمة العمومية ، إضافة إلى أزمة البيروقراطية . ونظرا لأهمية موضوع تحسين الخدمة العمومية في الجزائر فإن تطوير وتحسين نوعية الخدمات العمومية أصبح يشكل انشغالا بارزا للحكومة الجزائرية هذا من جهة ، ومن جهة ثانية فإن تحسين الخدمة العمومية لم يكن وليد اليوم ، حيث انه ومنذ الاستقلال كان موضوعا لعدة معالجات قانونية في البرامج الحكومية المتعددة ، وذلك قصد تحسين سير ونجاعة المرفق العمومي ، حيث تم

التطرق إليه في العديد من المرات وأنشأت له عدة آليات وهياكل ، كاستحداث وزارة لدى الوزارة الأولى مكلفة بإصلاح الخدمة العمومية سنة ٢٠١٣، والتي تعبر عن نية السلطات العمومية في التوجه نحو عصرنة المرافق العمومية والرفع من جودة خدماتها، قبل التراجع عنها في ماي ٢٠١٤ بحيث ألغيت هذه الوزارة والتي لم يمر على استحداثها أكثر من ستة أشهر، وفي إطار هذه الإصلاحات فقد كانت هناك مبادرة من الحكومة لإنشاء مرصد وطني للخدمة العمومية ، كما تعزز هذا الإصلاح بصدور تعليمتين للوزير الأول متعلقتين بإصلاح الخدمة العمومية وهي التعليمة رقم ٢٩٨ المؤرخة في ٢٢ سبتمبر ٢٠١٣ ، وكذلك التعليمة رقم ٣٢١ المؤرخة بتاريخ ٢٠ نوفمبر ٢٠١٣ والتي حددت المحاور التي سيشملها تحسين الخدمة العمومية ، ولكن قبل هذا فقد تمت معالجة موضوع الخدمة العمومية بموجب المرسوم رقم ٨٨/ ١٣١ المنظم للعلاقات بين الإدارة والمواطن باهتمام بالغ وتحديدا بمقتضى القسم الرابع المعنون بـ التحسين الدائم لنوعية الخدمة العمومية . إن الهدف من دراسة هذا الموضوع هو معرفة واقع الخدمة العمومية في الجزائر وذلك من خلال معرفة الوضعية التي وصل إليها المرفق العام ومحاولة تشخيص النقائص والاختلالات التي تعاني منها الإدارة ، كما تهدف إلى التطرق لأهم الآليات التي تسمح بتحديث طرق تسيير المرفق العام والتدابير التي اتخذتها في هذه الإصلاحات من اجل تحسين الخدمة العمومية وإعادة الثقة بين المواطن والإدارة.

هذه الأوضاع السائدة حينها ضغطت بحدة على نوعية الخدمة المقدمة للمواطنين وعلى عدم قدرة تلبية حاجياتهما جعلها تتطور وتتحول إلى ضغوط اجتماعية واقتصادية شاملة مست جل قطاعات الخدمة العمومية الأمر الذي أدى إلى زيادة الاحتجاجات وتوسعت دائرة الاضطرابات وأترفع معدل التذمر لدى الشعب مع تراجع الخدمة العمومية.

وإذا حاولنا وصف الحالة السائدة للخدمة العمومية في الجزائر فيمكن القول ما يلي:

- عدم ملائمة نمط التسيير الإداري المركزي الشديد مع الإدارة العامة.
- ضعف التخطيط ورسم السياسات.
- تدني فاعلية الأنظمة الإدارية مما أدى إلى توسع ظاهرة الفساد الإداري.
- انعدام المسائلة مع ضعف وانعدام الإدارة السياسية في تفعيل آليات المراقبة.
- عدم الاستفادة والاستغلال الأمثل لتقنية المعلومات واستخدامها في مصلحة المواطن .
- عدم وضع المواطن فو أولويات اهتمام الإدارة.

لقد سارت الحكومات الجزائرية المتعاقبة منذ الاستقلال بإصلاحات ظرفية مؤقتة وكانت اغلبها محصورة في مشاكل ذات طابع إداري متصلبة وفساد على مستويات مختلفة أدى ذلك في معظم الأحيان إلى فشل الإصلاحات وفقدان المواطن الثقة بالإدارة وكا ما يتعلق بها.

ومن هنا بدأت مؤسسات الدولة ذات العلاقة تحاول إيجاد السبل الكفيلة لإعادة الاعتبار للخدمة العمومية في ظل مناخ عالمي شديد التنافسية وبيئة داخلية لم تعد ترضى بالقليل وتطمح للأجود.

لذا حاولت الجزائر عصرنة الخدمة العمومية لكي تواجه التحديات والرهانات التالية:

- التحديات السياسية: هناك مسار لازال في بدايته ويعد جوهريا للخروج ببناء تنموي شامل والمتمثل في ترقية وحماية حقوق المواطن،في علاقته مع مؤسسات الخدمة العمومية القائمة على مبدأ العدالة والإنصاف والشفافية،واحترام تطبيق القوانين والنظم السارية المفعول.
- التحديات الاقتصادية: وذلك عن طريق العمل الميداني على تكييف مهام الدولة المستحدثة ضمن البيئة الدولية والاقتصادية في ظل العولمة التي تتجه إليها بلادنا وذلك بتحرير التجارة وقطاع الخدمات مع ضمان تحسين أداء الاقتصادي الوطني خارج قطاع المحروقات.
- تعزيز التلاحم الاجتماعي: ويتم ذلك عن طريق ضمان تكافؤ الفرص وإتاحة للجميع من اجل الرقي وتحسين المستوى الاجتماعي في إطار القانون والشفافية.

٩- المبادرات الوطنية لتطوير وتحسين الخدمة العمومية:

تسعى الجزائر جاهدة لسد الفجوة بينها وبين الدول المجاورة في مجل التكنولوجيا وتسخير قدرات مالية وبشرية لهذا الغرض،ولقد برز ذلك من خلال استراتيجياتها المعتمدة على ترقية نظام المعلوماتية واضعة في الحسبان تحقيق الأهداف التالية:

- توفير المعلومات بشكل يساعد على تحديد ومعالجة المشكلات والعقبات الإدارية.
- تبسيط الإجراءات وسرعة كفاءة انجاز الأعمال.
- مواجهة التحديات الخارجية التي تواجه المؤسسات في كافة المجالات .
- الحفاظ على سلامة وسرية البيانات والمعلومات الخاصة بالمؤسسات.
- المساهمة بالترقية الداخلية للمؤسسة وتوطيد علاقتها بزبائنها.
- الإلمام بالمناهج التقنية.

الرقابة والمتابعة:

تهدف نظم المعلومات إلى تسجيل كل ما يتعلق بالنشاط والاحتفاظ به لمعرفة الأحداث القريبة والبعيدة،فالنظام هدفه هو الذاكرة الكلية للتنظيم باعتبارها تسمح بانجاز المسؤوليات المشتركة ومراقبة الانجازات المحققة.

التنسيق والاتصال: يعمل نظام المعلومات على تسوية المهام الوظائف المختلفة للمؤسسة وتقسيم العمل مما يلزم بالضرورة التنسيق بالوظائف،وباعتبار ان منفعة نظام المعلومات تتمثل في اختيار الافراد لما يقوم به الاخرون، وما يجب العمل به في التسلسل العملي[١٧].

لهذا تحرص الحكومات الحديثة على رفع كفاءة وفاعلية نظم المعلوماتية لما لها من انعكاسات ايجابية وبالرجوع لما حققته الجزائر في هذا المجال من خلال وزارة الداخلية والجماعات

المحلية فاننا نجد مساعيها الكبيرة في عصرنة استخراج الوثائق الرسمية،وتقريب الادارة من المواطن ،حيث عملت على اقامة تربصات لرؤساء الدوائر والامناء العامون في البلديات حول النظام الذي سيطبق لاول مرة في الجزائر والمتعلق باقامة شبابيك موحدة على مستوى البلديات ليتم عبرها استخراج الوثائق الرسمية دون الحاجة الى التنقل الى الدوائر على غرار جواز السفر البيومتري والبطاقة الرمادية وبطاقة التعريف الوطنية،وعلى مستوى وزارة العدل الشهادات القضائية في فترة وجيزة من الزمن.

ولقد سخرت لهذه الاجراءات استغلال التكنولوجيا الاتصال الحديثة وفي هذا الاطار تمكنت وزارة الداخلية من رفع وتيرة استخراج جواز السفر البيومتري من٤٠٠٠جواز سفر في اليوم الى ٢٠٠٠٠جواز سفر باليوم على المستوى الوطني .(وكالة الانباء الجزائرية يوم الثلاثاء ١٧فيفري ٢٠١٥).

الخاتمة:

خاتما لما سبق الحديث عنه ممكن القول أن ترقية الخدمة العمومية تندرج ضمن أولويات الإصلاحات العامة التي تباشرها الحكومة الجزائرية ،وان هته الإصلاحات لن تتحقق ما لم تتوفر إرادة سياسية لدى صانعي القرار على كافة المستويات ودلك من خلال الحرص على تقييم الدوري لنتائج تلك الإصلاحات.

أيضا تسبيط الإجراءات الخدمات المقدمة للمواطن وتحسين أساليبها باختصار المعاملات مع توفير عناصر بشرية كفؤة ذات ذهنية منفتحة وتعاون متواصل بين المواطنين والإدارات ذات العلاقة بالإضافة إلى تفعيل أداء الخدمة المعلوماتية في إطار ما يسمى بالإدارة الالكترونية وهذا بربط الإدارة والمؤسسات بالشبكة الانترنت التي لا تزال محدودة الانتشار في الإدارات العمومية مقارنة بالخدمات الالكترونية المقدمة في دول أخرى.

---

[١] Duguit , Droit Constitutionel « Tome 3 » ,10eme ,edition ,1923, P 43

[٢] Duguit , Droit Constitutionel ,op ,cit,p44

[٣] op ,cit,p44

[٤] Rene Chapus ,Droit administratif generale « Tome 1 » , 4eme edition ,1988 ,P 377

[٥] مازن راضي ليلو، القانون الاداري والمؤسسات الادارية، منشورات الاكادمية العربية، ٢٠٠٨،ص٧٣.

[٦] محمد جمال الذنيباتي، الوجيز في القانون الاداري، عمان، دار النشر، ٢٠٠٣،ص ١٤٠.

[٧] الجوارنة المعتصم باللهالتنمية البشرية المستدامة والنظم التعليمية، المنهل.٢٠١٢.

[٨] البريدي عبد الله بن عبد الرحمن، التنمية المستدامة :مدخل تكاملي لفاهيم الاستدامة وتطبيقاتها مع التركيز على العالم العربي،لعبيكان للنشر،٢٠١٥

[٩] نهى الخطيب ،اقتصاديات البيئة والتنمية،مركز دراسات واستشارات الإدارة ،٢٠٠٠،ص٢٢٠.

[١٠] مزريق عاشور،الادارة البيئية ودورها الفعال في خلق الانتاج الانظف وتحقيق التنمية الميتدامة في الدول العربية،ورقة بحث.

[١١] ثابت عبد الرحمن ادريس،المدخل الحديث للادرة العامة،د.ب،الدار الجامعية،٢٠٠١،ص٤٥٥-٤٥٦.
[١٢] احمد دروش،الشفافية والنزاهة حلمنا القادم ،مصر العدد الثامن،وزارة الدولة للتنمية الادارية،٢٠٠٧،ص٤.
[١٣] الجوارنة المعتصم بالله،مرجع سابق.
[١٤] المرجع نفسه.
[١٥] حسن الجلبي،الخدمة المدنية في العالم،ط٢،بيروت:منشورات عويدات،١٩٨٣،ص١٣.
[١٦] امين عودة،ادارة المشروعات:القضايا الاستراتيجية،الكويت:جامعة الكويت،كلية التجارة والاقتصادوالعلوم السياسية،١٩٩٦،ص٥٦.
[١٧] مجيد شبعاني، نظام العلومات ودوره في اتخاذ القرارات التسويقية.مذكرة ماجستير.كلية الاقتصاد.جامعة البليدة،٢٠٠١،ص٥٢.