جامعــة يحـي فارس بالمديـــــة
كلية الحقوق والعلوم السياسية

تحسين الخدمة على مستوى البلدية

مذكرة لنيل شهادة الماستر في الحقوق

تخصص: إدارة ومالية

من اعداد الطلبة:

- **فتاك مصطفى**
- **ضيف مختار**

تحت اشراف الأستاذ:

شيخ عبد الصديق

السنة الدراسية 2018/2017

كلمة شكر

إذا عجزت يداك عن المكافأة فلا يعجز لسانك عن الشكر، فأولا نشكر الله عز وجل الذي وفقنا لإنجاز هذا العمل المتواضع، اللهم لك الحمد حتى ترضى ولك الحمد إذا رضيت ولك الحمد بعد الرضا.

كما نسدي بخالص الشكر والتقدير إلى أستاذنا المشرف الدكتور عبد الصديق شيخ على كل ما قدمه لنا من إرشادات وتوجيهات وبذله العناية اللازمة.

كما لا ننسى أن نشكر الدكتور صفاي العيد على مساعدته لنا في إنجاز بحثنا هذا.

في الأخير نشكر كل من ساهم من قريب أو بعيد في إنجاز هذا العمل.

الإهـــــــداء

أهدي ثمرة جهدي، أهدي هذا العمل المتواضع
إلى روح عمي التي فرّت من المستعمرين الغزاة و وقعت في أيدي المجرمين الطغاة
عمي محمد رحمة الله عليه.
إلى التي جعلت الجنة تحت أقدامها، ريحانة حياتي وبهجتها التي غمرتني بعطفها وأنارت لي درب حياتي بحبها وكلما جارت عليّ الأيام بكيت في حضنها وكانت لي عونا، الصدر الحنون والقلب العطوف، أمي العزيزة الغالية حفظها الله وأطال في عمرها.
إلى الذي رباني على الفضيلة والأخلاق وشملني بالعطف والحنان وكان لي درع أمان، أحتمي به من نائبات الزمان وتحمل عبء الحياة حتى لا أحس بالحرمان.
أبي العزيز الغالي حفظه الله وأطال في عمره.
إلى عمي السعيد وزوجته الغالية.
إلى الشموع التي أضاءت لي مشواري إلى الذي كانوا لي سندا إخوتي وأخواتي الأعزاء كل باسمه
إلى من قاسمني تعب هذا العمل صديقي مختار ضيف.
إلى كل زملائي في العمل على مساعدتهم لي من أجل إتمام دراستي.
إلى كل من وقف معي في لحظات الصعاب وساعدني حتى ولو بكلمة طيبة.

مصطفى فتاك

الإهـــــــداء

إلى أمي الغالية، التي تعبت في تربيتنا، والتي فرطت بكل غال من اجلنا
الى التي لم تكف للدعاء لنا، حفظك الله وأطال في عمرك
إلى من سهر الليالي من أجل تعليمنا الى من
تحمل عبء الحياة حتى لا نحس بالحرمان
أبي العزيز حفظك الله وأطال في عمرك.
الى امي الثانية: جدتي العزيزة
إلى إخوتي: محمد، مصطفى، عبد القادر، عبد الحق، فتحي
الى اخواتي
الى جميع أبناء وزوجات اخوتي
والى جميع أبناء وازواج اخواتي.
إلى كل العائلة الكل باسمه
الى كل اساتذتي
إلى كل الأصدقاء دون استثناء
إلى من قاسمني تعب هذا العمل مصطفى فتاك
إلى كل من وقف معي وساعدني حتى ولو بكلمة طيبة
اهدي هذا العمل المتواضع

مختار ضيف

مـقـدمـــة.

مقــدمة:

إن تَطَوُّرَ دور الدولة بتطوُر مفهومها ووظائفها، رتب عليها جملة من المسؤوليات التي أصبحت تضطلع بها لتلبية الحاجات العامة لمواطنيها من خلال المرافق العمومية المنشأة لهذا الغرض، غير أن تطور واتساع حجم المتطلبات والحاجات العامة للمواطنين الذي بات يطلب خدمات ملحة وبشكل متزايد بجودة ونوعية أحسن وعلى نحو سريع كنتيجة للتطور الحاصل في مختلف المجالات العلمية والتكنولوجية في العالم وانعكاساته على مستوى المعيشة الجزائر، الامر الذي نتج عنه ظهور حاجات عامة ومتطلبات جديدة غير تلك التقليدية وهو ما زاد من مسؤولية الدولة.

كما أن ارتفاع حجم ونوع الحاجات العامة في العشريتين الأخيرتين وعدم القدرة على تلبيتها بالجودة والنوعية اللازمة سبب تذمر المواطنين، الأمر الذي جعل موضوع الخدمة العمومية في صدارة اهتمامات السلطات العامة في الجزائر لاعتباره واجبا دستوريا من جهة ولتحقيق الرضا العام للمواطنين الذين يعتبرون مصدر الشرعية بالنسبة للسلطة العامة.

إضافة الى ذلك فإن تبني الدولة الجزائرية بعد الاستقلال الاشتراكية كنظام اقتصادي والأحادية الحزبية كخيار سياسي لم يسمح للمواطن من المشاركة من أجل تغيير وتحسين الوضع القائم أو حتى المطالبة، كم ان انتهاج الجزائر للمركزية الإدارية كنظام اداري في أشد صورها ساهم بشكل كبير في فشلها واستحالة وصولها الى جميع المواطنين بصورة مباشرة وبطريقة عادلة في توفير الخدمات العامة خصوصا مع اتساع الإقليم الوطني والبعد الجغرافي بين مختلف الأقاليم كما حال دون الارتقاء بأداء المرفق العمومي من أجل تقديم خدمات عامة ذات جودة ونوعية تحقق رضا وارتياح المواطن.

و يمرُّ تكريس العدالة الاجتماعية وتعزيز دولة القانون عبر ادارات ومؤسسات عمومية فعالة وناجعة، ولأجل هذا باشرت الدولة عملية واسعة لإعادة تأهيل المرافق العمومية من أن تحسين الخدمة العمومية التي باتت في صلب اهتمامات السلطة العامة في الجزائر ، ومن هذا المنطلق راهنت على الإدارة المحلية وفي مقدمتها البلدية ومن ورائها المجالس المنتخبة في جل البرامج و المخططات التي تهدف الى تحسين نوعية الخدمات العامة على اعتبار أن البلدية تعد الجماعة القاعدية وقاعدة اللامركزية ومكان مشاركة المواطنين في تسيير شؤونهم العمومية، حيث تعد أقرب إدارة جوارية من المواطن وأكثر دراية بمتطلباته واحتياجاته .

مقــدمة:

ينص دستور 96 المعدل في 2016 في مادته 12 على أنه " تستمد الدولة مشروعيتها من سبب وجودها من إرادة الشعب ... وهي في خدمته وحده"، [1] وهذا ما يوحي بأن الخدمات العمومية بصفة عامة لها قيمة دستورية هذا من جهة، وواجب اشباع الحاجات للمواطنين من الوظائف الأساسية للدولة. وتأسيسا على ذلك عمدت السلطات العامة الى عصرنة إدارة البلدية وإعادة تأهيلها بما يضمن تكيُفها ومسايرتها للتطورات والتغيرات الحاصلة على جميع المستويات والأصعدة، كما أولت اهتماما بالغا الى الجانب التنظيمي بما يسمح بتوسيع نطاق مشاركة المواطنين في تسيير شؤونهم المحلية خاصة بعد صدور القانون 10/11 المتعلق بالبلدية[2] اين عزز مجالات تدخلها، كما ألزمها بضرورة وضع الاطار الملائم للمبادرات المحلية التي تهدف الى تحفيز المواطنين وحثهم على المشاركة في تسوية مشاكلهم وتحسين ظروف معيشتهم، هذا ودون إهمال المجهودات الكبيرة في مجال انشاء مقرات إدارية جديدة وتجهيزها بكل الوسائل خاصة ما تعلق بجانب الاتصال والمعلوماتية وكذا تزويدها بالاطار البشري الكفء الذي يضمن التسيير الجيد والفعال لتحقيق الهدف الأساسي والوصول في النهاية الى تحقيق الرضا العام للمواطن.

و تمكن مشاركة المواطنين في تسيير شؤونهم المحلية الإدارة المحلية من معرفة الحاجات العامة المحلية للمواطنين وتحسين أساليب الإدارة وتنمية روح المسؤولية لديهم والذي يؤدي بدوره الى تنمية روح التضامن والتفاعل بين الإدارة المركزية والهيئات والإدارات المحلية، فالبلدية زيادة على اعتبارها قاعدة اللامركزية الإدارية تعتبر إطار لتجسيد الديمقراطية المحلية فهي تمثل الوحدة الأساسية للحكم والإدارة في الجزائر وتلعب دور الوسيط بين المواطن والإدارة المركزية خاصة إذا تعلق الامر بالخدمة العمومية ولا يمكننا تحقيق تنمية وطنية شاملة دون تحقيق تنمية محلية فعالة اساها المشاركة الفعالة للمواطن.

بالإضافة الى ما سبق فان تحقيق السلطات العامة لهدف تحسين نوعية وجودة الخدمات العامة يمر حتما بتحسين علاقة الإدارة بالمواطن التي تعتبر أساس أي محاولة اصلاح وتحديث الإدارة عن طريق وضع قوانين وضوابط لهذه العلاقة خاصة وأن هناك أزمة ثقة بين الإدارة والمواطن

---

[1]- القانون 01/16 المؤرخ في 03/06 /2016 المتضمن التعديل الدستوري 2016، جريدة رسمية رقم 14، الصادرة بتاريخ 07 مارس 2016.

[2]- القانون 10/11 المؤرخ في22 يونيو 2011 المتضمن قانون البلدية، جريدة رسمية رقم 37، الصادرة بتاريخ 3 يوليو 2011.

نتيجة بعض المظاهر السلبية والتصرفات البيروقراطية من أعوان الادارات العامة خاصة منها التي تتعامل بصفة مباشرة مع المواطن ، وما صدور المرسوم 131/88 الذي نظم علاقة الإدارة بالمواطن[1] الا تكريسا لهذا المسعى لما تلعبه هذه العلاقة من دور في عملية تحسين الخدمة العمومية بصفة عامة خاصة المحلية منها.

تواجه البلدية مجموعة من التحديات لعصرنة الإدارة وتطوير أدائها في سبيل تقديم خدمات عامة بسرعة وكفاءة عالية تحوّل البلدية من مجرد مرفق عمومي جامد تقتصر وظيفته على اصدار بعض الوثائق والشهادات الى مؤسسة عصرية تقدم خدمات نوعية.

ولتحقيق هذا الهدف لجأت السلطات العامة لإصدار جملة من النصوص القانونية والتنظيمية، كما اتخذت مجموعة من التدابير والإجراءات من أجل تحسين الأداء وتقديم خدمة عمومية في أفضل صورة لتحقيق رضا المواطن.

أهمية دراسة الموضوع:

بالنظر الى تصدر موضوع تحسين الخدمة العمومية انشغالات السلطة العامة في الجزائر وكذا لاعتباره محور السياسات العامة في مخططات عمل الحكومات المتعاقبة خاصة في العشريتين الأخيرتين والاهتمام المتزايد لتوسيع صلاحيات البلدية كجماعة محلية من أجل تحقيق تنمية وطنية شاملة أساسها المواطن تتجلى أهمية دراسة موضوع تحسين الخدمة العمومية في البلدية في إبراز دور الخدمة العمومية من جهة، والى الإجراءات المتخذة على مستوى البلدية من جهة أخرى.

فمن جهة تحديد مضمون فكرة الخدمة العمومية المحلية التي تقدمها البلدية وعناصرها والخصائص التي تميزها والمبادئ التي تحكمها، بالإضافة الى المشاكل التي تعاني منها، كما نسلط الضوء على ظهور لفكرة تحسين الخدمة والمؤثرات المحيطة بها ، مع ابراز العوامل التي فرضت على السلطات العامة تبني هذه الفكرة عليها، وكذا تأثر برامج ومخططات تحسين الخدمة العمومية المحلية بمقتضيات تجسيد الحكم الراشد والإدارة الالكترونية التي تقتضي بناء إدارة عامة فعالة وناجعة

[1]- المرسوم 131/88 المؤرخ في 1988/07/04 ينظم العلاقة بين الإدارة والمواطن، جريدة رسمية رقم 27، الصادرة بتاريخ 6 يوليو 1988.

باستخدام سياسة اتصالية ناجعة تكون قادرة على تقديم خدمة عمومية محلية بقدر من الكفاءة والاحترافية في الأداء.

ومن جهة أخرى تسليط الضوء على الإجراءات المتخذة في البلدية من أجل تجسيد فكرة تحسين الخدمة العمومية المحلية بهدف عصرنة الإدارة وتطوير أدائها لتقديم خدمات ذات جودة ة عمومية محلية ذات نوعية تلبي حاجات المواطنين وتحقق رضاهم بما يخلف اثرا إيجابيا على علاقة الإدارة بالمواطن.

فضلا عن الاهتمام الأكاديمي بهذا الموضوع، حيث تقام الملتقيات العلمية والمؤتمرات من أجل تشخيص واقع الخدمة العمومية المحلية، والخروج بتوصيات ومقترحات من أجل القضاء على المظاهر السلبية للدارة والارتقاء بمستوى الخدمة الى الأحسن.

دوافع اختيار الموضوع:

تتألف دوافع اختيار موضوع تحسين الخدمة العمومية في البلدية من دوافع ذاتية وأخرى موضوعية.

تتمثل الدوافع الذاتية في الميول والرغبة الذاتية للبحث في هذا الموضوع وكذا اهتمامنا بنظرية المرفق العام ودوره في تلبية الحاجات العامة للمواطنين التي يعجزون عن توفيرها بأنفسهم دون تدخل من الدولة لقلة الإمكانيات المادية أو تعلق الخدمات بالجانب السيادي للدولة، كما لانهمل الدوافع بحكم الوظيفة التي تلزمنا بالاطلاع الكامل على دور الجماعات الإقليمية لاسيما البلدية في تقديم الخدمات العمومية المحلية.

اما الدوافع الموضوعية فتتمثل في معرفة المشاكل والمعوقات التي تحول دون قيام البلديات بواجباتها وتقديم خدمة عمومية محلية ذات جودة ونوعية، بالإضافة الى الإجراءات المتخذة في سبيل تبسيط الإجراءات وتحسين علاقة الإدارة بالمواطن.

وعلى ضوء ما سبق يتسنى لنا طرح الإشكالية التالية:" **ما مدى فعالية الخدمات التي تقدمها البلدية؟**".

تتفرع عن الإشكالية الرئيسية جملة من الأسئلة الفرعية تتمحور حول:

- ما مفهوم فكرة تحسين الخدمة العمومية المحلية؟
- ما هي العراقيل التي توجه البلدية في تقديم خدمة عمومية محلية نوعية؟
- ما هي الإجراءات التي اتخذتها السلطات العامة لعصرنة وتحسين الخدمة العمومية المحلية؟

كل هذه الإشكاليات سنحاول الإجابة عليها من خلال موضوع تحسين الخدمة في البلدية وهذا وفقا للخطة التالية: قسمنا موضوع البحث الى فصلين تناولنا في الفصل الأول الاطار المفاهيمي لتحسين الخدمة العمومية المحلية، حيث تناولنا في المبحث الأول مفهوم تحسين الخدمة العمومية المحلية بينما ففي المبحث الثاني فتحدثنا عن دواعي تحسين الخدمة العمومية ،اما في الفصل الثاني فقد تطرقنا لآليات تحسين الخدمة العمومية على مستوى البلدية فتطرقنا في المبحث الأول للتدابير المتخذة لتحسين الخدمة العمومية على مستوى مصالح البلدية اما في المبحث الثاني فتطرقنا للتدابير المتخذة لتحسين الخدمة العمومية على مستوى المصالح المستحدثة في البلدية.

المنهج المتبع:

معالجة إشكالية بحثنا هذا تطلبت منا اتباع المنهج الوصفي التحليلي.

المنهج الوصفي كطريقة عملية لجمع المعلومات وتصنيفها انطلاقا من معطيات ومبادئ قانونية من أجل وصف عراقيل ومشاكل تقديم الخدمة العمومية المحلية بالإضافة الى الأليات والاجراءات المتخذة لتحسين الخدمة العمومية المحلية على مستوى البلدية.

كما استخدمنا المنهج التحليلي بغرض تحليل النصوص القانونية والتنظيمية بمختلف مراتبها ودرجة قوتها والمتعلقة بفكرة تحسين الخدمة العمومية، من أجل استنباط مواطن التحسين التي يشهدها نظام تقديم الخدمة العمومية المحلية.

صعوبات البحث:

كأي بحث لا يكاد يخلو من العقبات واجهتنا بعض الصعوبات بمناسبة اعداد بحثنا هذا أهمها:

- قلة الدراسات والمؤلفات المتعلقة بموضع البحث لا سيما بعد صدور القانون الجديد للبلدية 10/11، حيث أن أغلب الدراسات كانت في ضوء القانون القديم.
- الصعوبة البالغة في الحصول على بعض النصوص الرسمية غير المنشورة في الجريدة الرسمية، والمتمثلة في التعليمات وبعض القرارات التي لها علاقة بموضوع بحثنا هذا لعدم تجاوب الهيئات والإدارات العمومية معنا.
- عدم تمكننا من الحصول على المقالات ومداخلات المؤتمرات والملتقيات العلمية التي تقام بخصوص هذا الموضوع للاستفادة منها.

الخـطـــــــــــــــــة:

مقدمـــــــــــــــــة

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لتحسين الخدمة العمومية.

المبحث الأول: مفهوم تحسين الخدمة العمومية المحلية.

المطلب الأول: مفهوم الخدمة العمومية المحلية.

الفرع الأول: تعريف الخدمة العمومية المحلية.

الفرع الثاني: مبادئ الخدمة العمومية المحلية.

الفرع الثالث: أنواع الخدمة العمومية المحلية وخصائصها.

المطلب الثاني: مفهوم تحسين الخدمة العمومية واساسه القانوني.

الفرع الأول: تعريف تحسين الخدمة العمومية المحلية.

الفرع الثاني: الأساس القانوني لفكرة تحسين الخدمة العمومية المحلية.

المبحث الثاني: دواعي تحسين الخدمة العمومية المحلية.

المطلب الأول: مشكلات الخدمة العمومية المحلية.

الفرع الأول: عراقيل تواجه البلدية في علاقاتها مع الوصاية والمواطنين.

الفرع الثاني: المشكلات التقليدية للخدمة العمومية المحلية.

المطلب الثاني: امتدادات فكرة تحسين الخدمة العمومية المحلية.

الفرع الأول: مبدا تكيف المرفق العام.

الفرع الثاني: تجسيد فكرة الحكم الراشد.

الفرع الثلث: تجسيد الإدارة الالكترونية.

خلاصة الفصل الأول.

الفصل الثاني: آليات تحسين الخدمة العمومية على مستوى البلدية.

المبحث الأول: التدابير المتخذة لتحسين الخدمة العمومية على مستوى مصالح البلدية.

المطلب الأول: التدابير المتخذة على مستوى مصلحة الحالة المدنية.

الفرع الأول: رقمنة سجلات الحالة المدنية.

الفرع الثاني: تخفيف الإجراءات الإدارية على مستوى مصلحة الحالة المدنية.

المطلب الثاني: التدابير المتخذة على مستوى مصلحة التعمير والبناء.

الفرع الأول: إجراءات منح رخصة البناء.

الفرع الثاني: إجراءات منح رخصة التجزئة.

المبحث الثاني: التدابير المتخذة لتحسين الخدمة العمومية على مستوى المصالح المستحدثة في البلدية.

المطلب الأول: المصالح البيومترية الالكترونية.

الفرع الأول: مصلحة بطاقة التعريف الوطنية.

الفرع الثاني: مصلحة جواز السفر البيومتري.

الفرع الثالث: رخصة السياقة البيومترية الالكترونية.

المطلب الثاني: مصلحة ترقيم المركبات.

الفرع الأول: تحويل مصلحة حركة المركبات الى البلدية.

الفرع الثاني: الإجراءات المتخذة من اجل تحسين الخدمة في مصلحة حركة المركبات.

خلاصة الفصل الثاني.

خاتمـــــــــــــــــــــــــــة.

الفصل الأول:

الإطار المفاهيمي لتحسين الخدمة العمومية.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لتحسين الخدمة العمومية.

تتولى الدولة في إطار القيام بوظائفها الرئيسية إشباع حاجات مواطنيها المختلفة كالتعليم والرعاية الصحية والأمن، دون تمييز وبدون استثناء، ونتيجة للتطور الذي يشهده العالم وما نتج عنه من تغير حاجيات المواطنين وتطلعهم للحصول على خدمات عمومية ذات جودة عالية، حيث أصبح لزاما على المرافق العمومية التكيف مع الحاجيات الجديدة للمواطنين وتقديم خدمات عمومية ترقى لتطلعاتهم.

فلقد أدى تراجع نوعية وجودة الخدمة العمومية المقدمة للمواطنين سواء تعلق الأمر بالخدمات العمومية العامة أو المحلية إلى عدم رضا المواطنين وانزعاجهم، مما حتم على الدولة العمل لاستعادة ثقة المواطنين في الإدارة، وهذا بتحسين نوعية الخدمات العامة المقدمة للمرتفقين، حيث تصدَر ملف تحسين الخدمة العمومية وعصرنتها قائمة انشغالات الدولة، إذ تم إدراجه في مخطط عمل الحكومة وإنشاء جهاز حكومي لهذا الغرض، وهو أكبر دليل على سعي الدولة بمختلف أجهزتها للتصدي لظاهرة تراجع أداء الخدمة العمومية [1]، وتم العمل على تحسين الخدمة العمومية وعصرنتها باستغلال الوسائل الحديثة في التسيير، والاستفادة من التطور الهائل في مجال الإعلام والاتصال.

كما أصبح مفهوم تحسين الخدمة العمومية من المفاهيم الرائدة والمتداولة بقوة في وقتنا الراهن، فهو يعتبر مسعى السلطات العامة في الجزائر حيث شدد رئيس الجمهورية في مجلس الوزراء من خلال مناقشة مشروع القانون المتعلق بسندات ووثائق السفر على الاضطلاع بكل حزم خدمة لراحة المواطنين وفي صالح التنمية الاجتماعية والاقتصادية للبلاد، حيث انه من واجب العون العمومي توخي النجاعة وتبسيط الإجراءات الإدارية على الدوام. [2]

وحرصا منا على الإلمام بجميع المفاهيم النظرية المتعلقة بفكرة تحسين الخدمة العمومية المحلية قبل التطرق الآليات المتخذة على مستوى البلدية يستوجب منا تحديد مفهوم تحسين الخدمة العمومية المحلية وتحديد أساسه القانوني (المبحث الأول) بالإضافة إلى التطرق إلى دواعي تحسين الخدمة العمومية المحلية (المبحث الثاني).

---

[1]- المرسوم الرئاسي رقم 13-312 المؤرخ في 11 سبتمبر 2013، المتضمن تعيين أعضاء الحكومة، جريدة رسمية رقم 44، الصادرة بتاريخ 15 سبتمبر 2013، ص05.

[2] - بيان رئاسة الجمهورية الصادر بمناسبة انعقاد مجلس الوزراء بتاريخ 26 ديسمبر 2012، انظر الموقع: http://www.el-mouradia.dz/arabe/president/activites/presidentacti.htm تاريخ الاطلاع: 01 ماي 2018 الساعة 13:00.

المبحث الأول: مفهوم تحسين الخدمة العمومية المحلية.

يتعلق مفهوم الخدمة العمومية بنشأة الدولة كسلطة ذات سيادة بالإضافة إلى زيادة درجة تدخلها في إشباع الحاجات العامة للمجتمع من خلال ممارسة أنشطة ووظائف في مختلف المجالات الاقتصادية و الاجتماعية من أجل تحقيق التنمية الشاملة، حيث تتولى المرافق العامة تقديم الخدمات العامة مع مراعاتها للتغيرات الحاصلة في حجم و نوع الحاجات العامة للمواطنين و التي تأثرت بالتطور العلمي و التكنولوجي الحاصل في العالم، وهذا عن طريق تحسينها الدائم لنوعية وجودة الخدمة العمومية المقدمة، و التي أصبحت أولوية أكثر من أي وقت مضى، وباتت تفرضها المتغيرات الحاصلة في العالم بالإضافة إلى انخراط الجزائر في عدة مساعي دولية من أجل تجسيد الحكم الراشد والإدارة الالكترونية، زيادة عن المشاكل التقليدية للإدارة الجزائرية.

يتطلب منا هذا البحث أولاً الإلمام بمفهوم الخدمة العمومية المحلية (المطلب الأول)، ثم تبيان معنى التحسين وأساسه القانوني (المطلب الثاني).

المطلب الأول: مفهوم الخدمة العمومية المحلية.

يرتبط مفهوم الخدمة العمومية بالرابطة الموجودة بين نشاط المرافق العامة والمواطنين على مستوى تلبية الرغبات وإشباع الحاجات العامة المختلفة للأفراد، [1] وهنا يستلزم التمييز بين الحاجات المختلفة للمواطنين، بين تلك التي تعتبر عامة وتلك المحلية المتعلقة بحاجات المواطنين في جزء من إقليم الدولة والتي تتولى المرافق العامة المحلية تلبيتها.

ولتحديد مختلف المفاهيم العامة المتعلقة بالخدمة العمومية المحلية وعناصرها كان لابد من التطرق إلى تعريف الخدمة العمومية المحلية (الفرع الأول)، ثم تحديد أنواع الخدمة العمومية المحـلية وخصائصها (الفرع الثاني)، مع تبيان المعايير التي تميز الخدمة العمومية المحلية (الفرع الثالث).

الفرع الأول: تعريف الخدمة العمومية المحلية.

تشترك كل الخدمات العامة في صفة العمومية التي تعني انفراد الدولة كأصل عام بتقديمها للمواطنين، دون استثناء أو تمييز، إلا أنها تختلف من حيث طبيعتها وشكلها والهيئة العامة المكلفة بتقديمها، وهذا راجع إلى تطور وتنوع الحاجات العامة للمواطنين كأثر مباشر للتحولات الحاصلة في العالم من جهة، وتدخل الدولة في مختلف الوظائف والنشاطات الاقتصادية والاجتماعية التي تهم

[1]- ضريفي نادية، تسيير المرفق العام والتحولات الجديدة، مذكرة ماجيستر في الحقوق فرع الدولة والمؤسسات العمومية، كلية الحقوق، جامعة الجزائر 01، 2008/2007، ص 05.

المواطنين لإشباع حاجاتهم المختلفة من جهة أخرى، وعليه فلتحديد تعريف شامل للخدمة العمومية المحلية نتطرق إلى المدلول العام للخدمة العمومية، ثم نتطرق إلى تحديد مفهوم الخدمة العمومية المحلية.

أولا: مدلول الخدمة العمومية لغتاً.

تعني الخدمة لغة بأنها المساعدة، الفضل أو العناية والاهتمام، مصدرها خدَمَ، وجمعها خِدَمٌ وخَدَمَاتٌ، فإدارة الخدمات هي مكتب لتقديم المساعدات وأعمال الصيانة، والتحق بخدمة فلان بمعنى ارتبط بالعمل عنده، فالخِدْمات الاجتماعية هي أعمال رسمية أو غير رسمية غايتها مساعدة المرضى والفقراء على القيام بنشاط طبيعي، والخِدْمة العامة تعني العمل في نشاطات ذات منفعة عامة كالإدارة الحكومية. [1]

يقابل كلمة الخدمة باللغة الفرنسية كلمة "SERVICE" وهي كلمة مأخوذة من اللاتينية "SERVITUM "، حيث أخذ هذا المفهوم بعدًا في مختلف الأدبيات بداية من الثورة الصناعية وما نتج عنها من دراسة وتحليل واقع عمل الإنتاج والاستهلاك.[2]

ثانيا: مدلول الخدمة العمومية اصطلاحاً.

عرف فقه القانون العام الخدمة العمومية، بأنها تلك الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية والمواطنين على مستوى تلبية الرغبات وإشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية والمنظمات العامة. [3]

كما عرف الدكتور ثابت عبد الرحمان إدريس الخدمة العمومية على أنها " الرابطة بين الإدارة العامة الحكومية والمواطنين على مستوى تلبية وإشباع الحاجيات المختلفة للأفراد من طرف المرافق العامة". [4]

1- محمد بن أبي بكر بن عبد القادر الرازي، مختار الصحاح، مكتبة لبنان، بيروت، 1986، ص 78.

2- بن عيسى ليلى، أهمية التسيير العمومي الجديد في قطاع التعليم العالي، مذكرة ماجيستر في علوم التسيير تخصص تسيير عمومي، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة بسكرة ،2006/2005، ص03.

3- عبد الصديق شيخ، مداخلة بعنوان تحسين الخدمة للعمومية على مستوى البلدية، ملتقى وطني موسوم بـ " الجوانب القانونية لعلاقة الإدارة بالمواطن "، جامعة المدية، 03 ديسمبر2017، ص01.

4- ثابت عبد الرحمان إدريس، المدخل الحديث في الإدارة العامة، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2003، ص 455 .

وفي تعريف أخر هي: "كل وظيفة يكون أداؤها مضمونا ومضبوطا ومراقبا من طرف الحاكمين لأن تأدية هذه الوظيفة يعد أمرا ضروريا لتحقيق وتنمية الترابط الاجتماعي، وهي من طبيعة لا تجعلها تتحقق كاملة إلا بفضل تدخل قوة الحاكمين". [1]

أما في القانون الإداري الفرنسي فارتبط مفهوم الخدمة العمومية بالدولة ومختلف مؤسساتها كهيئة تشرف على تنفيذ هذا النشاط من أجل تحقيق المنفعة العامة، وتم تعريف الخدمة العمومية بأنها" تلك التي تعد تقليديا خدمة فنية تزود بصفة دائمة بواسطة منظمة عامة كاستجابة لحاجة عامة ويتطلب توفرها أن يحترم القائمين على إدارتها مبادئ المساواة والاستمرارية والتكييف لتحقيق الصالح العام. [2]

كما عرفها مستشار الدولة الفرنسي المحافظ السابق لإصلاح الدولة " **JEAN LUDOVIC SILICANI**" بأنها:" مجموعة النشاطات الضرورية الموجهة للمصلحة العامة، تكون في متناول أكبر شريحة ممكنة بأسعار معقولة وفي ظروف مماثلة " [3]

وكأصل عام تعرف الخدمة العمومية على أنها الحاجات الضرورية لحفظ الإنسان وتامين رفاهيته والتي يجب توفيرها لغالبية الشعب والالتزام في منهج توفيرها على ان تكون مصلحة الغالبية في المجتمع هي المحرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات بهدف رفع مستوى المعيشة للمواطنين.[4]

فتنوع حاجات ورغبات المواطنين، هو الأساس الذي دفع بالدولة لإنشاء المرافق العامة بمختلف أنواعها بهدف تلبية طلباتهم ورغباتهم المختلفة والتي لا يمكن إشباعها بدون تدخل الدولة.[5]

فاختلاف الحاجات العامة الضرورية وتنوعها يستلزم على الدولة إنشاء مرافق عامة مختلفة ومتنوعة باختلاف هذه الحاجيات، حيث تسعى هذه المرافق لتحقيق المصلحة العامة بتقديمها خدمات عامة ذات نوعية تحفظ وتصون بها كرامة الإنسان وترفع من مستواه المعيشي. [6]

---

[1]- عبد القادر برانيس، تسويق الخدمات والخدمات العمومية، مكتبة الوفـــاء القانونية، الطبعة الأولى، الإسكندرية، مصر، 2014، ص 56.

[2]- المرسي السيد حجازي، اقتصاديات المشروعات العامة النظرية والتطبيق، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر،2004، ص29.

[3]-عبد الرزاق كلتين، تحسين الخدمة العمومية في القانون 11-10 المتعلق بالبلدية، مذكرة ماستر تخصص إدارة أعمال، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة خميس مليانة، السنة الجامعية 2014/2013، ص 44.

[4]- العربي بوعمامة، رقاد حليمة، الاتصال العمومي والإدارة الإلكترونية-رهانات ترشيد الخدمة العمومية-مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الوادي العدد التاسع، ديسمبر 2014، ص 40.

[5] - محمد الصغير بعلي، القانون الإداري، دار العلوم للنشر، طبعة 2004، الجزائر،2004 ، ص208.

[6]- عمار بوضياف، الوجيز في القانون الاداري، جسور للنشر والتوزيع، طبعة 03، الجزائر، 2013، ص414 .

ثالثا: مدلول الخدمة العمومية المحلية.

بخلاف تعاريف الخدمة العمومية بصفة عامة، فان الخدمة العمومية المحلية عبارة عن نشاط يهدف بالأساس إلى تحقيق منفعة عامة محلية تهم جماعة معينة في جزء من إقليم الدولة بصفة خاصة، فهي تدل على وجود حاجات ورغبات معينة تهم مجموعة من المواطنين في جزء محدد من إقليم الدولة. [1]

ففي كل إقليم محلي تنشأ مجموعة من الحاجات المشتركة، ترتبط بجماعة داخل هذه الوحدة المحلية أو تهم جزء من هذه المجموعة، حيث يخشى عدم الوفاء بها في أحسن صورة إذا ما تركت مهمة تلبيتها للأفراد دون تنظيم وإشراف ورقابة، وعلى هذا تتدخل السلطة اللامركزية في حياة هذه الجماعة للتكفل بتلك الحاجات وتنظيمها والإشراف عليها ورقابتها مما يكفل حسن الوفاء بها في حدود الأهداف والتوجيهات التي تضعها داخل نطاق الوحدة المحلية لتحقيق الصالح المحلي لهذه الجماعة في إطار السياسة العامة للدولة. [2]

وعليه فالخدمة العمومية المحلية تسعى لتلبية رغبات وإشباع حاجات المواطنين في جماعة محلية، حيث تفضل الدولة عدم ترك تلبيه هذه الحاجيات وإدارتها للأفراد أو المؤسسات الخاصة، إنما تقوم بتلبية حاجاتهم وإشباعها عن طريق سلطة محلية ممثلة في المرافق العمومية ذات الطابع المحلي. [3]

الفرع الثاني: مبادئ الخدمة العمومية المحلية.

يجمع أغلب الفقهاء والباحثين في مجال الإدارة العمومية على استنباط جملة من المبادئ التي تميز الخدمة العمومية المحلية، والتي هي أساسا مستمدة من المبادئ الأساسية التي تحكم سير المرفق العام، وتتمثل في مبدأ الاستمرارية في تقديم الخدمات العامة، ومبدأ المساواة في الانتفاع منها، وكذلك مبدأ التغيير أو التكيف. [4]

1- شقرانة عزالدين، رابحي شوقي عطية، مساهمة الإدارة المحلية في تفعيل الخدمات العامة البلدية نموذجا، مذكرة ماستر حقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الجلفة ،2017/2016، ص44.

2- منير إبراهيم شلبي، المرفق العمومي دراسة مقارنة، دار الفكر العربي، طبعة 01، القاهرة، مصر، 1977، ص70.

3- المرجع نفسه، ص 71.

4- رحال عبد الرزاق، عصرنة وتحسين الخدمة العمومية في الجزائر، دراسة حالة ولاية المسيلة، مذكرة ماستر علوم سياسية تخصص ادارة الموارد البشرية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الجلفة ،2017/ 2016، ص 06.

أولا: مبدأ الاستمرارية.

نظر لأهمية هذا المبدأ فقد جسده دستور 96 المعدل في 2016 من خلال المادة 99 فقرة 06 منه والتي تنص على"... يسهر على حسن سير الإدارة العامة ".[1]

تؤدي المرافق العمومية خدمة جوهرية حيث ينظم الأفراد شؤونهم على أساسها، لذلك كان لابد من سير المرفق العام بانتظام واضطراد حتى لا يحدث خلل واضطراب في حياة الناس.

فطالما يقدم المرفق خدمات عامة للمواطنين تعتبر أساسية لإشباع حاجات عامة لا يمكن باي حال من الأحوال الاستغناء عنها.

ومنه فمبدأ استمرارية المرفق العام يعني بالتأكيد استمراريته في تقديم الخدمة العمومية، فهو مبدأ أصيل من الواجب تطبيقه سواء نصت عليه النصوص القانونية أم لم تنص عليه، وترتيبا على ذلك فان الإدارة لا يمكنها التخلي عن المرافق العامة أو بيعها حيث يوجب على السلطة العامة تأمين واحترام المرافق العامة سواء في مجال الموظفين حيث نظم القانون نظام الإشراف أو في مجال العقود الإدارية، أين تجيز السلطة العامة لنفسها فسخ العقد اذا أصبح تنفيذه مستحيلا بسبب القوة القاهرة أو في مجالات تقضي بعدم جواز التصرف في الأملاك العامة، ولهذا يجب أن يكون تقديم الخدمات العامة من طرف المرافق العامة منتظما ومستمرا دون انقطاع أو توقف ومن اليسير أن يتصور الإنسان مدى الارتباك الذي ينجم عن تعطل مرفق من المرافق العامة. [2]

ثانيا: مبدأ المساواة.

يعبر هذا المبدأ عن عدم التمييز بين المواطنين على أساس الأصل أو المعتقد أو اللون أو الانتماء الحزبي...الخ، فهذا المعيار يفرض المساواة بين المستفيدين في حالة وجودهم في وضعيات مماثلة. [3]

ورغم من عدم صياغة مبدأ المساواة بهذه الصفة بنص قانوني محدد، الا أنه يجد أصله في نص ذي طابع سياسي وهو الإعلان العالمي لحقوق الإنسان الصادر عام 1948 إذ تؤكد المادة

1-القانون16-01،المرجع السابق.
2-ناصر لباد، الوجيز في القانون الاداري، النشاط الاداري، مختبر الدراسات السلوكية والدراسات، طبعة 01، الجزائر، 2006، ص 194.
3- عبد الرزاق كلتين، المرجع السابق، ص 49.

الأولى والسادسة منه على أن" الناس يولدون أحرارا ومتساوون في الحقوق وأن القانون يجب أن يكون هو نفسه بالنسبة لجميع المواطنين باعتبارهم متساوون بنظره ". [1]

ويقتضي هذا المبدأ على المرفق العام عند تقديمه للخدمة العمومية، ان يعامل المرتفقين معاملة واحدة دون تمييز البعض عن الأخـر لأسباب تتعلق بالجنس أو اللغة أو الدين أو اللون أو الحـالة المالية، هذا لأن المرفق العام أنشئ بأموال عمومية لغرض أداء خدمة عمومية لإشباع حاجات المواطنين، كما أن هذا المبدأ لا يتنافى مع سلطة المرفق العام في فرض بعض الشروط التي توجبها القوانين والتنظيمات كالشروط المتعلقة بدفع الرسوم أو إتباع إجراءات الاستفادة من الخدمة. [2]

فهذا المبدأ يضمن المساواة في توفير خدمة عمومية دون عوائق، وإتاحتها للجميع المواطنين دون استثناء وبصورة عادلة، كما يضمن حصول الجميع على نفس الضمانات بالنسبة لأي قرار أو شكوى أمام المحاكم للدفاع عن المصالح في مواجهة المرافق العامة. [3]

ثالثا: مبدأ القابلية للتغيير.

باعتبار أن المصلحة العامة تتطور بتطور الزمن فإنه يستوجب على المرفق العام أن يستجيب لتلك المتغيرات لكي يتمكن من تقديم الخدمات التي وجد من أجلها، ويترتب عن ذلك اختيار السلطة العامة لطريقة لإدارة المرافق العامة استجابة للتطورات الاقتصادية والتقنية ومن ثم فان هذا المبدأ يقتضي أن يتماشى المرفق العام وهذه التطورات ويتكيف معها. [4]

ولا يقتصر التغيير على القواعد المنظمة لسير المرفق العام بل يمتد أيضا لأسلوب إدارته فيحق تغيير أسلوب الإدارة من أسلوب الإدارة المباشرة إلى المؤسسة العامة إلى الشركة المختلطة، كما أن للمرفق العام أيضا أن يفرض رسوم لقاء الخدمات التي يقدمها أو يخفض هذه الرسوم إذا رأى في ذلك مصلحة ولا يجوز لأي كان الاحتجاج على هذا التغيير. [5]

1- أحمد محيو، محاضرات في المؤسسات الإدارية، ديوان المطبوعات الجامعية، طبعة 05، الجزائر، 1990، ص480.

2- عمار بوضياف، المرجع السابق، ص174.

3- وهيبة غربي، استخدام الشراكة لتحقيق خدمة متميزة في الإدارة المحلية، دراسة حالة مجموعة من بلديات بسكرة، أطروحة دكتوراه، قسم علوم التسيير، جامعة بسكرة،2014/2015، ص 12.

4- دليلة جلايلة، مداخلة في الملتقى الدولي الموسوم بـ " للمرفق العمومي في الجزائر ورهاناته كأداة لخدمة المواطن –دراسة قانونية وعلمية – "جامعة خميس مليانة ،22و23 أكتوبر 2015.

5- محمد جمال مطلق الذنيبات، الوجيز في القانون الإداري، دار العـلم والثقـافة للـنشر والتـوزيع، عمان، الأردن، 2003، ص 158.

الفرع الثالث: أنواع الخدمة العمومية المحلية وخصائصها.

تختلف الخدمة العمومية المحلية من حيث النوع والحجم وكذلك الأولوية باختلاف وتنوع الجماعات المحلية حسب المميزات الخاصة بكل جماعة، وبالتالي سنتطرق لذكر مختلف أنواع الخدمات العمومية المحلية، ونحاول تبيان أهم خصائصها.

أولا: أنواع الخدمة العمومية المحلية.

هناك تقسيمات مختلفة للخدمات العمومية إلا أن جميعها يشترك في كثير من المحاور، ومن بين هذه التقسيمات نجد التقسيم التالي:[1]

- خدمات ضرورية لبقاء المجتمع وسلامته وتقدمه مثل الخدمات التعليمية والصحية، وهي خدمات يفترض أن تقدمها وتوفرها الدولة مهما ارتفعت تكلفتها.
- الخدمات الضرورية لأفراد المجتمع باختلاف شرائحهم ومستوياتهم (خدمات لا يمكن الاستغناء عنها) مثل التموين بالماء، الكهرباء، الغاز والنقل... الخ، وما يلاحظ على هذا النوع من الخدمات أنها لم تعد حكرا على الدولة أو القطاع العام وإنما أصبحت قابلة للتقديم من طرف القطاع الخاص وتتم إدارتها على أسس تجارية حيث تطبق عليها معايير الربحية التجارية.
- خدمات ذات منفعة اجتماعية وثقافية يستفيد منها أفراد المجتمع، إلا أن هذه الخدمات قد لا تكون ذات أهمية بالنسبة لبعض الأفراد أو المجتمعات ومن بين هذه الخدمات نذكر مثلا المكتبات العامة، المتاحف والمنتزهات العامة...الخ.
- خدمات ذات طبيعة اجتماعية يمكن للأفراد تأديتها بأنفسهم عن طريق إمكانياتهم الخاصة، إلا أن التقصير في تأدية هذا النوع من الخدمات على الوجه المطلوب قد يؤثر على المجتمع، وهو ما يستدعي تدخل السلطات العمومية في أداء وتوفير هذه الخدمات ومن بين هذه الخدمات الإسكان مثلا.
- خدمات رأسمالية مكلفة لا تقتصر منفعتها على الجيل الحالي وإنما تمتد إلى الأجيال المقبلة، مثل بناء المدارس والجامعات وكذا المستشفيات، وغيرها.

وبناء على هذا التقسيم نستطيع تمييز ثلاث أنواع للخدمات العمومية، والتي هي كالتالي:[2]

1- عبد المطلب عبد الحميد، التمويل المحلي، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2001، ص 62.

2-حاكمي حمزة، اصلاح الخدمة العمومية في الجزائر دراسة حالة بلدية سعيدة، مذكرة ماستر في العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة سعيدة، السنة الجامعية 2016/2015، ص10.

- خدمـــات عامة ترتبط بسيادة الدولة، وهي الخدمـات المرتبطة أساسا بالدور التقليدي للدولة وذلك في مجال العدالة، الأمن، الدفاع الوطني والمالية العامة...إلخ.
- خدمـات اجتماعية وثقـافية، والتي تطـورت بصورة ملحوظة منذ منتصف القرن التـاسع عشر، وتشمل عموما التعليم، الصحة والمساعدات الاجتماعية... إلخ .
- الـخدمات ذات الطابع الاقتصـادي والتي يطلـق عليها عمـوما خدمـات عامة صناعية أو تجارية، ظهرت هذه الخدمات بشكلها المذكور في القرن العشرين مع التطور الملحوظ لدور الدولة في الحياة الاقتصادية وفي تحقيق رفاهية المواطن في مجالات احتياجاته الأساسية كمجال النقل والاتصالات والطاقة.... إلخ.

تجدر الإشارة إلى أن تقديم الخدمات العامة بشكل مستمر لإشباع الحاجات العامة للمواطنين، لا يهدف إلى تحقيق الربح، إلا أن غيابه في هذه المشروعات التي تؤديها الوحدات الحكومية لا يعني أنها تعمل بخسارة وإنما يغيب هنا مقياس الربح الناشئ عن المقارنة بين النفقات والإيرادات. [1]

ثانيا: خصائص الخدمة العمومية المحلية.

تتميز الخدمة العمومية المحلية بمجموعة من الخصائص، تنفرد بها وهي كالتالي:

1. أن تكون الخدمة ذات طابع محلي:

إن الهدف الرئيسي من تقديم الخدمة العمومية المحلية، هو إشباع الحاجيات ذات الطابع المحلي والمرتبطة أساسا بالجماعة الإقليمية المحلية، حيث يختلف هذا النوع من الخدمات عن تلك الخدمات العامة ذات الطابع الوطني والتي تعني الدولة ككل، وتختلف هذه الخدمات كذلك من حيث موضوعها بحسب الحاجات المحلية. [2]

تسعى البلدية باعتبارها الخلية الأساسية في النظام الإداري اللامركزي والأكثر دراية بالحاجات العامة المحلية للمواطنين إلى لإشباع حاجاتهم عن طريق تقديم مجموعة من الخدمات العامة الأساسية منها والثانوية وهذا بحسب طبيعة وخصوصية كل منطقة، ومن أمثلة الخدمات المحلية التي يمكن أن

---

[1]- محمد جمال علي هلالي، المحاسبة الحكومية، دار صفاء للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2002، ص22.

[2]- يطو رزيقة، دور البلديات في تقديم الخدمات العمومية المحلية في الجزائر دراسة حالة بلدية الحراش، مذكرة ماجيستر في العلوم السياسية والعلاقات الدولية تخصص إدارة الجماعات الإقليمية، كلية العلوم السياسية، جامعة الجزائر،2011 /2012، ص66.

تؤديها البلدية بكفاءة عالية ما نص عليه القانون رقم 10/11 المتضمن قانون البلدية والمنصوص عليها في الباب الثاني منه ونذكر منها على سبيل المثال لا الحصر: [1]

- إعداد البرامج السنوية ومتعددة السنوات في إطار المخطط الوطني للتهيئة والتنمية المستدامة للإقليم وتنفيذها.
- النظافة وحفظ الصحة العمومية.
- حماية الأراضي الفلاحية والمساحات الخضراء وحماية التربة والموارد المائية.
- المحافظة على التراث الثقافي وحمايته.
- انجاز مؤسسات التعليم الابتدائي وصيانتها وكذا انجاز المطاعم المدرسية وتسييرها.
- توزيع المياه الصالحة للشرب وصرف المياه المستعملة ومعالجتها.
- صيانة طرقة البلدية وإشارات المرور التابعة لشبكة طرقاتها.

2. أن تهم سكان الجماعة المحلية.

تعني هذه الخاصية أن الخدمة العمومية المحلية تنبع من طبيعة الجماعة المحلية وسكانها وتكون ذات أهمية خاصة بالنسبة إليهم، وليس بالضرورة أن تكون هذه الحاجيات مرتبطة بجميع سكان الدولة أي أن تكون معبرة عن حاجات السكان المحليين ومرتبطة بهم ومتميزة عن الحاجات العامة التي تهم جماعة الدولة ككل. [2]

3. أن تمثل خدمة المصالح المحلية.

سبق لنا وأن ذكرنا بان الخدمة العمومية المحلية هي حاجة تتولد عن رغبة الأفراد داخل الجماعة المحلية والتي يجب إشباعها وتلبيتها، ومنه فالمصلحة العامة المحلية تنتج من طلب إشباع حاجات ذات أهمية خاصة للجماعة المحلية تنبع من شعورهم بوحدة المصالح المشتركة التي تجمع بين هذه الجماعة والمتميزة عن المصالح العامة، فالمصلحة العامة المحلية هي وليدة رغبات الجماعة المحلية في نطاق كل وحدة محلية. [3]

---

[1]-المواد من 107 الى 124 من قانون البلدية.
- أنظر كذلك عبد الكريم ماروك، الميسر في شرح قانون البلدية الجزائري، مكتبة زين الحقوقية والأدبية، طبعة 01، لبنان، 2013، ص49 و50.

[2] -منير إبراهيم شلبي، المرجع السابق، ص109.

[3]- مريزق عدمان، التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية والاتجاهات الحديثة، جسور للنشر والتوزيع، الجزائر، 2015، ص 14.

المطلب الثاني: مفهوم تحسين الخدمة العمومية وأساسه القانوني.

لقد أولت الدولة اهتماما بالغا بالمرفق العام، وهو ما يتضح جليا من خلال برامج ومخططات عمل الحكومات المتتالية خاصة في العشريتين الأخيرتين ، فتدهور الخدمات العامة كان نتيجة التغيرات التي طرأت على الحاجات العامة للمواطنين من جهة وعدم مسايرة المرفق العام لهذه التطورات، مما سبب تذمرا لدى المواطنين، الأمر الذي فرض على السلطات العامة إعادة النظر في كيفية سير المرفق العام من أجل تلبية الحاجات العامة التي أنشا من أجلها، فبالإضافة إلى اتجاهها لتحديث الهياكل الإدارية ، عملت كذلك على إصدار مجموعة من النصوص القانونية لكي تتماشي مع فكرة تحسن الخدمة، وقبل التطرق إلى ذكر التحسينات التي مست الخدمة العمومية وجب علينا تعريف فكرة تحسين الخدمة العامة المحلية (الفرع الأول)، ثم تحديد الأساس القانوني التي تقوم عليه فكرة تحسين الخدمة العمومية المحلية (الفرع الثاني).

الفرع الأول: تعريف تحسين الخدمة العمومية المحلية.

يعتبر مصطلح التحسين مرادفا لمصطلح الإصلاح، وهو نفسه المصطلح الذي اعتمده المشرع عند استحداث وزارة مكلفة بالخدمة العمومية." تعيين وزير لدى الوزير الأول مكلف بإصلاح الخدمة العمومية ". [1]

يعرف التحسين لغة على أنه " اسم بني على فعل تفعيل، وهو مصدر حَسَّنَ، ويستحسن الشيء أي يَعدُه حسنا ". [2]

وجمع التحسين تحسينات وتحاسين بمعنى التغيير إلى الأحسن، وساهم في تحسين الوضع الاجتماعي أي في ترقيته وتزيينه، والتحسين المستمر للخدمة مسؤول عن إدارة التحسينات في عمليات إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات، إذ يتم باستمرار قياس أداء مقدم خدمات تكنولوجيا المعلومات وإجراء تحسينات للعمليات، ولخدمات تكنولوجيا المعلومات وللبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات بهدف زيادة الكفاءة والفعالية. [3]

1- أنظر المادة الأولى من المرسوم الرئاسي رقم 13-312.

2- جمال الدين أبو الفضل محمد بن مكرم الأنصاري، لسان العرب، المجلد الثاني، طبعة01، دار صادر للنشر، بيروت، لبنان، 1991، ص86.

3- أنظر موقع المعاني الجامع معجم عربي-عربي تاريخ الاطلاع 01 ماي 2018 على الساعة 1200: https://www.almaany.com/ar/dict/ar-ar/.

كما يعرف التحسين على أنه حسَن الشيء جعله حسنا وزيَّنه، وأحسن الشيء بمعنى أتقنه وأحسن إليه بمعنى منحه فوق ما يجب وأحسن ضد أساء. [1]

كما يقصد بتحسين الخدمة العمومية اصطلاحا إحداث تغيير في أساليب ومستوى الأداء الإداري في المجتمع إلى درجة أفضل مما هو في فترة قبل التحسين، إذ يشمل تبسيط الإجراءات وإزالة العوائق التي تحد من فعالية وسرعة أداء الأجهزة الإدارية. [2]

كما عرفته التوصيات التي جاء بها المؤتمر الدولي العاشر للعلوم الإدارية سنة 1956 بإسبانيا بأنه " الإصلاح الإداري هو سلسلة تحسينات في الجهاز التنفيذي، قائم على إعادة تنظيم الهياكل الإداريــة الحكومية وإحداث تغييرات في طرق وأسـاليب العمل على كـل المستويـات الإداريــة العليا والدنيا ". [3]

وحسب مؤتمر الإصلاح الإداري في الدول النامية الذي عقدته هيئة الأمم المتحدة بجامعة ساكسي البريطانية لعام 1971عرفته بأنه "عملية الإصلاح الإداري هي حصيلة المجهودات ذات الإعداد الخاص التي تستهدف إدخال تغييرات أساسية في المنظمة الإدارية العامة من خلال إصلاحات على مستوى النظام جميعه، أو على الأقل من خلال معايير لتحسين واحدة أو أكثر من عناصرها الرئيسية مثل الهياكل الإدارية والأفراد والعمليات الإدارية ". [4]

لعملية تحسين الخدمة العمومية مجموعة من الخصائص والأهداف التي تسعى السلطات العامة إلى تحقيقها من خلالها نذكرها في الاتي:

1- عبد الرزاق حمداني، تحسين الخدمة العمومية في الإدارة البلدية في التشريع الجزائري-بلدية تبسة نموذجا-، مذكرة ماستر تخصص قانون إداري، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة تبسة ،2016/2015، ص08.

2- إبراهيم عامر، طالب زكرياء، التطوير الإداري كمدخل للتنمية السياسية في الجزائر، مذكرة تخرج لنيل شهادة ليسانس في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة سعيدة، السنة الجامعية 2012-2013، ص20.

3- أحمد بوضياف، الهيآت الإدارية الاستشارية في الإدارة الجزائرية، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 2001، ص365.

4- سمية خلاف، البيروقراطية وإشكالية الإصلاح الإداري في الجزائر، إصلاحات البلدية نموذجا، مذكرة ماستر في العلوم سياسية، تخصص تنظيم سياسي وإداري، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة ورقلة، السنة الجامعية 2013-2014، ص14-15.

أولا: خصائص عملية تحسين الخدمة العمومية.

ترتبط عملية تحسين الخدمة العمومية بجملة من الخصائص وهي كالتالي: [1]

- عملية شاملة وليست جزئية وإذا كان هناك إصلاح جزئي يكون في الإطار الشامل للإصلاح الإداري.
- عملية مستمرة مع استمرار العملية الإدارية من تخطيط، توجيه ورقابة حيث تكتشف العملية الإدارية الكثير من المشاكل قبل تراكمها عملية إدارية تحتاج إلى إعداد التخطيط وتوفير المعلومات ومحاولة الإقناع وعلاج المشاكل.
- عملية جماعية حيث تحتاج لتعاون الفريق من قيادة كممثل ومؤثر في الآخرين.
- يتأثر بالدرجة الأولى بالإنسان ولا تقارن عملية استيراد الحلول للمشاكل مثل استيراد التكنولوجيا، الآلات والمواد.
- لا يتناول الجوانب السياسية، الاقتصادية والاجتماعية غير أنه يؤثر فيها ويتأثر بها.
- انه مفهوم معياري قيمي ذو أبعاد أخلاقية متعددة حيث يقوم هذا الفهم للدلالة على أن التنمية والتطوير شيء مرغوب فيه ويمكن ترجمته إلى برامج وأنشطة إدارية.
- ليس فقط وسيط أو أداة لنقل خطط التنمية بل عملية تنموية وسياسية واجتماعية لها جوانب تنفيذية واقتصادية.
- ليس علاجا فقط لسلبية إدارية بل له مضامين سياسية واجتماعية ووسائل وطرق من الضروري الاتفاق عليها مسبقا من قبل من لهم علاقة بالإصلاح

ثانيا: أهداف تحسين الخدمة العمومية.

تهدف عملية تحسين الخدمة العمومية إلى مجموعة من الأهداف نذكر أهمها كالتالي:

- تحسين مستويات الأداء في الجهاز الإداري
- ترشيد النفقات العمومية

[1]- محمد الصيرفي، الإصلاح والتطوير الإداري كمدخل للحكومة الإلكترونية، دار الكتاب القانوني للنشر، القاهرة، مصر، 2008، ص 14و 15.

- دعم التوجه نحو اللامركزية الإدارية بهدف تشجيع المشاركة في إدارة الشؤون العامة وفي صنع القرارات.
- تبسيط الإجراءات الإدارية.
- تحسين أساليب التعامل مع المواطنين وتعزيز مفهوم ضرورة الاستجابة لمطالبهم باعتبار أن تقديم الخدمة للمواطنين هو مبرر وجود الأجهزة الإدارية، ويتم ذلك من خلال إظهار مزيد من الشفافية في عمل المواطنين والأجهزة الإدارية وتعزيز مفهوم المسائلة والمسؤولية الاجتماعية. [1]

الفرع الثاني: الأساس القانوني لفكرة تحسين الخدمة العمومية.

نظرا لأهمية فكرة تحسين الخدمة العمومية فلقد أولتها الدولة أهمية كبيرة، فمن أجل تجسيد هذه الفكرة كان لابد من مرافقة الإصلاحات التي تم تنفيذها على مستوى الهياكل والمقرات وكذلك الأمر بالنسبة للموارد البشرية بتحديث العديد من النصوص القانونية والتنظيمية حتى يتكيف المرفق العام ويساير التطورات الحاصلة في شتى المجالات وكذلك التغير المستمر والمتنوع في الحاجات العامة للمواطنين، حيث ألزمت فيها الإدارة بضرورة ترقية الخدمة العمومية من خلال ضرورة الالتزام بالإجراءات والتدابير التي تساهم بترقية هذه الخدمة في مختلف مستويات الإدارة العمومية، وعليه سنتطرق لذكر اهم النصوص القانونية و النصوص التنظيمية.

أولا: الدستور.

وردت فكرة تحسين الخدمة العمومية في التعديل الدستوري لسنة 2016 ضمن أحكام المادة 99 الفقرة السادسة والتي نصت على انه"... يتعين على الوزير الأول أن يسهر على حسن سير الإدارة العمومية... ". [2]

فالإدارة العمومية تقوم بتأدية وظائف معينة كتوفير الخدمات للجمهور و ممارسة بعض النشاطات، وهي حين تقوم بجميع هذه الوظائف تكون تحت سلطة الوزير الأول لان هذا الأخير وطبقا للمادة 94 من الدستور المعدل سنة 2016 هو من يقوم بإعداد مخطط عمل الحكومة وهو من يتعهد أمام ممثلي الشعب بتنفيذه، ومن ثم يعود له أمر تنظيم جهاز الإدارة وان يصدر من التعليمات ما يضمن حسن أداء العمل الإداري في شتى قطاعات النشاط المختلفة [3]، وهذا من خلال الصلاحيات التي يتمتع بها في إطار سلطته التنظيمية وفقا للمادة 143 من الدستور، وهذا ما يدل على مدى

1-محمد الصيرفي، المرجع السابق، ص94.
2-المادة 99 /06 من الدستور.
3-عمار بوضياف، المرجع السابق، ص207.

الأهمية التي أولاها المؤسس الدستوري للخدمة العمومية، من خلال سهر الوزير الأول شخصيا على حسن سير الإدارة العمومية. [1]

ثانيا: قانون الجماعات الإقليمية.

نجد فكرة تحسين الخدمة العمومية تتجلى في كل من قانون البلدية وقانون الولاية، حيث نص القانون 11-10 المتعلق بالبلدية في مادته الثالثة على أن البلدية تساهم مع الدولة في تحسين الإطار المعيشي للمواطن والمحافظة عليه، وهو نفس ما تقوم به الولاية من اجل تحسين الإطار المعيشي للمواطن من خلال ما نصت عليه المادة الأولى من القانون 12-07 المتعلق بالولاية. [2] وهو ما يؤكد حرص المشرع على ترقية وتحسين الخدمة العمومية في الإدارة المحلية باعتبارها الإدارة الأقرب للمواطنين.

ثالثا: النصوص التنظيمية.

في إطار تحسين الخدمة العمومية صدرت مجموعة من المراسيم تهدف جميعها إلى تحقيق مسعى السلطات العامة والمتمثل أساسا في تبسيط الإجراءات الإدارية وتخفيفها والقضاء على بعض المظاهر السلبية والتصرفات البيروقراطية التي باتت تميز الإدارة العمومية المحلية نذكر منها:

1. المرسوم رقم 88-131 ينظم العلاقة بين الإدارة والمواطن.

اعتبر المرسوم رقم 88-131المؤرخ في 04-07-1988 الذي ينظم العلاقة بين الإدارة والمواطن، بأن تحسين الخدمة العمومية يعد أحد أهم التزامات الإدارة العمومية، فهي تحرص على التحسين الدائم لنوعية خدماتها حيث نصت الفقرة الأولى من المادة 21 من هذا المرسوم بأنه: " يجب على الإدارة حرصا منها على تحسين نوعية خدمتها باستمرار وتحسين صورتها العامة باعتبارها تعبيرا عن السلطة العمومية أن تسهر على تبسيط إجراءاتها، وطرقها، ودوائر تنظيم عملها وعلى تخفيف ذلك".

ولقد وضع المرسوم 88-131 السالف الذكر، أهم الآليات التي تلزم الإدارة بإتباعها لتحسين نوعية خدمتها، ومنها:

- تبسيط الإجراءات الإدارية أمام المواطنين.

1- عبد الصديق شيخ، المرجع السابق، ص04.

2-القانون 12-07 المؤرخ في 28 ربيع الأول عام 1433 الموافق 21 فبراير سنة 2012 يتعلق بالولاية، الجريدة الرسمية رقم12، الصادرة بتاريخ 29 فبراير 2012، ص 07.

- تسعى الإدارة لتطوير أي إجراء ضروري، لتتلاءم دوما مع التقنيات الحديثة في التنظيم والتسيير.
- الحرص على أن تقتصر الأوراق المطلوبة من المواطنين على الوثائق اللازمة لدراسة الملف.

-تسليم الوثائق والعقود التي لا يتطلب تسليمها أجلا معينا فورا.

كما حدد نفس المرسوم مجموعة من الإجراءات والتدابير التي تسمح بتوطيد العلاقة بين الإدارة والمواطنين ومنها: [1]

- يتعين على الإدارة أن تسهر على إطلاع المواطنين على التنظيمات والتدابير التي تسطرها، لا سيما المرتبطة بعلاقتها المباشرة بالمواطنين، وأن يتم ذلك بمختلف وسائل الإعلام.
- الإدارة ملزمة بترتيب للمواطنين أحسن استقبال، مع تخصيص أماكن وأعوان مكلفين بالاستقبال.
- وضع مجموعة من الإجراءات والآليات التي يتعين على الإدارة إتباعها لتحسين نوعية الخدمة العمومية.

2. المرسوم الرئاسي 16-03 الذي يتضمن إنشاء المرصد الوطني للمرفق العام.

يعد المرسوم الرئاسي 16 -03 من أهم الأسس القانونية لفكرة تحسين الخدمة العمومية، إذ تم بموجبه إنشاء المرصد الوطني للمرفق العام الذي هو عبارة عن هيئة استشارية تنشا لدى وزير الداخلية والجماعات المحلية جاء في المادة الثانية منه "**المرصد هيئة استشارية ويحدد مقره بمدينة الجزائر**".

يقوم المرصد الوطني للمرفق العام من اجل تحسين الخدمة العمومية بعدة مهام مثل ما حدده المرسوم سالف الذكر والتي نبينها في الآتي:

- يكلف بتقييم أعمال تنفيذ السياسة الوطنية والإشراف عليها في ميدان ترقية المرفق العام والإدارة وتطويرهما وهذا بالتشاور مع الدوائر الوزارية والمؤسسات المعنية الأخرى، حيث يقترح القواعد والتدابير الرامية إلى تحسين تنظيم المرفق العام وسيره وكذا اقتراح أعمال التنسيق والربط عبر الشبكات بين الدوائر الوزارية والإدارات والهيئات العمومية.
- يساهم في تبسيط الإجراءات الإدارية وتخفيفها ويقوم بدراسة واقتراح كل تدبير يرمي على الخصوص إلى ترقية وحماية حقوق المرتفقين وضمان المساواة في الاستفادة من المرفق العام

[1]-عبد الصديق شيخ، المرجع السابق، ص06.

وكذا القيام بكل الدراسات والآراء والمؤشرات لترقية الأعمال الموجهة لتحسن الخدمة العمومية والعمل على إشراك المرتفقين والمجتمع المدني في ذلك.

- المساهمة في تبسيط الإجراءات الإدارية وتخفيفها، وكذا اقتراح كل التدابير التي تساهم في إرساء المهنية والآداب داخل المرفق العام.
- يقوم بدراسة واقتراح كل تدبير من شانه المساهمة في قيام الإدارات والمؤسسات العمومية بتنفيذ برامجها المتعلقة بعصرنة الإدارة وهذا باقتراح كل تدبير من طبيعته تحفيز تطوير الإدارة الالكترونية بإدخال التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال وتعميمها، وتحفيز وضع أنظمة وإجراءات للاتصال لضمان حصول المرتفقين على المعلومات المتعلقة بالمرفق العام وتسهيل تلقي أراءهم وشكاويهم. [1]

3. المرسوم التنفيذي رقم 14-193 يحـدد صلاحيات المدير العام للوظيفة العمومية والإصلاح الإداري.

يعتبر هذا المرسوم من أهم الأسس القانونية لتحسين الخدمة العمومية، فهو يحدد صلاحيات المدير العام للوظيفة العمومية والإصلاح الإداري الموضوع تحت سلطة الوزير الأول حيث يمثل السلطة المركزية لتصور سياسة الحكومة في مجال الإصلاح الإداري وتنفيذه حيث يتولى:

- اقتراح عناصر السياسة الوطنية في مجال الإصلاح الإداري وضمان تنسيقها ومتابعة تنفيذها بالتشاور مع الإدارات المعنية.
- يتولى دراسة القواعد العامة المتعلقة بتنظيم إدارات الدولة والجماعات الإقليمية والهيئات والمؤسسات العمومية وعملها وإعداد ذلك واقتراحه بالاتصال مع الوزارات المعنية قصد التكيف مع التطورات الاقتصادية والاجتماعية ومع حاجات المواطنين.
- يقوم بترقية المناهج والتقنيات العصرية لتنظيم الإدارة العمومية وعملها.
- يقوم بترقية كل تدبير يرمي إلى تحديث العلاقة بين الإدارة والمواطن. [2].

---

[1]- انظر المواد من 3إلى7من المرسوم الرئاسي 16-03 مؤرخ في 26 ربيع الأول عام 1437 الموافق 7 يناير 2016، يتضمن إنشاء المرصد الوطني للمرفق العام، جريدة رسمية رقم 02، الصادرة بتاريخ 13 يناير 2016، ص 13 و14.

[2]- المادة 02 من المرسوم التنفيذي رقم 14-193 مؤرخ في 5 رمضان عام 1435 الموافق 3 يوليو سنة 2014، يحدد صلاحيات المدير العام للوظيفة العمومية والإصلاح الإداري، جريدة رسمية رقم 41، الصادرة بتاريخ 06 يوليو 2014، ص7.

كما أصدرت الحكومة بدورها العديد من التعليمات المتعلقة بتحسين الخدمة العمومية منها التعليمة رقم298 والتعليمة الوزارية رقم1599 والتعليمة الوزارية رقم1435 بالإضافة إلى مجموعة من المناشير الوزارية الصادرة خاصة عن وزير الداخلية والجماعات المحلية نبينها في الاتي:

1. تعليمة الوزير الأول رقم 298.

تعليمة الوزير الأول رقم 298 تعتبر من بين أهم التعليمات فهي تتعلق بإصلاح الخدمة العمومية و تؤكد مدى إرادة الحكومة من اجل تكريس إصلاح حقيقي للخدمة العمومية يرقى لتطلعات المواطنين و انشغالاتهم، ومن اجل هذا تم إسداء تعليمات للوزير المكلف بإصلاح الخدمة العمومية لحمله على العمل بالاتصال مع كافة أعضاء الحكومة من اجل حصر النقائص و القيام بكل تدبير من اجل تحسين الخدمة العمومية ، واعتبرت التعليمة أن كل من مرونة الإجراءات و تخفيف الملفات الإدارية و القضاء على السلوكيات البيروقراطية و الإسراع في معالجة الملفات و العرائض، و حسن الاستقبال و الإصغاء بعناية للمواطن و تحسين إطار معيشته ، تشكل محاور عمل ضرورية وعاجلة من اجل إرساء إدارة في خدمة المواطن و تقديم خدمة عمومية ميسرة وذات نوعية.[1]

2. التعليمة الوزارية رقم 1599.

تعتبر التعليمة الوزارية رقم1599 الصادرة عن وزير الداخلية والجماعات المحلية [2] من بين أهم الأسس القانونية لتحسين الخدمة العمومية، فقد صدرت هذه التعليمة بناءً على تعليمات وتوجيهات رئيس الجمهورية وذلك في اجتماع مجلس الوزراء الذي انعقد بتاريخ 3 فيفري 2011، وجاء فيها مجموعة من التدابير والإجراءات تهدف بالأساس لتخفيف الملفات الإدارية، خاصة وثائق الهوية، السفر، التنقل. [3]

3. التعليمة الوزارية رقم 1435.

تعتبر التعليمة الوزارية رقم 1435 والصادرة عن وزير الداخلية والجماعات المحلية [4]، من نتائج عملية رقمنة سجلات الحالة المدنية، حيث أعفت هذه التعليمة المواطن من عناء التنقل إلى بلدية

1-تعليمة الوزير الأول رقم 298 المؤرخة في 22 سبتمبر 2013، المتعلقة بإصلاح الخدمة العمومية.
2- التعليمة الوزارية رقم 1599، الصادرة بتاريخ 25 ماي 2011، المتعلقة بتخفيف الإجراءات الإدارية
3- سوف نتطرق إلى أهم هذه الإجراءات في الفصل الثاني.
4- تعليمة وزير الداخلية والجماعات المحلية رقم 1435 المؤرخة في 13 فيفري 2014 والمتعلقة بالشروع في العمل بالسجل الوطني الأوتوماتيكي للحالة المدنية.

الميلاد الأصلية من أجل استخراج عقود الميلاد، الوفاة وعقود الزواج، أين يتم استخراجها من كافة بلديات التراب الوطني.

بالإضافة إلى بعض المناشير الصادرة خاصة عن وزير الداخلية والجماعات المحلية منها المنشور الوزاري الصادر عن وزير الداخلية والجماعات المحلية تحت رقم 2102 بتاريخ 14 نوفمبر المتعلق بتحسين العلاقة بين الإدارة والمواطن وإعادة تأهيل المرافق العمومية الإدارية والذي أعطى من خلاله بعض التوجيهات التي يجب الالتزام بها للحد من المظاهر السلبية والتصرفات البيروقراطية المنتشرة في الإدارات العمومية المحلية

كذلك المنشور الوزاري رقم 1587 الصادر عن وزير الداخلية والجماعات المحلية بتاريخ 23 أكتوبر 2013 المتعلق باستقبال المواطنين في مقابلات والتكفل بانشغالاتهم وتظلماتهم والذي يؤكد على ضرورة منح أهمية بالغة للاستقبال والإصغاء إلى المواطن، حيث يتكفل المسؤولون المحليون شخصيا بهذه العملية، كما أكد على الأهمية البالغة في متابعة الإجراءات والحلول المتخذة للانشغالات المطروحة للمواطنين.

المبحث الثاني: دواعي تحسين الخدمة العمومية.

تعتبر الإدارة المحلية خاصة البلدية التي هي موضوع دراستنا أقرب الإدارات إلى المواطن، فهي تحتل مركزا مهما في النظام الإداري الأمر الذي يجعلها محور كل سياسات ومخططات السلطات العامة فيما يتعلق بتحسين الخدمة العمومية بصفة عامة والتي تعاني من بعض المشكلات تحول دون تقديم خدمة عمومية محلية ذات نوعية وفي أحسن صورة. [1]

بعد أن تناولنا المفاهيم العامة للخدمة العمومية وكذا ظهور فكرة تحسين الخدمة العمومية والنصوص القانونية والتنظيمية التي تعتبر كأساس قانوني لهذه الفكرة، وجب توضيح العوامل التي أدت إلى ظهور فكرة تحسين الخدمة العمومية المحلية وتبنيها من طرف السلطات العامة فتناولنا مشكلات الخدمة العمومية المحلية (المطلب الأول)، وكذا امتدادات فكرة تحسين الخدمة العمومية المحلية (المطلب الثاني).

المطلب الأول: مشكلات الخدمة العمومية المحلية.

تشترك الإدارات العمومية في عديد الدول خاصة منها النامية، في جملة من المشاكل التي تؤثر سلبا على نوعية الخدمات العمومية المقدمة لتلبية حاجات المواطنين والاستجابة لانشغالاتهم، حيث اجتهد العديد من الباحثين لمحاولة ضبطها وتحديد مدى تأثيرها في أزمة الخدمة العمومية. [2]

ولأن البلدية هي الإدارة العمومية المحلية الأقرب للمواطن و التي تضمن تقديم جملة من الخدمات للمواطنين، فهي على غرار باقي الإدارات العمومية، فهي تعاني من عدة مشاكل والتي أثرت على تأديتها لوظائفها بصفة جيدة وتقديم خدمة عمومية على أحسن وجه، وتعد هذه المشاكل من بين العوامل التي أدت لظهور فكرة تحسين الخدمة العمومية، حيث سنتطرق لذكر العراقيل التي تواجه البلدية سواء ما تعلق بعلاقة البلدية بالوصاية أو المواطنين (الفرع الأول)من جهة، و إلى المشكلات التقليدية للخدمة العمومية في الإدارة المحلية (الفرع الثاني)من جهة أخرى.

الفرع الأول: عراقيل تواجه البلدية في علاقتها مع الوصاية والمواطنين.

تواجه البلدية بمناسبة أداءها لوظائفها، مجموعة من العراقيل والمشاكل التي توثر سلبا على السير العادي لمختلف مصالحها الأمر الذي ينعكس سلبا على نوعية الخدمات العمومية المحلية التي

---

[1]- بومدين طاشمة، مقال بعنوان "الحكم الراشد ومشكلات بناء قدرات الإدارة المحلية الجزائرية، مجلة التواصل، جامعة عنابة، العدد 26، جوان 2010، ص27.

[2]- عمار بوحوش، الاتجاهات الحديثة في علم الإدارة، دار البصائر، طبعة 02، حسين داي، الجزائر، 2008، ص74.

تتولى البلدية القيام بها بمقتضى الصلاحيات المخولة لها قانونا بموجب القانون 11/ 10 المتضمن قانون البلدية، فمن بين مجمل هاته العراقيل ما تواجهه البلدية في علاقتها مع الوصاية والعراقيل التي تواجه البلدية في علاقتها بالمواطنين.

أولا: عراقيل تواجه البلدية في علاقتها مع الوصاية.

تخضع جل أعمال البلدية إلى رقابة وصائية شديدة من طرف الوالي الذي يمارس عليها الرقابة على الأعمال الإدارية والمالية بالرغم من تمتعها بالشخصية المعنوية والذمة المالية المستقلة، [1] واعتبارها قاعدة اللامركزية الإدارية غير أن هذه الاستقلالية تبقى نسبية خاضعة لرقابة وصائية تتمثل في الرقابة على المعينين، والرقابة على المنتخبين.

1. الرقابة على المعينين.

تتجسد هذه الحالة في منصب الأمين العام، الذي يتلقى مجموعة من التعليمات من السلطة الوصائية يلزم بتنفيذها في حدود صلاحياته وبما يخوله القانون سلطة لذلك بالرغم من أن نشاطاته خاضعة للسلطة الرئاسية للإدارة المستخدمة وهو ما قد يتعارض مع ما يهدف إليه رئيس المجلس الشعبي البلدي الذي يعتبر منتخب من طرف الشعب يغلب على توجهاته الطابع السياسي لا الإداري.[2]

2. الرقابة على المنتخبين.

وتتمثل في الرقابة على أعضاء المجلس والرقابة على أعماله والرقابة على الهيئة.

أ. الرقابة على أعضاء المجلس:

يخضع أعضاء المجلس الشعبي البلدي المنتخبين الى رقابة إدارية طبقا لقانون البلدية، حيث تمارس عليهم من طرف الوالي ذلك من خلال متابعة العضوية تقرير حالات الاستقالة، الوفاة، الإقصاء أو حصول مانع أو تعليق المهمة الانتخابية في حالة المتابعة القضائية. [3]

1- عمار بوحوش، المرجع السابق، ص47.
2- عمار بوضياف، المرجع السابق، ص 397.
3 - أنظر المواد من 41 إلى 45 من قانون 11-10.

ب. الرقابة على الأعمال:

بالرجوع إلى قانون البلدية نجد أن المشرع ميز بين مداولات المجلس الشعبي البلدي من حيث طرق التصديق، بحسب درجة أهميتها، حيث نجدها موزعة بين مداولات تخضع للتصديق الضمني وأخرى للتصديق الصريح خلال مهلة محدد في قانون البلدية حسب درجة أهمية المداولات. [1]

ففي المسائل المذكورة في المادة 57 من قانون البلدية 10/11 لا تنفذ المداولة الا بعد المصادقة الصريحة للوالي عليها كما قيد هذا الأخير بمدة زمنية كأجل للمصادقة عليها بالرغم من عدم نصه على مصير المداولة في حالة عدم التصديق عليه بفوات الأجل المنصوص عليه في المادة 57 والمقدرة بثلاثين يوما.

كما حدد قانون البلدية حالات إبطال وإلغاء المداولات المجلس الشعبي البلدي فالرقابة الممارسة من طرف الوالي كهيئة وصاية على أعمال المجلس الشعبي البلدي من شأنها أن تعرقل تنفيذ المخططات والأهداف التي رسمها المجلس باعتبارها أدرى بحاجات وتطلعات مواطني هذه الوحدة الإقليمية في حالات تعارض الرؤى مع الوصاية الممثلة في شخص الوالي، كما تظهر سلطة الوالي كذلك في مخططات التنمية من خلال تقديم الإعانات المالية ومراقبة كيفية إنفاقها وهو الذي يأمر بصرف وتسيير ميزانية التجهيز القطاعية والبرامج البلدية للتنمية، حيث يمتلك مجموعة من الصلاحيات بصفته ممثلا للدولة على المستوى المحلي. [2]

ت. الرقابة على الهيئة:

تتجسد هذه الرقابة في صورة حل المجلس الشعبي البلدي والتجديد الكلي لأعضائه المنصوص عليها في المادة 46 من قانون البلدية ، وتمثل هذه الحالة في الحل والتجديد الكلي لأعضاء المجلس الشعبي البلدي وتجريدهم من الصفة التي يحملونها، حيث نصت نفس المادة على الحالات التي يتم فيها حل المجلس وتجديد جميع أعضائه نذكر من بينها حالة خرق أحكام دستورية، استقالة جماعية لأعضاء المجلس وكذا في حالات اندماج بلديات أو ضمها أو تجزئتها إلى غيرها من الحالات المذكورة على سبيل الحصر و التي يحل فيها المجلس الشعبي البلدي بموجب مرسوم رئاسي يتخذ بناء على تقرير من وزير الداخلية والجماعات المحلية. [3]

1-عمار بوضياف، المرجع السابق، ص 403.
2- وهيبة غربي، المرجع السابق، ص159.
3 - أنظر المواد 46 و47 من قانون البلدية.

ثانيا: العراقيل التي تواجه البلدية في علاقتها بالمواطنين.

يعتبر المواطن طرفا فاعلا في آلية العمل البلدي، وبالتالي فإن مشاركته وتفاعله وتجاوبه مع القرارات والسياسات العامة المحلية تعتبر ضرورية لإنجاح العمل البلدي، فعملية التواصل بين المواطن والبلدية تساعد على توطيد الروابط الاجتماعية وتفعيل العمل الديمقراطي وتفهم المواطنين لإمكانيات البلدية لإعادة صياغة الأولويات.

وما يلاحظ على البلديات الجزائرية هو عدم تفعيل آليات مشاركة المواطنين في العمل البلدي التي حددها القانون، ومنها المشاركة والحضور لدورات المجلس الشعبي العادية، الانضمام إلى اللجان الدائمة والمؤقتة والتي تضم أشخاص خارج المجلس، حيث أن هذا التخوف من التواصل الجماهيري يمكن إرجاعه إلى طبيعة النخبة التي تتحكم فيها عوامل حزبية أو عروشية أو ثقافية، أو يمكن إرجاعه إلى التخوف من تزايد مطالب المواطنين التي قد تفوق إمكانية البلدية. [1]

الفرع الثاني: المشكلات التقليدية للخدمة العمومية المحلية.

يمكن حصر جملة المشاكل التقليدية التي تعاني منها الإدارة عموما وعملية تقديم الخدمة العمومية المحلية خاصة إلى الجهاز البيروقراطي في الدولة والمشاكل الناتجة عنه، فالمشكل الكبير الذي يواجه أي جمهور يتعامل ويتفاعل مع الجهاز البيروقراطي هو اتساع نطاق الخدمات الاجتماعية وحتمية التعامل مع أجهزة ومؤسسات إدارية عملاقة لتلبية حاجاته. [2]

وما يمكن الإشارة إليه أن أهم المشكلات التي يعاني منها الجهاز البيروقراطي نتيجة التوسع في إنشاء الأجهزة والمؤسسات الإدارية هي كالاتي:

أولا: التضخم التنظيمي.

يظهر هذا المشكل في عدة مستويات، فعلى المستوى المركزي يظهر هذا المشكل من خلال إحداث وزارات كثيرة ووزارات منتدبة. [3]

كما يظهر هذا المشكل من خلال التوسع في عمليات التوظيف بحجم يفوق حاجة الإدارة أو المؤسسة العمومية دون مراعاة الاحتياجات الفعلية من الموارد البشرية اللازمة لسير المرفق العمومي مما ينعكس على مستوى الأداء أو ما يمكن تعريفه اصطلاحا بالبطالة المقنعة والذي هو نتيجة

1-ناجي عبد النور، مداخلة بعنوان " دور البلديات في تقديم الخدمات العامة تجربة الجزائر"، مؤتمر استراتيجيات وآليات تعزيز العمل العربي، مركز الملكة رانيا، جامعة اليرموك،2008، ص 193.
2- عمار بوحوش، المرجع السابق، ص 211.
3- إسماعيل شريف، المرجع السابق، ص 197.

للسياسات الاجتماعية التي تنتهجها الدول خاصة النامية منها والتي تسعى إلى شراء السلم الاجتماعي من خلال توظيف الأفراد ومنحهم رواتب منتظمة دون مراعاة الفعالية أو النجاعة المالية للمناصب التي يتم إحداثها. [1]

ثانيا: التمسك بحرفية القوانين والقرارات والتهرب من المسؤولية.

يتميز الموظف العمومي بشدة التمسك بتنفيذ القوانين والتنظيمات والتطبيق الحرفي للأوامر والتوجيهات، وهو نمط تقليدي في التسيير الإداري كان نتيجة طغيان نظام الإدارة المركزية في اتخاذ القرار. [2] إذ ينحصر دور الموظف في التنفيذ دون أن تكون له القدرة على الاجتهاد والسعي لإيجاد الحلول للمشاكل المطروحة وهذا ما يؤدي إلى شل الجهاز الإداري من خلال البطء في تقديم الخدمة العمومية وإذا كان من واجب الموظف الالتزام بالإجراءات وعدم الخروج عنها ومن حقه أيضا حماية نفسه من الوقوع في الخطأ الذي قد يكون له الأثر السلبي على مساره المهني فانه بالمقابل يجد الالتزام بتنفيذ الإجراءات غطاء للتهرب من المسؤولية بحجة أن صلاحياته محدودة وفي الواقع هو يستخدم سلطته وصلاحيته حسب مزاجه من خلال استغلال الثغرات التي توجد في اللوائح والتنظيمات.

ثالثا: التمييز في أداء الخدمة.

من الأسباب الرئيسية التي كانت وراء فقدان المواطن الثقة في الادارة هي التمييز في تطبيق نفس الإجراءات بين الموطنين، فمن جهة يستفيد المواطن من الخدمة بسهولة ودون تعقيد وفي المقابل نجد مواطن أخر تفرض عليه مجموعة من التعقيدات للحصول على نفس الخدمة وتعود هذه الظاهرة إلى تفشي الوساطة والمحاباة والرشوة واستغلال الوظيفة، حتى وصل الأمر إلى قيام قناعة لدى العامة من المواطنين أن الحصول على الخدمات لا يتم إلا من خلال طريقة من الطرق المذكورة سالفا مما شجع ظاهرة الفساد الإداري. [3]

رابعا: الروتين الإداري.

يعتبر الروتين مجرد تكرار لسلوك معين وذلك للالتزام بتفاصيل العمل الدقيق خاصة في الأمور المتكررة وقد وضعت هذه الإجراءات من أجل ضمان تنفيذ العمل في كل مرة تدعو الحاجة

1- رحال عبد الرزاق، المرجع السابق، ص 10.
2- عمار بوحوش، المرجع السابق، ص 214.
3 - عمار بوحوش، المرجع نفسه، ص 214.

للقيام به بالطريقة نفسها التي نفذ بها العمل في المرة الأولى. [1] أين تقلل الجهد للموظفين لأنهم بصدد القيام بعمل متكرر.

حيث يعتبر الروتين الإداري بهذا المفهوم اجراء إيجابي يمكن من إتمام العملية الإدارية، لكن قد يصبح له تأثير سلبي يهدد التنظيم إذا تعقدت الإجراءات وأصبحت غير ضرورية لإنجاز تلك العمليات وغير مسايرة لروح القوانين الجاري بها العمل مما يزيد من تذمر المواطنين. [2]

غير أن الإدارة تميزت في غالب الأحيان بكثرة الإجراءات وعدم وضوح القرارات الصادرة عنها الأمر الذي أدى إلى نوع من الروتين الإداري الذي نتجت عنه بيروقراطية شديدة وإهمال شديد للخدمة العامة نتج عنه انعدام الثقة بين المواطن والإدارة كما ساهم هذا الوضع في نشوء الانحرافات الإدارية واستغلال الوظيفة من أجل الكسب المادي غير المشروع. [3]

خامسا: التسيب الإداري.

يعرف التسيب الإداري على أنه إهمال الموظف للواجبات المنوطة به والمنصوص عليها في القوانين واللوائح والقرارات التي تنظم الوظيفة العامة بشكل يؤدي الى مردود سلبي على الإنتاجية وسير العمل. [4]

كما يعد ترك الموظفين لأماكن عملهم أثناء فترة الدوام الرسمي من أجل قضاء حاجاتهم الخاصة بالإضافة الى عدم ملازمة الموظفون السامين والمسؤولين عن المؤسسات والهيئات العمومية لاماكن العمل السبب الرئيسي لزيادة معدلات التسيب الإداري.

ورغم استحداث بعض الإدارات لنظام مراقبة الحضور والغياب من خلال التوقيع بالبصمة الا ان عدم جدية المشرفين عليها حال دون تحقيق الهدف المرجو منها، ولعل التأخر عن الالتحاق بأماكن العمل والخروج المبكر منها السمة البارزة لأغلب الإدارات المحلية الجزائرية مما أثر سلبا على نوعية الخدمة العمومية المحلية التي تقدمها للمواطنين.

1- هاني خلف الطراونة، نظـرية الإدارة الحديثة ووظـائفها، دار أسـامة للنشر والتوزيع، طبعة01، الأردن، 2012، ص 208.

2-علي سعيدان، بيروقراطية الإدارة الجزائرية، الشركة الوطنية للنشر والتوزيع، الجزائر ،1981، ص48.

3- صباح أسابع، التنظيم البيروقراطي والكفاءة الإدارية، مذكرة ماجيستر في علم الاجتماع، جامعة قسنطينة ،2007/2006، ص90.

4- حرشاو مفتاح، تأثير البيروقراطية على تحسين الخدمة العمومية في الجزائر، مذكرة ماجيستر في العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة ورقلة، 2016/2015، ص 69.

المطلب الثاني: امتدادات فكرة تحسين الخدمة العمومية.

يعتبر مبدأ تكيف المرفق العام ومسايرته للتطورات الحاصلة في شتى المجالات والتغير المستمر والمتنوع في الحاجات العامة للمرتفقين أحد أهم المبادئ التي يقوم عليه المرفق العام. [1]

إضافة إلى ذلك فقد تبنت السلطات العامة في الجزائر فكرة الحكم الراشد نتيجة لانخراطها في مساعي دولية عدة لتحقيقها باستعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال من اجل بلوغ هدف الإدارة الالكترونية، لذلك فان فكرة تحسين الخدمة العمومية يعتبر امتدادا لمبدأ تكيف المرفق العام (الفرع الأول) كما تعتبر من مقتضيات الحكم الراشد (الفرع الثاني) وتجسيدا للإدارة الالكترونية (الفرع الثالث).

الفرع الأول: مبدأ تكيُّف المرفق العام.

يمكن تعريف مبدأ تكيف المرفق العام على أنه تأقلم نظام تقديم الخدمة العمومية في كل مرة مع تطور الحاجات العامة ومتطلبات المصلحة العامة وهو ما يتحتم عنه إزالة كافة العراقيل القانونية أو التنظيمية التي تحول دون تحقيق هذا التأقلم. [2]

من خلال التعريف السابق نرى بأن فكرة تحسين الخدمة العمومية لها علاقة قوية بمبدأ تكيف المرفق العام، إذ يهدف كلاهما إلى تحقيق جودة ونوعيات الخدمات العامة المقدمة إلى المرتفقين في ظل التطورات الحاصلة عن طريق الاهتمام بأساليب وطرق تقديم الخدمة العامة، والذي يستلزم التأقلم المستمر للمرافق العامة مع تطور الحاجات العامة، فتكيف المرفق العام مع احتياجات المرتفقين يساهم بشكل كبير في تحسن في نوعية وجودة الخدمات العامة المقدمة. [3]

فمبدأ تكيُّيف المرفق العام يرتكز على عدة عوامل تهدف في مجملها الى تحسين الخدمة العمومية وهي كالتالي: [4]

- إزالة الغموض في تقديم المرفق العام لخدماته
- تحيدي مسؤوليات المرفق العام وجعل يشارك تدريجيا في إدارة الطلب الاجتماعي من أجل تحقيق الرفاهية للمواطنين.

1-عمار بوضياف، المرجع السابق، ص 130.
2-عبد الرزاق حمداني، المرجع السابق، ص 19.
3-قنان نهاد، المفهوم الأوروبي للخدمة العامة وتأثيره على المرفق العمومي الجزائري، مذكرة ماجيستر في القانون العام، كلية الحقوق، جامعة قسنطينة1، الجزائر 2013/2012، ص 36.
4- عبد الرزاق حمداني، المرجع السابق، ص 20.

- الإسراع في تنفيذ الطرق الحديثة الكفيلة بالرفع من أداء الإدارة العامة
- مبدأ تكيُّف المرفق العام بأبعاده الثلاثة اقتصادية اجتماعية وسياسية يهدف الى توفير خدمات للجميع مع احترام جودة ونوعية الخدمات لتلبية الحاجات العامة المتجددة والمتغيرة باستمرار عن طريق تجديد وتغير طرق ووسائل سير المرافق العامة.

الفرع الثاني: تجسيد فكرة الحكم الراشد.

يعتبر الحكم الراشد من بين العوامل العديدة التي ساهمت في جعل فكرة تحسين الخدمة العمومية هدف رئيسي للسلطة العامة وأولوية في مخططات عمل الحكومات المتعاقبة في الجزائر حيث ظهر مصطلح الحكم الراشد في الجزائر في العشريتين الأخيرتين ويعتبر ركيزة وأساس عمل الإدارة ومدى كفاءتها. [1]

ترجع نشأة مفهوم الحكم الراشد إلى نشأة ظاهرة العلاقات الإنسانية، فهو يعبر عن الممارسة السياسية للسلطة وعن إدارتها لشؤون المجتمع وموارده وتطوره الاقتصادي والاجتماعي ومشاركة آليات ومؤسسات رسمية وغير رسمية في صنع القرارات أو في التأثير فيها. [2]

حيث تشير العديد من الدراسات أن مصطلح الحكم الراشد بدأ استعماله في البداية للدلالة على قيادة السفن في العصر اليوناني، ونجد في الدراسات أخرى إلى أن معالم هذا المصطلح ظهرت مع بدايات الدولة الإسلامية وعرف تطورا كبيرا خاصة في زمن خلافة الفاروق عمر بن الخطاب رضي الله عنه. [3]

فتعريف الحكم الراشد الذي تقدمت به هيئة برنامج الأمم المتحدة للتنمية يصوره على انه تطبيق تسيير فعال للأنظمة الاقتصادية، السياسية والإدارية بحيث يكون هذا الحكم قائمًا على المشاركة، الشفافية والمسؤولية وكذا تفعيل احترام الشرعية ومشاركة المواطنين في تسيير شؤونهم. [4]

كما عرف البنك العالمي في تقريره الصادر سنة 1992 تحت عنوان " الحوكمة والتنمية " الحكم الراشد على أنه: " الطريقة التي تمارس بها السلطة في تسيير الموارد الاقتصادية والاجتماعية

1- بوحنية قوي، بن ناصر بوطيب، مقال بعنون "الإصلاحات السياسية وإشكالية بناء الحكم الراشد في الدول المغاربية–الجزائر نموذجا –"، مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية، جامعة الحاج لخضر باتنة العدد 04، ديسمبر 2014، ص 65.

2- سفيان فوكة، مداخلة بعوان "الحكم الراشد المحلي، بحث في قيم وأدوات التمكين، الملتقى الوطني حول إشكالية الحكم الراشد في إدارة الجماعات المحلية والإقليمية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة ورقلة، أيام 12و 13 ديسمبر 2010، ص.11.

3- عمار بوضياف، شرح قانون البلدية، دار جسور للنشر والتوزيع، طبعة 01، الجزائر،2012، ص133.

4- عبد العزيز جراد، مداخلة في ملتقى الحكم الراشد في الإدارة العمومية، المدرسة الوطنية للإدارة، الجزائر،2010، ص10.

الوطنية الموجهة للتنمية ". [1]

وفي التشريع الجزائري ورد تعريف الحكم الراشد في القانون 06-06، المؤرخ في 20 فيفري 2006 المتضمن القانون التوجيهي للمدينة في المادة الثانية منه بأنه " الحكم الراشد هو الذي بموجبه تكون الإدارة مهتمة بانشغالات المواطن وتعمل للمصلحة العامة في إطار الشفافية " ، كما نصت المادة 11 من نفس القانون على طرق ترقية الحكم الراشد.[2] حيث يشكل الحكم الراشد منظومة متكاملة كفيلة بتحقيق التحسين المرجو في نوعية الخدمات العمومية المختلفة، إذ أن ضمان هذه الأخيرة يقتضي القيام بسلسلة من التغييرات الكبيرة في الفكر الإداري نحو التنمية والتطوير. [3]

كما أن تحقيق الشفافية في سير المرفق العام يعتبر من بين أهم التدابير الرامية إلى الوقاية من الفساد الإداري وكذا تسخير الإمكانيات المادية والبشرية للمرافق العامة من أجل الرفع من كفاءتها وفعاليتها في تقديم خدمة نوعية بالإضافة إلى كل أشكال الرقابة المادية والمالية عن أعمال المسؤولين عن المؤسسات العامة.

الفرع الثالث: تجسيد الإدارة الالكترونية.

يعتبر مفهوم الإدارة الإلكترونية من المفاهيم الحديثة التي ظهرت في منتصف التسعينات من القرن الماضي للتعبير عن التحول الحاصل في مجال عصرنة الإدارة والتحول من نمط الإدارة التقليدية إلى الاستعمال الواسع للأنترنت والرقمنة من أجل التسريع في العمليات الإدارية وربح الوقت لتقديم خدمة عمومية ذات نوعية.

وللإلمام بمفهوم الإدارة الالكترونية نتطرق إلى تعريفها، كم نبين خصائصها، ثم نتطرق إلى أهمية تطبيق الإدارة الالكترونية.

1-علي بن يحي عبد القادر، تأثير طبيعة نظام الحوكمة على الأداء التنموي للأقطار العربية متاح في الرابط: https://www.asjp.cerist.dz/en/article/9863 تاريخ الاطلاع:2018/04/14، الساعة:00: 22.

2- انظر المادة 11 من القانون 06-06 المؤرخ في 20 فيفر ي 2006 والمتضمن القانون التوجيهي للمدينة، جريدة رسمية رقم 15، الصادرة بتاريخ 12 مارس 2006، ص 16.

3-عاشور عبد الكريم، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الامريكية والجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماجيستر في العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة قسنطينة، 2010/2009، ص 60.

أولا: تعريف الإدارة الالكترونية.

يعرفها البعض على أنها" استخدام تكنولوجيا المعلومات الرقمية في انجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات المرفقية والتواصل مع الموظفين بمزيد من الديمقراطية ". [1]

كما يعرفها أحمد محمد غنيم بأنها "أداء العمليات بين مجموعة من الشركاء من خلال استخدام تكنولوجيا معلومات متطورة بغية زيادة كفاءة وفاعلية الأداء ". [2]

وتعرف الإدارة الالكترونية كذلك بأنها " تنفيذ الأعمال والمعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر سواء من الأفراد أو المؤسسات من خلال استخدام شبكات الاتصالات الالكترونية. ". [3]

كما يعرفها البعض الأخر بأنها مرادف لعمليات تبسيط الاجراءات الحكومية وتسيير النظام البيروقراطي أمام المواطنين من خلال إيصال الخدمات لهم بشكل سريع وعادل، في إطار من النزاهة والشفافية والمساءلة الحكومية. [4]

ثانيا: خصائص الإدارة الالكترونية.

اختلاف نمط الإدارة في شكلها التقليدي على نموذج الإدارة الالكترونية مبني أساسا على استخدام تقنيات الإعلام والاتصال، يجعل هذه الأخيرة تتسم بجملة من الخصائص يمكن إجمالها في الآتي: [5]

- أن الإدارة الإلكترونية تقتضي إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة وكأنها وحدة مركزية
- أنه يتم بواسطتها تجميع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة، وتقليص معوقات اتخاذ القرار
- أن في الإدارة الإلكترونية يستبدل التعامل الورقي فيها بالبريد الإلكتروني والأرشيف الإلكتروني ونظم المتابعة الآلية.

---

[1]-شقرانة عز الدين، رابحي شوقي عطية، المرجع السابق، ص57.
[2]- أحمد محمد غنيم، الإدارة الإلكترونية آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل، المكتبة العصرية، مصر،2003، ص30.
[3]- محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الطبعة 01، عمان، الأردن، 2009، ص43.

[4]- عصام عبد الفتاح مطر، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر،2008، ص 34.
[5]- محمد الصيرفي، الإدارة الإلكترونية، دار الفكر الجامعي للنشر، الاسكندرية، مصر،2006، ص61.

ثالثا: أهمية تطبيق الإدارة الالكترونية.

بصفة عامة يمكن تلخيص أهمية الإدارة الالكترونية في تبسيط العملية الإدارية في النقاط التالية:

1. أنها تمكن المواطنين من أن يكونوا في اتصال دائم بالمرافق العمومية من جهة وتمكن الإدارة من معالجة بعض الملفات الإدارية من دون حضور المعنيين بها.
2. إذا كانت الإدارة وسيلة لخدمة المرتفقين وبالتالي، فإن تحسين آلياتها ومناهجها بواسطة الإدارة الالكترونية هو ضمان لمصلحتهم وعلى راسها سرعة في تقديم الخدمة.
3. التقليل قدر الإمكان من الوثائق ومتطلبات الحصول على الخدمة العمومية، حيث أن كثرة الوثائق الإدارية تعيق العملية التطويرية للإجراءات والحصول على الخدمة العمومية عن بعد وفي أسرع وقت ممكن وبأقل التكاليف، كما تساهم في تقليص الازدواجية في الإجراءات. [1]
4. ترفع من جودة الخدمات العمومية، وتقزم الظاهرة البيروقراطية وتعقيداتها والتي تعتبر حاجز أمام المرافق العمومية في التغيير وتطوير الخدمات العمومية اتجاه المواطن.
5. تكريس الشفافية والقضاء على المحسوبية في تقديم الخدمات العامة.
6. تحقق الإدارة الالكترونية سرعة إنجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات العامة، فهي فضاء لخدمة مصالح المواطنين بطريقة الكترونية تمتاز بالمرونة والوضوح. [2]

كما أن إدخال مفهوم الإدارة الإلكترونية كآلية جديدة لتقديم الخدمة العمومية أصبح يقدم تحسينات هامة على شكل تلك الخدمات مما ينتج عنه تطوير المهام والأنشطة المقدمة من طرف المرافق العمومية، فقد أصبح اليوم استغلال التكنولوجيا في تسيير المرفق العام ضرورة حتمية تفرضها المتغيرات الداخلية والدولية، نظرا للدور الذي يلعبه هذا الأخير في الرقي بالخدمات المقدمة.

من خلال ما تقدم يمكن القول إن الإدارة الإلكترونية عبارة عن أسلوب حديث يعتمد على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أجل تنفيذ العمليات الإدارية وهذا بغية توفير الجهد وربح الوقت وترشيد النفقات داخل المنظمات والإدارات العمومية.

---

[1]-حماد مختار، تأثير الإدارة الكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاته في الدول العربية، مذكرة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، فرع التنظيم السياسي، جامعة الجزائر 03، ص60.

[2]-محمد سمير أحمد، المرجع السابق، ص73.

خلاصة الفصل الأول:

تناولنا في هذا الفصل الجانب النظري لفكرة تحسين الخدمة العمومية والتي ترتبط أ ساسا بنشاط المرفق العام الذي يتولى تقديمها لتلبية الحاجات العامة للمواطنين ، والذي يعاني من جملة من المشاكل والعراقيل التي تمنعه من تقديم خدمة عمومية نوعية وبكفاءة عالية، الأمر الذي ساهم في تبني السلطات العامة لمسعى تحسين الخدمة العمومية والذي يهدف أساسا لإصلاح وتطوير المرفق العمومي المحلي الذي يُعنى بتقديم خدمات عامة للمرتفقين، من أجل الرفع من كفاءته وفعاليته حتى ينعكس إيجابيا على نوعية الخدمات المقدمة، كما رأينا أن هذه الفكرة تجد أساسها في مجموعة من النصوص القانونية والتنظيمية التي أصدرتها السلطة العامة لتجسيد هذه الفكرة على أرض الواقع.

كما وجدنا بأن البلدية تعاني من مجموعة من المشاكل، منها ما هو متعلق بعلاقاتها بالمواطن باعتبارها قاعدة اللامركزية والإدارة الجوارية الأقرب إلى المواطن وهو دائم التردد عليها، كما تمثل الإدارة الأكثر ارتباطا بالمواطنين لما تقدمه من خدمات مختلفة وهو ما أثر سلبا على علاقتها به، أو في علاقتها مع الوصاية المتمثلة في الوالي التي تمنعها في بعض الحالات من تلبية الاحتياجات الفعلية لمواطنيها وهذا لوجود رقابة وصائية على المخططات وبرامج التنمية ،كما أن لبعض المظاهر والتصرفات السلبية من طرف أعون الإدارة تأثير سلبي على نوعية الخدمات المقدمة .

ولتحسين الخدمة العمومية انخرطت الجزائر في مساعي دولية من أجل تجسيد الحكم الراشد والإدارة الالكترونية التي فرضت نفسها كنتيجة للتطور العلمي والتكنولوجي الهائل خاصة ما تعلق منه بتكنولوجيات الاتصال والمعلوماتية.

الفصل الثاني:

آليات تحسين الخدمة العمومية في البلدية.

الفصل الثاني: آليات تحسين الخدمة العمومية في البلدية.

يشكل المرفق العمومي أساس نشاط الإدارة وواجهة أدائها امام المواطنين سواء من حيث النوعية او من حيث الجودة، ولهذا كان لزاما على السلطات العمومية العمل على تحسين أداء المرفق العمومي وعصرنته، وهذا ما تجلى فعليا من خلال ادراج ذلك في مختلف البرامج التنموية، وسن العديد من النصوص التشريعية والتنظيمية، التي اوجبت على الإدارة تحسين خدماتها وتحسين صورتها العامة من تبسيط الإجراءات وتخفيف الأعباء على المواطن.

حيث تم العمل على تجديد وسائل وأنظمة التسيير، وتوسيع مجالات تسيير الخدمة العمومية الى جانب خلق حركية عبر التناسق والمشاركة بين مختلف الادارات المركزية بربطها بشبكة معلوماتية، وتوسيع ذلك الى الإدارات غير الممركزة، وكذا عصرنة مناهج العمل وتعميم استعمال الاعلام الالي والانطلاق في الخدمات الالكترونية من خلال انشاء أنظمة معلوماتية حديثة.

اما فيما يخص الإدارة المحلية فقد ارتكزت الإصلاحات على ضرورة إعادة الاعتبار الى الدور الجواري للجماعات المحلية وخاصة، [1] البلدية باعتبارها القاعدة الإقليمية للامركزية، وباعتبارها الإطار المؤسساتي للممارسة الديمقراطية على المستوى المحلي والتسيير الجواري، [2]فلقد شملت عملية تحسين الخدمة العمومية، مختلف مصالح البلدية والتي شكلت مصدر تذمر واستياء لدى المواطنين بسبب تدني الخدمات العمومية المقدمة، حيث تم اتخاذ مجموعة من التدابير على مستوى مصالح البلدية بهدف تبسيط وتخفيف الإجراءات الإدارية على المواطنين، حيث ركزنا في بحثنا على اهم مصالح البلدية التي يتقرب اليها المواطن يوميا وليس كل مصالح البلدية المتعددة، حيث سنتحدث في المبحث الأول على مختلف التدابير التي تم اتخاذها في مصالح البلدية ، وتجدر الإشارة الى ان هذه العملية رافقتها عملية أخرى لا تقل عنها أهمية، وهي تحويل الخدمات الإدارية التي كانت تقدمها الولاية والدوائر الى البلديات، وهذا ما نتج عنه انشاء مصالح جديدة مستحدثة على مستوى البلدية على غرار المصالح الموجودة سابقا، والتي مستها كذلك مجموعة من التحسينات، حيث سنتطرق لذكر مختلف التدابير التي تم اتخاذها على مستوى هذه المصالحة المستحدثة في المبحث الثاني.

1- مداخلة وزير الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية، بمناسبة اليوم الدراسي حول "خدمات المرفق العام وحق المواطن" بتاريخ 24 ديسمبر 2017، بالمدرسة الوطنية للإدارة، الجزائر، ص 01-06.

2-المادة 02و11 من القانون 11-10.

المبحث الأول: التدابير المتخذة لتحسين الخدمة العمومية على مستوى مصالح البلدية.

يعد تحسين الخدمة العمومية من بين أهم المواضيع التي تتصدر اهتمام المواطنين في الوقت الراهن [1]، وهذا نتيجة للآثار الايجابية التي تنعكس عليهم وعلى المرافق العمومية على حد سواء، حيث تم تبني تحسين الخدمة العمومية في مخطط عمل الحكومة منذ سنة 2014 حيث تم العمل على إعادة تأهيل الخدمة العمومية وتجديدها وضمان تكيفها المتواصل مع محيطها ومع تطور حاجيات المرتفقين وتطلعاتهم ، وهي تسهر على التحسين والتطوير الدائم لنوعية الخدمة العمومية المقدمة للمواطنين، الأمر الذي سيسمح باستعادة الثقة و تعزيزها بين المواطن و الإدارة .[2]

ولأن البلدية هي القاعدة الإقليمية للامركزية، وهي أكثر المرافق العامة احتكاكا بالمواطن فانه لا يمكن الحديث عن تحسين الخدمة العمومية بدونها، وعلى هذا تم اتخاذ مجموعة من التدابير بهدف تحسين الخدمة العمومية في البلدية، حيث سيتم التطرق إلى التدابير المتخذة على مستوى مصلحة الحالة المدنية في المطلب الأول، ثم سنتطرق في المطلب الثاني إلى التدابير المتخذة لتحسين الخدمة العمومية في مصلحة التعمير والبناء باعتبارهما المصلحتان الأكثر قربا للمواطن.

المطلب الأول: التدابير المتخذة على مستوى مصلحة الحالة المدنية.

تكتسي مصلحة الحالة المدنية أهمية بالغة الأثر في حياة المواطن اليومية ، لأنها ترتبط بأهم الأحداث المميزة لحياته ابتداء بالولادة ، الزواج ثم الوفاة ، حيث يقصد هذه المصلحة يوميا العديد من المواطنين لاستخراج مختلف وثائق الحالة المدنية ، ونتيجة للاستياء الكبير لدى المواطنين من الخدمات المقدمة على مستوى هذه المصلحة و التي أصبحت تثقل عاتقه قامت الدولة بالعمل على تحسين الخدمات المقدمة على مستوى هذه المصلحة و هذا بالقيام برقمنة سجلات الحالة المدنية(الفرع الأول) ، وتخفيف الإجراءات الإدارية على مستوى مصالح الحالة المدنية(الفرع الثاني).

1-سمية خلاف، المرجع السابق، ص12.

2-مخطط عمل الحكومة من اجل تنفيذ برنامج رئيس الجمهورية، الجزائر، ماي 2014، ص07.

الفرع الأول: رقمنة سجلات الحالة المدنية.

أمام الوضعية السيئة التي آلت إليها سجلات الحالة المدنية، نتيجة الاستعمال اليدوي المفرط لأوراق السجلات وتمزق بعضها وضياع الآخر، ناهيك عن كثرت الأخطاء المسجلة عند تحرير نسخ العقود تم إنشاء السجل الوطني الآلي للحالة المدنية والذي كان له أثر محسوس على المواطن.

أولا: إنشاء السجل الوطني الآلي للحالة المدنية.

لقد كانت البادرة الأولى لإنشاء السجل الوطني الآلي للحالة المدنية بإصدار وزير الداخلية والجماعات المحلية لتعليمة رقم1435 التي أمر بموجبها بالشروع في العمل بالسجل الوطني الأوتوماتيكي للحالة المدنية والتي حددت تاريخ 15-02-2014 للشروع في تسليم شهادات الميلاد بالاعتماد فقط على هذا السجل، وبهذا شرعت جميع البلديات على المستوى الوطني، بنسخ عقود الحالة المدنية الكترونيا باستعمال الماسح الضوئي لربطها بالسجل الوطني الآلي للحالة المدنية، وتم الاحتفاظ بسجلات عقود الحالة المدنية بنسخها الورقية للرجوع إليها في حالة وجود أخطاء.[1]

ثم تلى هذه التعليمة صدور القانون 14-08 الذي يعدل ويتمم قانون الحالة المدنية رقم70-20، الذي استحدث قسم خاص بالسجل الوطني الآلي للحالة المدنية، حيث تم إنشاء السجل لدى وزارة الداخلية والجماعات المحلية وربطه بجميع البلديات وملحقاتها الإدارية وكذا البعثات الدبلوماسية والدوائر القنصلية و المؤسسات العمومية.[2]

ولقد تمت عملية مسح عقود الحالة المدنية تدريجيا، حيث تم في البداية مسح عقود الميلاد وهذا ما مكن المواطن من استخراج شهادة الميلاد 12 عادية وشهادة الميلاد 12 خاصة فقط، بواسطة السجل الوطني الآلي للحالة المدنية، ليتم مواصلة عملية مسح جميع عقود الحالة المدنية لاحقا ما مكن المواطنين ابتداء من تاريخ 03 سبتمبر2014 من استخراج عقود الزواج والوفاة من جميع البلديات وملحقاتها عبر كامل التراب الوطني. [3]

1-عبد الرزاق حمداني، المرجع السابق، من ص 44-45.

2- المادة رقم 03 من القانون رقم 14-08 مؤرخ في 13 شوال عام 1435 الموافق 9 أوت سنة 2014، الذي يعدل ويتمم الأمر رقم 70-20 المؤرخ في 13 ذي الحجة عام 1389 الموافق 19 فيفري 1970 والمتعلق بالحالة المدنية، جريدة رسمية رقم،49 ، الصادرة بتاريخ 20 اوت 2014.

3-مراسلة وزارة الداخلية والجماعات المحلية رقم 1141، المؤرخة 08 سبتمبر 2014، المتعلقة بتطبيق بلاغ وزارة الداخلية المتضمن الإجراءات والتدابير المتخذة لتحسين الخدمة العمومية خاصة في مصلحة الحالة المدنية.

ثانيا: آثار إنشاء السجل الوطني الآلي للحالة المدنية.

ظهرت أثار إنشاء السجل الوطني الآلي للحالة المدنية سريعا لدى المواطنين وهذا بـ:

1. تخفيف عبء التنقل على المواطن.

مكنت عملية رقمنة سجلات الحالة المدنية وإنشاء السجل الوطني الآلي للحالة المدنية وربطه بالبلديات وملحقاتها المواطن من الاستخراج الآني لوثائق الحالة المدنية من أي بلدية أو ملحقة إدارية عبر الوطن دون أن يتكبد عناء التنقل في كل مرة إلى مقر بلدية ازدياده من اجل الحصول على وثائق الحالة المدنية التي تخصه. [1]

2. إعفاء المواطن من تقديم الوثائق المتوفرة ضمن السجل الوطني الآلي للحالة المدنية.

لقد مكن إنشاء السجل الوطني الآلي للحالة المدنية وربطه بمختلف القطاعات الوزارية وفروعها المحلية من إعفاء المواطن من تقديم وثائق الحالة المدنية أثناء تكوين الملفات الإدارية بعد صدور المرسوم التنفيذي رقم 15–204 المؤرخ في 27 جويلية 2015 الذي يتضمن إعفاء المواطن من تقديم وثائق الحالة المدنية المتوفرة ضمن السجل الوطني الآلي للحالة المدنية الذي نص في مادته الثانية انه يتعين على جميع الإدارات العمومية و السلطات الإدارية و الجماعات المحلية المرتبطة بالسجل الوطني الآلي للحالة المدنية ,ألا تشترط على المواطن تقديم وثائق الحالة المدنية التي يمكنها الاطلاع عليها مباشرة على مستوى ذات السجل الوطني.[2]

بعد اتخاذ هذا الإجراء لم يعد المواطنين مجبرين على تقديم وثائق الحالة المدنية مثل مستخرجات عقود الميلاد، الزواج أو الوفاة عند تكوين ملف إداري، إنما يقوم الموظف المكلف بدراسة الملف بالاطلاع مباشرة على هذه الوثائق من خلال السجل الوطني الآلي للحالة المدنية دون استخراجها [3]، مستخدما

1- المادة رقم 03 من القانون رقم 14-08.

2- المرسوم التنفيذي 15-204 المؤرخ في 11 شوال عام 1436 الموافق 27 جويلية 2015 المتضمن إعفاء المواطن من تقديم وثائق الحالة المدنية المتوفرة ضمن السجل الوطني الآلي للحالة المدنية، جريدة رسمية رقم41، الصادرة بتاريخ 29 يوليو 2015.

3-تعليمة وزير الداخلية والجماعات المحلية رقم 2360، المؤرخة في 09 سبتمبر 2015، تتعلق بشروط وكيفية تنفيذ أحكام المرسوم التنفيذي 15-204 المتضمن إعفاء المواطن من تقديم وثائق الحالة المدنية المتوفرة ضمن السجل الوطني الآلي للحالة المدنية، ص02.

الرقم الوطني التعريفي الوحيد [1] للشخص المعني كمفتاح للوصول إلى بياناته الشخصية في السجل الوطني الآلي للحالة المدنية. [2]

الفرع الثاني: تخفيف الإجراءات الإدارية على مستوى مصلحة الحالة المدنية.

بهدف تحسين الخدمة العمومية وتقريب الإدارة من المواطن تم اتخاذ العديد من الإجراءات على مستوى مصلحة الحالة المدنية وهذا بتخفيف الإجراءات الإدارية المتعلقة باستصدار وثائق الحالة المدنية وتسهيل إجراءات تصحيح عقود الحالة المدنية.

أولا: الإجراءات المتعلقة باستصدار وثائق الحالة المدنية.

من اجل تقديم خدمة عمومية ترقى لتطلعات المواطنين تم تخفيف وتحسين إجراءات استصدار وثائق الحالة المدنية وهذا بـ:

1. تقليص عدد وثائق الحالة المدنية.

بلغ عدد المطبوعات التي تستعمل في البلديات والمتعلقة بالحالة المدنية 36 مطبوعة سنة 1972، [3] تم تقليص عددها سنة 2010 إلى 28 مطبوع بموجب المرسوم التنفيذي 10-211، [4] وبصدور المرسوم التنفيذي 14-75 أصبح عدد وثائق الحالة المدنية 14 وثيقة، اثنا عشر وثيقة منها تستعمل في البلديات والمصالح القنصلية، ووثيقتان يقتصر استعمالهما ما بين المصالح فقط. [5]

2. تمديد صلاحية بعض وثائق الحالة المدنية.

كان الأجل الخاص بجميع وثائق الحالة المدنية محدد بسنة واحدة [6]، لكن في إطار تحسين الخدمة العمومية وتبسيط الإجراءات، تم تمديد صلاحية بعض وثائق الحالة المدنية وهذا على النحو التالي:

1-المادة الأولى من المرسوم التنفيذي 10-210 المؤرخ في 7 شوال عام 1431 الموافق 16 سبتمبر سنة 2010، يتضمن إحداث الرقم الوطني التعريفي الوحيد، جريدة رسمية رقم 54، الصادرة في 19 سبتمبر 2010.

2-تعليمة الوزير الأول رقم 292 المؤرخة في 12 سبتمبر 2015، المتعلقة بتخفيف الإجراءات الإدارية.

3- المادة 02 من المرسوم 72-143 مؤرخ في 16 جمادي الثانية عام 1392 الموافق 27 جويلية 1972 يتضمن تحديد نماذج مطبوعات الحالة المدنية، جريدة رسمية رقم 63، الصادرة بتاريخ 08 اوت 1972.

4-انظر ملحق المرسوم تنفيذي 10-211المؤرخ في 7 شوال 1431 هـ الموافق 11 سبتمبر 2010، يحدد قائمة مطبوعات الحالة المدنية، جريدة رسمية رقم 54، الصادرة بتاريخ 19سبتمبر 2010.

5-انظر ملحق المرسوم تنفيذي 14-75 مرخ في 17 ربيع الثاني 1435 هـ الموافق 17 فبراير 2014، الذي يحدد قائمة وثائق الحالة المدنية، جريدة رسمية رقم 11، الصادرة بتاريخ 26 فيفري 2014.

6- المادة الأولى من الأمر 73-51، المؤرخ في 7 رمضان 1393 الموافق 1 أكتوبر 1973، المتضمن تعديل صلاحية وثائق الحالة المدنية، جريدة رسمية رقم 81، الصادرة بتاريخ 09 اكتوبر 1973.

أ. عقد الميلاد.

تم تمديد اجل صلاحية عقد الميلاد إلى عشرة سنوات، باستثناء حالة حدوث تغير في الحالة المدنية للشخص المعني، أو في حالة طلب الزواج فيجب إثبات الحالة المدنية بمستخرج مؤرخ بأقل من ثلاثة أشهر لشهادة الميلاد. [1]

ب. عقد الوفاة.

بموجب المادة الرابعة من القانون 14-08 سالف الذكر أصبحت صلاحية عقد الوفاة غير محددة بمدة معينة. [2]

3. إنشاء شباك وحيد للحالة المدنية.

قصد تقديم أحسن خدمة للمواطنين، تم استحداث شباك وحيد على مستوى جميع البلديات يمكن للمواطنين من خلاله الحصول على كل الوثائق المتعلقة بالحالة المدنية، عوض الاضطرار لاستخراج كل وثيقة على حدا من الشباك المخصص لها. [3]

4. إصدار نسخ الكترونية لوثائق الحالة المدنية.

مواصلة لتحسين الخدمة العمومية وتقريب الإدارة من المواطن و تجسيد إدارة الكترونية، صدر المرسوم التنفيذي 15-315 المؤرخ في 10 ديسمبر 2015 المتعلق بإصدار نسخ وثائق الحالة المدنية بطريقة الكترونية ، حيث حدد كيفية إصدار نسخ وثائق الحالة المدنية من السجل الوطني الآلي للحالة المدنية بطريقة الكترونية، حيث يتم إمضاء النسخ الالكترونية لوثائق الحالة المدنية بواسطة توقيع الكتروني موصوف لتصبح متمتعة بنفس شروط الصحة التي تتمتع بها الوثيقة الأصلية وهذا إذا أعدت وفق قواعد السلامة والأمن المنصوص عليها وهذا ما سيتيح للمواطن مستقبلا من استخراج نسخ الكترونية لوثائق الحالة المدنية عبر الانترنت دون التنقل للبلديات أو ملحقاتها.[4]

1- المادة 04 من القانون 14-08.
2 المادة 04 من نفس القانون.
3-مراسلة وزارة الداخلية والجماعات المحلية رقم 1141، المرجع السابق.
4-المواد 1، 2، 5، المرسوم التنفيذي 15-315 مؤرخ في 28 صفر 1437ه الموافق 10 ديسمبر 2015، يتعلق بإصدار نسخ وثائق الحالة المدنية بطريقة الكترونية، جريدة رسمية رقم 68، الصادرة بتاريخ 27 ديسمبر 2015.

ثانيا: تسهيل إجراءات تصحيح أخطاء عقود الحالة المدنية.

سنتطرق لإجراءات تصحيح أخطاء عقود الحالة المدنية قبل صدور المرسوم التنفيذي 14-75 سالف الذكر، ثم سنذكر اهمم التسهيلات فيما يخص إجراءات تصحيح عقود الحالة المدنية بعد صدور المرسوم التنفيذي 14-75.

1. إجراءات تصحيح عقود الحالة المدنية قبل صدور المرسوم التنفيذي 14-75.

يمر تصحيح عقود الحالة المدنية الخاطئة، بعدة إجراءات نص عليها الأمر 70-20 المؤرخ في 19 فيفري 1970 والمتعلق بالحالة المدنية برفع عريضة من المعني تتمثل في طلب مكتوب على ورق عادي إلي وكيل الجمهورية [1]، مرفقة بشهادة إثبات الشخصية، التي يتم استخراجها من البلدية وبحضور شاهدين. [2]

يقوم وكيل الجمهورية المرفوع إليه الطلب بتقديم عريضة التصحيح إلي رئيس المحكمة المختصة للدائرة القضائية للمكان الذي حرر أو سجل فيه العقد، الذي يقوم بدوره بإصدار حكم تصحيح العقد، فتقوم النيابة العامة بإحالة الحكم وتعمل على تسجيله فورا بدون أي شكليات على هامش السجلات المسجلة أو المقيدة فيها العقود التي تناولها التصحيح. [3]

بعد ذلك يتولى وكيل الجمهورية المختص إقليميا القيام بالتصحيح الإداري للأخطاء أو الإغفالات المادية الصرفة لعقود الحالة المدنية، ولهذا الغرض يعطي تعليمات مباشرة إلى أمناء السجلات. [4]

2. إجراءات تصحيح عقود الحالة المدنية بعد صدور المرسوم التنفيذي 14-75.

بهدف تبسيط إجراءات تصحيح العقود الخاطئة للحالة المدنية، تم إلغاء شهادة ثبوت الشخصية بموجب المرسوم التنفيذي 14-75السالف الذكر، واختصار إجراءات التصحيح في وثيقة واحدة تسمى طلب تصحيح خطا في عقد الحالة المدنية والتي تسحب من مصلحة الحالة المدنية وتملأ من طرف المعني لتتولى بعد ذلك إدارة البلدية التأكد من وجود الخطأ بسجل الحالة المدنية وترسل الطلب المودع لديها إلى المحكمة المختصة مباشرة دون أن يتكبد المواطن عناء التنقل للمحكمة. [5]

1-المادة 40 من الأمر 70-20، المؤرخ في 13 ذي الحجة 1389هـ الموافق 19 فيفري 1970، المتعلق بالحالة المدنية، جريدة رسمية رقم 21، الصادرة بتاريخ 27 فيفري 1970.
2-عبد الرزاق حمداني، المرجع السابق، ص50.
3-المواد 49، 50، 52، من الأمر 70-20.
4-المادة 51، من نفس الأمر.
5-عبد الرزاق حمداني، المرجع السابق، ص50-51.

لقد نص المشرع على هذه الإجراءات لاحقا بموجب صدور القانون رقم 17-03 المعدل والمتمم لقانون الحالة المدنية، حيث أصبح طلب التصحيح يقدم إلى وكيل الجمهورية عن طريق ورق عادي أو الكتروني مباشرة أو عبر ضابط الحالة المدنية، حيث يتولى ضابط الحالة المدنية إرسال طلب التصحيح عوض عن المعني إلى وكيل الجمهورية.

وعليه فان التصحيح الإداري لم يعد مقتصرا على وكيل الجمهورية المختص إقليميا، حيث تم توسيع الاختصاص فأصبح يشمل جميع وكلاء الجمهورية لدى جميع المحاكم وهذا بغض النظر عن مكان تسجيل العقود أو تحريرها، ويمكن للنيابة أن تلجا إلى الطرق الالكترونية لإحالة حكم التصحيح وتسجيله، وهذا من شانه تحسين وتبسيط إجراءات التصحيح التي كانت ترهق كاهل المواطن. [1]

المطلب الثاني: التدابير المتخذة على مستوى مصلحة التعمير والبناء.

تعتبر مصلحة التعمير والبناء من أهم مصالح البلدية فهي تساهم في الحفاظ على الوعاء العقاري للبلدية والأملاك العقارية العمومية التابعة للدولة، فهي تتأكد من تخصيصات الأراضي وتسهر على المراقبة الدائمة لمطابقة عمليات البناء وتعمل على حماية التراث المعماري.

كما أن مصلحة التعمير والبناء على مستوى البلدية لها دور هام في إصدار رئيس المجلس الشعبي البلدي لمختلف الرخص والقرارات الضبطية في مجال التعمير والتي تعني المواطن بالدرجة الأولى. [2]

يتولى رئيس المجلس الشعبي البلدي منح مجموعة رخص يساهم فرضها في تنظيم حركة العمران، حيث جاءت هذه الرخص حصرا في القانون وهي رخصة البناء ورخصة التجزئة ورخصة الهدم وشهادة التعمير وشهادة المطابقة، التي نظمها المرسوم التنفيذي 91-176 المؤرخ في 28 ماي 1991 والذي حدد كيفيات تحضير شهادة التعمير ورخصة التجزئة وشهادة التقسيم ورخصة البناء وشهادة المطابقة ورخصة الهدم وتسليم ذلك. [3]

ولكن في إطار التسهيلات والإصلاحات الرامية إلى تحسين المحيط الإداري لصالح طالبي عقود التعمير صدر المرسوم التنفيذي 15-19 المحدد لكيفيات تحضير عقود التعمير وتسليمها الذي ألغى

---

[1]-المادة 3-4 من القانون 17-03 المؤرخ في 11 ربيع الثاني 1438 ه الموافق 10 يناير 2017، يعدل ويتمم الأمر رقم 70-20 المؤرخ في 13 ذي الحجة 1389 الموافق 19 فبراير 1970 والمتعلق بالحالة المدنية، جريدة رسمية رقم02، الصادرة بتاريخ 11 يناير 2017.

[2]-عبد الرزاق حمداني، المرجع السابق، ص53.

[3]- المرسوم التنفيذي 91-176 مؤرخ في 14 ذي القعدة عام 1411 الموافق 28 مايو 1991، يحدد كيفيات تحضير شهادة التعمير ورخصة التجزئة وشهادة التقسيم ورخصة البناء وشهادة المطابقة ورخصة الهدم، وتسليم ذلك، جريدة رسمية رقم 26، الصادرة بتاريخ اول يونيو 1991.

المرسوم التنفيذي 91-176 سالف الذكر، وقد تضمن تسهيلات هامة في كيفيات دراسة وتسليم عقود التعمير من خلال تخفيف الإجراءات الإدارية الرامية إلى تعجيل معالجة ودراسة الملفات وتقليص عدد الوثائق المكونة للملفات. [1]

وعليه سندرس أهم التسهيلات التي جاء بها المرسوم التنفيذي 15-19 بالمقارنة على ما كان معمول به في ظل المرسوم التنفيذي 91-176، وهذا بالنسبة لإجراءات منح رخصة البناء (الفرع الأول) وإجراءات منح رخصة التجزئة (الفرع الثاني) ويعود اختيارنا لدارسة إجراءات منح هاتين الرخصتين من بين عقود التعمير لكثرة الطلب عليهما من طرف المواطنين.

الفرع الأول: إجراءات منح رخصة البناء.

حفاظا على البيئة وعلى النسق العمراني للمدينة، ألزم المشرع من خلال المادة 52 من القانون 90-29 المتعلق بالتهيئة و التعمير كل شخص سواء كان طبيعيا أو معنويا يريد البناء الحصول على رخصة من الجهات الإدارية المختصة قانونا،[2] فالمبدأ العام في التشريع وفي اغلب التشريعات المقارنة، أن تسليم رخصة البناء يكون من قبل رئيس المجلس الشعبي البلدي، غير انه يمكن أن يختص الوالي أو الوزير المكلف بالتعمير بمنحها في حالات حددها القانون، حيث جعلت المادة 65 من قانون90-29 المتعلق بالتهيئة والتعمير من رئيس المجلس الشعبي البلدي المختص الأصلي بمنح رخصة البناء، بصفتين، كممثل للبلدية وذلك في الحالات التي تكون فيها الاقتطاعات أو البناءات موضوع طلب رخصة البناء واقعة في قطاع يغطيه مخطط شغل الأراضي (P.O.S)،[3] فيمكنه منح رخصة البناء ويلزمه فقط اطلاع الوالي بنسخة من هذه الرخصة، ويمكن لرئيس المجلس الشعبي البلدي منح رخصة البناء بصفته ممثلا للدولة إذا كان الاقتطاع أو البناء لا يقع في قطاع يغطيه مخطط شغل الأراضي و يجب عليه اطلاع الوالي قبل اتخاذ قرار منح رخصة البناء و الذي يجب أن يكون موافقا لرأي الوالي عكس الحالة الأولى. [4]

1-تعليمة وزارية مشتركة رقم 01، مؤرخة في 18 افريل 2017، تحدد كيفيات معالجة وتحضير عقود التعمير وتسليمها.

2-المادة 52من القانون 90-29 مؤرخ في 14 جمادي الأول عام 1411 الموافق أول ديسمبر سنة 1990، يتعلق بالتهيئة والتعمير، جريدة رسمية رقم52، الصادرة بتاريخ 02 ديسمبر 1990.

3-مخطط شغل الأراضي (plan d' occupation des sols) عرفته المادة 31 من القانون 90-29 على انه أداة من أدوات التعمير التي تحدد بالتفصيل حقوق استخدام الأراضي والبناء عليها فهو يحدد المساحات العمومية والمساحات الخضراء ويحدد المواقع المخصصة للمنشآت العمومية ومميزات طرق المرور ويحدد الارتفاقات ... الخ يتم المبادرة به من قبل رئيس المجلس الشعبي البلدي ويتم المصادقة عليه في مداولات المجلس الشعبي البلدي، كما انه يغطي جزء من تراب بلدية واحدة أو مجموعة بلديات تجمعها مصالح اقتصادية.

4- عزري الزين، قرارات العمران الفردية وطرق الطعن فيها، دار الفجر للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى سنة 2005، القاهرة، مصر، ص30.

أما بالنسبة لإجراءات منح رخصة البناء فيتعين إتباع الإجراءات التالية:

أولا: إيداع ملف طلب رخصة البناء.

يرسل طلب رخصة البناء والوثائق المرفقة به في ثلاث نسخ وهذا بالنسبة للسكن الفردي إلى رئيس المجلس الشعبي البلدي لمحل وجود قطعة الأرض، [1] بدل خمس نسخ مثلما كان معمول به في ظل المرسوم التنفيذي 91-176 المؤرخ في 14 ذي القعدة عام 1411 الموافق 28 مايو 1991، والذي يحدد كيفيات تحضير شهادة التعمير ورخصة التجزئة وشهادة التقسيم ورخصة البناء وشهادة المطابقة ورخصة الهدم، وتسليم ذلك. [2]

ويتم تسجيل تاريخ إيداع الطلب بوصل يسلمه رئيس المجلس الشعبي البلدي في نفس اليوم بعد التحقق من الوثائق الضرورية، [3] ومنذ هذا التاريخ يبدأ ميعاد التحقيق في هذا الطلب. [4]

ثانيا: التحقيق في الطلب المتعلق برخصة البناء.

يشمل التحقيق في ملفات طلب رخصة البناء، مدى مطابقة مشاريع البناء لتوجيهات مخطط شغل الأراضي(P.O.S)، و المخطط التوجيهي للتهيئة والتعمير (PDAU)[5]، أو بقية التعليمات المتعلقة بالعمران كأدوات للتهيئة والتعمير في الجزائر وهذا من حيث موقع البناية و نوعها و محل إنشائها وخدماتها و حجمها و مظهرها العام، وتناسقها مع المكان ، وكذا التجهيزات العمومية و الخاصة الموجودة أو المبرمجة، و حتى تتمكن الجهة المختصة من رصد المعلومات الكافية لما اشتمل عليه التحقيق ينبغي أن تستشير الشخصيات العمومية أو المصالح أو الجمعيات المعنية بالمشروع و هم بصفة خاصة كالتالي: [6]

- مصالح الحماية المدنية لتشييد بنايات ذات استعمال صناعي أو تجاري، وبصفة عامة جميع البنايات التي سوف تستعمل لاستقبال الجمهور، وكذا لتشييد بنايات سكنية هامة من شانها أن تطرح تبعات خاصة لا سيما فيما يتعلق بمحاربة الحرائق.

1- المادة 45 من المرسوم التنفيذي رقم 15-19 المؤرخ في 4 ربيع الثاني 1436ه الموافق 25 يناير 2015، يحدد كيفيات تحضير عقود التعمير وتسليمها، جريدة رسمية رقم 07، الصادرة بتاريخ 12 فيفري 2015.

2- المادة 37، المرسوم التنفيذي 91-176.

3-المادة 45 من المرسوم التنفيذي 15-19.

4-عزري الزين، المرجع السابق، ص34.

5-المخطط التوجيهي للتهيئة العمرانية(les instruments d'aménagement et d'urbanisme):عرفته المادة 16 من القانون 90-29 المتعلق بالتهيئة والتعمير، بأنه أداة للتخطيط المجالي والتسيير الحضري ، يحدد التوجيهات الأساسية للتهيئة العمرانية للبلدية أو مجموع البلديات آخذاً بعين الاعتبار تصاميم التهيئة و مخططات التنمية و يضبط الصيغ المرجعية لمخططات شغل الأراضي، ويهدف إلى تحديد المناطق الواجب حمايتها كالأراضي الفلاحية، حماية الساحل، البيئة والموارد الطبيعية، حماية المناطق ذات التراث الطبيعي ، الثقافي، التاريخي.

6-عزري الزين، المرجع نفسه، ص33-34.

- المصالح المختصة بالأماكن والآثار التاريخية والسياحية.
- مصالح الدولة المكلفة بالفلاحة على مستوى الولاية.

فعندما يكون تسليم رخصة البناء من اختصاص رئيس المجلس الشعبي البلدي ، فتتم دراسة الملف من طرف الشباك الوحيد للبلدية، الذي تم إنشاؤه بموجب المادة 58 من المرسوم التنفيذي 15-19، حيث يرسل رئيس المجلس الشعبي البلدي نسخة من ملف الطلب إلى الهيئات المستشارة من خلال ممثليها في الشباك الوحيد، في اجل 8 أيام من تاريخ إيداع الطلب،[1] حيث يجتمع الشباك الوحيد في مقر البلدية كل ثمانية أيام في دورة عادية أو في دورات استثنائية كل ما دعت الحاجة إلى ذلك حيث يرسل رئيس الشباك الوحيد وهو رئيس المجلس الشعبي البلدي أو نائبه استدعاءات إلى الأعضاء مرفق بجدول الأعمال و بكل وثيقة ضرورية، خمسة أيام على الأقل من تاريخ اجتماع الشباك الوحيد،[2] حيث يدلي كل ممثل هيئة برأيه في ملف الطلب إلى ما يشبه حد كبير مداولات المجالس الشعبية المنتخبة،[3] وهذا بخلاف ما كان معمول به في ظل المرسوم التنفيذي 91-176 سالف الذكر، الذي ميز بين تسليم رخصة البناء من قبل رئيس المجلس الشعبي البلدي باعتباره ممثلا للبلدية وباعتباره ممثلا للدولة، ففي الحالة الأولى كان رئيس المجلس الشعبي البلدي يرسل نسخة من ملف الطلب إلى مصلحة الدولة المكلفة بالتعمير على مستوى الولاية في اجل ثمانية(8) أيام من تاريخ إيداع الملف، وكانت المصلحة المختصة بالتعمير على مستوى البلدية تتولى باسم رئيس المجلس الشعبي البلدي تحضير الملف، وهذا باستشارة الأشخاص العموميين أو المصالح أو الجمعيات.[4]

وأما في حالة تسليم رخصة البناء من قبل رئيس المجلس الشعبي البلدي باعتباره ممثلا لدولة فكان يقوم بإرسال ملف الطلب في أربع(4) نسخ إلى مصلحة الدولة المكلفة بالتعمير على مستوى الولاية في اجل ثمانية(8) أيام من تاريخ إيداع الملف ويرسل رأيه حول مشروع البناء في اجل شهر من تاريخ إرسال ملف الطلب، وكانت مصلحة الدولة المكلفة بالتعمير على مستوى الولاية هي من تتولى تحضير الملف. [5]

بالتالي فان إنشاء الشباك الوحيد سيسهل معالجة ملفات طلبات رخصة البناء ويختصر آجال تسليمها، مما سيسمح لطالبي رخص البناء من جهة ومصلحة التعمير والبناء على مستوى البلدية من جهة أخرى، بالقيام بإجراءات الإدارية في إطار مريح دون المساس بنوعية الدراسة ومعالجة الملفات.[6]

1-المادة 48من المرسوم التنفيذي15 -19.
2-المادة 58من نفس المرسوم التنفيذي.
3-عبد الرزاق حمداني، المرجع السابق، ص57.
4-المادة 40 من المرسوم التنفيذي 91-176.
5-المادة 41 من نفس المرسوم التنفيذي.
6-التعليمة الوزارية المشتركة رقم 01، المرجع السابق، ص01.

ثالثا: آجال إبداء الآراء.

تم تقليص أجال إبداء الآراء من طرف الأشخاص العموميين أو المصالح أو الجمعيات الذين يتم استشارتهم إلى ثمانية (08) أيام ابتداء من تاريخ استلام الطلب، [1] وهذا مقارنة بما كان معمول به في ظل المرسوم التنفيذي 91-176 سالف الذكر الذي ميز في أجال إبداء الآراء بين:

1. **حالة تسليم رخصة البناء من قبل رئيس المجلس الشعبي البلدي باعتباره ممثلا للبلدية.**

حيث كان يمنح لجميع الأشخاص العموميين بما فيهم مصلحة الدولة المكلفة بالتعمير على مستوى الولاية أو المصالح أو الجمعيات التي كان يتم استشارتها اجل شهر واحد (1) من تاريخ استلام طلب الرأي لإبداء رأيها وكان يعد سكوتها عند فوات هذا الأجل بمثابة موافقة. [2]

2. **حالة تسليم رخصة البناء من قبل رئيس المجلس الشعبي البلدي باعتباره ممثلا لدولة.**

كانت تُمنح مصلحة الدولة المكلفة بالتعمير على مستوى الولاية اجل شهرين من تاريخ استلامها للملف لإعادة ثلاث نسخ من الملف مرفقة برأيها إلى رئيس المجلس الشعبي البلدي. [3]

رابعا: آجال تسليم مقرر رخصة البناء للمعني.

يفصل الشباك الوحيد للبلدية في طلبات رخص البناء في اجل 15 يوما من تاريخ إيداع الطلب ، ويجب على رئيس المجلس الشعبي البلدي تبليغ القرار المتضمن لرخصة البناء إلى صاحب الطلب بصفة إلزامية في جميع الحالات في خلال عشرون يوما(20) من تاريخ إيداع الطلب،[4] بعدما كان يستغرق تبليغ قرار رخصة البناء في ظل المرسوم التنفيذي 91-176 سالف الذكر ثلاثة أشهر من تاريخ إيداع الطلب في حالة تسليم رخصة البناء من قبل رئيس المجلس الشعبي البلدي باعتباره ممثلا للبلدية ،في حين يصل اجل تسليم رخصة البناء للمعني إلى أربعة أشهر من تاريخ الطلب في حالة تسليم رخصة البناء من قبل رئيس المجلس الشعبي البلدي باعتباره ممثلا للدولة.[5]

إن تقليص آجال تسليم رخصة البناء إلى 20 يوما من تاريخ إيداع الطلب اعتمد على تنصيب الشباك الوحيد على مستوى مصلحة التعمير والبناء بالبلديات، الذي منح تسهيلات كبيرة فيما يخص إجراءات دراسة ملفات الطلب، وهذا ما ولد ارتياح كبيرا لدى المواطنين من هذه التسهيلات.

---

[1]-المادة47 من المرسوم التنفيذي 15-19.
[2]-المادة 39 من نفس المرسوم التنفيذي91-176.
[3]- المادة 41 من نفس المرسوم التنفيذي.
[4]-المادة48 ، 51 من المرسوم التنفيذي15-19.
[5]-المادة 43 من المرسوم التنفيذي91-176.

الفرع الثاني: إجراءات منح رخصة التجزئة.

إذا كانت رخصة البناء تشكل محورا رئيسيا في النشاط العمراني بوجه عام، فان رخصة التجزئة لا تقل عنها أهمية، [1] فهي تشترط لكل عملية تقسيم ملكية عقارية واحدة أو عدة ملكيات مهما كان موقعها، إلى قطعتين أو عدة قطع إذا كان يجب استعمال إحدى القطع الأرضية الناتجة عن هذا التقسيم أو عدة قطع أرضية لتشييد بناية. [2]

سنتطرق إلى أهم التحسينات التي جاء بها المرسوم التنفيذي 15-19 فيما يخص إجراءات منح رخصة التجزئة وهذا بالمقارنة مع ما كان معمول به في ظل المرسوم التنفيذي 91-176 سالف الذكر.

أولا: إيداع طلب رخصة التجزئة.

يرسل طلب رخصة التجزئة الموقع من طرف المعني والوثائق المرفق به في خمس (5) نسخ إلي رئيس المجلس الشعبي البلدي للبلدية التي يتم إقامة المشروع فيها ويتم تسجيل تاريخ إيداع الطلب بوصل يسلمه رئيس المجلس الشعبي البلدي في نفس اليوم بعد التحقق من الوثائق الضرورية. [3]

ثانيا: تحضير ملف طلب رخصة التجزئة.

يتناول طلب تحضير ملف رخصة التجزئة، ما مدى مطابقة مشروع الأراضي المجزأة لمخطط شغل الأراضي أو لتعليمات المخطط التوجيهي للتهيئة والتعمير أو للتعليمات التي تحددها القواعد العامة للتهيئة والتعمير ويتناول كذلك الانعكاسات التي يمكن أن تنجر عن انجاز الأراضي المجزأة فيما يخص النظافة والملائمة الصحية وطابع الأماكن المجاورة أو مصالحها وحماية المواقع أو المناظر الطبيعية أو الحضرية، وكذا الانعكاسات في ميدان حركة المرور والتجهيزات العمومية ومصالح المنفعة العامة والمالية البلدية [4].

فعندما يكون إصدار رخصة التجزئة من اختصاص رئيس المجلس الشعبي البلدي باعتباره ممثلا للبلدية أو للدولة في حالة وجود مخطط شغل الأراضي مصادق عليه أو تجاوز مرحلة التحقيق العمومي ، فانه يتم دراسة الملف على مستوى الشباك الوحيد للبلدية بنفس الأشكال المنصوص عليها

1-عزري الزين، المرجع السابق، ص 42.
2-المادة 07 من المرسوم التنفيذي 15-19.
3-المادة 8 و10 من نفس المرسوم التنفيذي.
4-المادة11من نفس المرسوم التنفيذي.

بالنسبة لرخصة البناء[1]، و بالرجوع لإجراءات تحضير رخصة البناء نجد أن رئيس المجلس الشعبي البلدي يقوم بإرسال نسخة من ملف الطلب إلى المصالح المستشارة من خلال ممثليها في الشباك الوحيد، في اجل 8 أيام من تاريخ إيداع الطلب [2]، هذا بخلاف ما كان معمول به في ظل المرسوم التنفيذي 91-176 سالف الذكر الذي ميز بين إجراءات التحقيق في رخصة التجزئة بحسب صفة رئيس المجلس الشعبي البلدي كالتالي:

1. في حالة تسليم رخصة التجزئة من قبل رئيس المجلس الشعبي البلدي باعتباره ممثلا للبلدية:

كان رئيس المجلس الشعبي البلدي يرسل نسخة من ملف الطلب إلى مصلحة الدولة المكلفة بالتعمير على مستوى الولاية في اجل ثمانية(8) أيام الموالية لتاريخ إيداع الملف، وكانت مصلحة التعمير بالبلدية تتولى تحضير الملف باسم البلدية. [3]

2. في حالة تسليم رخصة البناء من قبل رئيس المجلس الشعبي البلدي باعتباره ممثلا للدولة:

كان رئيس المجلس الشعبي البلدي يرسل ملف الطلب في أربع نسخ إلى مصلحة الدولة المكلفة بالتعمير على مستوى الولاية لإبداء رأيها بالموافقة، وذلك في اجل ثمانية (8) أيام الموالية لتاريخ إيداع الملف، وكان يتبع الملف المرسل برأي رئيس المجلس الشعبي البلدي حول الانعكاسات لتي يمكن أن تنجر عن انجاز الأراضي المجزأة وذلك في اجل شهر واحد من تاريخ إيداعه، وكانت مصلحة الدولة المكلفة بالتعمير على مستوى الولاية هي من تتولى تحضير الملف. [4]

ثالثا: آجال إبداء الآراء.

تم تقليص أجال إبداء الآراء من طرف الأشخاص العموميين أو المصالح أو الجمعيات إلى اجل خمسة عشر (15) يوما ابتداء من تاريخ استلام الطلب[5]، بعدما كانت في ظل المرسوم التنفيذي 91-176 سالف الذكر تستغرق اجل شهر واحد من تاريخ استلامها الطلب وهذا في حالة كانت رخصة التجزئة تسلم من قبل رئيس المجلس الشعبي البلدي بصفته ممثلا للبلدية[6]، أما في حالة تسليم

1-المادة 14 من المرسوم التنفيذي 15-19.
2-المادة 48 من نفس المرسوم التنفيذي.
3-المادة14 من المرسوم التنفيذي91-176.
4-المادة 15 من نفس المرسوم التنفيذي.
5-المادة 12 من المرسوم التنفيذي15-19.
6-المادة12من المرسوم التنفيذي91-176.

رخصة التجزئة من قبل رئس المجلس الشعبي البلدي بصفته ممثلا للدولة فقد كان الأجل الممنوح للمصالح المستشارة لإبداء رأيها هو اجل شهرين من تاريخ استلامها للملف.[1]

رابعا: آجال تسليم مقرر رخصة التجزئة للمعني.

تم تقليص اجل تبليغ القرار المتضمن رخصة التجزئة إلى صاحب الطلب لشهرين من تاريخ إيداعه الطلب و هذا عندما يكون رئيس المجلس الشعبي البلدي المختص بمنح رخصة التجزئة سواء بصفته ممثلا للبلدية أو للدولة[2]، بعدما كان تبليغ قرار رخصة التجزئة في ظل المرسوم التنفيذي 91-176 سالف الذكر يستغرق ثلاثة(03) أشهر من تاريخ إيداع المعني للطلب وهذا في حالة تسليم رخصة التجزئة من قبل رئيس المجلس الشعبي البلدي بصفته ممثلا للبلدية، أما في حالة تسليم رخصة التجزئة من طرف رئيس المجلس الشعبي البلدي بصفته ممثلا للدولة فقد كان يستغرق اجل تسليم القرار أربعة (4) أشهر من تاريخ إيداع المعني للطلب. [3]

[1]-المادة 15 من المرسوم التنفيذي91-176.
[2]-المادة 16 من المرسوم التنفيذي15-19.
[3]-المادة 17 من نفس المرسوم التنفيذي91-176.

المبحث الثاني: التدابير المتخذة لتحسين الخدمة العمومية على مستوى المصالح المستحدثة في البلدية.

تعتبر عملية تخفيف الإجراءات الإدارية وتقريب الإدارة من المواطن ضمن الورشات الكبرى التي باشرتها الدولة، ولتحسين الخدمات وتخفيف الإجراءات الإدارية، اتخذت السلطة العمومية جملة من التدابير التي من شانها أن تسمح بتسهيل الأمور للمواطن ورفع العوائق البيروقراطية من اجل تقليص الشرخ الموجود بين الإدارة والمواطن. [1]

و بما أن البلدية هي قاعدة اللامركزية وبالتالي لا يمكن الحديث على تحسين الخدمة العمومية وتعميق اللامركزية الإدارية بدونها فقد شرعت الدولة في وضع عدة آليات لتطوير إدارة البلدية وتكييفها مع التقدم التكنولوجي التي تهدف بالأساس تحسين الخدمة العمومية و تقريب الإدارة من المواطن و تعزيز اللامركزية الإدارية، فعلى غرار رقمنة سجلات الحالة المدنية وإنشاء السجل الآلي للحالة المدنية وربطه بجميع البلديات ما مكن المواطن من استخراج جميع وثائق الحالة المدنية ،قامت الدولة بخطوة هامة وهي نقل بعض المصالح من الولاية و الدائرة و استحداثها في البلديات وهذا بهدف تقريب الإدارة من المواطن، باعتبار أن البلدية هي الأدرى بشؤون المواطنين، واستمرت عملية عصرنة البلدية وهذا بالانتقال من بطاقات الهوية والتنقل والسفر التقليدية إلي بطاقات بيومترية الكترونية ذو معايير دولية تتماشى والتقدم التكنولوجي ، والاتجاه كذلك لإصدار وثائق الكترونية حيث سنتطرق لأهم التحسينات للمصالح التي تم استحداثها في البلدية وهي مصالح البطاقات البيومترية الالكترونية (المطلب الأول) وكذلك مصلحة ترقيم المركبات(المطلب الثاني).

المطلب الأول: مصالح البطاقات البيومترية الالكترونية.

إن رقمنة سجلات الحالة ووضع السجل الآلي للحالة المدنية، سمح بتقديم كل الوثائق الصادرة عنه بطريقة الكترونية، سمحت هذه العملية بإعطاء لكل مواطن رقم تعريفي موحد تسمح له بالتعامل مع جميع الإدارات، حيث اعتبرت هذه العمليات كمرحلة أولى لتحسين الخدمة العمومية ويمكن اعتبارها كشرط مسبق في إصدار الوثائق البيومترية حيث كانت بدايتها مع بطاقة التعريف الوطنية البيومترية (الفرع الأول)، تلاه جواز السفر البيومتري الالكتروني (الفرع الثاني) لتتواصل عصرنة الخدمات بإنتاج رخصة السياقة البيومترية (الفرع الثالث)

[1]-موقع بوابة المواطن تاريخ الاطلاع 04-ماي 2018:
http://www.elmouwatin.dz

الفرع الأول: مصلحة بطاقة التعريف الوطنية.

تم إحداث أول بطاقة تعريف وطنية بالجزائر كوثيقة تثبت هوية صاحبها بموجب المرسوم رقم 67-126، إذ كان يتم إيداع ملف طلب بطاقة التعريف الوطنية على مستوى مراكز الشرطة أو مصالح البلدية أو الولاية وكان الوالي أو نائبه من يتولى تحرير بطاقات التعريف الوطنية. [1]

استمر استخراج بطاقة التعريف الوطنية من الدائرة إلى غاية 01اكتوبر 2015 تاريخ صدور قرار من وزير الداخلية يقضي بتحويل إصدار بطاقة التعريف الوطنية من المقاطعات الإدارية والدوائر إلى البلديات، وإنشاء مصلحة خاصة بها في البلديات. [2]

أولا: إنشاء مصلحة بطاقة التعريف الوطنية بالبلدية.

من اجل تقريب الإدارة من المواطن وتيسير استخراج مختلف الوثائق الرسمية أصدر وزير الداخلية والجماعات المحلية تعليمة وزارية رقم2393 تقضي بتحويل إصدار بطاقة التعريف الوطنية من المقاطعات الإدارية والدوائر إلى البلديات على مستوى كامل التراب الوطني ابتداء من 01 أكتوبر 2015. [3]

تجدر الإشارة إلى أن عملية تحويل إصدار بطاقة التعريف الوطنية من الدوائر إلى البلديات صحبتها مجموعة من التدابير التحضيرية بهدف إنجاح إلى هذه العملية، بالإضافة إلى أن تحويل إصدار بطاقة التعريف الوطنية على مستوى البلدية له عدة أهداف وهو ما سيتم تناوله على النحو التالي:

1. التدابير التحضيرية لإصدار بطاقة التعريف الوطنية على مستوى البلدية.

من اجل ضمان استمرارية تقديم الخدمة العمومية وتفادي المشاكل سواء المادية أو التقنية أمر وزير الداخلية والجماعات المحلية اتخاذ بعض التدابير التحضيرية من أجل تحويل مصلحة بطاقة التعريف الوطنية من المقاطعات الإدارية والدوائر إلى البلديات نذكر منها: [4]

---

[1]- المادة 1و6 من المرسوم 67-126 مؤرخ في 13 ربيع الثاني 1387 هـ الموافق 11 يوليو 1967 م، يتعلق بإحداث بطاقة التعريف الوطنية، جريدة رسمية رقم 66، الصادرة بتاريخ 15 اوت 1967.

[2]- تعليمة وزير الداخلية رقم 2393 مؤرخة في 14 سبتمبر 2015 متعلقة بإصدار بطاقة التعريف الوطنية، ص01.

[3]- تعليمة وزير الداخلية رقم 2393، ص01.

[4]- نفس التعليمة، ص01-02.

- تنظيم لقاء يجمع الولاة المنتدبون ورؤساء الدوائر ورؤساء المجالس الشعبية البلدية والأمناء العامين للبلديات والموظفون القائمون على هذه العملية على مستوى المقاطعات الإدارية والدوائر لتبليغهم بهذا القرار وكذا الإجراءات الواجب اتخاذها والشروط الواجب توفيرها لانطلاق العملية.

- بالنسبة للبلدية التي تعاني من عجز في العتاد أو الموارد البشرية الذي من شانه أن يعيق الانطلاق الجيد للعملية فيتم تغطيته عن طريق تحويله من المقاطعات الإدارية والدوائر حسب الحالة.

- فصل مكان إتمام إجراءات إصدار بطاقة التعريف الوطنية عن الأماكن المستعملة للقيام بإجراءات جواز السفر.

- منح تفويض بإمضاء بطاقة التعريف الوطنية للأمناء العامين للبلديات وكذلك الأمناء العامين بالنيابة.

2. أهداف تحويل مصلحة بطاقة التعريف الوطنية إلى البلدية.

تهدف عملية تحويل إصدار بطاقة التعريف الوطنية على مستوى البلديات إلي:

أ. تقريب الإدارة من المواطن.

باعتبار أن المواطن هو الأساس الذي تقوم عليه الدولة والمجتمع، وبالتالي فان علاقة المواطن بالإدارة أصبحت تحظى بكل الاهتمام، فقد ارتكزت أهم الأعمال التي تعني بتقريب الإدارة من المواطن والحد من البيروقراطية في هذا المجال قامت وزارة الداخلية والجماعات المحلية بتحويل إصدار بطاقة التعريف الوطنية من الدائرة إلى البلدية كونها الأقرب إلى انشغالات المواطنين والأكثر دراية بها. [1]

ب. تعزيز دور البلدية كجماعة محلية.

لقد ارتكزت الإصلاحات على ضرورة إعادة الاعتبار للدور الجواري للبلدية كونها الأقرب إلى انشغالات المواطنين والأكثر دراية بها، [2] ولا شك أن منحها اختصاصا جديدا يتمثل في إصدار بطاقة التعريف الوطنية على مستواها من شانه أن يعزز دور هذه الجماعة المحلية ويساهم في تعاظم شانها كخلية من خلايا التنظيم الإداري في الجزائر. [3]

1-مداخلة وزير الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية، المرجع السابق، ص03-04.
2-المرجع نفسه، ص03.
3-عبد الرزاق حمداني، المرجع السابق، ص68.

ثانيا: الإجراءات المتخذة لتسهيل الحصول على بطاقة التعريف الوطنية.

رافقت عملية تحويل إصدار بطاقة التعريف الوطنية إلى البلديات مجموعة من التسهيلات التي مست إصدار هذه البطاقة من حيث ما يلي:

1. الإجراءات المتعلقة بالوثائق المطلوبة.

من اجل تغيير بطاقة التعريف الوطنية بشكلها العادي وتحويلها إلى بطاقة تعريف بيومترية الكترونية صدر قرار وزير الداخلية بتاريخ 19 جويلية 2010 يتضمن ملف طلب بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيومتريين الإلكترونيين وكيفيات معالجته تجسيدا لمخطط الحكومة الرامي إلى عصرنة الإدارة العمومية ورقمنتها وكذلك الأمر بالنسبة للوثائق الصادرة عنها. [1]

ونظرا لتأخر تجسيد بطاقة التعريف الوطنية البيومترية الالكترونية واعتمادها، تم إلغاء القرار الوزاري سالف الذكر بموجب القرار الوزاري المؤرخ في25 ماي 2011 حيث تم فصل ملف تكوين جواز السفر البيومتري الالكتروني عن الملف المتعلق ببطاقة التعريف الوطنية الذي كان ينص عليهما نفس القرار الصادر في 2010. [2]

وبصدور قرار وزير الداخلية والجماعات المحلية بتاريخ 25 ماي 2011 والذي حدد الوثائق المطلوبة لاستخراج بطاقة التعريف الوطنية أو تجديدها، تم وضع استمارة خاصة بطلب بطاقة التعريف الوطنية في متناول المواطنين على مستوي المقاطعات الإدارية، الدائرة والمصالح القنصلية وكذا موقع الانترنت لوزارة الداخلية والجماعات المحلية كما يمكن إيداعها عن طريق الإنترنت إلى مواقع الإدارات سالفة الذكر. [3]

كما ألزم وزير الداخلية والجماعات المحلية في التعليمة رقم 3138 المتعلقة بتخفيف الإجراءات الإدارية لتوسيع العمل بشهادة الميلاد 12 خ والسماح باستعمال نسخة منها غير مصادق على مطابقتها للأصل بدل طلب شهادة الميلاد رقم 12 وشهادة الميلاد رقم 13 كل مرة من المواطنين. [4]

---

[1]-قرار وزير الداخلية والجماعات المحلية، بدون ترقيم، مؤرخ في 19 جويلية 2010 يتعلق بملف طلب بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيومتريين الالكترونيين وكيفيات معالجته، جريدة رسمية رقم45، الصادرة بتاريخ 08 اوت 2010.

[2]- قرار وزير الداخلية والجماعات المحلية، بدون ترقيم، مؤرخ في 25 ماي 2011 يتعلق بملف طلب بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر، جريدة رسمية رقم 31 ، الصادرة بتاريخ 5 يونيو 2011.

[3]- راجع قرار وزير الداخلية والجماعات المحلية، بدون رقم والمؤرخ في 25 ماي 2011.

[4]- تعليمة وزارية رقم 3138 المؤرخة بتاريخ 31 أكتوبر 2013، المتعلقة بتخفيف الملفات الإدارية وإلغاء بعضها.

وبعد صدور المرسوم التنفيذي 15-204 المتعلق بإعفاء المواطنين من تقديم وثائق الحالة المدنية المتوفرة ضمن السجل الوطني الآلي للحالة المدنية،[1] تم تقليص عدد الوثائق المطلوبة في ملف استخراج أو تجديد بطاقة التعريف الوطنية، ونتيجة لذلك صدر المرسوم الرئاسي رقم 17-143 الذي يحدد كيفيات إعداد بطاقة التعريف الوطنية و تسليمها وتجديدها أين تم الاستغناء نهائيا على بطاقة التعريف الوطنية بشكلها العادي و استبدالها ببطاقة تعريف وطنية بيومترية، وكذلك تم تقليص عدد الوثائق المطلوبة لاستخراج أو تجديد بطاقة التعريف الوطنية البيومترية واقتصاره على استمارة نموذجية مملوءة بصفة قانونية، بالإضافة إلى شهادة الجنسية وشهادة إقامة سارية المفعول وصورتان شمسيتان.[2]

كما تم إعفاء المواطنين الذين يملكون جواز سفر بيومتري من التقاط المعطيات البيومترية عند طلب بطاقة التعريف الوطنية البيومترية الالكترونية، وتم توفير خدمة طلب بطاقة التعريف الوطنية البيومترية على موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية حيث تسمح هذه الخدمة للمواطنين الحائزين على جواز سفر بيومتري من الحصول على بطاقة التعريف الوطنية البيومترية دون التنقل إلى المصالح الإدارية وذلك بإدخال رقم التعريف الوطني ورقم جواز السفر البيومتري للتأكد من الاسم واللقب والعنوان ثم تأكيد عنوان الإقامة الحالية بدقة وأخيرا إدخال رقم الهاتف الخاص بمودع الطلب من أجل إعلامه عن طريق رسالة قصيرة عن تاريخ ومكان استلامه لبطاقة التعريف فور إعدادها وإرسالها إلى البلدية مقر الإقامة المحدد في الطلب، ويمكنه متابعة طلب بطاقة التعريف الوطنية قبل الحصول عليها.[3]

2. من حيث أجال الحصول على بطاقة التعريف الوطنية.

يعد استخراج بطاقة التعريف الوطنية من البلدية ذو أثر كبير من حيث تحسين تقديم الخدمة، العمومية حيث تقلصت مدة استخراج بطاقة التعريف الوطنية العادية إلى يوم عكس ما كان عليه الحال عندما كان استخراجها يتم على مستوى الدائرة والمقاطعات الإدارية حيث كان يتجاوز أجل الحصول عليها في بعض الأحيان شهر كامل وهذا نتيجة العدد الكبير للمواطنين الذين يقصدون المصلحة في الدائرة خاصة الدوائر التي تتبعها بلدية ذات كثافة سكانية عالية.

1-المرسوم التنفيذي 15-204.

2-المادة 11 من المرسوم الرئاسي 17-143 المؤرخ في 21 رجب 1438هـ الموافق 18 أفريل 2017و الذي يحدد كيفيات إعداد بطاقة التعريف الوطنية وتسليمها وتجديدها، جريدة رسمية رقم 25، صادرة بتاريخ 19 افريل 2017.

3-انظر الموقع الالكتروني لوزارة الداخلية: https://passeport.interieur.gov.dz/ar/

بعد اعتماد بطاقة التعريف الوطنية البيومترية أصبح الحصول على موعد لأخذ المعلومات البيومترية على مستوى مصالح الدائرة يأخذ وقتا طويلا لكثرة عدد طالبي بطاقة التعريف الوطنية إلى حين تحويلها إلى البلدية أين صار اخذ المعلومات البيومترية يتم في نفس اليوم ويتم تأكيد المعلومات وإرسالها إلى المركز الوطني لإصدار الوثائق المؤمنة، مع إعفاء القصر البالغين اقل من اثنا عشر سنة من التقاط بصمات الإصبع. [1]

كما مكن إعفاء مالكي جواز السفر البيومتري من اخذ المعلومات البيومترية والاكتفاء بتقديم طلب الحصول على بطاقة التعريف الوطنية البيومترية فقط من تخفيف الضغط على مصالح البلدية.

الفرع الثاني: مصلحة جواز السفر البيومتري.

وفقا للدستور يحق لكل مواطن يتمتع بالحقوق المدنية والسياسية أن يختار موطن إقامته، ويتنقل داخل التراب الوطني وأن يدخل أو يخرج منه بحرية ولا يمكن تقييد هذه الحقوق إلا بموجب قرار مبرر من السلطة القضائية، [2] حيث تم إحداث أول جواز سفر بموجب الأمر رقم 69-26 المؤرخ في 12 ماي 1969. [3]

ويعتبر سند سفر فردي يمنح دون شرط السن لكل مواطن يتمتع بحقوقه المدنية والسياسية، كما أنه وثيقة تثبت الهوية وجنسية حامله وتسمح له بمغادرة التراب الوطني والعودة إليه. [4]

ونظرا لكثرة الطلب على هذه الوثيقة من طرف المواطنين، بالإضافة لضرورة الانسجام مع الالتزامات الدولية، عملت وزارة الداخلية والجماعات المحلية لاتخاذ مجموعة من التحسينات التي مست جواز السفر، من حيث الانتقال من جواز السفر العادي إلى اعتماد جواز سفر بيومتري الكتروني وما تبعها من تحسينات، بالإضافة إلى تحويل مصلحة جواز السفر إلى البلدية لتقريب الإدارة أكثر من المواطن، وهو ما سيتم ناوله تباعاً:

1- المادة 13 من المرسوم الرئاسي 17-143.
2-المادة 55 من الدستور.
3-المادة الأولى من الأمر رقم 69-26 المؤرخ في 25 صفر 1389هـ الموافق 12 ماي 1969، المتعلق بإحداث جواز السفر الوطني، جريدة رسمية رقم 43، الصادرة بتاريخ 20 ماي 1969.
4-انظر المادة 06 من القانون 14-03 المؤرخ في 24 فيفري 2014 يتعلق بسندات ووثائق السفر، جريدة رسمية رقم 16، الصادرة بتاريخ 23 مارس2014.

أولا: الإجراءات المتخذة لتسهيل الحصول على جواز السفر البيومتري.

كان يتم استصدار جواز سفر من نموذج موحد الشكل يتضمن على الخصوص طابع الدولة الجزائرية المرسوم ضمن الورق،[1] و بمطالبة المنظمة الدولية للطيران كل الدول بما فيها الجزائر باعتمادها جواز السفر البيومتري الالكتروني بدل جواز السفر العادي نظرا لأهمية هذا الإجراء و تحديدها تاريخ 24 نوفمبر 2015 كأخر اجل لذلك، و نظرا لوعي الجزائر بأهمية احترام التزاماتها فيما يخص أحكام الاتفاقيات الدولية،[2] صدر قرار وزير الداخلية و الجماعات المحلية المؤرخ في 19 جويلية 2010 يتعلق بملف طلب بطاقة التعريف الوطنية و جواز السفر البيومتريين الالكترونيين وكيفيات معالجته ، حيث تم وضع استمارة خاصة لطلب جواز السفر البيومتري الالكتروني أو تجديده على مستوى الدوائر ، وموقع الانترنت لوزارة الداخلية والجماعات المحلية ، حيث يمكن إرسال هذه الاستمارة المملؤة من طرف المعني عن طريق موقع الانترنت لوزارة الداخلية ، ويتم إيداع ملف طلب جواز السفر البيومتري و اخذ بصمات الشخص المعني والصورة الشمسية للهوية والتوقيع الرقمي الخاص به بعد اخذ موعد عن طريق الهاتف من الدائرة أو الإدارة المعنية.[3]

و في إطار مواصلة تحسين الخدمة العمومية، صدر قرار وزير الداخلية و الجماعات المحلية بتاريخ 25 ماي 2011 يتعلق بملف طلب بطاقة التعريف الوطنية و جواز السفر، حيث تم الاستغناء عن طلب شهادة الجنسية في حالة تجديد جواز السفر، [4] بعدما كان يتم اشتراطها في ظل قرار وزير الداخلية المؤرخ في 19 جويلية 2010 سالف الذكر، [5] كما تم تمديد صلاحية شهادة الإقامة إلى 06 أشهر بدل 03 أشهر وإلغاء شهادة عائلية للحالة المدنية للمتزوجين من ملف طلب جواز السفر البيومتري أو تجديده.[6]

تجدر الإشارة إلى أن استخراج أول جواز سفر بيومتري تم بتاريخ 05 جانفي 2012. [7]

1-المادة 20 من الأمر رقم 69-26.
2-انظر موقع وزارة الداخلية www.interieur.gov.dz تاريخ الاطلاع 02 ماي 2018.
3-المواد 01-07 من قرار وزير الداخلية والجماعات المحلية، بدون ترقيم، مؤرخ في 19 جويلية 2010، المرجع السابق.
4-المادة 09 من قرار وزير الداخلية والجماعات المحلية، بدون رقم والمؤرخ في 25 ماي 2011، المرجع السابق.
5-المادة 08 من قرار وزير الداخلية والجماعات المحلية، بدون ترقيم، مؤرخ في 19 جويلية 2010، المرجع السابق.
6 -راجع المادة 09 من قرار وزير الداخلية والجماعات المحلية، بدون رقم والمؤرخ في 25 ماي 2011، المرجع السابق.
7- انظر موقع وزارة الداخلية تم الاطلاع عليه بتاريخ 02 ماي 2018:
www.interieur.gov.dz تاريخ

وفي إطار مواصلة تحسين الخدمة العمومية، أصبح بالإمكان قبول طلبات المواطنين الراغبين في الحصول على جواز السفر البيومتري الالكتروني مع الاحتفاظ بجواز السفر المراد تجديده لغرض السفر به، بسبب حمله تأشيرات سفر أجنبية ذي صلاحية جارية، بشرط تعهدهم كتابيا بإرجاع جواز السفر المحتفظ به فور انقضاء صلاحية التأشيرات. [1]

كما يمكن للمواطنين المقيمين في الجزائر وغير حائزين جواز سفر والمضطرين إلى التنقل على عجل لأسباب عائلية أو مهنية أو إدارية أو صحية إلى خارج التراب الوطني الحصول بصفة استثنائية على جواز سفر استعجالي مدة صلاحيته سنة واحدة. [2]

و للتخفيف على المواطنين ، تم مد صلاحية جواز السفر البيومتري إلى 10 سنوات ،[3] بعدما كانت مدة صلاحيته 05 سنوات من يوم إعداده،[4] كذلك ونظر لكثرة تنقل بعض فئات المواطنين لأسباب عديدة لا سيما المهنية منها ، تم إدراج منح جواز سفر بيومتري يحتوي على عدد اكبر من الصفحات ، ليكون بذلك جواز السفر ذو 48 صفحة بمثابة جواز سفر للشخص كثير السفر، ليمنح هذا الأخير تسهيلات لاستعمال طويل المدى من حيث مدة صلاحيته ، كما يتوفر على مجال اكبر وأوسع وفضاء كاف للتأشيرات و لوضع الطوابع الخاصة بإجراءات التنقل العابرة للحدود.[5]

ثانيا: تحويل مصلحة جواز السفر البيومتري إلى البلدية.

تشهد عملية إصدار جواز السفر البيومتري مثلها مثل عملية استصدار بطاقة التعريف الوطنية البيومترية تطور كبير، من حيث تخفيف الملفات المطلوبة وتسهيل إجراءات الحصول عليها. [6]

ففي إطار إعادة تأهيل المرفق العام وتقريب الإدارة من المواطن ومواصلة تحسين الخدمة العمومية تم تحويل مصلحة جوازات السفر البيومترية من الدوائر إلى البلديات مع السهر على أن تتم الإجراءات الخاصة بإصدار جواز السفر البيومتري الالكتروني في محلات منفصلة عن تلك المستعملة

1-برقية وزير الداخلية والجماعات المحلية رقم 2592 المؤرخة في 19 أكتوبر 2015.

2-المادة 02-03 من المرسوم التنفيذي رقم 16-58 المؤرخ في 24 ربيع الثاني 1437هـ الموافق 03 فيفري 2016 الذي يحدد شروط إعداد وإصدار جواز السفر الاستعجالي، جريدة رسمية رقم 07، صادرة بتاريخ 07 فبراير 2016.

3-المادة 08 من القانون 14-03.

4-المادة 04 من الأمر رقم 77-01المؤرخ في 03 صفر عام 1397 هـ الموافق 23 جانفي 1977 والمتعلق بوثائق السفر للمواطنين الجزائريين، جريدة رسمية رقم 09، صادرة بتاريخ 30 يناير 1977.

5-موقع وزارة الداخلية تم الاطلاع عليه بتاريخ 02 ماي 2018:
http://www.interieur.gov.dz

6- موقع وزارة الداخلية تم الاطلاع عليه بتاريخ 02 ماي 2018:
http://www.interieur.gov.dz

لإصدار بطاقة التعريف الوطنية وهذا من اجل السير الحسن للعملتين في ظروف جيدة، بالإضافة إلى تدعيم البلديات بالموارد البشرية والعتاد اللازم من اجل ضمان انطلاق هذه العملية. [1]

إن تحويل إصدار جواز السفر البيومتري الالكتروني من الدوائر إلى البلديات، ستؤدي للقضاء نهائيا على الاكتظاظ والطوابير الطويلة على الدوائر، فضلا عن تقليص مدة إصدار جواز السفر البيومتري الالكتروني التي ستكون في صالح المواطن، وهذا ما سيمكن المواطنين من استخراج جوازات السفر البيومترية من أي بلدية عبر كافة ولايات القطر الجزائري، دون أن يتوجه إلى البلدية أو الدائرة مقر سكناه.

الفرع الثالث: رخصة السياقة البيومترية الالكترونية.

حفاظا على امن وسلامة الطرقات ومرتاديها تم فرض رخصة السياقة، فلا يجوز لأحد أن يسوق سيارة أو مجموعة مركبات إذا لم يحمل رخصة سياقة صالحة من الناحية القانونية تسلم له باسمه وهذا بعد اخذ رأي بالموافقة من ممتحن رخصة السياقة، ولا تمنح رخصة السياقة، مهما يكن صنف المركبة التي تنطبق عليها إلا بناء على تقديم شهادة لفصيلة الدم وشهادة طبية قانونية تثبت أهلية المترشح بعد قيامه بالفحص الطبي [2]

ففي ظل عصرنة الإدارة وتقريبها من المواطن، عرفت خدمة تقديم جواز السفر عدة تحسينات فيما يخص إجراءات منحها، بالإضافة للانتقال من رخصة السياقة العادية إلى رخصة السياقة البيومترية الالكترونية بالتنقيط، وهو ما سيتم توضيحه تباعا:

أولا: تحسينات إجراءات منح رخصة السياقة.

دائما في ظل ترقية المرفق العام وتقريب الإدارة من المواطن تم اتخاذ مجموعة من التسهيلات تخص إصدار رخصة السياقة، حيث تم تمديد السن الأقصى للسائق، للحصول على رخصة سياقة صالحة لمدة 10 سنوات إلى سن أقصاه 65 سنة، [3] بدل 60 سنة مثلما كان معمول به. [4]

---

[1]-تعليمة وزير الداخلية رقم 2393، المرجع السابق، ص02.

[2]-المواد 177 و184 من المرسوم التنفيذي رقم 04-381 المؤرخ في 15 شوال 1425 هـ الموافق 22 نوفمبر 2004 يحدد قواعد حركة المرور عبر الطرق، جريدة رسمية رقم 76، صادرة بتاريخ 28 نوفمبر 2004.

[3]-المادة الأولى من المرسوم التنفيذي رقم 15-239 المؤرخ في 22 ذي القعدة 1436 هـ الموافق 06 سبتمبر 2015 الذي يعدل ويتمم المرسوم التنفيذي رقم 04-381 المؤرخ في 15 شوال 1425 هـ الموافق 22 نوفمبر 2004 يحدد قواعد حركة المرور عبر الطرق، جريدة رسمية رقم 49، صادرة بتاريخ 16 سبتمبر 2015.

[4]- المادة 185 من المرسوم التنفيذي رقم 04-381.

وكذلك بالنسبة للأشخاص الحائزين لرخصة السياقة والذين يزيد عمرهم عن 65 سنة فهم مجبرين على تقديم شهادة طبية كل 5 سنوات، [1] بدل 03 سنوات. [2]

كما تم كذلك إعفاء المواطنين الراغبين في الحصول على رخصة السياقة من الوثائق التي يمكن استخراجها من السجل الوطني الآلي للحالة المدنية، [3] وتم إعفاؤهم كذلك من تقديم الشهادة الطبية التي تثبت أهليتهم للسياقة التي كانت مفروضة بمناسبة دفع ملف تجديد رخصة السياقة الوطنية بسبب انتهاء صلاحيتها أو بسبب تغيير مكان الإقامة. [4]

ومن اجل تقريب الإدارة من المواطن، تم وضع حد للتسيير المركزي للعديد من الخدمات حيث تم تحويل إصدار رخصة السياقة من الدوائر إلى البلديات، وكان هذا ابتداء من 18 سبتمبر 2016. [5]

ثانيا: إصدار رخصة السياقة البيومترية الالكترونية.

في إطار عصرنة الإدارة و استمرارية تحسين الخدمة العمومية ، وبعد تحويل كل من بطاقة التعريف الوطنية و جواز السفر إلى بطاقات الكترونية بيومترية ، انطلقت عملية إصدار رخصة السياقة البيومترية الالكترونية بتاريخ 01 أفريل 2018 ، كمرحلة أولى على مستوى أربع بلديات نموذجية بالجزائر العاصمة على أن تعمم على كافة بلديات العاصمة قبل نهاية شهر جوان 2018 2018، وعلى باقي بلديات الوطن قبل نهاية سنة 2018، ويهدف إصدارها إلى بلوغ مستوى متقدم من العصرنة، والمساهمة في التقليل من حوادث المرور و تحقيق السلامة المرورية عبر نظام الرخصة بالنقاط، بالإضافة إلى ترشيد النفقات العمومية وزيادة فعالية تدخل السلطات العمومية خاصة مصالح الأمن والدرك الوطني .[6]

---

[1]- المادة الأولى من المرسوم التنفيذي رقم 15-239.
[2]- المادة 185 من المرسوم التنفيذي رقم 04-381.
[3]- انظر المرسوم التنفيذي 15-204.
[4]-انظر تعليمة وزير الداخلية والجماعات المحلية رقم 2329.
-انظر كذلك المادة 13 من القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 29 ذي الحجة 1409 الموافق 01 أوت 1989 الذي يحدد شروط تسليم رخصة سياقة السيارات وصلاحيتها.
[5]-انظر موقع جريدة المقام الجزائرية تاريخ الاطلاع 14-05-2018:
http://www.elmakam.com/?p=41714
[6]-كلمة وزير الداخلية والجماعات المحلية بمناسبة الانطلاق الرسمي في إنتاج رخصة السياقة البيومترية الالكترونية بتاريخ 01 افريل 2018، الجزائر، ص 06-07.

المطلب الثاني: مصلحة ترقيم المركبات.

للحفاظ على امن وسلامة الطرقات، فانه لا يتم قبول أية مركبة للسير إذا لم تكن مطابقة للمواصفات التقنية، وعلى هذا يتم إخضاع السيارات للمراقبة التقنية قبل وضعها للسير أول مرة للتأكد من مطابقتها للمواصفات التقنية والتنظيمية، حيث تم إحداث بطاقية وطنية لبطاقات تسجيل المركبات تدعى بالبطاقة الرمادية يتم فيها تسجيل المركبة وترقيمها، [1] حيث يتمتع الوالي على مستوى الولاية بسلطة إصدارها. [2]

وفي إطار تسهيل وتبسيط الإجراءات الإدارية تم تحويل مصلحة ترقيم المركبات إلى البلدية (الفرع الأول)، واتخاذ مجموعة إجراءات لتحسين الخدمة على مستوى هذه المصلحة (الفرع الثاني).

الفرع الأول: تحويل مصلحة حركة المركبات إلى البلدية.

للحصول على بطاقة ترقيم المركبات، كان المواطن مجبر على التنقل لمقر الولاية على مستوى مصلحة البطاقة الرمادية، واستمر هذا الى غاية ديسمبر 2015، اين تم تحويل هذه المصلحة من الولاية الى البلديات.

أولا: الوضع قبل ديسمبر 2015.

لقد كانت مصلحة البطاقة الرمادية عبارة عن أحد المكاتب التابع لمصلحة التنظيم العام وهذا على مستوى مديرية التنظيم والشؤون العامة بالولاية [3]، حيث كانت تتكفل بملفات ترقيم السيارات وإنجاز البطاقات الرمادية للسيارات والمركبات كما تقوم بإنجاز بطاقات المراقبة للسيارات التي تباع من الولاية إلى ولايات أخرى كما تقوم بإنجاز البطاقات الرمادية بعد حصولها على شهادات التأكيد من الولايات التي قدمت منها السيارات المباعة إلى الولاية مقر سكن المشتري [4].

1-المواد 41، 42، 43، 50، 54 من القانون 01 -14 المؤرخ في 29 جمادي الأول 1422 هـ الموافق 19 أوت 2011 والمتعلق بتنظيم حركة المرور عبر الطرق وسلامتها وأمنها، جريدة رسمية رقم 46، الصادرة بتاريخ 19اوت2001.

2- انظر المادة 169 من المرسوم التنفيذي 04-381.

3-عبد الرزاق حمداني، المرجع السابق، ص72.

4-موقع ولاية المسيلة تاريخ الاطلاع 14-05-2018، http://www.wilaya-msila.dz/ar/index.php?action=formunik&type=sous_sous_menu&idformunik=44 تاريخ الاطلاع 15 افريل 2018.

إن تقديم هذه الخدمات بطريقة مركزية على مستوى مصلحة وحيدة بالولاية خلق تذمر لدى المواطن واضطراره إلى التنقل من مقر سكناه إلى الولاية وانتظاره لساعات طويلة من اجل الحصول على خدمات مصلحة البطاقة الرمادية.

وبغرض التخفيف على المواطن تم نقل مصلحة البطاقة الرمادية من مديرية التنظيم والشؤون العامة بالولاية إلى مقر الدائرة في أواخر سنة 2014. [1]

ثانيا: الوضع بعد ديسمبر 2015.

بعد صدور تعليمة وزير الداخلية والجماعات المحلية رقم1507 التي تقضي بتحويل إصدار بطاقة المركبات إلى البلدية، [2] تعزيزا للمهام والاختصاصات المخولة إليها وتأكيدا للدور الهام الذي باتت تلعبه البلدية ومركزها في التنظيم الإداري بجعلها أساس اللامركزية الإدارية ومرفق عمومي جواري يلبي احتياجات المواطن المتعددة تحقيقا لهدف السلطات العمومية لتقريب الإدارة من المواطن.

حيث أن تحويل مصلحة حركة المركبات إلى البلدية كان له أثر جلي على نوعية الخدمة العمومية التي يقدمها المرفق العام سواء على مستوى نوعية الخدمة وكذا أجال تقديمها.

الفرع الثاني: الإجراءات المتخذة من أجل تحسين الخدمة في مصلحة حركة المركبات.

بالإضافة إلى تحويل مصلحة حركة المركبات إلى البلدية عرفت هذه الأخيرة اتخاذ مجموعة من الإجراءات ساهمت في تحسين تقديم الخدمة العمومية تتمثل في إنشاء السجل الوطني الآلي لترقيم المركبات وكذلك التخفيف من عدد الوثائق المطلوبة.

أولا: إنشاء السجل الوطني الآلي لترقيم المركبات.

قامت وزارة الداخلية والجماعات المحلية في إطار عصرنه الإدارة المحلية بإنشاء سجل وطني آلي خاص بترقيم المركبات وهذا من أجل تسهيل وتقليص أجال إصدار وتسليم البطاقات الرمادية والوثائق المتعلقة بحركة المركبات، وهذا وفقا لما جاء في المرسوم التنفيذي 14-260 الذي يحدد

1-عبد الرزاق حمداني، المرجع السابق، ص72.
2-تعليمة وزير الداخلية رقم1507 المؤرخة في 26 نوفمبر 2015، تتعلق بتحويل إصدار المركبات إلى البلدية.

شروط وكيفيات مسك البطاقية الوطنية لبطاقات تسجيل المركبات وكذلك بيانات ومحتويات البطاقية المشكلة من المعطيات الصادرة عن بطاقيات التسجيل الولائية. [1]

ثانيا: التخفيف من عدد الوثائق المطلوبة.

كان لتحويل مصلحة حركة المركبات الأثر إيجابي على نوعية الخدمة المقدمة، ففضلا عن إجراءات التخفيف المنصوص عليها في التعليمة رقم 3138، من إلغاء مستخرج عقود الميلاد رقم 13 وبطاقة الإقامة من ملف طلب نسخة من بطاقة الترقيم وكذلك إلغاء فاتورة الشراء لترقيم المركبات الجديدة المقتناة من لدى الوكلاء المعتمدين أو صانعي المركبات أو شركات التركيب المتواجدة في الجزائر فانه تم اتخاذ الإجراءات التالية: [2]

-إلغاء إجراء التصديق على استمارة طلب بطاقة الترقيم وإلغاء مستخرج عقد الوفاة في ملف ترقيم في حالة وفاة مالك المركبة.

-وضع تحت تصرف المواطنين نموذج عقد بيع موحد.

-إعفاء المواطنين الذين يطلبون مختلف الخدمات التي تقدمها مصلحة حركة المركبات من تقديم وثائق الحالة المدنية المتوفرة في السجل الوطني الآلي للحالة المدنية وتكفل أعوان المصلحة بالقيام باستخراجها. [3]

-إعفاء المواطنين من إخضاع المركبات المستعملة التي بيعت أو حولت إلى ولاية أخرى لمراقبة المطابقة من قبل خبراء المناجم. [4]

---

[1] – المرسوم التنفيذي 14-260 المؤرخ في 22 سبتمبر 2014، يتضمن تحديد شروط وكيفيات مسك البطاقية الوطنية لبطاقات تسجيل المركبات، جريدة رسمية رقم 57، الصادرة بتاريخ 28 سبتمبر 2014.

[2] -تعليمة وزير الداخلية رقم 3138المؤرخة في 31 أكتوبر 2013 المتعلقة بتخفيف الملفات الإدارية.

[3] -انظر المرسوم التنفيذي 15-204.

[4] - المادة 05 من المرسوم التنفيذي 18-05 المريخ في 15 جانفي2018، يحدد تنظيم مراقبة مطابقة المركبات وكيفيات ممارستها، جريدة رسمية رقم03، الصادرة بتاريخ 24 جانفي 2018.

ان اعفاء المواطن من اخضاع المركبات لمراقبة المطابقة من قبل خبراء المناجم، أدى الى إلغاء طلب بطاقة المراقبة التي كانت إجبارية من قبل في حالة تحويل المركبات أو بيعها من ولاية لأخرى، الأمر الذي مكن المصلحة من تقديم خدمة نوعية لما كان يشكله من عبء كبير عليها، وهو ما انعكس إيجابا على نوعية باقي الخدمات المقدمة وارتياح كبير للمواطنين، وبالتالي تحسين الخدمة العمومية المقدمة والتي أصبحت تشكل أهم أهداف السلطات العمومية.

ثالثا: تقليص اجل استخراج بطاقة ترقيم المركبات.

ساهم تحويل مصلحة حركة المركبات إلى البلديات ورقمنه بطاقات تسجيل المركبات في تقليص أجال استخراج البطاقة الرمادية للمركبات أين أصبح استخراج هذه الأخيرة لا يستغرق وقتا كبيرا وصل في بعض بلديات الوطن إلى تسلمها فور إيداع الطلب مباشرة خاصة البلديات التي لا تعرف تدفقاً كبير للمواطنين على المصلحة وفي أقصى الحالات في نفس يوم إيداع طلب الحصول عليها خصوصا بعد إعفاء المركبات المباعة أو المحولة من ولاية لأخرى لمراقبة المطابقة من خبراء المناجم وبالتالي التخلي عن بطاقة المراقبة التي كانت تساهم بشكل كبير في تأخر الحصول على البطاقة الرمادية لطول الإجراءات.[1]

كما تجدر الإشارة إلى سعي الدولة لإصدار بطاقة الكترونية لتسجيل المركبات في آفاق سبتمبر 2018، وهذا ما سيشكل تطور محسوس في تحسين الخدمات العمومية. [2]

[1]-تعليمة وزير الداخلية رقم 3138، المرجع السابق.
[2]- كلمة وزير الداخلية بتاريخ 01 افريل 2018، المرجع السابق.

خلاصة الفصل الثاني:

لقد مكنت عملية رقمنة سجلات الحالة المدنية وإنشاء السجل الوطني الآلي للحالة المدنية وربطه بجميع البلديات وملحقاتها الإدارية والمؤسسات العمومية، المواطن من استخراج جميع عقود الحالة المدنية من أي بلدية عبر الوطن دون عناء التنقل كما مكنت من إعفاء المواطنين من تقديم الوثائق المتوفرة ضمن السجل لوطني الآلي للحالة المدنية أثناء تكوين الملفات الإدارية للحالة المدنية.

كما تم تقليص عدد وثائق الحالة المدنية وتمديد صلاحية بعضها، بالإضافة لإنشاء شباك وحيد للحالة المدنية تستخرج منه جميع الوثائق، وتم الانتقال إلى إصدار وثائق الكترونية للحالة المدنية، كما عرفت عملية تصحيح عقود الحالة المدنية عدة تسهيلات للمواطنين.

اما على مستوى مصلحة التعمير والبناء فإن إجراءات التحقيق أصبحت تتم على مستوى الشباك الوحيد الذي مكن إنشاؤه من استشارة جميع الهيئات والإدارات وهي مجتمعة على خلاف ما كان معمول به، واما من حيث الآجال المتعلقة بعقود التعمير فقد مكن إنشاء الشباك الوحيد على مستوى مصلحة التعمير والبناء من تقليص الآجال المتعلقة بعقود التعمير سواء الآجال الممنوحة للهيئات المستشارة أو الآجال الممنوحة للفصل النهائي في قرارات المتعلقة بعقود التعمير.

وبالنسبة لمصلحة بطاقة التعريف الوطنية فيعد تحويل إصدارها من الدوائر الي البلديات من أهم التحسينات التي مست إصدارها، كما عرفت كذلك مجموعة تحسينات مستها من حيث آجال الحصول عليها، وكذلك الانتقال من إصدار بطاقة التعريف الوطنية التقليدية إلى إصدار بطاقة تعريف وطنية بيومترية الكترونية.

كما عرفت مصلحة جواز السفر الالكتروني مجموعة تحسينات، فنتيجة مطالب الهيئة الدولية للطيران، تم الانتقال من إصدار جواز سفر عادي إلى جواز سفر الكتروني، كما تم وضع في متناول

المواطنين جواز سفر استعجالي يتم طلبه في الحالات الضرورية، بالإضافة إلى تحويل إصدار جواز السفر البيومتري من الدوائر للبلديات.

كما عرف إصدار رخصة السياقة عدة تسهيلات سواء فيما يخص طلب شهادة طبية للسائقين الذين يزيد سنهم عن 65 سنة أو فيما يخص إلغاء شهادة الأهلية في حالة تجديد جواز السفر، كما تم تحويل إصدار رخصة السياقة إلى البلديات، ليتم في الأخير الانتقال من رخصة السياقة العادية إلى رخصة سياقة بيومترية الكترونية بنظام التنقيط.

كما عرفت مصلحة ترقيم السيارات أهم تحسين يتمثل في تحويل مصلحة مراقبة السيارات من الولاية إلى الدائرة، ليتم في الأخير نقلها إلى البلدية، كما تم إنشاء سجل وطني ألي لترقيم المركبات، وهذا ما انعكس إيجابيا فيما يخص آجال إصدار بطاقة ترقيم المركبات الذي تقلص بشكل كبير.

خـــــاتمة.

خـاتـمــة:

يمثل تحسين الخدمة العمومية إحدى الرهانات الأساسية، التي تبنتها الحكومة في مخطط عملها، وهذا بهدف عصرنة الإدارة وتقريبها أكثر من المواطن، الذي عانى لعدة سنوات من تدني تقديم الخدمات العمومية، والتي لم ترقى لمستوى تطلعاته، في ظل عالم يشهد تطور علمي وتكنولوجي في جميع الميادين، وما انعكس عليه من تطور وتنوع في الحاجيات العمومية التي أصبح يطالب بها المواطن، فعجز الإدارة عن مواكبة هذه الاحتياجات وتخبطها في مشاكل البيروقراطية، كانت كلها دواعي للعمل على تحسين الخدمة العمومية.

وبهدف مواكبة التطورات التي يشهدها العالم سواء من الناحية السياسية والمتمثلة في اهتمام المجتمع الدولي بالحكم الراشد، أو من الناحية التكنولوجية وما يشهده العالم من تطور في المجال الرقمي، عملت الحكومة على عصرنة الإدارة العمومية والانتقال إلى الإدارة الالكترونية وتخفيف الإجراءات والوثائق الإدارية بهدف تحسين الخدمة العمومية.

ولا يمكن الحديث عن تحسين الخدمة العمومية، دون التطرق إلى البلدية التي تعد قاعدة اللامركزية الإدارية، فلضمان نجاح عملية التحسين فيجب أن تبدأ هذه العملية من القاعدة الإدارية والممثلة في البلدية.

ومما تقدم نكون قد توصلنا للنتائج التالية:

- يقصد بتحسين الخدمة العمومية، إحداث تغيير في أسلوب ومستوى الأداء الإداري، لتقديم خدمة عمومية للمواطنين ذو جودة عالية مما كانت عليه سابقا، ترقى لمستويات تطلعاتهم.
- يهدف تحسين الخدمة العمومية إلى الرقي بمستويات الأداء في الجهاز الإداري، وترشيد النفقات وتعميق اللامركزية الإدارية، بالإضافة إلى تخفيف الإجراءات الإدارية وتحسين استقبال المواطنين.
- تجد فكرة تحسين الخدمة العمومية أساسها القانوني في التشريع الجزائري، في العديد من النصوص على اختلافها بدءا من الدستور إلى غاية التعليمات الصادرة عن مختلف الأجهزة الإدارية.
- ترجع دواعي تحسين الخدمة العمومية بالأساس إلى المشاكل التي تعاني منها البلدية، في علاقتها بالوصاية من جهة أو بعلاقاتها بالمواطنين، بالإضافة إلى المشاكل التقليدية والمتمثلة في البيروقراطية.

- يشكل تحسين الخدمة العمومية، تطبيق لضمانات مبدأ تكيف المرفق العام، كما يعد تنفيذ مخططات تحسين الخدمة العمومية تجسيدا للحكم الراشد.
- عرفت مصلحة الحالة المدنية العديد من التحسينات اذ تم في البداية تحسين ما هو موجود وهذا برقمنة سجلات الحالة المدنية على مستوى جميع البلديات، وهذا ما مكن من إنشاء السجل الوطني الآلي للحالة المدنية الذي يعتبر اللبنة الأساسية في تحسين الخدمة العمومية و مكن ربط هذا السجل بجميع البلديات و ملحقاتها المواطن من استخراج جميع وثائق الحالة المدنية دون عناء التنقل كما سمح هذا السجل بإصدار وثائق الحالة المدنية الكترونيا ومكن من إعطاء رقم تعريفي وطني وحيد لكل مواطن، كما سمح بإعفاء المواطن من تقديم وثائق الحالة المدنية المتوفرة على مستواه أثناء تكوين الملفات الإدارية.
- كما عرفت هذه المصلحة تخفيف الإجراءات الإدارية بتقليص عدد وثائق الحالة المدنية وتمديد صلاحية بعضها، بالإضافة إلى إمكانية الحصول على جميع وثائق الحالة المدنية من شباك واحد وهذا بفضل إنشاء شباك وحيد للحالة المدنية، كما أن المواطن لم يعد مضطر للذهاب للمحكمة بغرض تصحيح أخطاء عقود الحالة المدنية، فالبلدية أصبحت هي من تتولى القيام بهذه العملية بعد إشعارها.
- مكن إنشاء الشباك الوحيد للتعمير والبناء على مستوى البلدية من تقليص آجال التحقيق في دراسة طلبات عقود التعمير، حيث يجتمع ممثلي جميع الهيئات المستشارة في دورة عادية للشباك الوحيد كل ثمانية أيام لإبداء آرائهم خلاف على ما كان معمول به إذ كان يتم استشارة كل هيئة على حدا وينتظر ردها، ولكن بعد إنشاء الشباك الوحيد أصبحت التحقيقات في عقود التعمير والبناء أكثر شفافية ونجاعة.
- وبفضل انشاء الشباك الوحيد تم تقليص اجل تسليم مقرر رخصة البناء إلى 20 يوما بعد أن كان يستغرق أكثر من ثلاثة أشهر، ونفس الشيء بالنسبة لرخصة البناء حيث تقلص اجل تسليم المقرر إلى شهرين بعد أن كان يستغرق أكثر من ثلاثة أشهر.
- تم تحويل مصلحة بطاقة التعريف الوطنية من الدائرة إلى البلدية من اجل تقريب الإدارة من المواطن، حيث عرفت هذه المصلحة عدة تحسينات أهمها تقليص اجل استصدار بطاقة التعريف الوطنية إلى يوم واحد، كما أن إنشاء السجل الوطني الآلي للحالة المدنية مكن من إعفاء طالبي بطاقة التعريف الوطنية من الوثائق المتوفرة على مستواه كما مكن كذلك من إصدار بطاقة تعريف وطنية بيومترية الكترونية، والتي أصبح بالإمكان طلبها من موقع الانترنت بدون وثائق وهذا بالنسبة للأشخاص الذين يملكون جواز سفر بيومتري.

- نتيجة مطالبة المنظمة الدولية للطيران الدول ومن بينها الجزائر بضرورة إصدار جواز سفر بيومتري الكتروني ، تم الانتقال تدريجيا إلى إصدار جواز سفر بيومتري الكتروني وبمواصفات دولية ، كما تم كذلك إصدار جواز سفر استعجالي يمكن المواطنين المقيمين في الجزائر و غير الحائزين على جواز سفر والمضطرين للتنقل للخارج الحصول عليه بصفة استثنائية، كما تم إعفاء المواطنين من وثيقة الجنسية في حالة تجديد جواز السفر، كما تم إصدار جواز سفر بـ 45 صفحة يتلاءم مع الأشخاص كثيري السفر، كما تم نقل هذه المصلحة على غرار بطاقة التعريف الوطنية من الدوائر إلى البلديات.
- تم تحويل مصلحة رخصة السياقة من الدوائر الى البلديات، لتقريبها أكثر من المواطن كما عرفت هذه المصلحة عدة تحسينات مست إجراءات الحصول على رخصة السياقة وهذا بتمديد مدة طلب الشهادة الطبية للسائقين الذين يفوق سنهم 65 سنة كل 05 سنوات بدل 03سنوات، كما تم إعفاء السائقين من تقديم شهادة الأهلية عند تجديد رخصة السياقة، كما تم الانتقال تدريجيا إلى إصدار رخصة سياقة بيومترية الكترونية بنظام التنقيط.
- كما عرفت مصلحة ترقيم المركبات مجموعة من التحسينات أهمها إنشاء سجل وطني آلي لترقيم المركبات وهذا ادى لتقليص أجال إصدار هذه الشهادة، كما تم كذلك نقل هذه المصلحة من الدائرة للبلدية.

مما سبق يمكن تقديم جملة من الاقتراحات قد تساهم في زيادة فعالية أداء مصالح البلدية من اجل تقديم خدمة عمومية ذات نوعية يمكن اجمالها فيما يلي:

- يجب أن تكون عملية تحسين الخدمة العمومية، عملية شاملة ومستمرة مع استمرار العملية الإدارية، وان تكون عملية جماعية تتضافر فيها مجموعة من الجهود.
- يجب تزويد البلدية بالإمكانيات البشرية والمادية الحديثة.
-

قائمة المصادر:

أولا: النصوص القانونية.

أ. الدستور:

1- دستور الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية لسنة 1996، المعدل والمتمم بالقانون القانون 16-01المؤرخ في 06 مارس 2016 المتضمن التعديل الدستوري 2016، جريدة رسمية رقم 14، الصادرة بتاريخ 07 مارس 2016.

ب.القوانين والأوامر:

1- الأمر رقم 69-26 المؤرخ في 25 صفر 1389هـ الموافق 12 ماي 1969، المتعلق بإحداث جواز السفر الوطني، جريدة رسمية رقم 43، الصادرة بتاريخ 20 ماي 1969.

2- الأمر 70-20 المؤرخ في 13 ذي الحجة 1389هـ الموافق 19 فيفري 1970، المتعلق بالحالة المدنية، جريدة رسمية رقم 21، الصادرة بتاريخ 27 فيفري 1970.

3- الأمر 73-51 المؤرخ في 7 رمضان 1393 الموافق 1 أكتوبر 1973، المتضمن تعديل صلاحية وثائق الحالة المدنية، جريدة رسمية رقم 81، الصادرة بتاريخ 09 اكتوبر 1973.

4- الأمر رقم 77-01 المؤرخ في 03 صفر عام 1397 هـ الموافق 23 جانفي 1977 والمتعلق بوثائق السفر للمواطنين الجزائريين، جريدة رسمية رقم 09، الصادرة بتاريخ 30 يناير 1977.

5- القانون 90-29 مؤرخ في 14 جمادي الأول عام 1411 الموافق أول ديسمبر سنة 1990، يتعلق بالتهيئة والتعمير، الجريدة الرسمية رقم 52، الصادرة بتاريخ 02 ديسمبر 1990.

6- القانون 01 -14 المؤرخ في 29 جمادي الأول 1422 هـ الموافق 19 أوت 2001 والمتعلق بتنظيم حركة المرور عبر الطرق وسلامتها وأمنها، الجريدة الرسمية رقم 46، الصادرة بتاريخ 19 اوت 2001.

7- القانون 06-06 المؤرخ في 20 فيفري 2006 والمتضمن القانون التوجيهي للمدينة، جريدة رسمية رقم15.

8- القانون 11-10 المؤرخ في 20 رجب 1432هـ الموافق 22 جوان 2011 والمتعلق بالبلدية، الجريدة الرسمية رقم 37، الصادرة بتاريخ 03 يوليو 2011.

9- القانون 12-07 المؤرخ في 28 ربيع الأول عام 1433 الموافق 21 فبراير سنة 2012 يتعلق بالولاية، الجريدة الرسمية رقم12، الصادرة بتاريخ 29 فبراير 2012.

10- القانون 14-03 المؤرخ في24 ربيع الثاني 1435 الموافق ل 24 فيفري 2014 يتعلق بسندات ووثائق السفر، جريدة رسمية رقم 16،الصادرة بتاريخ 23 مارس2014.
11- القانون رقم 14-08 مؤرخ في 13 شوال عام 1435 الموافق 9 أوت سنة 2014، الذي يعدل ويتمم الأمر رقم 70-20 المؤرخ في 13 ذي الحجة عام 1389 الموافق 19 فيفري 1970 والمتعلق بالحالة المدنية، جريدة رسمية رقم49، الصادرة بتاريخ 20 اوت 2014.
12- القانون 17-03 المؤرخ في 11 ربيع الثاني 1438 هـ الموافق 10 يناير 2017، يعدل ويتمم الأمر رقم 70-20 المؤرخ في 13 ذي الحجة 1389 الموافق 19 فبراير 1970 والمتعلق بالحالة المدنية، جريدة رسمية رقم02، الصادرة بتاريخ 11 يناير 2017.

ت.النصوص التنظيمية:

ت-1: المراسيم:

1- المرسوم 67-126 مؤرخ في 13 ربيع الثاني 1387 هـ الموافق 11 يوليو 1967 م، يتعلق بإحداث بطاقة التعريف الوطنية، جريدة رسمية رقم 66، الصادرة بتاريخ 15 اوت 1967.
2- المرسوم 72-143 مؤرخ في 16 جمادي الثانية عام 1392 الموافق 27 جويلية 1972 يتضمن تحديد نماذج مطبوعات الحالة المدنية، جريدة رسمية رقم 63، الصادرة بتاريخ 08 اوت 1972.
3- مرسوم 88-131 مؤرخ في 20 ذي القعدة 1408 الموافق ل 04 جوان1988 ينظم العلاقة بين الإدارة والمواطن، جريدة رسمية رقم 27، الصادرة بتاريخ 06 يوليو 1988.

ت-2: المراسيم الرئاسية:

01-المرسوم الرئاسي 13-312 المؤرخ في 5 ذي القعدة 1434 الموافق 11 سبتمبر 2013 المتضمن تعيين أعضاء الحكومة، الجريدة الرسمية رقم 44، الصادرة بتاريخ 15 سبتمبر 2013.
02-المرسوم الرئاسي 16-03 مؤرخ في 26 ربيع الأول عام 1437 الموافق 7 يناير 2016 يتضمن إنشاء المرصد الوطني للمرفق العام، الجريدة الرسمية رقم 02، الصادرة بتاريخ 13 يناير 2016.
03-المرسوم الرئاسي 17-143 المؤرخ في 21 رجب 1438هـ الموافق 18 أفريل 2017، الذي يحدد كيفيات إعداد بطاقة التعريف الوطنية وتسليمها وتجديدها الجريدة الرسمية رقم 25، الصادرة بتاريخ 19 افريل 2017.

ت-2: المراسيم التنفيذية.

1- المرسوم التنفيذي 91-176 مؤرخ في 14 ذي القعدة عام 1411 الموافق 28 مايو 1991، يحدد كيفيات تحضير شهادة التعمير ورخصة التجزئة وشهادة التقسيم ورخصة البناء وشهادة المطابقة ورخصة الهدم، وتسليم ذلك، الجريدة الرسمية رقم 26، الصادرة بتاريخ 01 يونيو 1991.

2- المرسوم التنفيذي رقم 04-381 المؤرخ في 15 شوال 1425 هـ الموافق 22 نوفمبر 2004 يحدد قواعد حركة المرور عبر الطرق، الجريدة الرسمية رقم 76، الصادرة بتاريخ 16 سبتمبر 2015.

3- المرسوم التنفيذي 10-211 المؤرخ في 7 شوال 1431 هـ الموافق 11 سبتمبر 2010، يحدد قائمة مطبوعات الحالة المدنية، الجريدة الرسمية رقم 54، الصادرة بتاريخ 19 سبتمبر 2011.

4- المرسوم التنفيذي 10-210 المؤرخ في 7 شوال عام 1431 الموافق 16 سبتمبر سنة 2010، يتضمن إحداث الرقم الوطني التعريفي الوحيد، الجريدة الرسمية رقم 54، الصادرة بتاريخ 19 سبتمبر 2010.

5- المرسوم تنفيذي 14-75 مؤرخ في 17 ربيع الثاني 1435 هـ الموافق 17 فبراير 2014 يحدد قائمة وثائق الحالة المدنية، الجريدة الرسمية رقم 11، الصادرة بتاريخ 26 فيفري 2014.

6- المرسوم التنفيذي رقم 14-193 مؤرخ في 5 رمضان عام 1435 الموافق 3 يوليو 2014 يحدد صلاحيات المدير العام للوظيفة العمومية والإصلاح الإداري، الجريدة الرسمية رقم 41، الصادرة بتاريخ 06 يوليو 2014.

7- المرسوم التنفيذي 14-260 المؤرخ في27 ذي القعدة 1435 الموافق 22 سبتمبر 2014 يتضمن تحديد شروط وكيفيات مسك البطاقية الوطنية لبطاقات تسجيل المركبات، الجريدة الرسمية رقم 57، الصادرة بتاريخ 28 سبتمبر 2014.

8- المرسوم التنفيذي رقم 15-19 المؤرخ في 4 ربيع الثاني 1436هـ الموافق 25 يناير 2015 يحدد كيفيات تحضير عقود التعمير وتسليمها، الجريدة الرسمية رقم 07، الصادرة بتاريخ 12 فيفري 2015.

9- المرسوم التنفيذي 15-204 المؤرخ في 11 شوال عام 1436 الموافق 27 جويلية 2015 المتضمن إعفاء المواطن من تقديم وثائق الحالة المدنية المتوفرة ضمن السجل الوطني الآلي للحالة المدنية، الجريدة الرسمية رقم41، الصادرة بتاريخ 29 يوليو 2015.

10- المرسوم التنفيذي رقم 15-239 المؤرخ في 22 ذي القعدة 1436 هـ الموافق 06 سبتمبر 2015 يعدل ويتمم المرسوم التنفيذي رقم 04-381 المؤرخ في 15 شوال 1425 هـ الموافق 22 نوفمبر 2004 يحدد قواعد حركة المرور عبر الطرق، جريدة رسمية رقم 49، الصادرة بتاريخ 29 يوليو 2015.

11- المرسوم التنفيذي 15-315 مؤرخ في 28 صفر 1437هـ الموافق 10 ديسمبر 2015 يتعلق بإصدار نسخ وثائق الحالة المدنية بطريقة الكترونية، جريدة رسمية رقم 68، الصادرة بتاريخ 27 ديسمبر 2015.

12- المرسوم التنفيذي رقم 16-58 المؤرخ في 24 ربيع الثاني 1437هـ الموافق 03 فيفري 2016 الذي يحدد شروط إعداد وإصدار جواز السفر الاستعجالي، جريدة رسمية رقم 07، الصادرة بتاريخ 07 فبراير 2016.

13- المرسوم التنفيذي 18-05 المؤرخ في27 ربيع الثاني 1439 الموافق 15 جانفي 2018 يحدد تنظيم مراقبة مطابقة المركبات وكيفيات ممارستها، الجريدة الرسمية رقم03، الصادرة بتاريخ 24 جانفي 2018.

ث.القرارات الوزارية:

1- القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 29 ذي الحجة 1409 الموافق 01 أوت 1989 الذي يحدد شروط تسليم رخصة سياقة السيارات وصلاحيتها، الجريدة الرسمية رقم 45، الصادرة بتاريخ25 اكتوبر 1989.

2- قرار وزير الداخلية والجماعات المحلية، بدون ترقيم، مؤرخ في 19 جويلية 2010 يتعلق بملف طلب بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيومتريين الالكترونيين وكيفيات معالجته، الجريدة الرسمية رقم45، الصادرة بتاريخ 08 اوت 2010.

3- قرار وزير الداخلية والجماعات المحلية، بدون ترقيم، مؤرخ في 25 ماي 2011 يتعلق بملف طلب بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر، جريدة رسمية رقم 31، الصادرة بتاريخ 05 يونيو 2011.

ج. التعليمات الوزارية:

1- تعليمة الوزير الأول رقم 298 المؤرخة في 22 سبتمبر 2013، المتعلقة بإصلاح الخدمة العمومية.

2- تعليمة وزير الداخلية والجماعات المحلية رقم 1599، الصادرة بتاريخ 25 ماي 2011 المتعلقة بتخفيف الإجراءات الإدارية.

3- تعليمة وزارية رقم 3138 المؤرخة بتاريخ 31 أكتوبر 2013، المتعلقة بتخفيف الملفات الإدارية وإلغاء بعضها.

4- لمنشور الوزاري رقم 1587 الصادر عن وزير الداخلية والجماعات المحلية بتاريخ 23 أكتوبر 2013 المتعلق باستقبال المواطنين في مقابلات والتكفل بانشغالاتهم وتظلماتهم.

5- تعليمة وزير الداخلية والجماعات المحلية رقم 1435 المؤرخة في 13 فيفري 2014 والمتعلقة بالشروع في العمل بالسجل الوطني الأوتوماتيكي للحالة المدنية.

6- المنشور الوزاري الصادر عن وزير الداخلية والجماعات المحلية تحت رقم 2102 بتاريخ 14 نوفمبر 2014 المتعلق بتحسين العلاقة بين الإدارة والمواطن وإعادة تأهيل المرافق العمومية الإدارية.

7- تعليمة وزير الداخلية والجماعات المحلية رقم 2360، المؤرخة في 09 سبتمبر 2015 تتعلق بشروط وكيفية تنفيذ أحكام المرسوم التنفيذي 15-204 المتضمن إعفاء المواطن من تقديم وثائق الحالة المدنية المتوفرة ضمن السجل الوطني الآلي للحالة المدنية.

8- تعليمة الوزير الأول رقم 292، مؤرخة في 12 سبتمبر 2015، المتعلقة بتخفيف الإجراءات الإدارية.

9- تعليمة وزير الداخلية رقم 2393 مؤرخة في 14 سبتمبر 2015 متعلقة بإصدار بطاقة التعريف الوطنية.

10- تعليمة وزير الداخلية رقم1507 المؤرخة في 26 نوفمبر 2015، تتعلق بتحويل إصدار المركبات إلى البلدية.

11- التعليمة الوزارية المشتركة رقم 01 المؤرخة في 18 أفريل 2017، تحدد كيفيات معالجة وتحضير عقود التعمير وتسليمها.

ح. المراسلات:

1- مراسلة وزارة الداخلية والجماعات المحلية رقم 1141، المؤرخة 08 سبتمبر 2014، المتعلقة بتطبيق بلاغ وزارة الداخلية المتضمن الإجراءات والتدابير المتخذة لتحسين الخدمة العمومية خاصة في مصلحة الحالة المدنية.

2- برقية وزير الداخلية والجماعات المحلية رقم 2592 المؤرخة في 19 أكتوبر 2015.

قـائـــــمـــــــة المـــراجـــــع:

أولا: الكتب.

1- منير شلبي، المرفق العمومي دراسة مقارنة، الطبعة 01، دار الفكر العربي، القاهرة، مصر، 1977.

2- علي سعيدان، بيروقراطية الإدارة الجزائرية، الشركة الوطنية للنشر والتوزيع، الجزائر، 1981.

3- محمد بن أبي بكر بن عبد القادر الرازي، مختار الصحاح، مكتبة لبنان، بيروت، 1986.

4- أحمد محيو، محاضرات في المؤسسات الإدارية، ديوان المطبوعات الجامعية، طبعة 05، الجزائر، 1990.

5- جمال الدين أبو الفضل محمد بن مكرم الأنصاري، لسان العرب، المجلد الثاني، طبعة01، دار صادر للنشر، بيروت، لبنان، 1991.

6- عبد المطلب عبد الحميد، التمويل المحلي، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2001.

7- محمد جمال علي هلالي، المحاسبة الحكومية، دار صفاء للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2002.

8- احمد بوضياف، الهيآت الإدارية الاستشارية في الإدارة الجزائرية، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 2001.

9- عبد الصديق شيخ، مداخلة بعنوان تحسين الخدمة للعمومية على مستوى البلدية، ملتقى وطني موسوم بـ " الجوانب القانونية لعلاقة الإدارة بالمواطن "، جامعة المدية، 03 ديسمبر 2017.

10- محمد جمال مطلق الذنيبات، الوجيز في القانون الإداري، دار العلم والثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2003.

11- أحمد محمد غنيم، الإدارة الإلكترونية آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل، المكتبة العصرية، مصر،2003.

12- ثابت عبد الرحمان إدريس، المدخل الحديث في الإدارة العامة، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2003،

13- المرسى السيد حجازي، اقتصاديات المشروعات العامة النظرية والتطبيق، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2004

14- محمد الصغير بعلي، القانون الإداري، دار العلوم للنشر والتوزيع، طبعة 2004، الجزائر، 2004.
15- عمار بوضياف، الوجيز في القانون الإداري، جسور للنشر والتوزيع، طبعة 2005، الجزائر، 2005.
16- عزري الزين، قرارات العمران الفردية وطرق الطعن فيها، دار الفجر للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى سنة 2005، القاهرة، مصر، ص30.
1- ناصر لباد، الوجيز في القانون الاداري، النشاط الاداري، مختبر الدراسات السلوكية والدراسات، طبعة 01، الجزائر، 2006.
17- محمد الصيرفي، الإدارة الإلكترونية، دار الفكر الجامعي للنشر، الإسكندرية، مصر،2006.
18- عمار بوحوش، الاتجاهات الحديثة في علم الإدارة، دار البصائر، الطبعة 02، حسين داي الجزائر، 2008.
19- عصام عبد الفتاح مطر، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر،2008 .
20- محمد الصيرفي، الإصلاح والتطوير الإداري كمدخل للحكومة الإلكترونية، دار الكتاب القانوني للنشر، القاهرة، مصر، 2008.
21- محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الطبعة 01، عمان، الأردن، 2009.
22- عمار بوضياف، شرح قانون البلدية، دار جسور للنشر والتوزيع، الطبعة 01، الجزائر،2012.
23- هاني خلف الطراونة، نظرية الإدارة الحديثة ووظائفها، دار أسامة للنشر والتوزيع، طبعة 01، الأردن، 2012.
24- عبد الكريم ماروك، الميسر في شرح قانون البلدية الجزائري، مكتبة زين الحقوقية والأدبية، طبعة 01، لبنان، 2013.
25- عمار بوضياف، الوجيز في القانون الاداري، جسور للنشر والتوزيع، طبعة03، الجزائر،2013.
26- مريزق عدمان، التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية والاتجاهات الحديثة، جسور للنشر والتوزيع، الجزائر، 2015.
27- عبد القادر برانيس، تسويق الخدمات والخدمات العمومية، مكتبة الوفـاء القانونية، الطبعة الأولى، الإسكندرية، مصر، 2014.

ثانيا: الأطروحات والمذكرات الجامعية.

1- وهيبة غربي، استخدام الشراكة لتحقيق خدمة متميزة في الإدارة المحلية، دراسة حالة مجموعة من بلديات بسكرة، أطروحة دكتوراه، قسم علوم التسيير، جامعة بسكرة 2015/2014.

2- حماد مختار، تأثير الإدارة الكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاته في الدول العربية، مذكرة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، فرع التنظيم السياسي، جامعة الجزائر03، 2007.

3- صباح أسابع، التنظيم البيروقراطي والكفاءة الإدارية، مذكرة ماجيستر في علم الاجتماع، جامعة قسنطينة ،2007.

4-

5- ضريفي نادية، تسيير المرفق العام والتحولات الجديدة، مذكرة ماجيستر في الحقوق فرع الدولة والمؤسسات العمومية، كلية الحقوق، جامعة الجزائر01، 2008/2007.

6- عاشور عبد الكريم، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماجيستر في العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة قسنطينة،2009/ 2010.

7- يطو رزيقة، دور البلديات في تقديم الخدمات العمومية المحلية في الجزائر دراسة حالة بلدية الحراش، مذكرة ماجيستر في العلوم السياسية والعلاقات الدولية تخصص إدارة الجماعات الإقليمية، كلية العلوم السياسية، جامعة الجزائر03، 2011 /2012.

8- قنان نهاد، المفهوم الأوروبي للخدمة العامة وتأثيره على المرفق العمومي الجزائري، مذكرة ماجيستر، كلية الحقوق، جامعة قسنطينة1، الجزائر 2013/2012.

9- بن عيسى ليلى، أهمية التسيير العمومي الجديد في قطاع التعليم العالي، مذكرة ماجيستر في علوم التسيير تخصص تسيير عمومي، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة بسكرة، 2016/2015.

10- حرشاو مفتاح، تأثير البيروقراطية على تحسين الخدمة العمومية في الجزائر، مذكرة ماجيستر في العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة ورقلة، 2016/2015.

11- رحال عبد الرزاق، عصرنة وتحسين الخدمة العمومية في الجزائر، دراسة حالة ولاية المسيلة، مذكرة ماستر علوم سياسية تخصص ادارة الموارد البشرية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الجلفة ،2017/2016.

12- سفيان فوكة، مداخلة بعوان "الحكم الراشد المحلي، بحث في قيم وأدوات التمكين، الملتقى الوطني حول إشكالية الحكم الراشد في إدارة الجماعات المحلية والإقليمية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة ورقلة، أيام 12و 13ديسمبر 2010، ص 11..

13- عبد الرزاق كلتين، تحسين الخدمة العمومية في القانون 10-11 المتعلق بالبلدية، مذكرة ماستر تخصص إدارة أعمال، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة خميس مليانة، السنة الجامعية 2014/2013 .

14- سمية خلاف، البيروقراطية وإشكالية الإصلاح الإداري في الجزائر، إصلاحات البلدية نموذجا. مذكرة ماستر في العلوم سياسية، تخصص تنظيم سياسي وإداري، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة ورقلة، السنة الجامعية 2013-2014.

15- حاكمي حمزة، اصلاح الخدمة العمومية في الجزائر دراسة حالة بلدية سعيدة، مذكرة ماستر في العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة سعيدة، السنة الجامعية 2016/2015.

16- عبد الرزاق حمداني، تحسين الخدمة العمومية في الإدارة البلدية في التشريع الجزائري-بلدية تبسة نموذجا، مذكرة ماستر تخصص قانون إداري، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة تبسة، 2016/2015.

17- شقرانة عز الدين، رابحي شوقي عطية، مساهمة الإدارة المحلية في تفعيل الخدمات العامة – البلدية نموذجا – مذكرة ماستر، كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة زيان عاشور الجلفة، 2017/2016.

ثالثا: المقالات.

1- العربي بوعمامة، رقاد حليمة، الاتصال العمومي والإدارة الإلكترونية-رهانات ترشيد الخدمة العمومية-مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الوادي العدد التاسع، ديسمبر 2014.

2- بوحنية قوي، بن ناصر بوطيب، مقال بعنوان " الإصلاحات السياسية وإشكالية بناء الحكم الراشد في الدول المغاربية-الجزائر نموذجا -"، مجلة الباحث للدراسات الاكاديمية، جامعة الحاج لخضر باتنة العدد 04، ديسمبر 2014.

رابعا: المداخلات.

1- عبد العزيز جراد، مداخلة في ملتقى الحكم الراشد في الإدارة العمومية، المدرسة الوطنية للإدارة، الجزائر ،2010.

2- بومدين طاشمة، مقال بعنوان "الحكم الراشد ومشكلات بناء قدرات الإدارة المحلية الجزائرية «، مجلة التواصل، جامعة عنابة، العدد 26، جوان 2010.

3- ناجي عبد النور، مداخلة بعنوان " دور البلديات في تقديم الخدمات العامة تجربة الجزائر"، مؤتمر استراتيجيات وآليات تعزيز العمل العربي، مركز الملكة رانيا، جامعة اليرموك،2008.

4- دليلة جلايلة، مداخلة في الملتقى الدولي الموسوم بـ " المرفق العمومي في الجزائر ورهاناته كأداة لخدمة المواطن –دراسة قانونية وعلمية – "، جامعة خميس مليانة ،22و23 أكتوبر 2015

5- عبد الصديق شيخ، مداخلة بعنوان تحسين الخدمة للعمومية على مستوى البلدية، ملتقى وطني موسوم بـ " الجوانب القانونية لعلاقة الإدارة بالمواطن "، جامعة المدية،3ديسمبر 2017.

6- كلمة وزير الداخلية والجماعات المحلية بمناسبة الانطلاق الرسمي في إنتاج رخصة السياقة البيومترية الالكترونية بتاريخ 01 افريل 2018، الجزائر، ص 06-07.

خامسا: المواقع الالكترونية.

1. موقع رئاسة الجمهورية:

- www.el- mouradia.dz
- **تاريخ الاطلاع:** 01 ماي 2018
- **ساعة الاطلاع:** 13:00.

2. موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية:

- passeport.interieur.gov.dz **تاريخ الاطلاع** : 02ماي 2018.
- www.interieur.gov.dz **تاريخ الاطلاع** : 02ماي 2018.

3. موقع بوابة المواطن:

- www.elmouwatin.dz
- تاريخ الاطلاع 04 ماي 2018.

4. موقع ولاية المسيلة:

- www.wilaya-msila.dz
- **تاريخ الاطلاع: 14**-05-2018.

-

5. **موقع المعاني الجامع معجم عربي–عربي:**
   - www.almaany.com
   - تاريخ الاطلاع:01ماي 2018.
   - ساعة الاطلاع: 12:00.
6. **موقع جريدة المقام:**
   - www.elmakam.com
   - **تاريخ الاطلاع:**14–05–2018.
7. **علي بن يحي عبد القادر، تأثير طبيعة نظام الحوكمة على الأداء التنموي للأقطار العربية متاح في الرابط:**
   - www.asjp.cerist.dz
   - **تاريخ الاطلاع:** 14–04–2018.
   - **ساعة الاطلاع:** 22:00.

فـهـــــــــــــــرس

مقدمـــــــــــة.....**1**

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لتحسين الخدمة العمومية.....**10**

المبحث الأول: مفهوم تحسين الخدمة العمومية المحلية.....11

المطلب الأول: مفهوم الخدمة العمومية المحلية.....11

الفرع الأول: تعريف الخدمة العمومية المحلية.....11

أولا: مدلول الخدمة العمومية لغتا.....12

ثانيا: مدلول الخدمة العمومية اصطلاحا.....12

ثالثا: مدلول الخدمة العمومية المحلية.....13

الفرع الثاني: مبادئ الخدمة العمومية المحلية.....14

اولا: مبدا الاستمرارية 15

ثانيا: مبدا المساواة.....15

ثالثا مبدا القابلية للتغيير.....16

الفرع الثالث: أنواع الخدمة العمومية المحلية وخصائصها.....17

أولا: أنواع الخدمة العمومية المحلية.....17

ثانيا: خصائص الخدمة العمومية المحلية.....18

المطلب الثاني: مفهوم تحسين الخدمة العمومية واساسه القانوني.....20

الفرع الأول: تعريف تحسين الخدمة العمومية المحلية.....20

الفرع الثاني: الأساس القانوني لفكرة تحسين الخدمة العمومية المحلية.....23

أولا: الدستور.....23

ثانيا: قانون الجماعات الإقليمية 24

ثالثا: النصوص التنظيمية.....24

المبحث الثاني: دواعي تحسين الخدمة العمومية المحلية.....29

المطلب الأول: مشكلات الخدمة العمومية المحلية.....29

الفرع الأول: عراقيل تواجه البلدية في علاقاتها مع الوصاية والمواطنين.....29

أولا: عراقيل تواجه البلدية في علاقاتها مع الوصاية.....30

ثانيا: عراقيل تواجه البلدية في علاقاتها بالمواطنين.....32

الفرع الثاني: المشكلات التقليدية للخدمة العمومية المحلية.....32

أولا: التضخم التنظيمي 32

ثانيا: التمسك بحرفية القوانين والقرارات والتهرب من المسؤولية.....33

ثالثا: التمييز في أداء الخدمة.....33

رابعا: الروتين الإداري.....33

خامسا: التسيب الإداري.....34

المطلب الثاني: امتدادات فكرة تحسين الخدمة العمومية المحلية.....35

الفرع الأول: مبدا تكيف المرفق العام.....35

الفرع الثاني: تجسيد فكرة الحكم الراشد.....36

الفرع الثلث: تجسيد الإدارة الالكترونية.....37

خلاصة الفصل الأول.....40

الفصل الثاني: آليات تحسين الخدمة العمومية على مستوى البلدية.....41

المبحث الأول: التدابير المتخذة لتحسين الخدمة العمومية على مستوى مصالح البلدية.....42

المطلب الأول: التدابير المتخذة على مستوى مصلحة الحالة المدنية.....42

الفرع الأول: رقمنة سجلات الحالة المدنية.....43

أولا: انشاء السجل الوطني الالي للحالة المدنية.....43

ثانيا: آثار انشاء السجل الوطني الآلي للحالة المدنية.....44

الفرع الثاني: تخفيف الإجراءات الإدارية على مستوى مصلحة الحالة المدنية..45

أولا: الإجراءات المتعلقة باستصدار وثائق الحالة المدنية.....45

ثانيا: تسهيل إجراءات تصحيح أخطاء عقود الحالة المدنية.....47

المطلب الثاني: التدابير المتخذة على مستوى مصلحة التعمير والبناء.....48

الفرع الأول: إجراءات منح رخصة البناء.....50

أولا: إيداع ملف طلب رخصة البناء.....50

ثانيا: التحقيق في الطلب المتعلق برخصة البناء.....50

ثالثا: آجال ابداء الآراء 52

رابعا: آجال تسليم مقرر رخصة البناء للمعني.....52

الفرع الثاني: إجراءات منح رخصة التجزئة.....53

أولا: إيداع طلب رخصة التجزئة 53

ثانيا: تحضير ملف طلب رخصة التجزئة.....53

ثالثا: آجال ابداء الآراء 54

رابعا: آجال تسليم مقرر رخصة التجزئة للمعني.....55

المبحث الثاني: التدابير المتخذة لتحسين الخدمة العمومية على مستوى المصالح المستحدثة في البلدية.....56

المطلب الأول: المصالح البيومترية الالكترونية.....56

الفرع الأول: مصلحة بطاقة التعريف الوطنية.....57

أولا: انشاء مصلحة بطاقة التعريف الوطنية بالبلدية.....57

ثانيا: الإجراءات المتخذة لتسهيل الحصول على بطاقة التعريف الوطنية.....59

الفرع الثاني: مصلحة جواز السفر البيومتري.....61

أولا: الإجراءات المتخذة لتحسين مصلحة جواز السفر البيومتري.....62

ثانيا: تحويل مصلحة جواز السفر الى البلدية.....63

الفرع الثالث: رخصة السياقة البيومترية الالكترونية.....64

أولا: تحسينات إجراءات منح رخصة السياقة.....64

ثانيا: اصدار رخصة السياقة البيومترية الالكترونية.....65

المطلب الثاني: مصلحة ترقيم المركبات.....66

الفرع الأول: تحويل مصلحة حركة المركبات الى البلدية.....66

أولا: الوضع قبل ديسمبر 2015.....66

ثانيا: الوضع بعد ديسمبر 2015.....67

الفرع الثاني: الإجراءات المتخذة من اجل تحسين الخدمة في مصلحة حركة المركبات.....67

أولا: انشاء السجل الوطني الآلي لترقيم المركبات.....67

ثانيا: التخفيف من عدد الوثائق المطلوبة 68

ثالثا: تقليص اجل استخراج بطاقة ترقيم المكبات 69

خلاصة الفصل الثاني.....70

خاتمـــــــــــــــــــــــة.....72

قائمة المراجع 75

الفهرس.....87