جامعة يحي فارس بالمدية
كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية
قسم علوم الإعلام والإتصال والمكتبات

الموضوع

أهمية الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية

دراسة حالة المندوبية المحلية لوسيط الجمهورية لولاية المدية

مذكرة ضمن متطلبات الحصول على شهادة ماستر تخصص اعلام واتصال

من إعداد الطالبة:

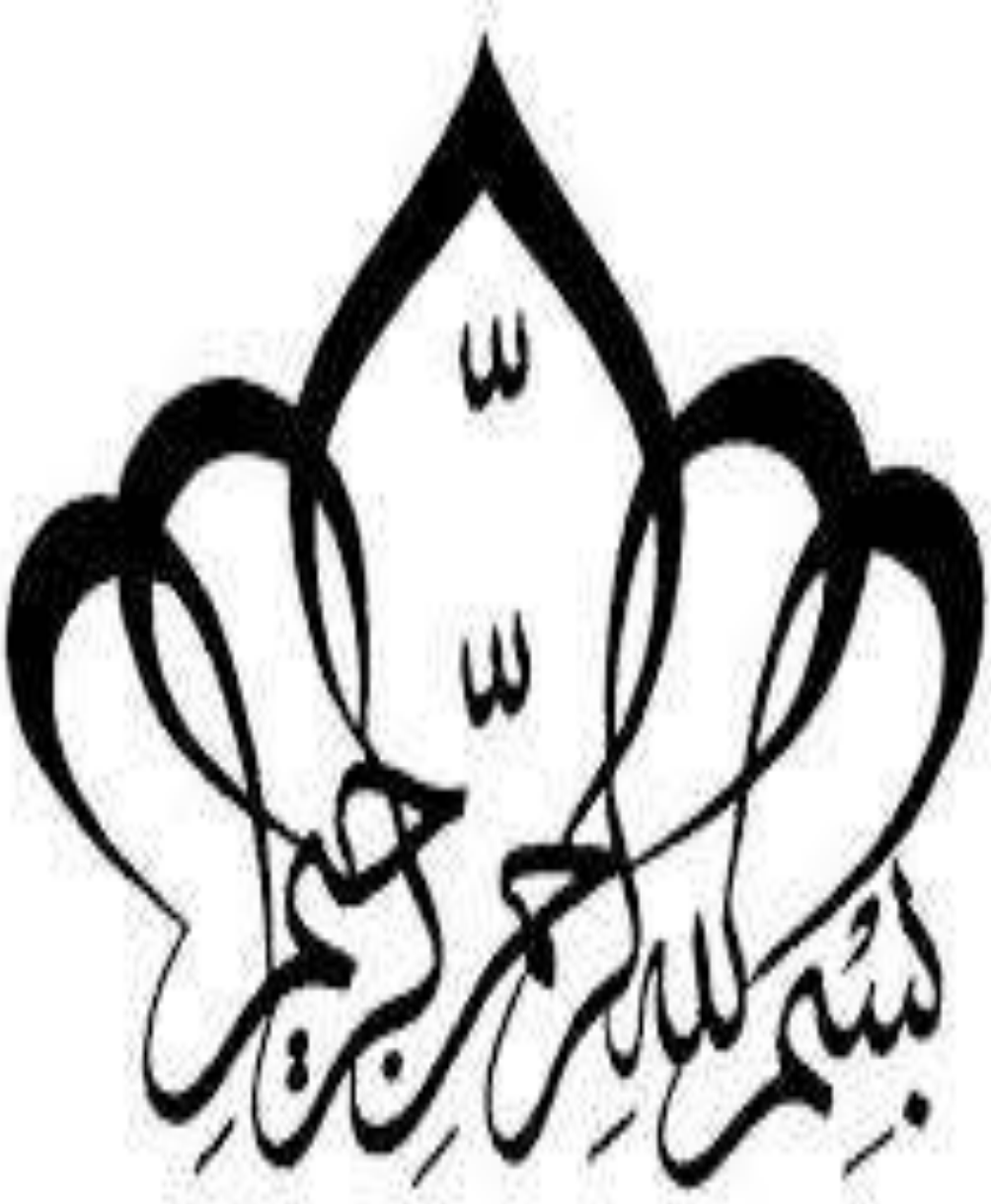
- لامي منال

تحت إشراف الدكتورة: راشدي وردية

- **أعضاء لجنة المناقشة**

اسم ولقب الاستاذ	الـــــرتبة	الجامعـــــة	الصفة
بلقاسمي رابح	أستاذ التعليم العالي	جامعة المدية	رئيسا
وردية راشدي	أستاذ محاضر"أ"	جامعة المدية	مشرفا ومقررا
نادية بوخرص	أستاذ محاضر"أ"	جامعة المدية	ممتحنا

السنة الجامعية 2024 / 2025


بسم الله الرحمن الرحيم

فهرس المحتويات

العنوان	الصفحة
شكر وتقدير	–
الإهداء	–
فهرس المحتويات	–
المقدمة العامة	أ – ك
الجانب النظري	
الفصل الأول : ماهية الرقمنة	–
تمهيد	20
المبحث الأول: أساسيات حول تكنولوجيا المعلومات والإتصال	21
المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والإتصال	21
المطلب الثاني: مفهوم تكنولوجيا الشبكات	25
المطلب الثالث: مجالات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال في المؤسسة	29
المبحث الثاني : ماهية الرقمنة	30
المطلب الأول: مفهوم الرقمنة (تعريف، خصائص، أهمية، أهداف)	30
المطلب الثاني: مبادئ ومتطلبات الرقمنة	38
المطلب الثالث: عناصر وأشكال الرقمنة ومراحل التحول نحو الرقمنة	43
المبحث الثالث: أثر دخول الرقمنة على الخدمة العمومية	50
المطلب الأول: واقع الإدارة التقنية في بيئة العربية	50
المطلب الثاني: مظاهر تطبيق الرقمنة على الخدمة العمومية	51
المطلب الثالث: أثر تطبيق الرقمنة على تحسين جودة الخدمة العمومية	54
خلاصة	57
الفصل الثاني : مفهوم المرفق العام والخدمة العمومية	
تمهيد	61
المبحث الأول: مفهوم المرفق العام	62
المطلب الأول: تعريف المرفق العام	62
المطلب الثاني: عناصر المرفق العام	65
المطلب الثالث: أنواع المرافق العامة	70
المبحث الثاني: إطار معرفي للخدمة العمومية	76

المطلب الأول: تعريف الخدمة العمومية	77
المطلب الثاني: خصائص الخدمة العمومية	83
المطلب الثالث: أهمية الخدمة العمومية	84
المبحث الثالث: معايير وأنواع الخدمة العمومية	86
المطلب الأول: معايير الخدمة العمومية	86
المطلب الثاني: أنواع الخدمة العمومية	91
المطلب الثالث: خصائص الخدمات العامة	94
خلاصة	99
الجانب التطبيقي	
الفصل الثالث : ماهية مؤسسة وسيط الجمهورية	-
تمهيد	102
المبحث الأول: ماهية وسيط الجمهورية والطبيعة القانونية والتنظيم الهيكلي له	103
المطلب الأول: مفهوم و نشأة وسيط الجمهورية	103
المطلب الثاني: تمييز مؤسسة وسيط الجمهورية عن غيرها من المؤسسات	111
المطلب الثالث: الطبيعة القانونية والتنظيم الهيكلي لوسيط الجمهورية في الجزائر	115
المبحث الثاني: النظام القانوني لوسيط الجمهورية من الناحية الوظيفية	132
المطلب الأول: صلاحيات وسيط الجمهورية في الجزائر	132
المطلب الثاني: حدود وسيط الجمهورية في الجزائر	137
المطلب الثالث: تقييم وسيط الجمهورية وأثر تطبيق الرقمنة في المندوبية المحلية في الجزائر	144
المبحث الثالث: نشأة المندوبية المحلية لوسيط الجمهورية والمناقشة العامة لنتائج البحث	157
المطلب الأول: نشأة المندوبية المحلية لوسيط الجمهورية لولاية المدية	157
المطلب الثاني: مجالات الدراسة، أسئلة المقابلة والمناقشة العامة لنتائج البحث	159
المطلب الثالث: المناقشة العامة لنتائج البحث	163
خلاصة	165
الخاتمة العامة	167
إقتراحات وتوصيات	169
المصادر والمراجع	-
الملاحق	-

تشكرات

الشكر والحمد لله أولا على جزيل نعمته وفضله وعونه لي لإنجاز بحثي هذا.

أتقدم بالشكر إلى كل من مد لي يد المساعدة من قريب أو بعيد

إلى الأستاذة المشرفة راشدي وردية، رئيسة قسم علوم الإعلام والإتصال

نظير ما قدمته لي من توجيهات ومساعدات معنوية.

كما لا أنسى الأساتذة الأفاضل الذين كانوا لي نعم الدليل

إلى وسيط الجمهورية لولاية المدية السيد: مُحَمَّد لمين رزقي

الذي كان لي خير معين ولم يبخل علي بمعلوماته ومساعدته

وتسهيلاته لأجل إعداد هذه المذكرة.

أقدم له جزيل شكري وإمتناني

لامي منال



الحمد لله الذي أعانني على هذا الجهد، فبإسمه أبدأ إهدائي

إلى من كلله الله بالهيبة والوقار، إلى من علمني العطاء بدون انتظار، إلى من أحمل إسمه بكل افتخار
إلى روح والدي الغالي رحمة الله عليه.

إلى معنى الحب والحنان، إلى بسمة الحياة وسر الوجود، إلى من كان دعائها سر نجاحي وحنانها
بلسم جراحي، إلى أمي الحبيبة أطال الله عمرها

إلى من كبرت معهم وتربينا مع بعض وتقاسمنا طعم الحياة، إلى سندي إخوتي وأخواتي وأبنائهم
أطال الله في عمرهم و حفظهم من كل مكروه.

إلى من بهم أكبر وعليهم أعتمد، إلى شموعي المضيئة التي تنير درب حياتي، إلى من بوجودهم
أكتسب قوة ومحبة لا حدود لها، إلى من عرفت معهم معنى الحياة، إلى أبنائي وقرة عيني وزوجي
الذي يشاركني حياتي

إلى كل من تعرفت عليهم خلال مشواري الدراسي إلى كل الزملاء والزميلات

لامي منال

المقدمة

مقدمة

في ظل بيئة ديناميكية تتميز بالتعقيد والتغير المستمر، ظهرت التكنولوجيا كعامل مؤثر في كافة الأنشطة والعمليات في مختلف المجالات، خاصة ما يتعلق بمعالجة المعلومات وتداولها وبثها في إطار ما يعرف بتكنولوجيا المعلومات والإتصال، هذه الأخيرة تزايد الطلب عليها وأصبحت هي المورد الأكثر أهمية بالمقارنة مع الموارد الكلاسيكية، وأصبح الإهتمام بتكنولوجيا المعلومات والإتصال الرقمي الشغل الشاغل للمؤسسات، ولم يعد إستخدامها أمرا إختياريا بل أصبح ضرورة ملحة لمجاراة التطورات التي أفرزتها الثورة التكنولوجية.

وقد انعكس التطور الرقمي على المؤسسة الخدماتية في استغلالها لهذه الثورة الرقمية والمعلوماتية من أجل تحقيق قفزة معتبرة، فقد أصبح تطوير الخدمات واحدا من الإتجاهات المهمة والحديثة التي شهدت توسعا كبيرا في السنوات الأخيرة في مختلف المجتمعات بسبب تزايد دورها في الحياة المعاصرة.

تسعى المؤسسة الخدماتية العمومية كغيرها من المؤسسات الخدماتية لمواكبة التطورات التكنولوجية الحديثة التي شهدتها بيئتها، وإيجاد أفضل الآليات لتحسين الخدمات المقدمة لمواطنيها، والتي تجلت في الإستخدامات الإلكترونية ورقمنة أنشطتها المختلفة في إطار السعي إلى التحسين من جودة خدماتها.

من هنا حاولت المؤسسات العمومية في الجزائر تبني مفهوم الرقمنة لتحسين أدائها، فاهتمت بالتوجه نحو تقديم خدمات عمومية رقمية، ومن هذا المنطلق وفي إطار تحسين جودة الخدمة العمومية، حظي مفهوم الرقمنة بإهتمام خاص من طرف المندوبيات المحلية لوسيط الجمهورية، حيث بذلت جهودا في سبيل تحسين خدماتها ونقل إنشغالات المواطنين إلى الجهات المختصة.

تبعا للأهمية المتزايدة للرقمنة والآثار التي أفرزتها تطبيقاتها في المؤسسات الخدمية، تظهر معالم الإشكالية التي نعالجها في التساؤل الجوهري التالي:

- **ما أهمية الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية للمندوبية المحلية لوسيط الجمهورية؟**

1- الفرضية العامة:

- ساهمت الرقمنة في المندوبية المحلية لوسيط الجمهورية في تحسين أداء الخدمة العمومية.

2- التساؤلات الفرعية:

وعلى ضوء الإشكالية المطروحة برزت مجموعة من التساؤلات الفرعية تساعد على الإلمام بحيثيات التساؤل الرئيسي المطروح، وتتمثل فيما يلي:

- هل للرقمنة تأثير على تحسين الخدمة العمومية؟
- ماهو دور الرقمنة في نقل إنشغالات المواطن داخل المندوبية المحلية لوسيط الجمهورية؟
- هل ساعدت الرقمنة في إسترجاع ثقة المواطن في الإدارة؟

3- الفرضيات الجزئية:

إنطلاقا من إشكالية الدراسة والتساؤلات الفرعية السابقة، نضع جملة من الفرضيات كأجوبة أولية لها، وتتمثل هذه الفرضيات في:

- للرقمنة تأثير كبير على تحسين الخدمة العمومية.
- تعتبر الرقمنة من أهم طرق نقل إنشغالات المواطن داخل المندوبية المحلية لوسيط الجمهورية.
- ساعدت الرقمنة بشكل واضح في إسترجاع ثقة المواطن في الإدارة.

4- أسباب إختيار الموضوع:

إن إهتمام الباحث بموضوع دون غيره نابع من مبرارت ذاتية واعتبارات ترتبط بشخص الباحث وإهتماماته وميولاته، وإختياري لهذا الموضوع لم يكن إعتباطيا وإنما نابع من قناعتي بضرورة الخوض فيه بسبب إعتبارات ذاتية وأخرى موضوعية، خاصة وأن هذا الموضوع له علاقة بالتخصص لذلك فإن أهمية الموضوع تفرض على الباحث أولوية الخوض فيه والتوسع أكثر، كذلك أهمية الموضوع وإمكانية إخضاعه للدراسة لإبراز القيمة العلمية لها، لأن الواقع المعاش يحتم ضرورة

الإلتحاق بركب التطور التكنولوجي هذا ما خلق لدينا حيرة تتعلق بأسباب تأخر الجزائر في تحقيق رقمنة شاملة في كل القطاعات وبشكل متكامل فيما بينها رغم نجاح دول عديدة في تبني أبعاد التحول الرقمي، خاصة وأن التكنولوجيات الحديثة تفرض على الفرد ضرورة الإستفادة من الخدمات بشكل سريع وآني وأكثر جودة، هذه الفجوة المعرفية والرقمية في ظل العولمة والتقنيات الحديثة للاتصال والمعلومات خلقت للموضوع عمقا يستحق الدراسة والتمحيص.

أ. أسباب ذاتية:

ترجع رغبتنا في دراسة هذا الموضوع لمحاولة :

- إزالة الغموض والإبهام اللذان يحيطان بهذا النوع من المواضيع ونقص الدراسات التي تطرقت لواقع الخدمة العمومية في الجزائر في عصر التحول الرقمي.
- محاولة تكوين صورة تتسم بالوضوح والشفافية لموضوع الرقمنة والأدوار التي تقوم بها في المؤسسات العمومية كونها تمثل حجر الأساس في تحسين الخدمة العمومية ومدى الإهتمام بالتكنولوجيا والتحديث ومكانتها ضمن أولويات الدولة في ظل العراقيل الموجودة التي تشّوه الصورة الإيجابية للخدمات لدى الجمهور.
- إهتمامي الشخصي بموضوع تحسين الخدمة العمومية عن طريق تبني آليات واقعية للرقمنة الإدارية جاء نتيجة الملاحظة المعمقة لتلك الفوارق في مستوى الخدمات في الجزائر بالمقارنة مع الدول الأخرى، خاصة سرعة ودقة قديم الخدمات وتقريب الإدارة من المواطن وهذا ما يحتم علينا الخوض في الموضوع لمعرفة الأسباب وإقتراح بدائل من شأنها أن تجعل الجزائر رائدة في مجال الإستخدام الرقمي.

ب. أسباب موضوعية:

- البحث عن أساليب وآليات التطوير لتحسين الإدارة الجزائرية التي من شأنها أن ترفع من مستوى الأداء وتقدم خدمات بسرعة ودقة.
- أولوية البحث في الآليات التي من خلالها يتم تحسين الخدمة العمومية، بإعتبار أن هذه الأخيرة يجب أن تتأقلم مع التحولات التكنولوجية والرقمنة.

- أهمية الموضوع والهدف الذي تسعى لتحقيقه المؤسسات العمومية عن طريق إعتماد الرقمنة وتحسين جودة الخدمة.
- عدم كفاءة المورد البشري الذي يتحكم في التكنولوجيا والتأكيد على ضرورة تأهيل الموظفين.

5- أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في حداثة الموضوع، حيث تم الجمع بين متغيرات ذات أهمية بالغة في الوقت الراهن، إضافة إلى المزايا العديدة التي يمنحها التطبيق الجيد للرقمنة من خلال مسايرة المؤسسة الخدماتية للتطورات التكنولوجية.

كما أنه من المهم التعرف على واقع تطبيق الرقمنة في المؤسسات العمومية من بينها المندوبية المحلية لوسيط الجمهورية، ومدى وعيها بدور هذه التكنولوجيا الحديثة واستخداماتها الفعالة في تحسين جودة خدماتها ونقل إنشغالات المواطن بوتيرة سريعة، خاصة بعد أن عرفت هذه التكنولوجيا تطورا ملحوظا في السنوات الأخيرة، كما أن الموضوع إضافة جديدة ومساهمة بناءة في إثراء المكتبة وتبصير القارئين بما أحدثته ثورة الرقمنة في مجال الخدمة العمومية، خاصة مع النقص الملاحظ في معالجة هذا الموضوع.

6- أهداف الدراسة:

جاءت هذه الدراسة بالدرجة الأولى لتسليط الضوء على دور رقمنة الإدارة العمومية كآلية لتحسين خدماتها، وتسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- محاولة توضيح بعض المصطلحات والمفاهيم المتعلقة بالموضوع: الرقمنة، الإدارة العمومية، الخدمة العمومية، وسيط الجمهورية؛
- محاولة إعطاء فكرة عن واقع تطبيق الرقمنة في الإدارة العمومية بالجزائر؛
- محاولة فهم مدى تأثير رقمنة الإدارات العمومية في تحسين خدماتها؛

- معرفة مدى فعالية الرقمنة كآلية في تحسين وترقية الخدمة العمومية من خلال تبسيط الإجراءات الإدارية وسرعتها وتخفيف الأعباء والقيود على المواطن ونقل إنشغالاته؛
- محاولة معرفة مختلف المتطلبات التي تساهم في تطبيق الرقمنة في الإدارات العمومية؛

7- منهج الدراسة:

يساعد المنهج المقارن الباحث على تفسير الظاهرة، ذلك بإبراز وتحديد أوجه الشبه أو الإختلاف بين شيئين أو أكثر من أجل الوصول إلى الحقيقة العلمية بشأن الظاهرة محل الدراسة. لقد تم إستخدام المنهج المقارن في هذه الدراسة للمقارنة بين أداء الخدمة العمومية بين مختلف المؤسسات والإدارات العمومية وكذا المندوبية المحلية لوسيط الجمهورية، واستخلاص التطورات والتغيرات التي تظهر على هذا القطاع.

8- عينة البحث : إعتمدنا في دراستنا على المندوب المحلي لوسيط الجمهورية فقط.

9- أدوات جمع المعلومات:

- **الملاحظة**: تعتبر الملاحظة من الأدوات البحثية المهمة التي يستند إليها الباحث في دراسته، وهي رصد وإدراك الظواهر والمواقف والوقائع عن طريق الحواس سواء وحدها أو بإعتماد الأدوات المساعدة) **.مُحَمَّد شلبي، 2001، ص (237)** .
- تزداد قيمة الملاحظة كطريقة من طرق البحث في الحالات التي يتم رفض الأفراد الإجابة عن الأسئلة الموجهة إليهم، أو عندما لا يتعاون المبحوثون مع الباحث أثناء إستخدام الأدوات البحثية الأخرى، كالمقابلة والإستبيان، بسبب الحرج في ذكر بعض الحقائق، كما أن تكاليفها أقل بكثير من الأدوات البحثية الأخرى، وتتخذ الملاحظة عدة أشكال منها: **الملاحظة المنظمة**؛ متأنية وهادفة وموجهة ودقيقة ومضبوطة عند إستعمال الملاحظة البسيطة التي هي الملاحظة العفوية، غير المقصودة، من أجل البحث عن معلومات معينة والإجابة عن بعض الأسئلة التي

تشغل الباحث، الملاحظة بالمشاركة؛ ويكون الملاحظ مشاركا بشكل فعلي في الموقف الذي يلاحظه) **.محمد عبد الحميد، 2000، ص (392)**.

- **المقابلة:** المقابلة محادثة موجهة بين الباحث والشخص أو أشخاص آخرين بهدف الوصول إلى حقيقة أو موقف معين، يسعى الباحث للتعرف عليه من أجل تحقيق أهداف الدراسة، ووسيلة شفوية، (مباشرة أو هاتفية أو تقنية لجمع البيانات)، يتم خلالها سؤال فرد أو خبير عن معلومات لا تتوفر عادة في الكتب أو المصادر الأخرى.

10- حدود الدراسة:

بالنسبة لحدود الدراسة فهي كما يلي:

حدود الموضوع: دراسة الرقمنة ودورها في تحسين الخدمة العمومية بالمندوبية المحلية لوسيط الجمهورية.

الحدود المكانية: تم حصر حدود الدراسة الميدانية في مقر المندوبية المحلية لوسيط الجمهورية بولاية المدية أين تم إجراء مقابلة شخصية مع وسيط الجمهورية.

الحدود الزمانية: امتدت الدراسة لمدة أربعة أشهر (فيفري 2024 إلى غاية ماي 2024).

11- الإطار العام للدراسة:

تم تقسيم دراستنا إلى ثلاثة فصول، فصلين نظريين وفصل تطبيقي.

حيث تناولنا في الفصل الأول ماهية الرقمنة والذي ينقسم إلى ثلاثة مباحث:

- المبحث الأول: أساسيات حول تكنولوجيا المعلومات والإتصال
- المبحث الثاني: ماهية الرقمنة
- المبحث الثالث: أثر دخول الرقمنة على الخدمة العمومية.

أما في الفصل الثاني تناولنا مفهوم المرفق العام والخدمة العمومية والذي ينقسم إلى ثلاثة مباحث

- المبحث الأول: مفهوم المرفق العام
- المبحث الثاني: إطار معرفي للخدمة العمومية
- المبحث الثالث: معايير وأنواع الخدمة العمومية.

و أخيرا في الفصل الثالث تناولنا الجانب التطبيقي وهو دراسة ميدانية للمندوبية المحلية لوسيط الجمهورية لولاية المدية وينقسم إلى ثلاثة مباحث

- المبحث الأول: ماهية مؤسسة وسيط الجمهورية
- المبحث الثاني: تقييم مؤسسة وسيط الجمهورية في الجزائر
- المبحث الثالث: مجالات الدراسة، أسئلة المقابلة والمناقشة العامة لنتائج البحث.

12- مصطلحات الدراسة:

تعتبر تحديد المفاهيم من الخطوات الضرورية لنجاح أي بحث علمي وخاصة في العلوم الاجتماعية والإنسانية ذلك أن المنظور الأول لتصميم بحث دقيق وبعيد عن الغموض يتطلب الإهتمام بجميع المتغيرات التي يمكن أن تكون به، حتى يتم كبح مجال التأويل الشخصي للقارئ وتجنبا لذلك ارتأينا تحديد المفاهيم الأساسية التالية:

أ. **مفهوم الرقمنة:**

- **لغة:** تدل مادة رقم في المعاجم اللغوية العربية على جملة من المعاني أهمها التعجيم والتبيين والكتابة والقلم والخط، ويقول إبن منظور "الرقم والترقيم تعجيم الكتاب ورقم الكتاب يرقمه رقما أعجمه وبينه، وكتاب مرقوم، أي قد

بينت حروفه بعلاماتها من التنقيط وقوله عز وجل"كتاب مرقوم" كتاب مكتوب ولمرقم القلم والرقم: الكتابة والختم. والرقم: ضرب مخطط من الرشي ورقَم الثوب يرقمه رقما ورقمه خططه.[1]

- **إصطلاحا:** يعرف سعيد يقطين الترقيم التناظري النمط (Numérisation) بأنه: "عملية نقل أي صنف من الوثائق (أي الورقي) إلى النمط الرقمي، وبذلك يصبح النص والصورة الثابتة أو المتحركة والصوت أو الملف مشفرا إلى أرقام لأن هذا التحويل هو الذي يسمح للوثيقة أيا كان نوعها بأن تصير قابلة للإستقبال والإستعمال بواسطة الأجهزة المعلوماتية"، وهنا يتضح أن ترقيم النص هو عملية تحويل النص المكتوب المطبوع أو المخطوط من صيغته الورقية إلى صيغته الرقمية ليصبح قابلا للمعاينة على شاشة الحاسوب.[2]

ب. مفهوم الخدمة:

- **لغة:** الخدمة (مص .خَدَمَ) ما يقدم من مساعدة في قضاء حاجة.[3]
- **إصطلاحا:** عرف **فكاتلل Phkatlel** الخدمة بأنها: « أي نشاط أو إنجاز أو منفعة يقدمها طرف ما لطرف آخر، وتكون أساسا غير ملموسة ولا ينتج عنها أي ملكية، وإن إنتاجها وتقديمها يكون مرتبطا بمنتج مادي ملموس أو لا يكون ».[4]

ج. الخدمة العمومية: تعرف **"مدرسة الخدمة العامة "** الخدمة العمومية بأنها: « هي كل وظيفة يكون أدائها مضمونا ومضبوطا ومراقبا من قبل الحاكمين لأن تأدية هذه الوظيفة أمر ضروري لتحقيق وتنمية الترابط الاجتماعي ومن طبيعة لا تجعلها تتحقق كاملة إلا بفضل تدخل قوة الحاكمين».[5]

---

[1] بضياف زهير، **دور الرقمنة في ضمان جودة الخدمة العمومية** – الرهانات والتحديات تطبيق –خدمتي– في قطاع الموارد المائية، مجلة التميز الفكري للعلوم الإجتماعية والفكرية، العدد الخاص بالملتقى الإفتراضي الدولي، جامعة الشاذلي بن جديد، الطارف، نوفمبر 2021، ص 69.

[2] بضياف زهير ، المرجع السابق ذكره، ص 70.

[3] جميل أبو نصري، طلعت هشام قبيعة، رمزية نعمة حسن، **قاموس المتقن المدرسي الوجيز عربي– عربي**. دار الراتب الجامعية، بيروت، 2006، ص 85.

[4] نور الدين بوعنان **"جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء: دراسة ميدانية في المؤسسة المينائية لسكيكدة"**، (رسالة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماجستير في التسويق، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة مُحَّد بوضياف– المسيلة– 2007)، ص58.

[5] عبد القادر براينيس، **"التسويق في مؤسسات الخدمات العمومية: دراسة على قطاع البريد والاتصالات في الجزائر"**، (أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2007)، ص5

د. مفهوم الدور:

- **لغة:** يمكن فهم كلمة (الدور) بدلالة الحركة في محيط أو بيئة معينة من الفعل (دار)، دوراً، ودوراناً، بمعنى طاف حول الشيء، ويقال أيضا دار حوله، وبه، وعليه، وعاد إلى الموضع الذي أبتدأ منه.[1]

- **إصطلاحا:** فالدور لا يرتبط بمجال معين إذ يتحدد دون غيره ويدخل في إختصاصات مختلفة اقتصادية وسياسية وإجتماعية وطبيعية، وذلك ضمن عملية تحديد النتائج الخاصة بطبيعة العلاقات الارتباطية بين جزيئات ظاهرة ما، أو بين مجموعات محددة من الظواهر، وحتى في نطاق المجال الواحد يمكن إن يظهر التنوع في معنى الدور، وبالتالي في تعريفه، وإذا ما نظرنا في إطار حقل العلوم السياسية نجد إن له أكثر من تعريف ،إذ يعرف في المصطلحات السياسية والاقتصادية والاجتماعية بأنه موقف أو سلوك أو وظيفة لشخص داخل مجموعة.[2]

13- الدراسات السابقة

أولا: المتعلقة بالرقمنة والخدمة العمومية:

1. **دراسة بضياف زهير**، دور الرقمنة في ضمان جودة الخدمة العمومية – الرهانات والتحديات تطبيق "خدمتي" في قطاع الموارد المائية، نوفمبر 2021، مقال نشر في مجلة التميز الفكري للعلوم الاجتماعية والإنسانية، العدد الخاص للملتقى الافتراضي الدولي الحوكمة الإلكترونية والتنمية المستدامة في الدول النامية الواقع والتحديات، حيث هدف المقال إلى إبراز دور الرقمنة في ضمان جودة الخدمة العمومية بالمؤسسة العمومية الجزائرية، والجهود المبذولة من طرف الدولة الجزائرية من أجل ضمان استمرارية تقديم الخدمات العمومية للمواطنين عن طريق استحداث أنظمة وتطبيقات رقمية إلكترونية تسمح باستخدام تقنية التحادث عن بعد ضمن تطبيق "خدمتي"، الذي يهدف للحد قدر المستطاع من التواصل المباشر مع المواطنين والمؤسسات، وضمان سهولة معالجة طلباتهم، وإزالة عناء التنقل، وطوابير الانتظار في ظل استمرار انتشار وباء كورونا.

[1] إبراهيم مصطفى، وآخرون، **المعجم الوسيط**، المكتبة الإسلامية للطباعة والنشر، القاهرة، 1972،ص 302.

[2] أعياد عبد الرضا آل عبدال، **دور مصر في النظام الشرق أوسطي وأفاقه المستقبلية**، رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية التربية (أبن رشد) ، جامعة بغداد، 2006، ص1.

وقد خلصت الدراسة إلى أن هذه الخدمة لم تستعمل بالكيفية المطلوبة التي تفرضها الحداثة والعصرنة في زمن التحدي التكنولوجي، والدليل على ذلك أن الخدمة التي يوفرها تطبيق "خدمتي" لم يحقق التجاوب المنتظر من المواطنين الذين فضلوا البقاء أسرى الأساليب التقليدية في قضاء حاجياتهم.

2. **دراسة يغني سامية، مديني عثمان، عوادي مصطفى**، الخدمة العمومية في ظل تحديات الرقمنة ومتطلبات الجودة، جوان 2021، مجلة دراسات في الإقتصاد وإدارة الأعمال، حيث هدفت الدراسة إلى تحليل وتقييم تجربة رقمنة الأداء بمؤسسة الضمان الاجتماعي الفرع الجهوي بولاية الوادي قدرتها على مواكبة الحداثة وتوفير متطلبات الجودة الخدمية، شمل التحليل عينة من المتعاملين عبر بوابتها الرقمية، وتوصلت الدراسة إلى تسجيل مستويات جيدة على مستوى معايير جودة الخدمات المقدمة ينبغي تثمينها.

ثانيا: ما يميز الدراسة الحالية

إن الدراسة التي قمنا بها هي دراسة مكملة للدراسات السابقة التي وردت في نفس السياق، وذلك من خلال تسليط الضوء على الخدمات العمومية المقدمة من طرف الإدارة العمومية (المندوبية المحلية لوسيط الجمهورية) تحديدا خاصة أنها تتوفر على منصة إلكترونية لإيداع عريضة أو شكوى، بالإضافة للتطرق إلى مفهوم جديد شرعت المؤسسات العمومية في تطبيقه حديثا وهو الرقمنة، وإبراز دورها في تحسين جودة هذه الخدمات ونقل إنشغالات المواطنين بأسرع وقت ممكن لمعالجتها.

إن موضوع الخدمة العمومية والرقمنة في الإدارة العمومية يكتسي في حد ذاته الطابع السياسي أكثر منه اقتصادي أو خدماتي، حيث أن أغلب الدراسات التي أجريت في هذا الموضوع تناولته من جانب السياسي أما الدراسة الحالية فقد تناولت أثر الرقمنة في الإدارة العمومية وفي ميدان جديد أستحدث مؤخرا وهو وساطة الجمهورية، إذ تعد هذه الدراسة من أهم الدراسات في البيئة المحلية التي تتناول رقمنة الإدارات العمومية كآلية لتحسين خدماتها بالمندوبية المحلية لوسيط الجمهورية بولاية المدية بإعتبار أنه لا توجد دراسات سابقة في المجال نفسه، آخذين بعين الإعتبار وجهة نظر وسيط الجمهورية شخصيا حول الموضوع، لذا تأتي هذه الدراسة إستكمالا لجهود الباحثين في هذا المجال ولسد النقص في هذا الحقل الدراسي، إذ حاولت الربط بين رقمنة الإدارة العمومية وتحسين الخدمة، كما يمكن أن تكون مرجعا لدراسات مستقبلية تعالج الموضوع من زاوية أخرى

وعلى هذا الأساس يمكننا القول أن هذه الدراسة تتفق مع الدراسات السابقة من حيث تناول موضوع الرقمنة في قطاع آخر أما الإختلاف بين دراستنا وبين الدراسات السابقة يكمن فيما يلي:

- طبيعة المؤسسة والخدمات المقدمة من طرفها (إدارة عمومية)؛
- حدود الزمنية والمكانية المدروسة؛
- المنهج المستخدم في الدراسة وكذا مجتمع الدراسة.

14- صعوبات الدراسة:

لقد أعترضت الباحث مجموعة من الصعوبات، والمتعلقة بجمع المعلومات والمتمثلة في ندرة المراجع، التي تتناول موضوع الرقمنة عند وسيط الجمهورية، نظرا لحداثة هذا الموضوع من جهة، وتداخله مع موضوع الإدارة الإلكترونية من جهة أخرى.

أما فيما يخص الصعوبات المتعلقة بجمع المعلومات فنجد أن عينة البحث متمثلة فقط في وسيط الجمهورية، وهذا ما صعب في الحصول على المعلومات الكافية حول موضوع الدراسة. حتى أن أغلب المواطنين لا يعلمون شيئا عن المنصة الرقمية إذ إعتادوا على إيداع العرائض والشكاوي على مستوى المندوبية والمقابلات الشخصية مع المندوب المحلي أو عبر البريد.

الجاذب النظري

الفصل الأول

تمهيد

في عالم معاصر برزت فيه تكنولوجيا المعلومات والإتصال، أصبحت المؤسسات على اختلافها تتنافس لتطبيق وتعميم هذه التقنية بتوفير كافة الإمكانات الضرورية من عتاد وبرامج وتأهيل العنصر البشري وإدخال شبكة الأنترنت إلى إدارتها، وذلك بهدف تقديم خدماتها للمواطنين إلكترونيا وتسهيلها بعيدا عن البطء في تأدية المهام والأنشطة.

إن استخدام التكنولوجيا الحديثة أدى إلى التقليل من الوثائق والتحول نحو إدارة إلكترونية، ونتيجة لهذا التحول ظهرت الرقمنة من خلال تنفيذ مختلف المعاملات إلكترونيا، وذلك باستخدام وسائل إلكترونية حديثة ملائمة لطبيعة ومتطلبات هذا التطور، و هذا ما سنتطرق له في هذا الفصل، والذي نتناول فيه ثلاثة مباحث:

- المبحث الأول: أساسيات حول تكنولوجيا المعلومات والإتصال.
- المبحث الثاني: ماهية الرقمنة.
- المبحث الثالث: أثر دخول الرقمنة على الخدمة العمومية.

المبحث الأول: أساسيات حول تكنولوجيا المعلومات والإتصال

تعد تكنولوجيا المعلومات والإتصال من أهم المجالات التي شهدت تطورا هائلا في عالمنا المعاصر، وتعتبر إحدى العوامل الرئيسية التي تقود التقدم في القرن الحالي، فهي قد غيرت الطريقة التي نعيش ونتعلم ونعمل بها ونتواصل من خلالها، حيث وفرت أدوات الإتصال عبر العالم، وسنحاول في هذا المبحث التطرق إلى أهم الجوانب المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والإتصال.

المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والإتصال

سنتطرق في هذا المطلب إلى تعريف تكنولوجيا المعلومات و الإتصال، إضافة إلى ذكر أهم خصائصها.

أولا: تعريف تكنولوجيا المعلومات و الإتصال

قبل التطرق والخوض في تكنولوجيا المعلومات والإتصال سنحاول التعرف على أهم المصطلحات ذات الصلة بالموضوع، وذلك بتناول كل مصطلح على حدى رغم تداخل بعضها ببعض.

1. تعريف التكنولوجيا:

يعود أصل كلمة التكنولوجيا تحديدا إلى اللغة اللاتينية والمركبة من كلمتين هما "Techno" وتعني الفن أو الصناعة، وكلمة "Logos" وتعني الدراسة أو العلم، وتعني في مجملها علوم (دراسات) الصناعة (الفنون)، حيث تعد التكنولوجيا علما لأنها تركز على الأساليب والبحوث والأمور العلمية، وتعتبر فنا لأن الخبرات والمهارات الفنية تستخدم للتأكد من خدمة التكنولوجيا لحاجات المنظمة والمجتمع.[1]

[1] غسان قاسم داود اللامي، **إدارة التكنولوجيا**، ط1، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007، ص ص: 22، 23.

2. تعريف المعلومات:

يمكن تعريف المعلومات بأنها: "المعرفة التي تنتج عن عمليات معالجة البيانات، وتساعد متخذي القرارات في أي منظمة على اتخاذ القرارات اللازمة لهم، من خلال الاعتماد على الطرق التحليلية والإستنتاجية بشكل أكبر من الإعتماد على طريقة التخمين أو الحكم الحدسي والتي تضطر الإدارة للجوء إليها في غياب المعلومات، حيث أن المعلومة تزيد المعرفة"[1]

3. تعريف الإتصال:

إن كلمة إتصال "Communication" مأخوذة من الأصل اللاتيني لكلمة "Communes" والتي تعني عام أو مشترك، فللإتصال وظيفة دقيقة ومحددة، وهي المشاركة في تبادل الحقائق والأفكار والآراء عن طريق إنتقال المعلومات أو الأفكار أو المواقف من شخص أو جماعة إلى أشخاص أو جماعات، باستخدام رموز ذات معنى موحد ومفهوم لدى الطرفين.[2]

4. تعريف تكنولوجيا المعلومات:

تعرف تكنولوجيا المعلومات على أنها: "التنظيم والإستخدام الفعال والمؤثر لمعرفة الإنسان وخبرته، من خلال وسائل ذات كفاءة تطبيقية عالية، وتوجيه الإكتشافات والقوى الكامنة المحيطة بنا لغرض التطوير وتحقيق الأداء الأفضل، أي التطبيق المنظم للمعرفة العلمية ومستجداتها من الإكتشافات في تطبيقات وأغراض عملية"[3]

[1] علاء عبد الرزاق سالمي، **نظم إدارة المعلومات**، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر، 2003، ص: 8.

[2] بشير العلاق، **الإتصال في المنظمات العامة**، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص ص: 17، 18.

[3] هاشم فوزي العبادي، جليل كاظم العارضي، **نظم إدارة المعلومات**، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2012، ص 20.

5. تعريف تكنولوجيا الإتصال:

تكنولوجيا الإتصال هي أي أداة أو جهاز أو وسيلة تساعد على إنتاج أو توزيع أو تخزين أو استقبال أو عرض البيانات، فهي تعرف بأنها "الآلات أو الأجهزة الخاصة أو الوسائل التي تساعد على إنتاج المعلومات وتوزيعها واسترجاعها وعرضها".[1]

6. تعريف تكنولوجيا المعلومات و الإتصال:

يمكن تعريف تكنولوجيا المعلومات و الإتصال بأنها: "مجموعة الوسائل المستخدمة لإنتاج واستغلال وتوزيع المعلومات بكل أشكالها وعلى اختلاف أنواعها: المكتوب، المسموع والمرئي، أو هي مجموعة التقنيات المستخدمة في معالجة ونقل المعلومات خاصة الإعلام الآلي، الأنترنت، الإدارة الإلكترونية للأنشطة وغيرها من الدعائم الإلكترونية المساعدة في عمليات الإتصال".[2]

تتسم تكنولوجيا المعلومات والإتصالات بالإنتشار والسرعة، حيث أنها تستخدم لإيصال المعلومات والأنشطة إلى مجموعة من الأفراد، البيانات، الإجراءات، المكونات المادية، الأجهزة والبرمجيات التي تعمل مع بعضها البعض من أجل الوصول إلى الأهداف المرجوة.[3]

ومن خلال ما سبق يمكن تعريف تكنولوجيا المعلومات والإتصال بأنها: مجموعة من الموارد والقدرات التي تستخدم في معالجة وإرسال وبث وتخزين واستقبال المعلومات والبيانات عبر تكنولوجيا الحاسبات والإتصالات بكفاءة عالية من أجل الوصول للأهداف المسطرة.

---

[1] حسن عماد مكاوي، محمود علم الدين، **تكنولوجيا المعلومات والإتصال**، ط1، الدار العربية للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2009، ص: 6.

[2] العياشي زرزار، كريمة غياد، **إستخدامات تكنولوجيا المعلومات والإتصال في المؤسسة الاقتصادية**، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2016، ص: 3.

[3] رزان علي عمر عبد المهدي، **أثر تكنولوجيا المعلومات والإتصالات وعناصر المزيج التسويقي على جودة الرعاية الصحية**، مذكرة ماجستير، تخصص الأعمال الإلكترونية، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن، 2016، ص: 1.

ثانيا: خصائص تكنولوجيا المعلومات و الإتصال.

تتميز تكنولوجيا المعلومات والإتصال بمجموعة من الخصائص، أهمها:[1]

1. **تقليص الوقت والمسافة:** فتكنولوجيا المعلومات والإتصال جعلت كل الأماكن – إلكترونيا- متجاورة، وأتاحت وسائل تخزين تستوعب حجما هائلا من المعلومات المخزنة والتي يمكن الوصول إليها بسهولة.
2. **الذكاء الصناعي:** فأهم ما يميز تكنولوجيا المعلومات والاتصال هو تطوير المعرفة وتقوية فرص تكوين المستخدمين من أجل الشمولية والتحكم في عملية الإنتاج.
3. **تكوين شبكات إتصال:** تتوحد مجموعة التجهيزات من أجل تشكيل شبكات الإتصال، وهذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستعملين والصناعيين، وكذا منتجي الآلات، ويسمح بتبادل المعلومات مع النشاطات الأخرى.
4. **التفاعلية:** أي أن مستعمل هذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبلا ومرسلا في نفس الوقت، وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة.
5. **اللاتزامنية:** وتعني أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال يتيح إمكانية استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم.
6. **اللامركزية:** وهي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات والإتصال، فالأنترنت مثلا تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال، فلا يمكن لأي جهة أن تعطلها على مستوى العالم.
7. **قابلية التوصيل والحركة:** وتعني إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية المتنوعة، بحيث يمكن للمستفيد أن يستخدمها أثناء تنقلاته ومن أي مكان.
8. **قابلية التحويل:** إمكانية نقل المعلومات من وسيط لآخر، مع إمكانية التحكم في نظام الاتصال.
9. **اللاجماهيرية:** أي إمكانية توجيه الرسالة الاتصالية لفرد واحد أو جماعة معينة، أي إمكانية التحكم فيها، حيث تصل مباشرة من المنتج إلى المستهلك.

[1] عبد الحكيم معوج، **إستخدامات تكنولوجيا المعلومات والإتصالات في بيئة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة**، أطروحة دكتوراه، تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر3، 2012، ص ص: 12، 13.

10. **العالمية:** حيث أن مجال نشاط هذه التكنولوجيا واسع ويشمل مساحات غير محدودة من العالم، حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة تنتشر عبر مختلف مناطق العالم.[1]

المطلب الثاني: مفهوم تكنولوجيا الشبكات.

لقد أصبحت الأنترنت همزة وصل بين دول العالم، والمحرك الفعال لمختلف الأنشطة والمجالات على المستوى العالمي، لذا سنحاول في هذا المطلب التطرق إلى بعض المفاهيم حول هذه الشبكة.

أولا: الشبكة العالمية للمعلومات "الأنترنت":

1. التطور التاريخي للأنترنت:

لقد مرت الأنترنت بمجموعة من المراحل حتى تصل إلى ما هي عليه اليوم، وسنوجز أهم هذه المراحل فيما يلي:[2]

صمم "بارن" من مؤسسة "رائد" الأمريكية عام 1964 نوعا من الشبكات لا يعتمد على معالج مركزي، و قامت وكالة للمشروعات البحثية المتقدمة لوزارة الدفاع الأمريكية بإنشاء شبكة "أربانت" (Arpanet) وذلك عام 1969، وكان الهدف منها تأمين المعلومات العسكرية، فقد روعي في تصميمها ضمان استمرارها في القيام بأعمالها الرئيسية، حتى في حالة تعطل بعض أجزائها نتيجة لضربات معادية.

وفي عام 1974، بدأت دراسة استخدام بروتوكول (IP/TCP) في الإتصالات الأنترنت، وبحلول عام 1983، استخدمت أربانت بكفاءة كبيرة خصوصا في الجامعات، إلى حد أنها بدأت تعاني من إزدحام يفوق طاقتها، وأصبح من الضروري إنشاء شبكة جديدة، وهنا ظهرت "ميلنت" لتخدم المواقع العسكرية فقط، وأصبحت "أربانت" من مسؤولية مؤسسة العلوم الوظيفية الأمريكية.

في عام 1990، أغلقت أربانت لتتحول كلية إلى (NET NSF)، ومن جانب آخر فقد أدى التوسع في إستخدام شبكة إنترنت في عام 1991 إلى قيام جامعة "مينوسوتا" الأمريكية بإنجاز برنامج جديد يمثل تسهيلات جديدة في الوصول

[1] عبد الحكيم معوج، مرجع سابق ذكره.

[2] مصطفى رجب، **الإعلام والمعلومات في الوطن العربي في ظل إرهاب العولمة**، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص: 218.

إلى المعلومات المخزنة في الشبكة أطلقت عليه إسم (Gopher)، وفي العام التالي طرحت مؤسسة تعرف باسم (CERN) مشروع الشبكة العنكبوتية العالمية (Web Wide World) والتي اشتهرت بالاسم (WWW) والتي أحدثت تطورا مهما في الإنترنت، وأصبحت تقدم الخدمات الواسعة والمهمة في مسيرة الإنترنت التاريخية.[1]

2. تعريف الأنترنت:

يمكن تعريف الأنترنت بأنها: "عبارة عن نظام عالمي لتبادل المعلومات والبيانات ونقلها بطريقة تبديل الحزم باستعمال بروتوكول الأنترنت القياسي (IP) عن طريق مجموعة من الحاسبات الموصولة ببعضها البعض، والتي تكون مجموعة من الشبكات الصغيرة في المنازل والشركات والمؤسسات الحكومية والجامعات وغيرها، والمتصلة والموصلة ببعضها من أجل الوصول إلى شبكة واحدة كبيرة.[2]

وبشكل مفصل شبكة الأنترنت هي "شبكة عملاقة تضم عشرات الآلاف من الشبكات والحواسيب المرتبطة في مئات الدول، وتستخدم هذه الأخيرة بروتوكول النقل والسيطرة (TCP) وبرتوكول الانترنت (IP) لتأمين الإتصالات الشبكية، لذا فإنها أوسع شبكة في العالم تزود المستخدمين بالعديد من الخدمات كالبريد الإلكتروني، نقل الملفات والأخبار، والوصول إلى الآلاف من قواعد البيانات.[3]

من خلال التعريفين السابقين، يمكن تعريف الأنترنت بأنها شبكة عملاقة، تتكون من آلاف الشبكات، وتضم الملايين من الحواسيب وأعداد هائلة من المستخدمين الذين تمكنهم من الإطلاع والحصول على مختلف المعلومات.

3. خصائص الأنترنت:

تتميز شبكة الأنترنت بمجموعة من الخصائص من بينها:[4]

- ✓ **شبكة الشبكات:** بمعنى أن الأنترنت هي شبكة واسعة النطاق تضم بداخلها مجموعة من الحاسبات الآلية سواء العامة أو الخاصة.

[1] عامر إبراهيم قنديلي، إيمان فاضل السامرائي، **تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها**، ط1، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص: 4.
[2] محمود جاسم الصميدعي، ردينة عثمان يوسف، **التسويق الإلكتروني**، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2012، ص: 19.
[3] سليمان مصطفى الدلاهمة، **نظم المعلومات المحاسبية وتكنولوجيا المعلومات**، ط1، دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص ص: 393، 394.
[4] طارق طه، **التسويق بالأنترنت والتجارة الإلكترونية**، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2006، ص: 601.

- ✓ **مستخدمو الشبكات مجهولون:** فهي شبكة دولية يتعامل معها مستخدمون مجهولون لبعضهم البعض، وبدون تحكم مركزي ولا مراقبة.
- ✓ **ذات قدرات غير محدودة:** فأداء الشبكة لا ينخفض بزيادة عدد مستخدميها، وخدمات الشبكة متاحة لعدد لا نهائي من المستخدمين.

بالإضافة للخصائص السابقة، تتميز الانترنت بأنها:[1]

- ✓ **وسيلة تفاعلية وليست جماهيرية:** مثل التلفاز ووسائل الإتصال التقليدية الأخرى، فالأنترنت يؤمن الإتصالات التفاعلية المباشرة باتجاهين (بين المؤسسة وعملائها، وبين المؤسسة والمؤسسات الأخرى).
- ✓ **للأنترنت بروتوكول يسمى (IP/TCP):** وهو بروتوكول مفتوح، أي عدم وجود مؤسسة تدعي ملكيتها للأنترنت.
- ✓ **الأنترنت شبكة مفتوحة:** فهي ليست شبكة مغلقة كالتي تملكها مؤسسات الكابل والإتصالات الهاتفية (أي عدم وجود شروط وقواعد تحكم المشتركين فيها).

ثانيا: الأنترانت والإكسترانت:

1. تعريف الأنترانت:

"هي شبكة داخلية خاصة بالمنظمة، هذا النوع من الشبكات يتيح العمل وتناقل البيانات ما بين العاملين في المنظمة الواحدة فقط، ويمكن اقتصاره أيضا على عدد محدد من هؤلاء العاملين، بحيث لا يستطيع مستخدمو الأنترانت العاديين الوصول إلى المعلومات المخزنة فيها (أي داخل المنظمة)، وتعتمد هذه الشبكات حاليا كنوع من تحقيق أمن المعلومات للشركات والمؤسسات المختلفة".[2]

ويمكن تعريفها بأنها: "شبكة محوسبة داخل المنظمة الواحدة، مستندة في عملها على تكنولوجيا الأنترنت والشبكة العنكبوتية ومعاييرها، أي موقع ويب خاص بالشركة مصمم فقط من أجل موظفيها، ويقتصر الدخول للشبكة الداخلية

[1] محمد الصيرفي، **التسويق الإلكتروني**، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2008، ص: 16.

[2] إيمان فاضل السامرائي، محمد الزعبي، **نظم المعلومات الإدارية**، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2004، ص:182.

فقط على العاملين في الشركة عن طريق كلمة مرور، التي تزودهم بها إدارة الشركة، بينما لا يستطيع مستخدمو شبكة الأنترنت الآخرين الدخول أو الوصول لهذه المعلومات".[1]

من خلال التعريفين السابقين، يمكن تعريف الأنترانت بأنها شبكة محلية تستخدم نفس التقنيات المستعملة في الأنترنت، لكنها مصغرة بحيث تسمح للأعضاء المسجلين في الشركة فقط بالدخول إليها، ومن بين مزاياها إرتفاع مستوى الحماية بها مقارنة بشبكة الأنترنت.

2. تعريف الإكسترانت:

"شبكة الإكسترانت هي شبكة تصممها المنظمة لتلبية إحتياجات الناس من المعلومات ومتطلبات المنظمات الأخرى الموجودة في السوق، وتستخدم الشبكة تقنيات الحماية لمنع محاولات الدخول غير الشرعي إلى ملفات وبرامج ونظم قواعد الشبكة، وتستند على تقنيات شبكة الأنترنت وتوجه إلى البيئة الخارجية، ولكن ضمن نطاق محدود بنوع العلاقة التي تريدها الشركة".[2]

ويمكن تعريف الإكسترانت بأنها: "شبكة داخلية يسمح لبعض شركاء العمل الخارجيين بالدخول لها لأسباب إستراتيجية، وعادة ما يكون الوصول للمعلومة فيها جزئيا".[3]

من خلال هذين التعريفين، يمكن تعريف الإكسترانت على أنها مجموعة من الشبكات الداخلية مرتبطة فيما بينها عن طريق الانترنت، تسمح بتبادل الملفات والمعلومات فيما بين المتعاملين الداخليين والخارجيين ضمن نطاق تحدده الشركة.

[1] سعيد جمعة عقل، نور الدين أحمد النادي، **التسويق عبر الأنترنت**، ط1، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006، ص: 14.

[2] سعد غالب ياسين، **أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات**، ط1، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005، ص: 1.

[3] محمد طاهر نصير، **التسويق الإلكتروني**، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2004، ص: 39.

المطلب الثالث: مجالات تطبيق تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في المؤسسة

نظرا لأهمية تكنولوجيا المعلومات والإتصال، سعت معظم المؤسسات لإعتمادها وتطبيقها في مختلف المجالات، فيمكن أن تستخدمها ضمن المجال الداخلي أو ضمن المجال الخارجي كما يلي:

1. التطبيق الداخلي:[1]

وتستعمل تكنولوجيا المعلومات و الإتصال داخليا في:

- ✓ كمصدر مركزي لكل معلومات المؤسسة، وهذه المعلومات يمكن نشرها عبر الانترنت أو من خلال القيام بحملات إشهارية؛
- ✓ وضع دليل العاملين الذي يساعد فيما يخصهم من معلومات شخصية، وظيفية، ترقيات، عقوبات، ويتم هذا من خلال شراء برامج متخصصة في ذلك؛
- ✓ تربط كل أجزاء المؤسسة ببعضها البعض، وان كانت في أكثر من مبنى، ومهما تباعدت جغرافيا؛
- ✓ الاستعمال الإلكتروني لبطاقات الدوام (التسجيل اليومي لحضور العاملين) لتسهيل معالجة البيانات والاستفادة منها وسرعة الوصول إليها؛
- ✓ تتيح للموظفين الوصول إلى الوثائق المعيارية للفحص والمعالجة؛
- ✓ الإنتقال السهل والسريع للمعلومات داخل المؤسسة؛
- ✓ النقل السريع للمستندات وتوفير التكاليف البريدية والوقت المستهلك.

2. التطبيق الخارجي:

يتم إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال خارجيا من أجل:

- ✓ نشر إعلانات وإشهار لمنتجات أو خدمات المؤسسة حتى تجلب أكبر عدد من العملاء؛
- ✓ تسمح للعملاء بالشراء عبر الأنترنت؛

[1] زرزار العياشي، غياد كريمة، **إستخدامات تكنولوجيا المعلومات والإتصال في المؤسسة الاقتصادية**، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2016، ص: 45، 46.

- ✓ سرعة الإتصال مع أشخاص خارج المؤسسة عن طريق البريد الإلكتروني؛
- ✓ الحصول على معلومات عن المنتجات المنافسة ومميزاتها حتى تبقى المؤسسة في وضعية تنافسية جيدة؛
- ✓ تزويد المؤسسة بمعلومات عن مواد تريد شراءها، خاصة المواد ذات التمويل الكبير؛
- ✓ الحصول على معرفة خارجية من خبراء كالأساتذة الجامعيين والمحترفين في مجال عملها، لحل بعض مشاكلها دون دفع ثمن الإستشارة؛
- ✓ الإطلاع الدائم على سوق العمالة من أجل إختيار متطلباتها من العمال؛
- ✓ إختبار سوق منتجاتها ومدى رضا المستهلكين عنها مما يفيدها في وضع مخططات مستقبلية؛
- ✓ متابعة تطور قطاع المؤسسة، وذلك عن طريق الاتصال الدائم بالعالم، من أجل الحصول على معلومات، كزيارة مواقع لمؤسسات أخرى من نفس قطاع نشاط المؤسسة.[1]

المبحث الثاني: ماهية الرقمنة.

تشكل الثقافة الرقمية جزءا من المجتمعات الحديثة، فالتكنولوجيا الرقمية ساهمت في الإنتفاع بمختلف مصادر المعلومات وهذا ما جعلها الركيزة الأساسية في مختلف الإدارات.

من خلال هذا الجزء من الدراسة نتعرف في المطلب الأول على مفهوم الرقمنة (تعريفها خصائصها، أهميتها، أهدافها)، وفي المطلب الثاني على مبادئ ومتطلبات الرقمنة، أما في المطلب الثالث نستعرض العناصر والأشكال، والمراحل التي تمر بها عملية التحول نحو الرقمنة.

المطلب الأول: مفهوم الرقمنة

الرقمنة مفهوم حديث ارتبط ظهوره مع بروز تكنولوجيا المعلومات والإتصالات، والذي نتج عنه التحول من إستخدام الطرائق التقليدية في نقل المعلومات والمعارف إلى إستخدام الأرقام في نقل هذه المعلومات والمعارف بتوظيف هذه التكنولوجيا الحديثة في هذا الميدان.

[1] زرزار العياشي، غياد كريمة، مرجع سابق ذكره، ص 46.

أولا: تعريف الرقمنة

1. لغة: تدل مادة رقم في المعاجم اللغوية العربية على جملة من المعاني أهمها التعجيم والتبيين والكتابة والقلم والخط، ويقول إبن منظور "الرقم والترقيم تعجيم الكتاب ورقم الكتاب يرقمه رقما أعجمه وبينه، وكتاب مرقوم، أي قد بينت حروفه بعلاماتها من التنقيط وقوله عز وجل" كتَاب مرقوم " كتاب مكتوب ولمرقم القلم والرقم: الكتابة والختم .. والرقم: ضرب مخطط من الرشي ورقَم الثوب يرقمه رقما ورقمه خططه.[1]

2. إصطلاحا: يعرف سعيد يقطين الترقيم التناظري النمط (Numérisation) بأنه: "عملية نقل أي صنف من الوثائق (أي الورقي) إلى النمط الرقمي، وبذلك يصبح النص والصورة الثابتة أو المتحركة والصوت أو الملف مشفرا إلى أرقام لأن هذا التحويل هو الذي يسمح للوثيقة أيا كان نوعها بأن تصير قابلة للإستقبال والإستعمال بواسطة الأجهزة المعلوماتية"، وهنا يتضح أن ترقيم النص هو عملية تحويل النص المكتوب المطبوع أو المخطوط من صيغته الورقية إلى صيغته الرقمية ليصبح قابلا للمعاينة على شاشة الحاسوب.[2]

وتشير (burs Charllete) إلى الرقمنة على أنها: منهج يسمح بتحويل البيانات والمعلومات من النظام التناظري إلى النظام الرقمي.[3]

ويقدم (hodges Dog) مفهوما آخر تم تبنيه من قبل المكتبة الوطنية الكندية يعتبر فيه الرقمنة عملية أو إجراء لتحويل المحتوى الفكري المتاح على وسيط تخزين فيزيائي تقليدي مثلا: (مقالات الدوريات، المكتب والمخطوطات، الخرائط،...) إلى شكل رقمي.[4]

[1] بضياف زهير، **دور الرقمنة في ضمان جودة الخدمة العمومية**– الرهانات والتحديات تطبيق –خدمتي– في قطاع الموارد المائية، مجلة التميز الفكري للعلوم الاجتماعية والإنسانية، العدد الخاص بالملتقى الافتراضي الدولي، جامعة الشاذلي بن جديد، الطارف، نوفمبر 2021، ص 11.

[2] المرجع نفسه، ص 70.

[3] عكنوش نبيل، **المكتبة الرقمية الجامعة الجزائرية**، تصميمها وإنشاؤها –مكتبة جامعة الأمير عبد القادر نموذجا– رسالة دكتوراه، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، قسم علم المكتبات، جامعة منتوري، قسنطينة، أفريل 2010، ص 211

[4] أحمد فرج أحمد، **الرقمنة داخل مؤسسات المعلومات أم خارجها؟** دراسة في الإشكاليات ومعايير الاختيار، مجلة دراسات المعلومات، جامعة الإمام مُحَمَّد بن سعود الإسلامية، السعودية، العدد 04، 2009، ص11.

عرفت الرقمنة على أنها: عملية تحويل البيانات إلى شكل رقمي، وذلك من أجل معالجتها باستخدام الحاسب الإلكتروني، وفي سياق نظم المعلومات تشير الرقمنة إلى تحويل النصوص المطبوعة، أو الصور إلى إشارات ثنائية باستعمال جهاز الماسح الضوئي، كما أنها تسمح بعرض نتيجة ذلك على شاشة الحاسوب.[1]

كما تم تعريف الرقمنة بأنها تلك الوسيلة التقنية التي تعمل على تحويل الصورة الورقية، أو أي من الحوامل التقليدية للوثائق إلى صورة إلكترونية، فالوثائق المرقمنة تصبح وثائق إلكترونية، والرقمنة تهتم بكل الوثائق، ويمكن إجراءها إنطلاقا من مختلف الحوامل كالورق، المصغرات الفيليمية، الأشرطة المغناطيسية، أشرطة الفيديو، الأفلام ... وغيرها.[2]

عرفها القاموس الموسوعي للمعلومات والتوثيق على أنها عملية الكترونية لإنتاج رموز الكترونية أو رقمية سواء من خلال وثيقة أو شيء مادي، أو من خلال إشارات الكترونية تناظرية.[3]

كما يمكن تعريفها على أنها العملية التي يتم عن طريقها تحويل المعلومات من شكلها التقليدي الحالي إلى شكل رقمي، سواء كانت هذه المعلومات صور، أو بيانات نصية أو ملف صوتي أو أي شكل آخر.[4]

هي عملية إستنساخ راقية تمكن من تحويل الوثيقة مهما كان نوعها ووعاؤها إلى سلسلة رقمية، ويواكب هذا العمل التقني عمل فكري ومكتبي لتنظيم ما بعد المعلومات من أجل فهرستها وجدولتها وتمثيل محتوى المرقمن.[5]

وتتعدد المفاهيم المتعلقة بمصطلح الرقمنة وتختلف تبعا للسياق الذي يستخدم فيه، حيث يلاحظ أن الترقيم أو الرقمنة تعني:

1. **في مجال الحاسب الآلي:** تحويل البيانات إلى شكل رقمي بحيث يمكن معالجتها بواسطة الحاسب.[6]
2. **في سياق نظم المعلومات:** تحويل النصوص المطبوعة مثل الكتب والصور سواء كانت صور فوتوغرافية أو إيضاحات أو خرائط...إلخ، وغيرها من المواد التقليدية من أشكالها التي يمكن أن تقرأ بواسطة الإنسان إلى

---

[1] مهري سهيلة، **المكتبة الرقمية في الجزائر** –دراسة للواقع وتطلعات المستقبل–، مذكرة لنيل شهادة ماجستير، تخصص إعلام علمي وتقني، جامعة منتوري، قسنطينة، 2005-2006، ص 81.

[2] نور طاهر محمد الأقرع، **دور الإدارة الالكترونية في تحسين الأداء الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الحكومية العاملة في محافظة قلقيلية**، مجلة الجامعة الإسلامية لدراسات الإقتصادية والإدارية، جامعة القدس المفتوحة – قلقيلية، فلسطين، المجلد 28، العدد 02، 2020، ص 123.

[3] عكنوش نبيل، مرجع سابق ذكره، ص 149.

[4] حفطاري سمير، سهى الحمزاوي، **الرقمنة ومدى تأثيرها على الفعالية التنظيمية تثمين رأس المال البشري في المؤسسة بين الإدارة الكلاسيكية والإلكترونية**، قسم علم الاجتماع جامعة خنشلة، العدد 12، 2016، ص 225.

[5] سعد الله رشيد، قاشي خالد، **دور الرقمنة في تحسين خدمات المرفق العمومي** – دراسة حالة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة– جامعة مرسلي عبد الله، تيبازة، مجلة الاستراتيجية والتنمية، المجلد 22، العدد 21، نوفمبر 2020، ص 21

[6] كلثوم عطاب، مكي الدراجي، **رقمنة الشباك الإلكتروني الموحد للوثائق البيومترية كآلية لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر**: بلدية ورقلة نموذجا، مجلة الإجتهاد القضائي، القضائي، المجلد 13، العدد 02، 2021.

الأشكال التي يقرأ فيها بواسطة الحاسب الآلي، أي إلى إشارات ثنائية binary signals، وذلك عن طريق استخدام نوع ما من أجهزة المسح الضوئي scanning ، أو عن طريق الكاميرات الرقمية، والتي ينتج عنها أشكال يتم عرضها على شاشة الحاسب.[1]

3. **في سياق الإتصالات بعيدة المدى:** فتشير إلى تحويل الإشارات التناظرية المستمرة إلى إشارات رقمية ثنائية، وينظر تيري كاني Kany Terry إلى الرقمنة على أنها عملية تحويل مصادر المعلومات على اختلاف أشكالها من (الكتب، الدوريات، والتسجيلات الصوتية، والصور، والصور المتحركة .... إلخ) إلى شكل مقروء بواسطة تقنيات الحاسبة الآلية عبر النظام الثنائي (البيتات BITS) الذي يعتبر وحدة المعلومات الأساسية لنظام معلومات يستند إلى الحاسبات الآلية، وتحويل المعلومات إلى مجموعة من الأرقام الثنائية، إذ يمكن أن يطلق عليها الرقمنة، ويتم القيام بهذه العملية بفضل الاستناد إلى مجموعة من التقنيات والأجهزة المخصصة.[2]

ثانيا: خصائص الرقمنة

تتميز الرقمنة بجملة من الخصائص التي جعلتها تتمتع بقدرة عالية و تأثيرات متزايدة في مختلف المجالات يمكن اختصارها فيما يلي:

1. **تقليص الوقت:** تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجما هائلا من المعلومات المخزنة والتي يمكن الوصول إليها بيسر وسهولة؛
2. **تقليص المكان:** فالرقمنة تجعل كل الأماكن متجاورة وتمسح كل الحدود الجغرافية وتغيير لمفهوم الزمان والمكان؛[3]
3. **إقتسام المهام الفكرية مع الآلة:** نتيجة حدوث التفاعل والحوار بين الباحث ونظام الذكاء الاصطناعي، مما يجعل تكنولوجيا المعلومات تساهم في تطوير المعرفة وتقوية فرص تكوين المستخدمين من أجل الشمولية والتحكم في عملية الإنتاج؛

[1] عكنوش نبيل، مرجع سابق، ص 147.

[2] كلثوم عطاب، مكي الدراجي، مرجع سابق ذكره، ص 1255.

[3] ومان محمّد، **البيئة الرقمية دراسة في بيئة الأبعاد السوسيو– تقنية** حالة مديرية الأمن لولاية بسكرة، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، قسم العلوم الاجتماعية والإنسانية، قسم العلوم الاجتماعية، جامعة محمّد خيضر، بسكرة، 2015-2016، ص 97.

4. **تكوين شبكات الاتصال :**تتوحد مجموعة التجهيزات المستندة على التكنولوجيا والمعلومات من أجل تشكيل شبكات الإتصال وهذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستعملين ويسمح بتبادل المعلومات مع بقية النشاطات الأخرى.[1]

5. **التفاعلية:** أي أن المستخدم لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبلا ومرسلا في الوقت نفسه، فالمشاركون في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأشخاص والمؤسسات وباقي الجماعات.[2]

6. **التزامنية:** وتعني إمكانية استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم، فالمشاركون غير مطالبين باستخدام النظام في الوقت نفسه.[3]

7. **اللامركزية:** وهي خاصية تسمح باستقلالية التكنولوجيا الرقمية، فالأنترنت مثلا تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال، فلا يمكن لأي جهة أن تعطل الانترنت على مستوى العالم كله،[4] إذ ليس هناك عقدة واحدة أو كمبيوتر واحد يتحكم فيها، فقد تتعطل عقدة واحدة أو أكثر دون تعريض الانترنت بمجملها للخطر، ودون أن تتوقف الاتصالات عبرها.[5]

8. **قابلية التحرك والحركية:** أي إنه يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقله من أي مكان عن طريق وسائل إتصال كثيرة من الحاسب الآلي النقال، الهاتف النقال، .... إلخ.[6]

9. **قابلية التحويل:** وهي إمكانية نقل المعلومة من وسيط إلى آخر، كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة، أو مقروءة، فيما يسمى بالمقروء الإلكتروني.[7]

---

[1] بضياف زهير، مرجع سابق ذكره، ص 15.

[2] جمال سالمي، **الإقتصاد الدولي وعولمة إقتصاد المعرفة**، دار العلوم للنشر والتوزيع، جامعة عنابة، 2010، ص 33.

[3] وفاء مرزوق محمد شحيبر، **أثر كامل البيانات الحكومية على جودة الخدمات المقدمة في القطاع الحكومي**، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، قسم إدارة الاعمال، جامعة الازهر، غزة، 2017، ص 28.

[4] ومان محمد، مرجع سابق ذكره، ص 98.

[5] جمال سالمي، مرجع نفسه، ص 34.

[6] ومان محمد، مرجع سابق ذكره، ص 98.

[7] جمال سالمي، مرجع سابق ذكره، ص 34.

10. **اللاجماهيرية:** تعني إمكانية توجيه الرسالة الاتصالية إلى فرد واحد أو إلى جماعة معينة، بدل توجيهها بالضرورة إلى جماهير ضخمة، وهذا يعني إمكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المنتج إلى المستهلك.[1]

11. **الشيوع والانتشار:** وهو قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدودة من العالم بحيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي لنمط المرن.

12. **العالمية والكونية:** وهو المجال الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيا حيث تأخذ المعلومات مسارات معقدة تنتشر عبر مختلف مناطق العالم وهي تسمح لرأس المال بأن يتدفق إلكترونيا.[2]

ثالثا: أهمية الرقمنة

توجد فوائد كثيرة للرقمنة أهمها:

1. سهولة وسرعة تحصيل المعرفة والمعلومات من مفرداتها،[3] كما انه يمكن استرجاعها في ثوان محدود مع إمكانية الاطلاع على مصدر المعلومة ذاته، وإمكانية مشاركتها من قبل ملايين المستفيدين في الوقت نفسه؛[4]
2. إتاحة الدخول إلى المعلومات بصورة واسعة ومعمقة بأصولها وفروعها؛
3. القدرة على طباعة المعلومات منها عند الحاجة وإصدار صور طبق الأصل عنها؛
4. تخفيض تكاليف الحصول على المعلومات؛[5]
5. الرقمنة تتيح إمكانية التكامل مع الوسائط الأخرى (الصوت، الصورة، الفيديو) وهذا ما يعطي المعلومة قيمة أكبر من لو كانت بشكل مطبوع؛[6]
6. التأكيد على مبدأ الجودة الشاملة، والتي تعني الدرجة العالية من النوعية أو القيمة، وهو ما تهدف إليه الإدارة الرقمية وهو تلبية احتياجات الأفراد في أسرع وقت ممكن؛
7. ترشيد الوقت المهدر في إدارة المعاملات الإدارية، واستثمار الوقت في تطوير خدمات الإدارة؛

---

[1] وفاء مرزوق محمد شحيبر، مرجع سابق ذكره، 29.

[2] بضياف زهير، مرجع سابق ذكره، ص 71.

[3] عكنوش نبيل، مرجع سابق ذكره، 150.

[4] مسفرة بنت دخيل الله الخثعمي، **مشاريع وتجارب التحويل الرقمي في مؤسسات المعلومات** –دراسة للاستراتيجيات المتبعة–، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية بالرياض، قسم دراسات المعلومات، العدد 01، مجلد 19، 2010، ص 08.

[5] حافظي زهير، مرجع سابق، ص 126.

[6] مسفرة بنت دخيل الله الخثعمي، مرجع سابق ذكره، ص 09.

8. تجسيد الشفافية بتوفير المعلومات لتقديمها إلى الجهات الإدارية أو المواطنين؛[1]

9. تقديم أحسن الخدمات للمواطنين وذلك بخلق بيئة عمل فيها تنوع من المهارات والكفاءات المهيأة مهنيا؛

10. التركيز على النتائج: بحيث تهتم الإدارة الرقمية بتحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة في أرض الواقع، تعود بفائدة على الجمهور بتخفيف العبء عليهم من حيث الجهد والمال والوقت؛[2]

11. سهولة الاستعمال والإتاحة للجميع: إتاحة تقنيات الرقمنة للجميع في المنازل والعمل والمدارس والمكتبات لكي يتمكن كل مواطن من التواصل؛

12. تخفيض التكلفة: بالرغم من أن الرقمنة تحتاج إلى مشار يع مالية معتبرة في تسريع عملية التحويل الرقمي إلا أن إنتهاج نموذج العمل الإلكتروني بعد ذلك سيوفر ميزانيات مالية ضخمة، حيث لا يتطلب العمل الإداري في هذه المرحلة يد عاملة كثيرة؛[3]

رابعا: أهداف الرقمنة

ويحدد" بيير إيف دوشومان "Duchemin Yves Pierre" مجموعة الأهداف الأساسية المنشود تحقيقها من وراء الرقمنة، والتي يمكن تلخيصها في أنها تتيح الفرصة أمام:

1. حماية المجموعات الأصلية والنادرة:

حيث تمثل الرقمنة وسيلة فاعلة لحفظ مجموعات مصادر المعلومات النادرة والتي لها قيمة مضافة بإعتبارها جزء من التراث الثقافي والحضاري، أو تلك التي تكون في حالة مادية هشة لا تمكن للمستفيدين من الإطلاع عليها، وبالتالي من النتائج المباشرة لعملية الرقمنة تقليص أو إلغاء الإطلاع على المصادر الأصلية، وذلك لإتاحة نسخة بديلة في شكل إلكتروني في متناول المستفيدين.[4]

[1] مريم خالص حسين، **الحكومة الإلكترونية**، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، وزارة المالية، العراق، 2013، ص 446.

[2] مسعود البلي، سارة أوجحيح، **نحو رقمنة الإدارة العمومية** –قطاع التعليم العالي والجماعات المحلية نموذجا– المجلة الجزائرية للأمن الإنساني، المجلد 06، العدد 01، 2021، ص 893.

[3] عبد الكريم عيشور، **دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية** " الجزائر نموذجا، مجلة أبحاث، قسم العلوم السياسية، جامعة محمود خيضر، بسكرة، المجلد 06، العدد 02، 2021، ص 04.

[4] أحمد فرج أحمد، **الرقمنة داخل مؤسسات المعلومات أم خارجها؟** دراسة في الإشكاليات ومعايير الاختيار، مجلة دراسات المعلومات، جامعة الإمام مُحَمَّد بن سعود الإسلامية، السعودية، العدد 04، 2009، ص 12.

2. التشارك في المصادر والمجموعات:

تمثل إمكانية استخدام المصدر الرقمي من جانب عدة مستفيدين في الوقت نفسه، اتجاها ينبغي أن يؤخذ في الاعتبار من أجل القضاء على مشكلة النسخ المحدودة من المجموعات التقليدية، والتي تحدد عدد المستفيدين الراغبين في الاطلاع على مصدر المعلومات في ضوء عدد النسخ المتاحة منه.[1]

3. الاطلاع على النصوص:

بالرغم من أن الاتصال الفيزيائي للمستفيد مع مصدر المعلومات التقليدي قد ينقطع مع الانتهاء من عملية الرقمنة، إلا أن هذه العملية يمكن أن ينتج عنها – في بعض الأحوال – قراءة أفضل من تلك المتاحة من خلال النص الأصلي، كما تتيح بعض الإمكانيات والخدمات التي من شأنها تسهيل قراءة النص مثل إجراء تكبير وتصغير " الزوم" على النص، والإنتقال المباشر والسريع إلى أي جزئية من جزيئات النص من خلال الروابط الفائقة، إلى جانب إمكانية محاكاة وسيط الإطلاع الرقمي ويمثله "الكتاب الإلكتروني "E.Book" "للكتاب التقليدي الورقي، وذلك من ناحية أسلوب الإنتقال بين الصفحات ومستوى جودة وضوح النص إلى غير ذلك.[2]

4. زيادة قيمة النصوص:

يمكن أن تمثل الرقمنة فرصة الاستفادة القصوى من مصادر المعلومات القديمة أو النادرة، والتي يمكن أن تكون في بعض الأحوال غير منشورة على نطاق واسع، ويمكن أن يتحقق ذلك من خلال إعادة إتاحة هذه المصادر سواء في شكل أقراص مليزرة "CD-ROM" أو أقراص مدمجة تفاعلية CD-I أو إتاحتها من خلال الشبكة الداخلية "Intranet" أو الشبكة العالمية "Internet" وذلك في حال ما إذا كان الجمهور المستهدف يمثل قطاعا عريضا، ويعتمد أسلوب الإتاحة على السياسة العامة التي تتبعها مؤسسة المعلومات في هذا الشأن.[3]

5. إتاحة المصادر عبر منظومة شبكات المعلومات:

يمثل إتاحة وتبادل مصادر المعلومات عن بعد إحدى السمات الأساسية التي تتميز بها المجموعات الرقمية، فقد يكون في وسع المنظمة إمداد أي منظمة أخرى بنسخة إلكترونية من مصدر المعلومات عبر منظومة الشبكات ويجب أن تتم هذه

[1] الرقمنة وحماية التراث الرقمي، مركز هردو لدعم التعبير الرقمي، القاهرة، 2016، ص 7.
[2] أحمد فرج أحمد، مرجع سابق ذكره، ص 13.
[3] عكنوش نبيل، مرجع سابق، ص 152.

العملية بشكل متبادل بين المنظمات حتى يتمكن المستفيد من الاطلاع والمقارنة في موقع واحد على كل مصادر المعلومات المتاحة في مؤسسات المعلومات.[1]

المطلب الثاني: مبادئ ومتطلبات الرقمنة

إن التحول من التنظيم الإداري التقليدي إلى التنظيم الرقمي يكون مبنيا على أسس ومبادئ يقوم عليها، وكذلك لا بد من وجود مجموعة من الإمكانيات والمتطلبات التي يجب توفرها لتحقيق هذا النظام في الواقع وتطبيقه.

أولا: مبادئ الرقمنة

لتطبيق عملية الرقمنة يتطلب توفر عدة مبادئ وأسس والتي يمكن إيجازها فيما يلي:

1. توافر في النظام الرقمي المنشود حماية قوية، تتحكم بأي تعديل يطرأ على الوثيقة الأصلية، وذلك من خلال إجراءات تحديد صلاحيات الإنشاء بدقة، والإحتفاظ بنسخ عن الوثيقة الأصلية مع معلومات عن تاريخ إنشائها والجهة التي أنشأتها، كما يجب الاحتفاظ بنسخ عن أية تعديلات، أو إضافات تطرأ عليها مع تاريخ التعديل والجهة التي قامت بذلك.
2. حفظ جميع المعلومات المتعلقة بالسياق مثل علاقة الوثيقة بالوثائق الأخرى، والجهة التي أنشأت الوثيقة، والفعالية التي أنتجت فيها.
3. حفظ جميع المعلومات المتعلقة ببنية الوثيقة، وتسجيل استخدام المعطيات، والشكل، و الوسيط، و الحقول، و الجداول، والهوامش، الفصول مع الأجزاء، والصور المتضمنة في الوثيقة.[2]
4. حفظ المعطيات الوصفية حول الوثيقة، وهي المعطيات التي تبين كيفية تسجيل الوثيقة، ونوعها، وموضوعها، كما توضح خلفية الوثيقة، والسلاسل، كما تتضمن معلومات عن محتوى الوثيقة.
5. الحفاظ على الوثيقة نفسها بصورة ملائمة للاستخدام عبر التطور التكنولوجي المتسارع، وهذا ما يتطلب نسخ الوثيقة من النظام التقليدي إلى النظام الأحدث، مع التأكد من الحفاظ على معلومات السياق، البنية، المعطيات الوصفية دون تغيير.

[1] كلثوم عطاب، مكي الدراجي، مرجع سابق، ص 1255.
[2] حافظي زهير، مرجع سابق ذكره، ص 125.

6. إحترام جميع المقاييس والمواصفات الخاصة بالتسيير الإلكتروني للأرشيف أثناء التصوير الرقمي من حيث:

- المقياس الدولي ISO 10196 لتحسين سير الإدارة في كافة المؤسسات.
- التسيير العلمي وفقا للمقياس الدولي ISO 15489 لتحسين سير الإدارة في كافة المؤسسات، والحفظ الدائم للأرشيف الإلكتروني.
- تحويل أدوات البحث المنتجة إلى الشكل الإلكتروني باستخدام المقياس الدولي Archival Encoded Dexription (EAD) .

ثانيا: متطلبات الرقمنة

تتوجه الإدارات إل تحويل مجموعاتها المطبوعة إلى الشكل الرقمي ومن امتلاكها إلى إتاحتها، هذا الأمر يحتاج بدوره إلى جملة من الإمكانيات والمتطلبات التي تعتبر بمثابة قاعدة الأساس ينبغي توفيرها للقيام بهذه العملية نستعرضها كما يلي:

1. المتطلبات التشريعية:

يستلزم مشروع الرقمنة وجود مجموعة من النصوص القانونية والتشريعات التي تسهل عملها وتضفي عليها المشروعية والمصداقية وكافة النتائج القانونية المترتبة عليها،[1] كما تحدد كيفيات وطرائق تداول الوثائق المرقمنة واستعمالها من طرف مختلف الهيئات والمؤسسات شأنها شأن الوثائق التقليدية خاصة تلك التي تثبت الحقوق الخاصة بالأفراد والمؤسسات والمواطنين وغيرها، فالإطار القانوني ضروري وذلك لأنه يعمل على تنظيم عملية الرقمنة ويسيرها وفق نظام متكامل يضمن جميع الحقوق.[2]

2. المتطلبات البشرية:

إن عملية الرقمنة لا تتم بجهود فردية، وإنما تحتاج إلى تكاتف الكثير من الجهود من مختلف الأشخاص المسؤولين داخل مؤسسات المعلومات، وكذلك موظفي مختلف الأقسام داخل المؤسسات. وكلما كان الموظفون داخل المؤسسة

[1] سابح فطيمة، **الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية المحلية مع الإشارة إلى حالة الجزائر**، المركز الجامعي– غليزان، مجلة شماء للإقتصاد والتجارة، العدد الرابع، ديسمبر 2018، ص 69.

[2] حافظي زهير، مرجع سابق، ص 126.

التي تقوم بعملية الرقمنة مؤهلين ويمتلكون مهارات وكفاءات عالية كان ذلك عاملا مساعدا في إتمام مشاريع الرقمنة بجودة عالية.[1]

وقد لا تعتمد هذه المراكز على الكوادر البشرية المتوفرة لديها، لكن تقوم بمنح مشروع الرقمنة إلى خبراء متخصصين في مجال الرقمنة لإنجازه من البداية إلى آخر مرحلة، وذلك بموجب عقد بين الطرفين يحدد فيه كل المواصفات والمعايير الفنية والتقنية للمشروع، والمدة الزمنية التي يستغرقها انجاز المشروع والتكلفة الإجمالية له.[2]

3. المتطلبات التقنية:

للقيام بمشروع رقمنة هناك جملة من المواد أو الأدوات الضرورية التي لا بد من توفرها وهي تتمثل في الحواسيب، الماسحات الضوئية، برمجيات الرقمنة، وسائط التخزين، ولتكون هذه الأدوات فعالة وتضمن القيام بعملية الرقمنة على أكمل وجه، لا بد من توفر عناصر البيئة التحتية التي لا يمكن تطبيق الرقمنة في الإدارات من دونها وهي تنحصر فيما يلي:

- **البنية التحتية الصلبة للرقمنة:** وتشمل كل التوصيلات الأرضية والخلوية عن بعد وأجهزة الحاسوب والشبكات وتكنولوجيا المعلومات المادية الضرورية لممارسة الأعمال الالكترونية وتبادل البيانات إلكترونيا.

- **البنية التحتية الناعمة للرقمنة:** وتشمل مجموعة الخدمات والمعلومات والخبرات وبرمجيات النظم التشغيلية للشبكات وبرمجيات التطبيقات التي يتم من خلالها انجاز وظائف الأعمال الإلكترونية.[3]

- **شبكات الاتصال** وأهمها:

– **شبكة الأنترنت:** تربط المجتمعات بكل قطاعاتها ونشاطاتها المختلفة مع بعضها البعض من خلال شبكة عملاقة من الحواسيب المتشابهة حول العالم؛ لتمكن مستعمليها من الوصول إلى المعلومات المختلفة.[4]

[1] مسفرة بنت دخيل الله الخثعمي، مرجع سابق، ص 09.

[2] مهري سهيلة، مرجع سابق ذكره، ص 104

[3] سمية بو مروان، **الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين أداء الإدارات الحكومية**، الطبعة الأولى، مكتبة القانون والاقتصاد، الرياض، 2014، ص 20.

[4] مصطفى مفيد مصطفى عبيد، **دور الإدارة الالكترونية في تحسين وجودة الخدمات المقدمة في هيئة التقاعد الفلسطينية**، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، تخصص إدارة أعمال، جامعة الأزهر، غزة، 2021، ص 21.

- **الشبكة الداخلية أو الأنترانت:** يتمكن العاملون في الإدارة وحدهم من الاتصال ببعضهم وأداء أعمالهم والتنسيق بينهم في إطار النظام الداخلي للإدارة التي يعملون فيها، ويتم إدخال كافة المعلومات والبيانات المدونة بالسجلات أو بالملفات الورقية إلى الشبكة الداخلية من خلال الكمبيوتر، لخلق نوع من الأرشيف الإلكتروني الذي يسهل معه حفظ المعلومات وتصنيفها بطريقة تجعل الحصول على أي منها يتم بدقة وسرعة.[1]
- **الشبكة الخارجية أو الإكسترانت:** وهي شبكة مكونة من مجموعة من شبكات أنترانت ترتبط مع بعضها

البعض عن طريق الأنترنت، فهي تقوم بربط مجموعة من المنظمات التي تجمعها أعمال مشتركة وتؤمن لها تبادل المعلومات المشاركة فيها والمحافظة على خصوصية الأنترانات المحلية لكل منظمة.[2]

4. المتطلبات الإدارية:

يتطلب تحقيق الرقمنة وتطبيقها على أرض الواقع إجراء مراجعة شاملة لآلية عمل المنظمات الإدارية التقليدية كي تنسجم مع أسلوب عمل الإدارة العامة، ولا سيما في الجوانب التالية:[3]

- تصميم الهياكل التنظيمية لوحدات الإدارة العامة بشكل يتناسب مع متطلبات الإدارة العامة الرقمية.
- إعادة توزيع الاختصاصات بين الوحدات الإدارية المختلفة بكل مستوياتها.
- إعادة ترتيب نظم الاتصال الإداري بين الأقسام داخل المنظمة الإدارية الواحدة.
- إعادة النظر بوصف المهام المطلوب تنفيذها في بعض الوظائف.
- تطو ير وتبسيط طر ائق سير الإجراءات الإدارية.
- تصميم برامج تدريبية شاملة ومستمرة لتمكين جميع الموظفين.
- التوجه نحو اللامركزية وبناء فرق عمل.
- إضافة رؤى وقيم جديدة إلى الثقافة التنظيمية.

[1] سمية بو مروان، مرجع نفسه، ص 20

[2] حمدي القبيلات، **قانون الإدارة العامة الإلكترونية**، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2004، ص 29.

[3] حمدي القبيلات ، المرجع نفسه، ص 31.

5. المتطلبات الأمنية:

على الرغم من كل ما يقدمه عصر المعلوماتية في الوقت الحاضر من امتيازات وخدمات، إلا أن هناك تحديات تواجه سرية المعلومات، وتتضمن السرية عدة محاور منها التكامل، وتوفير المعلومات، ومعرفة تاريخ دخول أي شخص. إلى المعلومات، وأمن المعلومات.

وكي تتجنب الإدارة الجرائم الإلكترونية كاختراق نظم المعلومات وانتهاك سريتها، ولتحقيق أمن المعلومات تتطلب الإدارة القيام ببعض الإجراءات منها:

- وضع سياسة واستراتيجية أمنية لتقنيات المعلومات بين التشريعات والقوانين التي تحد من السطو الإلكتروني وانتهاك خصوصية المعلومات.
- الإحتفاظ بنسخ احتياطية لنظم المعلومات بالشكل الآمن.
- تشفير المعلومات التي يتم حفظها وتخزينها ونقلها إلى مختلف الوسائط.[1]

المطلب الثالث: عناصر وأشكال الرقمنة

تتكون الرقمنة من مجموعة من العناصر، كما أنها تأخذ عدة أشكال نذكرها على الترتيب كما يلي:

أولا: عناصر الرقمنة

ممثلة فيما يلي[2]:

1. **الترميز الرقمي:** ويعتبر القاعدة الثنائية في مجال الرياضيات حيث يعمل على مسك المعلومة بأشكالها المختلفة (النصوص، الصورة، الصوت) ووضعها على الخط ليتقبلها جهاز الكومبيوتر أثناء عملية معالجتها على شكل نماذج خاضعة لإرادة الشخص المستخدم، من ثم إخراجها على شكل معان جديدة مختلفة عما كانت عليه، وقد تعددت هده الخدمة التقنية ليتم إرسال المعلومة رقميا واخضاعها للمعالجة الآلية أيضا.

[1] مصطفى مفيد مصطفى عبيد، مرجع سابق ذكره، ص 21.

[2] عبير الرحباني، **الإعلام الرقمي (الإلكتروني)**، الطبعة الأولى، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2012، ص 52.

2. **أنظمة التراسل الرقمي:** ونعني به أنظمة التراسل (الليزر، وصناعة الألياف البصرية، والمضخات البصرية) التي تساعد على إستعمال أنظمة تراسل بصرية جديدة، حيث تم استخدامها في شبكات النفاد لما تمتاز به هذه الأنظمة من درجة عالية من الذكاء، تمكن المش غل أو المستخدم لها من التحكم بها وصيانتها واستغلالها بالشكل الأمثل، إضافة لما تمتاز به من مستوى تأمين رفيع.
3. **شبكات النفاذ الرقمي:** وهي شبكات تعتمد على الكوابل ومن أهمها جهاز DLS الذي يعتمد على تقنيات الترميز حيث يستخدم في أنظمة التلفزة عن طريق خط مشترك ذو جودة عالية، وجهاز المحول Modem وتعد هذه الكلمة إختصار لكلمتي Modulator و Demodulator وتعنيان المعدل ومزيل التعديل ووظيفتها تتلخص بتحويل الإشارات الرقمية المعبرة عن الصوت المنقولة والتي تمثل مخرجات جهاز الإرسال الرقمي إلى إشارات تناظرية يمكن نقلها عبر الخطوط التلفزيونية السلكية، بحيث تسمح هذه التقنيات في عملية التبادل.
4. **أنظمة التحويل:** حيث تعتمد هذه الأنظمة على آليات مراقبة ذات جدوى عالية تؤمن التقارب بين المعلومة المرسلة والمعلومة المستقبلة، لما تمتاز به من سرعة كبيرة في تدفق المعلومات.
5. **شبكات الهاتف المحمول:** وتعرف بشبكات الجيل الثالث الذي يشهده القرن الحادي والعشرين، حيث تعتمد إستخدام عملية ترميز أحادية لكل مكالمة وبسرعة عالية تصل إلى 2 ميغا بايت في الثانية.
6. **تقنيات البث الإعلامي:** وهي المرحلة التي توصلت إليها التطورات في السنوات الأخيرة بدمج الشبكة العنكبوتية بشبكات الكوابل التلفزيونية وغيرها، لتحقيق الإرسال الرقمي الذي يوفر خدمة التلفزة التفاعلية كنقل البرامج المتلفزة وتسجيلها رقميا وخدمة الفيديو.[1]

ثانيا: أشكال الرقمنة

توجد ثلاثة أشكال رئيسية للرقمنة وهي:

1. **الرقمنة على شكل صورة:** و يطلق على هذا الأسلوب أو الشكلImage Bitmap ، 2و تعني حفظ الوثائق شكل صورة غير قابلة للتحويل أو التغيير، وتفيد هذه الطريقة في حالة إهتمام الباحثين بالقيمة الفنية للوثيقة وليس قيمتها النصية، والصورة تتكون من مجموعة نقاط تدعى بيكسال وكل بيكسال يمكن ترميزه بـ:

[1] عبير الرحباني، مرجع سابق ذكره، ص 52.

- 1 بايت لصورة أسود وأبيض.
- 8 بايت لصورة في مستوى رمادي.
- 24 بايت أو أكثر لصورة ملونة.[1]

2. **رقمنة الرسومات الهندسية والخرائط والأشكال الرسومية:** وهذا النوع من رقمنة المصادر يسمى بـ Vectoriel Mode أو في شكل شعاعي، وهي تقنية تمثيل الأشكال من خلال معدلات رياضية، ويتمثل المبدأ الرئيسي للعملية في إعادة تمثيل معطيات الصورة من خلال معدلات هندسية والتي ستسمح بقراءتها من وجهة رياضية، وهذا يعني حفظ تشكيل متعدد من النقاط الأساسية تقوم بتخزين تتابع وتوال الإجراءات والعمليات التي تقود إلى تشكيل المخطط، يطبق هذا الأسلوب في مجال الرسومات التخطيطية المكونة من عناصر أو رسومات هندسية التي يمكن تسييرها بواسطة برمجيات الرسم باستخدام الحاسب الآلي Ordinateur par Assiste Dessin DAO مثل برمجة Autocade .[2]
3. **الرقمنة في شكل نصوص Texte**: وهي الأشهر والأكثر انتشارا، وتتم باستخدام برمجيات خاصة من أشهرها الأوفيس والحواسيب أو أجهزة المسح الضوئي[3]، يمكن الحصول على هذا الشكل من الرقمنة من خلال منهجين أساسيين هما:

- **الأول:** من خلال أجهزة وبرمجيات متخصصة في إنشاء النصوص (معالجة النصوص)، وفي هذه الحالة يكون النص متاحا ولا يحتاج الى رقمنته مادام يحتفظ بالشكل الذي تم تصميمه عليه، بالإضافة إلى الإحتفاظ بالمحتوى الموضوعي، ويقتصر استخدام هذا المنهج في بيئة تشغيل مطابقة تماما للبيئة التي تم إنشاؤه فيها أول مرة.
- **الثاني:** ويعتمد على تقنيات مثل أجهزة القراءة الضوئية للحرف OCR، وهي تقنية تسمح بإستعادة المحتوى النصي ولكن طريقة العرض الشكلي غالبا ما يتم فقدها، يمكن كذلك الحصول على جزء من البناء المنطقي للنص Logique Structure من خلال التعرف على العناوين والفقرات على سبيل المثال.

و تلك البرمجيات تتسم بالآتي:

[1] مهري سهيلة، مرجع سابق، ص84.
[2] كلثوم عطاب، مكي الدراجي، مرجع سابق ذكره، ص 1257.
[3] أحمد يوسف حافظ أحمد، مرجع سابق، ص 33.

- تسمح بالعرض وإتاحة المحتوى الموضوعي من خلال تطبيقات الشبكة العنكبوتية.
- إمكانية البحث في النص الكامل Full Text والتنقل بيسر وسرعة فائقة بين النصوص المختلفة، وكذلك داخل النص الواحد.[1]
- إمكانية ربط استفسار البحث بالعناصر التي تميز النصوص عن بعضها البعض مثل: التاريخ، المؤلف، الموضوع...إلخ.
- إمكانية الاستفسار باللغة الطبيعية (أصل النص) والتي تتيح ولوج مبسط ومباشر.[2]

ثالثا : مراحل التحول نحو الرقمنة

تمر رقمنة الأرصدة الوثائقية بمراحل تتمثل في مرحلة المسح الضوئي التي تخضع لها الوثيقة المراد رقمنتها، وتتطلب إضافة إلى ذلك مجموعة من عمليات المعالجة التي تسمح بجعل هذه الوثائق المرقمنة قابلة للاستعمال من حيث عمليات الاسترجاع، البث...إلخ، وتتمثل مراحل الرقمنة في:

1. **إقرار الإدارة العليا بحتمية التغيير:**

ينبغي على المسؤولين في المؤسسة أو المنظمة، والمقصود هنا الإدارة العليا (رأس الهرم التنظيمي)، الإقرار بضرورة التقدم والتغيير، وأن يكون لديهم القناعة التامة والرؤية الواضحة لتحويل جميع المعاملات الورقية إلى رقمية، كي يقدموا الدعم الكامل والإمكانات اللازمة للتحول نحو تطبيق الإدارة الرقمية.

2. **تدريب وتأهيل الموظفين:**

الموظف كمورد بشري، يعتبر العنصر الأساسي والفاعل ضمن عملية التحول نحو تطبيق الإدارة الرقمية، لذا لا بد من تدريب وتأهيل الموارد البشرية، على مختلف الأنشطة والمهام الإلكترونية الحديثة والتي تعتمد على وسائل الإدارة الرقمية، وأساليبها.

3. **توثيق وتطوير إجراءات العمل:**

[1] أحمد يوسف حافظ أحمد، مرجع سابق ذكره، ص 33.
[2] المرجع نفسه، ص 34.

لكل مؤسسة أو منظمة مجموعة من العمليات الإدارية أو ما يسمى بإجراءات العمل، فبعض الإجراءات غير مدونة على الأوراق، أو أن بعضها مدون منذ سنوات طويلة ولم يطرأ عليها أي تطوير، لذا لا بد من التوثيق رقميا.[1]

4. توفير البنية التحتية للإدارة الرقمية:

ويتعلق الأمر بتوفير ثلاثة عناصر أساسية هي:

- **الأجهزة والمعدات:** يتطلب أي مشروع رقمنة توفير الأجهزة التالية: الحواسيب، الماسح الضوئي، طابعات ليزرية، وسائط التخزين وحفظ البيانات.
- **شبكات المعلومات:** تقوم الشبكة المحلية للمعلومات على الربط بين مجموعة من الحاسبات داخل مبنى واحد أو مباني متجاورة من خلال كابل رئيس، حيث تربط بين مختلف محطات العمل الموجودة بالمشروع، وهذا لضمان سير العمل بسهولة وبدقة، كما يجب الإرتباط بشبكة الأنترنت.
- **البرامج:** إن عملية الرقمنة تحتاج إلى مجموعة من البرمجيات تبعا للوظائف والتطبيقات المستعملة بالمشروع، وأي مشروع يحتاج إلى البرمجيات التالية: أنظمة التشغيل xp Windows ، برمجيات التطبيقات، حزمة الأوفيس Office MS، برمجيات معالج الصور، برمجيات ضغط الملفات، برمجيات التشابك، برمجيات إنشاء وإدارة قاعدة البيانات، وهناك العديد من هذه الأنظمة، ويعد نظام أوراكل Oracle من الأنظمة الناجحة، حيث يعمل بناء على نظام إدارة قواعد البيانات العلائقية.

5. البدء ببرمجة المعاملات الأكثر انتشارا:

وبخاصة البدء بالمعاملات الورقية الأكثر إنتشارا في جميع الأقسام وبرمجتها إلى معاملات رقمية لتقليل الإسراف في إستخدام الورق.

6. البدء بتوثيق المعاملات الورقية القديمة رقميا(التصوير):

[1] نور طاهر محمد الأقرع، مرجع سابق ذكره، ص 138.

المعاملات الورقية القديمة والمحفوظة في الملفات الورقية ينبغي حفظها رقميا بواسطة الماسحات الضوئية (أجهزة سكانير) مرتبطة بتجهيزات إعلام آلي، تتطلب عملية المسح الضوئي اختيارات تقنية تحدد حسب الأهداف المسطرة من عملية الرقمنة وحسب طبيعة الوثيقة وتصنيفها ليسهل الرجوع إليها، وتتمثل في:[1]

- **طرائق الرقمنة:** تتمثل في الرقمنة على شكل صورة، أو الرقمنة على شكل نص.
- **التصميم:** La résolution هذا العامل يحدد الصورة المتحصل، والتصميم المعتدل يقدر ب 300 نقطة بالبوصة DPI ينصح به لأغلبية الوثائق، أما في حالة عدم وضوح الوثيقة نتيجة قدمها أو رداءتها أو أنها تحمل تفاصيل دقيقة يصعب قراءتها بالتصميم السابق يمكن الوصول إلى DPI 600 أو أكثر مع أخذ بعين الاعتبار مدى تأثير ذلك على نظام الرقمنة.
- **الألوان:** ما ينطبق على التصميم من حيث تأثيره على نظام الرقمنة في حالة إرتفاع قدره يطبق على الألوان، فإذا كان هناك إمكانية للرقمنة بالألوان فهذا لا يعطينا الإمكانية للإكثار من ذلك، لأن ذلك قد يفقد الوثيقة مصداقيتها من حيث مطابقتها للوثيقة الأصلية من جهة، كما أن هناك اختلافا بين حجم الملف للوثيقة المرقمنة باللون الأبيض والأسود مقارنة مع اللون الرمادي أو عندما نستعمل الألوان الأخرى.
- **القياسات:** إختيار القياس المناسب حسب طبيعة الوثائق وحسب الهدف من الرقمنة (الحفظ، البث، البث على الخط...) ضروري في عملية الرقمنة وهو يتمثل في إعطاء قياسات للوثيقة الرقمية، أو قياسات مختصرة خاصة بالحفظ على المدى الطويل، وقد يؤدي أي خطأ في اختيار القياس المناسب قد يعوق استعمال الوثائق المرقمنة في المستقبل، ومن بين القياسات: .JPG. TIFF. PDF. PDF/A

7. التعرف البصري على الأحرف:

عند رقمنة الوثائق الأرشيفية، تنتج عنها وثائق رقمية في شكل صور، حيث يكون النص المكتوب نفسه على شكل صورة، لا يمكن القيام بعملية بحث عن معلومة معينة فيها، ومن أجل تحويله إلى نص كتابي قابل للتغيير أو

[1] نور طاهر محمد الأقرع، مرجع سابق ذكره، ص 139.

استقبال عملية بحث، ينبغي القيام بما يعرف بالتعرف البصري على الأحرف، ويكون ذلك عن طريق برمجيات خاصة بهذه العملية.[1]

8. **التصنيف أو التبويب:** تصنف المعلومات في مجموعات أو تبويبها من أجل تمكين المستخدم من الإبحار خلالها، أي أن يتحرك المستخدم في المجموعات، وينتقل من مجال موضوعي إلى مجال موضوعي متفرع عنه، ومن العام إلى الخاص، ومن خاص إلى الأخص منه، حتى يجد طلبه في المجموعات.[2]

9. التكشيف:

يتم تكشيف كامل لنصوص مصادر المعلومات في مجموعات آليا بواسطة برمجيات محرك البحث، الذي يقوم بالبحث في الكشافات للإجابة على استعلامات المستخدم والبحث في كشافات النصوص الكاملة يتيح للمستخدم الوصول إلى مصدر المعلومات من أوسع الأبواب من خلال أي كلمة مفتاحية وردت في نصه، وينبغي إعداد بدائل وصفية لمصادر المعلومات مما يدعم كشافات الكلمة المفتاحية في كامل النص، ويزيد من دقة البحث ويرفع نسبة ما له صلة عند الإسترجاع.

10. التخزين:

هناك ثلاثة أنواع من الحوامل المخصصة للحفظ يمكن ذكرها وهي:

- **الحوامل البصرية:** كالقرص البصري الرقمي، الذي يمكن من حفظ مئات من الجيقا أوكتي، وكذلك بالنسبة للقرص البصري الرقمي القابل لإعادة الكتابة.
- **الحوامل الرقمية:** كالأقراص اللينة التي تصل سعتها إلى 640 ميغا أوكتي والتي تعتبر الأكثر استعمالا نظرا لإنخفاض أثمانها، ولتوفر العتاد اللازم لقراءتها في كل مكان.
- **الحوامل المغناطيسية:** الأقراص المغناطيسية تستطيع حفظ 200 جيغا أوكتي، الحوامل المغناطيسية الرقمية، التي تتركب من التكنولوجيا الرقمية والمغناطيسية على غرار القرص المصغر.

[1] نور طاهر محمد الأقرع، مرجع سابق ذكره، ص 139

[2] يحيى زكريا إبراهيم الرمادي، **رقمنة مقتنيات المكتبات الجامعية**، الآداب نموذجا – دراسة تخطيطية–، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2013، ص 106.

11. الإيصال أو البث:

إيصال الوثائق الأرشيفية أو الاطلاع عليها يتم بطريقتين:

- **على الخط:** وذلك باستعمال شبكات داخلية (ألترانات)، أو خارجية (إكسترانت) ، بواسطة أجهزة إعلام آلي مرتبطة مع بعضه، أو على الانترنيت وهذا طبعا حسب الأهداف المسطرة من طرف كل هيئة. [1]
- **خارج الخط:** ونعني به الاطلاع بعين المكان، وأيضا عبر الحوامل أو وسائل أخرى.

الإيصال أو البث ضمن نظام تسيير الوثائق، ليس ضروريا، حيث إنه بالإمكان الاكتفاء بالاطلاع على هذه الوثائق الالكترونية عن طريق القراءة عبر الشاشة، على أن تكون هذه الأخيرة ذات قدرة إيضاح عالية.[2]

المبحث الثالث: أثر دخول الرقمنة على الخدمة العمومية

نتعرف في هدا المبحث على واقع الإدارة العمومية في البيئة العربية، بإعتبارها فضاء خصب لدراسة وتتبع مراحل التحول، التي فرضتها التكنولوجيا الحديثة من تطورات في شتى المجالات ومظاهر التغير التي ظهر على الإدارة العمومية بعد دخول الرقمية كتقنية حديثة، ، مع التعرف على بعض النماذج العربية كمقارنة في يختلف المجالات التي مستها تكنولوجيا الرقمية الحديثة.

المطلب الأول: واقع الإدارة التقنية في بيئة العربية

يتطلب واقع الإدارة التقنية في البيئة العربية إلى بنية تحتية تقنية قوية للأعمال الإلكترونية بوجود سلطات إدارية عليا داعمة لها، حيث لا تزال البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والإتصالات في المنظمات العربية تعاني نقصا فادحا في استخدام نظم المعلومات وعاجزة عن تلبية متطلبات الأعمال الإلكترونية على مستوى منظمات الأعمال والحكومات والمؤسسات في القطاعات المختلفة مما تؤثر سلبا على تقديم خدمات إلكتروناي وفي بعض الدول العربية.

[1] يحي زكريا إبراهيم الرمادي، مرجع سابق ذكره، ص 106

[2] يحي زكريا إبراهيم الرمادي، مرجع سابق ذكره، ص 106.

أدت قلة عدد الشركات التي تستخدم النظم وأدوات الأعمال الإلكترونية وكذلك احتكار عمليات تزويد خدمة الأنترنت لدى مزودين محدودين إلى تردي مستوى هذه الخدمات وارتفاع تكلفتها في الوقت نفسه، إضافة إلى أن قطاع تكنولوجيا المعلومات وصناعة البرمجيات فإن معظم شركات تكنولوجيا المعلومات والإتصالات العربية تعاني مشكلات كثيرة، مثل صغر الحجم وقلة عددها والتبعثر ومحدودية رأس المال المستثمر اتجاه هذه الشركات نحو السوق المحلية بالدرجة الأولى، والتفاوت الكبير على مستوى التقدم ودرجة الإندماج في العالم الرقمي وغيرها، وهذا يشير في جانب مهم إلى وجود فجوة رقمية تتسع بين مجموعة الدول العربية المتطورة رقميا،[1] حيث تحتاج الفجوة الرقمية العربية إلى مزيد من الدراسات التحليلية للتعرف على أبعادها، ووضع استراتيجيات عربية لتجاوزها، كما تواجه الشركات في الدول العربية مشكلة توجهها نحو الأسواق ذاتها وتنافسها في النشاطات الرئيسية نفسها، في حين تهتم شركات تكنولوجيا المعلومات في إيرلندا والهند، مثلا بتطوير النظم والتقنيات وبرامج الأعمال الإلكترونية والتجارة الإلكترونية وتطبيقات الأنترنت والتزويد الخارجي وبرامج أمن موارد الشبكات وحمايتها.

ولهذا أضحى التغيير ضرورة ملحة نحو التحول إلى نموذج تنظيمي رقمي في كافة مؤسسات المجتمع نتيجة تحديات العولمة وإقتصاديات السوق المفتوحة، وبالتالي بعدما عرفنا المشاكل التي تعاني منها الإدارة وخاصة في البلاد العربية لا يمكننا الحديث عن إدارة رقمية(إلكترونية)، من دون تحول إداري بإعتباره عملية مستمرة لتحسين الأوضاع الراهنة وتطويرها، و في ظل وجود إرادة سياسية قوية من السلطة السياسية، ومسؤولية وطنية شاملة لنجاح التحول الإداري.[2]

المطلب الثاني: مظاهر تطبيق الرقمنة على الخدمة العمومية

1. من حيث فعالية منظمات الخدمة العمومية

إن التوجه للخدمات العامة الرقمية الإلكترونية، وجعلها بالقرب من المواطنين، سيمكن الإدارة القائمة على توفير الخدمة العمومية من خلال:[3]

[1] عبد الصمد بدوي، عبد القادر بدوي، **الإدارة الرقمية كإبداع في التسيير وتميز منظمات الأعمال** (مع الإشارة لنموذج الإدارة الرقمية في المنظمات العربية)، بحث مرجعي، 2010، ص 23.

[2] عبد الصمد بدوي، عبد القادر بدوي، مرجع سابق ذكره، ص 24.

[3] شريفة رفاع، **نظرية الإدارة العامة الحديثة ودورها في معالجة إشكالية إدماج مفهوم الأداء في الخدمة العمومية**، مجلة الباحث، عدد 06، جامعة بجاية، 2008، ص 12.

- تسهيل توصيل الخدمات بشكل أفضل للمستخدم، بدرجة عالية من الراحة والملائمة مقارنة بتسليم الخدمة وجها لوجه، أو الإتصال المباشر مع المستفيد.
- السرعة في إنجاز المهام، وأداء الخدمة والحصول عليها، والسهر على إشباع رغبة المواطن.
- قلة نسبة الأخطاء في أداء وتسليم الخدمة، بسب الدقة المتناهية التي تميز الأنشطة الإلكترونية زيادة إلى توفير واختصار الوقت لصالح طالبي الخدمة، بشكل ينهي مشاكل التعقيد الإداري، والمرض البيروقراطي.
- فعالية منظمات الخدمة العامة وحرص هذه الأخيرة على تقديم أحسن الخدمات للمواطن بإعتمادها الوسائل التكنولوجية الحديثة.
- تطور مهارات وكفاءات القائمين على تقديم الخدمة العمومية وجعل إهتمامهم ينصب على تحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة في أرض الواقع.
- تخفيف العبء عن المواطنين من حيث الجهد، والمال والوقت، وتوفير خدمة مستمرة على مدار الساعة مثال ذلك : كدفع الفواتير عن طريق بطاقات الإئتمان بدون التنقل إلى مراكز الهاتف والغاز، لتسديد الرسوم والفواتير المطلوبة.
- إستقصاء الآراء حول الخدمات داخل المؤسسة ويتم ذلك بقياس الآراء حول تمكن من تنظيم المواعيد وتسجيل أهم الأحداث اليومية.
- توحيد نماذج العمل المستخدمة بتوحيد الشكل العام للمخرجات من تقارير ودراسات ونماذج العمل الداخلية.
- الإعلان عن أهم الأنشطة التي تقوم بها قطاعات وإدارات المؤسسة.
- إقبال العاملين غير الفنيين على تعلم استخدام الحاسب للبقاء في دائرة الاتصال الجديدة.
- التحول من مجرد استخدام النظام إلى الإعتماد عليه.
- التوثيق الكامل لأنشطة المؤسسة ومخرجاتها على مدار الأعوام وبناء ذاكرة مؤسسية معلوماتية حقيقية تقوم على النتائج التالية:
  - ✓ توسيع قاعدة البيانات الداعمة للإدارة العليا.

- ✓ توفير الإحتياجات المعلوماتية من قبل الإدارات.[1]
- ✓ تقليل المراسلات البريدية وتكلفة وسائل نقل البيانات.
- ✓ تقليل تكلفة تصوير المستندات الورقية القابلة للتداول العام.
- ✓ تقليل وخفض نفقات الإدارة الداخلية.
- ✓ إعطاء فرص لتطوير أداء الأعمال في الإدارات المختلفة.
- ✓ تحقيق مبدأ شفافية التعاملات الداخلية.[2]

2. على المستوى الخارجي

- الدقة وسرعة الإستجابة واحترام المواعيد، تتحقق دقة تقديم الخدمات العمومية في إطار الإدارة الإلكترونية من خلال إنجاز الأعمال وفق مقاييس مضبوطة، تحدد من خلال أنظمة معالجة المعلومات، بشكل يحد من الأخطاء الإدارية ، ويمنع التجاوزات أثناء تقديم الخدمة.

  أما سرعة الإستجابة واحترام المواعيد فتتحقق بدورها من خلال إستخدام تقنية الشباك الوحيد للأنشطة الإدارية المتماثلة.

- تقليص تكاليف الخدمة: ويكمن ذلك في الإتصال عن بعد للحصول على الخدمة العمومية من خلال الإتصال عبر الخط دون الإنتقال واعتماد النوافذ والشباك الإلكتروني.
- سهولة المحاسبة ووضوح الخدمة.

إن توظيف تكنولوجيا المعلومات بشكل كامل في أداء الخدمة العمومية، يؤدي إلى إمكانية المحاسبة على كل جزئيات تلك المهام والأنشطة، من خلال وجود النشر الإلكتروني لكل مراحل الخدمة، إذ لا مجال لإخفاء المعاملات ، ولا فرصة للإستئثار بخدمة جهات دون أخرى.[3]

[1] شريفة رفاع، مرجع سابق ذكره، ص 13

[2] شريفة رفاع، مرجع سابق ذكره، ص 13.

[3] شريفة رفاع، مرجع سابق ذكره، ص 13.

المطلب الثالث: أثر تطبيق الرقمنة على تحسين جودة الخدمة العمومية

إن المؤسسات العمومية كغيرها من المؤسسات الخدمية الأخرى تسعى دوما نحو تقديم خدمات أفضل للمواطنين من خلال مواكبة التغيرات الطارئة في البيئة التي تنشط بها والتطورات الحاصلة على مستوى التكنولوجيات المستخدمة، حيث توجهت نحو رقمنة إدارتها وتعاملاتها وتقديم الكثير من الخدمات إلكترونيا، الأمر الذي ساهم في تحسين جودة خدماتها.

سنتطرق في هذا المطلب إلى الآثار الناجمة عن إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال من قبل المؤسسات العمومية، والتحسينات التي نتجت عن التحول إلى الإدارة العمومية الإلكترونية.

أولا: استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة العمومية

نتج عن التقدم التقني والعلمي وانتشار شبكة الأنترنت بروز تأثيرات عديدة على المؤسسات العمومية، والتي تراجعت معها أشكال الخدمة العامة التقليدية إلى نمط جديد يرتكز على البعد التكنولوجي والمعلوماتي،[1]

والذي بدوره يشجع على تبني نظم الخدمات الإلكترونية، حيث أصبحت الخدمة العامة تتم عبر وسائط إلكترونية كالمواقع الإلكترونية والبريد الإلكتروني.

إن وجود الحاسب واستخداماته في عمليات تشغيل البيانات في المؤسسات العمومية أدى إلى إختفاء بعض مشاكل الرقابة الداخلية الهامة، والتي كانت تحوز على إهتمام كبير في الأنظمة اليدوية، حيث أصبحت من المزايا التي تقدمها تلك الحاسبات هي تحقيق الدقة مقارنة بالعنصر البشري، والثبات الذي يعني تنفيذ تعليمات البرنامج في جميع الأحوال، فالآلة صماء ليس لديها أي إحساس كي تقوم بالسرقة أو الإختلاس، كما لا يوجد للحاسب مصلحة شخصية عكس الموظف.

ومن الأمثلة التي أحدثت نجاحا في هذا المجال بالنطاقات الأقل نموا في مجال التكنولوجيا، نجد دولة الهند أين تتواجد الأكشاك المقامة وسط المجتمعات، حيث تدار بالكمبيوتر المعلومات الأساسية وعمليات التوثيق والاستمارات التي يحتاجها المواطنون في المناطق الريفية، وبهذا تعمل على توفير وقت المواطنين وأموالهم، كما تعمل على توسيع نطاق تقديم الخدمات على المستوى المحلي، فلا يمكن إغفال الدور الريادي لتكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحقيق تطوير نوعي على مستوى مؤسسات

[1] عابد عبد الكريم غريسي، محمد شريف، **"دور الإدارة الالكترونية في ترشيد وتحسين الخدمة العمومية"**، المجلة الجزائرية للمالية العامة، العدد03، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر، 2013، ص: 79

الخدمة العمومية، وتقديم بديل للنماذج القائمة في صورها التقليدية، حيث تعد التقنية الحديثة آلية للتغيير التنظيمي، إذ بإمكانها تغيير طبيعة عمل الأفراد داخل مؤسسات الخدمة العمومية، أو هدف المنظمة من خلال تغيير الظروف وإزالة المشكلات التي تجابهها.[1]

و يمكن أن نجمل أهم مزايا تطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال في المؤسسات العمومية فيما يلي:[2]

- يساهم تطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال في توفير البيانات والمعلومات وإتاحتها أمام أفراد المجتمع؛
- تبسط إجراءات إنجاز الخدمة العمومية، وتدفع سير المعاملات إلكترونيا، وتسهل الإجراءات بين الدوائر المختلفة؛
- تقلل من الأعباء الورقية بجمع البيانات مرة واحدة لإستخدامات متعددة؛
- توفير الأرشفة الإلكترونية، مما يسمح بالحصول على معلومات صحيحة من أجل أداء خدمة عمومية رشيدة؛
- يساعد المنظمات العمومية على تعزيز مفهوم إدارة الجودة مما يساعد على تحسين جودة الخدمات المقدمة؛
- المساهمة في تحقيق اتصال أفضل وأسرع، مما يساعد المواطنين في الحصول على خدمات حكومية عالية الجودة وبتكلفة أقل؛
- الوصول الآني للمعلومات والخدمات من دون الحاجة إلى مراجعة الدوائر المعنية؛
- يساعد على زيادة ولاء المواطنين، نتيجة الإستجابة السريعة والمبسطة للخدمة العمومية.

ثانيا: التحول نحو إدارة عمومية إلكترونية

لقد أصبح من الضروري على كل المؤسسات العمومية الدخول في مرحلة تطبيق الإدارة الإلكترونية، والإنطلاق مما تتيحه تكنولوجيا المعلومات والإتصال لترقية وتحسين أنشطة ومهام مؤسسات الخدمة العمومية، حيث تمثل الإدارة الإلكترونية مرحلة حاسمة في الانتقال نحو الخدمات العامة الإلكترونية، والتحول من الاتصال المباشر للمواطنين مع مؤسسات الخدمة العامة إلى التواصل الافتراضي عبر الشبكات الإلكترونية المختلفة، وتنطلق من الاستخدام الأمثل لمختلف الأجهزة والمعدات

[1] عابد عبد الكريم غريسي، محمد شريف، مرجع سبق ذكره، ص: 94.

[2] نور الدين بربار، مريم مشري، **"مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحديث الخدمات المالية"**، مجلة التنمية والاستشراف للبحوث والدراسات، العدد 01، جامعة آكلي محند أولحاج، البويرة، الجزائر، 2016، ص: 63.

وبرامج تكنولوجيا المعلومات والإتصال لتقدم حلولا للتعقيدات ومشاكل البيروقراطية التي تعترض الإدارة العمومية في شكلها التقليدي.

إن تطبيق الإدارة الإلكترونية في مختلف المؤسسات العمومية أدى إلى تحسين جودة الخدمات التي تقدمها للمواطنين، وذلك من خلال تأثيرها على أساليب تقديم الخدمة العمومية وطرق إجراء المعاملات المرتبطة بها، وهذا ما يتجلى في الأبعاد التالية:[1]

1. **مردودية الخدمة العمومية** : حيث يتعلق الأمر بمدى مردودية مشاريع الخدمة العمومية، ومختلف إسهاماتها في إعادة ترتيب الخدمة المقدمة للمواطنين، وما هي فوائد تطبيق هذا النموذج من الخدمات على واقع الجهاز البيروقراطي

الحكومي، وهل حقيقة تم الوصول إلى كسب رضا المواطن وثقته بمؤسسات الخدمة العامة.

2. **تقليص تكاليف الخدمة العمومية:** من خلال الاتصال عبر الخط دون الانتقال، والتوصل للخدمة من خلال النوافذ مما يتيح تخفيض التكاليف، والناتج عن التنقل الإلكتروني بين بوابات الخدمة العمومية.
3. **سرعة الاستجابة واحترام المواعيد:** حيث يعمد إلى إستخدام تقنية الشباك الوحيد للأنشطة الإدارية المتماثلة، وهذا لربح الوقت ودفع الإدارة للقيام بالالتزامات مع تحقيق سرعة الاستجابة للخدمة دون تأخر.
4. **الدقة:** تشير الدقة وفق نموذج الإدارة الإلكترونية للخدمات إلى إنجاز الأعمال وفق مقاييس مضبوطة تحدد من خلال أنظمة معالجة معلوماتية، بشكل يحد من الأخطاء الإدارية ويمنع التجاوزات أثناء تقديم الخدمة.
5. **سهولة المحاسبة ووضوح الخدمة:** إنطلاقا من توظيف تكنولوجيا المعلومات بشكل كامل في أداء الخدمة العمومية، يؤدي ذلك إلى إمكانية المحاسبة على كل جزئيات تلك المهام والأنشطة من خلال وجود النشر الإلكتروني لكل مراحل الخدمة، إذ لا مجال لإخفاء المعاملات ولا فرصة للاستئثار بخدمة جهات دون أخرى، فالمصلحة تصبح عامة مادامت الخدمة عامة.[2]

[1] رشيد سالمي، أسماء قاسمية، **"ترشيد الخدمة العمومية من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال"**، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية، العدد8، جامعة البليدة 2 لونيسي علي، البليدة، الجزائر، 2017، ص: 352.

[2] رشيد سالمي، أسماء قاسمية، مرجع سابق ذكره.

خلاصة:

بعدما تطرقنا إليه في هذا الفصل، نستنتج أن تكنولوجيا المعلومات و الإتصال هي كل الأجهزة والمعدات الرقمية التي تقوم بعملية معالجة وتخزين واسترجاع المعلومة والقيام بإرسالها عبر شبكات الاتصال.

وتعد الانترنت من أهم مرتكزات تكنولوجيا المعلومات و الإتصال، حيث أصبح توفرها ضرورة لابد منها لكل المؤسسات، فبفضلها وبفضل الوسائل الرقمية تمكنت العديد من هذه المؤسسات من تطبيق مفهوم الرقمنة والاعتماد عليه في مختلف نشاطاتها من خلال التحول نحو إدارة إلكترونية تقوم على تقديم الخدمات وتبادل المعلومات إلكترونيا بسهولة و دقة عالية وبأقل تكلفة وأقصر وقت وفي أي مكان.

وعليه فالتوجه نحو الرقمنة وتطبيق هذه التكنولوجيا الحديثة أصبح لزاما على المؤسسات اليوم كون مجتمعنا يتجه حاليا نحو الرقمية العالمية.

الفصل الثاني

تمهيد:

بالرغم من إرتباط مفهوم المرفق العام بمفهوم الخدمة العمومية بإعتبار أن المرفق العام هو الكل والخدمة العمومية هي جزء من هذا الكل إلا أننا سنتطرق بالتوضيح والتبيان لمفهوم كل منهما على حدى من أجل إبراز ما مدى إرتباط كل منهما بالآخر والدور الذي تلعبه كل منهما في تحقيق هدف واحد وموحد ألا وهو تحقيق النفع العام للمواطنين.

كما أن المتعارف عليه أن الخدمة العمومية تعنى بتقديم منفعة عامة لجميع المواطنين دون تمييز فهي لا تختص بفئة دون أخرى، وهي تعتبر نشاط رئيسي للدولة حيث أنها تحوز على اهتمام العديد من الباحثين. ولقد أصبح دورها مركزيا في تحقيق التنمية الاجتماعية للمواطنين ولتقديم الخدمة على أحسن وجه يجب القيام على تحسينها في شتى المجالات وبصورة آنية، وهذا حتى يتمكن المواطنين من التنقل عبر المصالح لطلب الخدمة في وقت وجيز وجهد أوفر وتكلفة أقل، وهو مايجعل الثقة تتعزز بين طالب الخدمة ومقدمها مما يؤدي إلى كسب الرضى من كلا الطرفين وجعلها أكثر تماشيا ومتطلبات طالبي الخدمة بغية جعلها في أرقى صورها مما يعزز القدرة على عصرنتها وتفعيلها في شتى المجالات ومختلف الإدارات والقطاعات باعتبارها من الأولويات الضرورية التي يقبل عليها المواطنين بشكل كبير عن طريق تطبيق مبدأ النزاهة و الشفافية في تقديمها.

وعلى هذا الأساس سنحاول في هذا الفصل إعطاء لمحة عن مفهوم المرفق العام وأهم عناصره وأنواعه وكذا مفهوم الخدمة العمومية ثم سنقف على أهم المعايير التي تساعد على ترقية الخدمة العمومية مع إبراز بعض الأنواع التي تتضمنها الخدمة العمومية.

المبحث الأول: مفهوم المرفق العام

تعتبر فكرة المرفق العام بمثابة الأساس الذي قامت عليه نظريات ومبادئ القانون الإداري، لكونها مظهرا رئيسيا من مظاهر تدخل الدولة لإشباع الحاجات العامة للأفراد، فهي أوسع هذه المظاهر نطاقا وأبعدها مدى.

لذلك لم يتردد بعض كبار الفقهاء الفرنسيين في تعريفهم للقانون الإداري بأنه قانون المرافق العامة الباحث بونار ويرى الباحث جيز أن المرافق العامة هي الفكرة الأساسية المركزية للقانون الإداري.[1]

وعليه سنتطرق من خلال هذا المبحث إلى مفهوم المرفق العام إنطلاقا من تعريف المرفق العام في المطلب الأول ثم عناصر المرفق العام في المطلب الثاني ثم أنواع المرافق العامة في المطلب الثالث.

المطلب الأول: تعريف المرفق العام

إن اصطلاح المرفق العام له مدلولان مختلفان فقد يقصد به المدلول العضوي أو الشكلي ، أي المنظمة التي تتولى مهمة إشباع حاجة عامة وقد يقصد به أيضا المدلول المادي أو الموضوعي أي الخدمة ذاتها التي تؤدى للجمهور أو النشاط الذي يمارس لتحقيق النفع العام وسد الحاجة العامة للأفراد.

وقد انعكس وجود مدلولين للمرفق العام إلى اختلاف الفقه في تعريفه وتبيان تلك التعريفات، ولكنها بالمحصلة تندرج في اتجاهين رئيسيين: الأول يؤخذ بالمدلول العضوي للمرفق العام ويرجح عنصر السلطة العامة، فيما الآخر يؤخذ بالمدلول المادي ويرجح عنصر الخدمة أو موضوع النشاط.

أولا: المدلول العضوي للمرفق العام

يعرف أصحاب هذا الإتجاه المرفق العام بأنه منظمة عامة تباشر سلطة وإختصاص معين لإشباع حاجة عامة بشكل منتظم ومضطرد[1]، أي أن معنى المرفق العام ينصرف إلى المؤسسة أو المنظمة التي تعمل على تقديم الخدمات وإشباع الحاجات

[1] هاني علي الطهراوي ، "**القانون الاداري**" ، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، طبعة خامسة ، الأردن ، سنة 2014، ص46

العامة، ويتعلق هذا التعريف بالإدارة أو الجهاز الإداري في حد ذاته[2]، وعليه يقصد بالمرفق العام وفقا لهذا الاتجاه أنه الهيكل أو الهيئة أو المؤسسة أو التنظيم المتكون من مجموعة من الأشخاص و الأموال (الأشياء) الذي ينشىء و يؤسس لانجاز مهمة عامة معينة، مثل الجامعة، المستشفى ووحدات أجهزة الإدارة العامة بشكل عام.[3]

ونستطيع أن نقول في الأخير أن المرفق العام يعرف إستنادا للمدلول العضوي بأنه الهيئة أو المنظمة أو الجهاز الذي يرتبط بالإدارة ارتباطا عضويا يزاول نشاطا يهدف إلى تحقيق الصالح العام.[4]

ثانيا: المدلول الموضوعي للمرفق العام

يرى أصحاب هذا الاتجاه أن المرفق العام يقصد به النشاط الصادر عن الإدارة بهدف إشباع حاجيات عامة والذي يخضع لتنظيم وإشراف ورقابة الدولة، ويستثنى من هذا المفهوم المشاريع والمؤسسات الخاصة وتلك التي تهدف إلى تحقيق الربح.[5]

وبالتالي فالمرفق العام بحسب هذا المفهوم الوظيفي هو النشاط أو الوظيفة أو الخدمة التي تلبي حاجيات عامة للمواطنين مثل التعليم العام، الرعاية الصحية، البريد والمواصلات بغض النظر عن المنظمة أو الجهة أو الهيئة القائمة به.[6]

تجدر بنا الإشارة في الأخير إلى أن مجمل التعريفات التي أعطيت للمرفق العام جاءت بين هذين المدلولين العضوي و المادي، بينما القضاء الإداري المقارن فقد تبنى المعنى العضوي ثم تطورت أحكامه بين المعنيين تبعا للمراحل التاريخية والتغيرات الإيديولوجية والاقتصادية المتعاقبة، واستقر فيما بعد على المعنى المركب، فعرف المرفق العام بأنه النشاط الذي تتولاه الدولة أو الأشخاص العامة الأخرى مباشرة أو تعهد به إلى الآخرين كالأفراد أو الأشخاص المعنوية الخاصة، ولكن تحت إشرافها

[1] عصام على الدبس، "**القانون الإداري**" دار الثقافة للنشر والتوزيع، طبعة أولى، الأردن، سنة 2014، ص43

[2] علاء الدين عشي، "**مدخل القانون الإداري**"، دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع طبعة 2010 ،الجزائر ، ص8.

[3] محمد الصغير بعلي، "**القانون الإداري**" ، دار العلوم للنشر والتوزيع، بدون طبعة، الجزائر ، ص4

[4] محمد جمال مطلق الذنيبات، "**الوجيز في القانون الإداري**"، الدار العلمية الدولية للنشر والتوزيع ودار الثقافة للنشر والتوزيع، طبعة أولى، الأردن، سنة 2003، ص 02.

[5] علاء الدين عشي، مرجع نفسه، ص9.

[6] محمد الصغير بعلي، مرجع نفسه، ص41

ومراقبتها وتوجيهها وذلك لإشباع حاجات ذات نفع عام تحقيقا للصالح العام، أو هو مشروع يعمل بإطراد وإنتظام تحت إشراف رجال الحكومة بقصد أداء خدمة عامة للجمهور مع خضوعه لنظام قانوني معين.

غير أن تطور الحياة الإدارية والتغيرات الكبيرة التي طرأت في القواعد التي تقوم عليها فكرة المرافق العمومية أدى إلى ظهور المرافق الإقتصادية أو التجارية التي يمكن أن تدار بواسطة الأفراد أو المشروعات الخاصة، مما أدى إلى انفصال العنصر العضوي عن الموضوعي وأصبح من حق الإدارة أن تنظم نشاط معين في صورة مرفق عمومي وتعهد به إلى الأفراد فيقوم فيه العنصر الموضوعي دون العضوي، مما أبقى على الفقه في خلاف قائم حول المعنيين الموضوعي والعضوي.[1]

ننوه في الأخير إلى أن المشرع الجزائري لم يخرج عن هذين المدلولين السابقين لتحديد مفهوم المرفق العام بحيث وظف كلا المعنيين لتحديد مفهوم المرفق العام في الجزائر، فيمكن إستنتاج التعريف التالي للمرفق العام من خلال النصوص القانونية التي جاءت لتنظيم المرفق العام في الجزائر وذلك بؤن المرفق العام هو نشاط تقوم به السلطة العمومية اتجاه المواطنين بصفة مباشرة أو غير مباشرة أي تحت رقابتها (وفي بعض الأحيان هو نفسه الجهاز العمومي الذي يقوم بهذا النشاط) بهدف تحقيق المصلحة العامة، وخاضعا في ذلك ولو جزئيا إلى قواعد القانون العام.[2]

[1] علاء الدين عشي، مرجع سابق، ص 10 و9

[2] ناصر لباد، "**الأساسي في القانون الإداري**"، دار المجدد للنشر والتوزيع، طبعة أولى، الجزائر، ص2

المطلب الثاني: عناصر المرفق العام

يقوم المرفق العام على عدة عناصر أو أركان، ولكن هذه الأركان محل خلاف بين الفقه بسبب خلافهم إبتداءا على تعريف المرفق العام، حيث هناك من الفقه من يرى أن المرفق العام يقوم على ركنين فقط هما : المنفعة العامة والسلطة العامة، ويرى جانب آخر من الفقه وهو يمثل الغالبية أن المرفق العام يقوم على ثلاثة أركان تتمثل في المشروع أو التنظيم العام والمنفعة العامة ثم السلطة العامة فيما يرى اتجاه ثالث أنه يقوم على أربعة أركان وذلك بإضافة ركن الخضوع لنظام قانوني إستثنائي ومتميز.[1]

وعليه سوف نتطرق لكل عنصر من هذه العناصر أو الأركان الأربعة على حدى ونبين ما مدى ضرورة تواجد هذه الأركان وذلك من خلال النقاط الأربعة الآتية، النقطة الأولى سندرس من خلاله العنصر المتمثل في كون المرفق العام مشروع أو تنظيم عام، أما النقطة الثانية فعنصر تحقيق النفع العام، أما النقطة الثالثة عنصر إرتباط المرفق العام بالسلطة العامة، وأخيرا النقطة الرابعة عنصر خضوع المرفق العام لنظام قانوني إستثنائي ومتميز.

أولا: المرفق العام مشروع أو تنظيم عام

المرفق العام عبارة عن مشروع أي نشاط منظم تمارسه مجموعة من الأفراد مستعينة في ذلك بوسائل مادية وفنية وقانونية لتحقيق غرض معين.[2]

وبناءا على ذلك فإن المشروع يتضمن ثلاثة عناصر وتتمثل في:

- مجموعة من الأفراد وتقوم بمهمة توجّه النشاط وتنظّمه وتنفيذه.
- يكون الهدف من هذا النشاط تحقيق هدف معين.
- يستعين القائمين على المشروع بعدة وسائل تتمثل في الوسائل القانونية والوسائل المادية والوسائل الفنية.

تجدر الإشارة هنا إلى أن الهدف المراد تحقيقه يختلف من مشروع لآخر، وكذلك الاستعانة بالوسائل مختلف أيضا في استخدامها من مشروع لآخر.[1]

[1] عصام على الدبس، "**القانون الإداري**" دار الثقافة للنشر والتوزيع، طبعة أولى، الأردن، سنة **2014**، ص239

[2] عصام علي الدبس، المرجع نفسه، ص240

وبالتالي يقتضي وجود أي مرفق عام إقامة تنسيق وتنظيم بين مختلف مكوناته المختلفة البشرية والمادية بالشكل الذي يسمح له بأداء دوره في تلبية الحاجات العامة، وذلك من خلال إحداث أجهزة دائمة به مثل مدير، مجلس إدارة، لجان ....إلخ.[2]

من خلال ما سبق يتضح لنا أهمية وجود مشروع أي نشاط منظم أو تنظيم عام يستطيع من خلاله القائمين عليه تقديم الخدمة العمومية المطلوبة وذلك حتى يمكننا القول أننا أمام مرفق عام من مرافق الدولة والتي تستهدف تحقيق النفع العام.

ثانيا: هدف تحقيق النفع العام

مما يضفي على المشروع صفة المرفق العام أن يستهدف النفع العام أي أن يكون غرضه سد حاجات عامة مشتركة، وتقديم خدمات عامة سواء كانت هذه الحاجات والخدمات مادية كتوفير المياه والكهرباء ووسائل المواصلات العامة، أو كانت معنوية كتوفير الأمن بعنصريه الداخلي والخارجي للأفراد، والتعليم بمراحله المختلفة، وعليه فإنه إذا فقد المشروع هذه الصفة لم يعد مرفقا عاما، ولو كانت الدولة هي التي أنشأته وتتولى إدارته، لهذا يجب أن لا يكون الهدف الأساسي للمشروع تحقيق الربح وهذه النتيجة طبيعية لإشتراط النفع العام في كل مرفق، ومع ذلك فإن التطور الحديث للقانون الإداري يعترف بصفة المرفق العام للمرافق الصناعية والتجارية التي تنشئها الدولة مع أنها تعمل على تحقيق الربح، وسبب ذلك أن الغرض الرئيسي لهذه المرافق لا يستهدف جني الأرباح بل تحقيق المنفعة العامة أسوة بكل المرافق العامة الأخرى وما الربح الذي يتحقق إلا أثر من الآثار المترتبة على نوعية هذه المرافق بإعتبارها تقوم بأعمال صناعية أو تجارية.

وتجدر الإشارة إلى أن عنصر النفع العام لا يتعارض مع أداء الخدمة العامة لقاء مقابل معين فقد تفرض الدولة رسوما معينة على الأفراد مقابل الخدمات التي تؤديها بعض المرافق العامة، كالرسوم الجامعية والرسوم القضائية، ورسوم نقل ملكية العقارات وذلك أنه ليس من مستلزمات النفع العام للمرفق أن تكون الخدمات التي يؤديها للجمهور مجانية لأن هذه الرسوم لا

[1] عصام علي الدبس، المرجع نفسه، ص 240

[2] محمد الصغير بعلي، "**القانون الإداري**" ، دار العلوم للنشر والتوزيع، بدون طبعة، الجزائر ، ص 208

تفرض بقصد تحقيق الربح أصلا (وإن كانت تحقق ربحا فعلا) وإنما يكون الغرض منها إما تنظيم إنتفاع الأفراد بخدمات هذه المرافق أو المشاركة في جزء من تكاليفها لتخفيف الأعباء على ميزانية الدولة.[1]

ولا يشترط في تحقيق صفة النفع العام للمرافق العامة أن يعم هذا النفع على كافة الأفراد في الدولة بل يمكن أن يقتصر هذا النفع على سكان مدينة أو إقليم معين، وقد يقتصر أيضا على فئة معينة من الأفراد كالمحامين أو الأطباء أو القضاة ولا يحد ذلك من صفة النفع العام كعنصر من عناصر المرفق العام.[2]

من خلال ما سبق يتضح لنا جليا أن هذا العنصر من عناصر المرفق العام أي عنصر تحقيق النفع العام الذي اعترف القضاء الإداري به من خلال العديد من أحكامه لا يمكن تحديده بدقة فهو عنصر قابل للتطور ويناط بالإدارة تحديده وللقاضي تقديره.[3]

ثالثا: إرتباط المرفق العام بالسلطة العامة

الأصل هو أن يكون إنشاء المرافق العامة بواسطة الدولة حيث يكون إنشاءها بقانون أو بناءا على قانون. وليس كل مشروع تنشئه الدولة يعتبر مرفقا عاما، فهي كما تملك إنشاء المرافق العامة تستطيع في ذات الوقت القيام بمشروعات خاصة ولذا يتعين الرجوع إلى قصد المشرع في كل حالة على حدى فإذا كان المشرع صريحا في دلالته على إرادة الدولة في إنشاء مرفق عام فلا تكون هناك إذا صعوبة في تحديد هوية المشروع هل هو مرفق عام أو مشروع خاص إلا أنه يصبح متسما بالصعوبة إذا كان النص القانوني يتصف بالغموض وعدم الصراحة وهنا ذهب الأستاذ "لوبادير" إلى أنه إذا تعذر الكشف عن قصد المشرع في هذا الشأن فإنه يمكن بوجه عام إعتبار المشروعات التي تنشئها أو تديرها سلطة عامة مرافق عامة على أساس إفتراض نية الدولة في هذه الحالة.

أما إذا تولى إنشاء أو إدارة هذه المشروعات أشخاص القانون الخاص، فيجب لإعتبارها مرافق عامة أن ينص المشرع صراحة على ذلك، أو أن يوجد عنصر غير عادي يخالف الأوضاع المعروفة في القانون الخاص.[4]

[1] هاني علي الطهراوي، "**القانون الاداري**"، دار الثقافة للنشر والتوزيع، طبعة خامسة، الأردن، سنة 2014، ص 264 و 265

[2] هاني علي الطهراي، مرجع سابق، ص 264 و 265

[3] علاء الدين عشي، "**مدخل القانون الإداري**"، دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع، طبعة 2010 ،الجزائر ، ص 11

[4] هاني علي الطهراي، مرجع سابق، ص 263 و 264

ويرى جانب من الفقه أنه إذا تعذر الكشف عن حقيقة مقصد المشرع إعتبر المشروع مرفقا عاما في حين يرى آخرون أن المعول عليه هو موضوع نشاط المشروع في إعتباره مرفق عام أم لا، فيقام المشروع على أساس إحتكار الدولة له دليل على قصد المشرع في جعله مرفقا عاما وعلى العكس من ذلك يكون منع السلطة من المساس بحق الأفراد في ممارسة نشاط معين قرينة على إتجاه المشرع لإبقاء هذا النوع من النشاط في نطاق المشروعات الخاصة.

ويرى الباحث الفرنسي DE LAUBADEVE أنه إذا قلنا أنه يشترط لوجود المرفق العام أن تكون الدولة هي التي أنشأته بقانون أو بناءا على قانون فليس معنى ذلك أنه يلزم أن تكون الدولة هي التي أنشأت المنظمة التي تدير المرفق العام، وإنما يكفي أن تكون الدولة هي التي قدرت إعتبار النشاط مرفقا عاما ولو كانت قد عهدت بإدارته إلى شركة أو هيئة خاصة ليست في ذاتها مرفق عام.[1]

والمرفق العام يرتبط بالسلطة العامة المركزية أو اللامركزية سواء من حيث إنشائه أو تسييره وإدارته أو إلغائه فالمرافق العامة الوطنية ترتبط بالسلطات الإدارية المركزية (الوزارات)، والمرافق العامة المحلية تتبع وحدات الإدارة اللامركزية (البلدية والولاية) وتخضع لوصايتها.[2]

من خلال ما سبق يتبين لنا أن إنشاء الدولة للمرفق العام هو عنصر أساسي في وجوده وأن الأنشطة التي تقوم بها المشروعات الخاصة لا يمكن إعتبارها مرافق عامة إذا لم تعترف لها الدولة بصفة المرفق العام.

رابعا: خضوع المرفق العام لنظام قانوني إستثنائي ومتميز

لكي تكتمل عناصر قيام المرفق العام كان لابد بالإضافة إلى توافر العناصر السابقة من توفر عنصر آخر وهو خضوع المرفق العام لنظام قانوني إستثنائي و متميز والمتمثل في تمتع الجهة المكلفة بإدارة المرفق العام بامتيازات غير مألوفة في القانون

[1] علي محمد بدير، "**القانون الإداري**"، دون دار نشر، دون طبعة، بغداد، سنة 1993، ص 142.
[2] محمد الصغير بعلي، "**القانون الإداري**"، دار العلوم للنشر والتوزيع، بدون طبعة، الجزائر، ص 208.

الخاص تلائم الطبيعة الخاصة للنظام القانوني الذي يحكم المرافق العمومية من حيث إنشائها وإدارتها وإلغائها وتحديد طبيعة نشاطها، واستعمالها لوسائل خاصة لمباشرة نشاطها.

والمشروع الذي رصد لتحقيق مصلحة عامة وأنشأته الدولة وتولت هي إدارته مباشرة أو عهدت به إلى أحد الأفراد أو الشركات إنما يحكمه نظام قانوني خاص. وما أجمع عليه الفقهاء أن هذا النظام يختلف من مرفق إلى آخر حسب طبيعته.[1]

ويقصد بالنظام القانوني الخاص والإستثنائي الذي يحكم المرافق العامة، هو مجموعة الأحكام و القواعد والمبادئ القانونية التي تختلف إختلافا جذريا عن قواعد القانون الخاص بصفة عامة، وعن قواعد النظام القانوني الذي يحكم المشروعات الخاصة بصفة خاصة، وذلك كون أن فكرة المرفق العام لعبت ومازالت تلعب دورا أساسيا وحيويا في تأسيس وجود القانون الإداري كقانون مستقل عن قواعد القانون الخاص، وبإعتباره وسيلة وأداة السلطة العامة في الدولة لتحقيق أغراض المصلحة العامة.[2]

غير أن هذا الشرط مختلف فيه بين الفقهاء على إعتبار أن التطورات الإقتصادية، وتشعب أنشطة الإدارة العمومية أوجد إلى جانب المرافق العمومية الإدارية مرافق عمومية صناعية وتجارية تخضع في جانب كبير من نشاطها إلى أحكام القانون الخاص، إضافة إلى وجود مشاريع خاصة تقدم خدمات عامة وتخضع لإشراف ورقابة الدولة.[3]

واختلف الفقه كذلك حول هذا العنصر بحيث يرى جانبا منه أن خضوع المرفق للقانون الإداري هو ركن من أركان المرفق العام في حين يرى جانب آخر أن خضوع المرفق للقانون الإداري ليس إلا نتيجة لإعتباره مرفقا عاما لا ركنا أو شرطا لقيام المرفق العام ولكل حججه.[4]

وبالرغم من كل ما سبق تتضح ضرورة خضوع المرافق العامة لنظام قانوني متميز عن الأنظمة المعمول بها في روابط القانون الخاص بسبب طبيعتها المتميزة واستهدافها المصلحة العامة، ومن قبيل ذلك حقها في التنفيذ المباشر وحقها في الرسوم.[5]

[1] عمار بوضياف، "**الوجيز في القانون الإداري**"، جسور للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، الجزائر، سنة 2007 ، ص 312.
[2] أرزاق خيرة، "**المرفق العمومي في الجزائر**"، مذكرة لنيل شهادة الماستر في الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة سعيدة، 2015/2014 ، ص 26.
[3] علاء الدين عشي، "**مدخل القانون الإداري**"، دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع، طبعة 2010 ،الجزائر ، ص 12
[4] مصلح ممدوح الصرايرة، "**القانون الاداري**"، الكتاب الأول، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن ، سنة 2012 ، ص324.
[5] علاء الدين عشي، مرجع سابق، ص 12

وعليه فالمشروع ذو النفع العام يخضع للسلطة العامة والتي تتوسل وسائل القانون العام لدى إنشائه وكذلك إدارته وإن كان قد تم إنشائه من قبل الأفراد أو الهيئات الخاصة قبل تمتعه بوصف المرفق العام، وهي بذلك تدير هذا المشروع وفقا لنظام قانوني خاص أو إستثنائي يختلف عن النظام القانوني الذي يدر به الأفراد أو الهيئات الخاصة المشروعات الخاصة.

المطلب الثالث: أنواع المرافق العامة

لا تتخذ المرافق العامة نسقا أو شكلا واحدا، وإنما تتعدد أشكالها وتتنوع وذلك تبعا للزاوية التي ينظر منها إلى المرفق العام للتعرف عليه، فالمرافق تختلف من حيث النظر إلى طبيعة نشاطها، ومن حيث الشخصية المعنوية من ناحية تمتعها أو عدم تمتعها بها، ومن حيث النطاق الإقليمي الذي يمتد إليه نشاطها، ومن حيث توافر عنصر الإختيار أو الإجبار في إنشائها.[1]

وعليه هذه الزوايا الأربع التي ينظر منها إلى المرفق العام سوف نتطرق لكل منها على حدى من خلال الفروع الأربعة التالية، من أجل تصنيف أهم أنواع المرافق العامة.

أولا: المرافق العامة بحسب طبيعة نشاطها

وتعد هذه الزاوية التي ينظر منها إلى المرفق العام أكثر الزوايا دراسة من قبل فقه القانون الإداري لإرتباطها الوثيق بأسس هذا القانون، بحيث تنقسم المرافق العمومية من حيث طبيعة نشاطها إلى ثلاثة أنواع:

1- المرافق العمومية الإدارية:

يقصد بالمرافق العمومية الإدارية تلك المرافق التي تتناول نشاطا لا يزاوله الأفراد إعادة إما بسبب حجم النشاط أو عجزهم عن ذلك، والذي يرتبط نشاطه أساسا بالوظائف السيادية للدولة في الغالب، ومثالها مرافق الدفاع، الأمن والقضاء.

[1] عصام على الدبس، "**القانون الإداري**" دار الثقافة للنشر والتوزيع، طبعة أولى، الأردن، سنة 2014، ص 251

وتخضع المرافق الإدارية من حيث الأصل لأحكام القانون الإداري، فعمالها يعتبرون موظفون عموميون وأموالها أموالا عامة وتصرفاتها أعمالا إدارية، وقراراتها تعد قرارات إدارية وعقودها عقودا إدارية، وبمعنى آخر تتمتع المرافق العمومية الإدارية بإستخدام إمتيازات السلطة العامة لتحقيق أهدافها، إلا أنها قد تخضع في بعض الأحيان لأحكام القانون الخاص إستثناءا، وذلك عندما تجد الجهة المختصة بإدارتها أن هذا الأسلوب يكفي لتحقيق أهداف المرفق وتحقيق المصلحة العامة.[1]

2- المرافق العمومية الاقتصادية:

تسمى كذلك هذه المرافق بالمرافق العمومية الصناعية والتجارية، وقد ظهرت هذه المرافق بعد أن بدأت الدولة المعاصرة تتدخل في مجالات النشاط الاقتصادي والتي كانت قبل ذلك من إختصاص القطاع الخاص، وتتحدد مرحلة تدخل الدولة بالضبط مابين الحربين العالميتين ثم بعد ذلك بعد نهاية الحرب العالمية الثانية لاسيما بعد الشروع في عمليات تأميم بعض الشركات خاصة في فرنسا.[2]

وهي تمثل كذلك طابع الدول الحديثة القائمة على المبادئ الإشتراكية (مثل الجزائر بعد الاستقلال) والإقتصاد الموجه لاسيما عقب تحرر هذه الدول من الإستعمار، وقد كان لتدخل الدولة في المجال الصناعي والتجاري صدى على المستوى القانوني، حيث إبتداءا من سنة 1921 ظهرت ما يسمى بالمرافق العمومية الصناعية والتجارية، وكانت بداية القضاء الإداري في هذا الخصوص في قرار محكمة التنازع الفرنسية الشهير بتاريخ 22 جانفي 1921 في القضية المسماة « bac d'eloka » « وقد ترتب عن هذا القرار خضوع هذه الفئة الجديدة إلى قواعد القانون الخاص وإلى إختصاص القاضي العادي، وهكذا وإبتداءا من هذا التاريخ ظهر تمييز جديد داخل المرافق العمومية بين المرافق العمومية الإدارية التي بقي نظامها القانوني خاضع لنظام القانون العام والمرافق العمومية الصناعية والتجارية الخاضعة للقانون الخاص، ومن أمثلة المرافق العمومية الصناعية والتجارية المرافق المتعلقة بالنقل الجوي أو بالسكك الحديدية، مرافق البريد والموصلات، مرافق توريد الماء والغاز والكهرباء،... إلخ.[3]

[1] علاء الدين عشي، مرجع سابق، ص 13

[2] ناصر لباد، "**الأساسي في القانون الإداري**"، دار المجدد للنشر والتوزيع، طبعة أولى، الجزائر، ص 153

[3] ناصر لباد، المرجع نفسه، ص 154

ونتيجة للتطورات والتغيرات الحاصلة في هذا المجال إستقر القضاء الإداري على أن تخضع المرافق الإقتصادية لقواعد القانون الخاص في نشاطها ووسائل إدارتها، مع خضوعها لبعض قواعد القانون العام من قبيل إنتظام سير المرافق العمومية والمساواة بين المنتفعين بخدماتها وقابليتها للتغيير بما يتماشى والمستجدات وتمتعها ببعض إمتيازات السلطة العامة اللازمة لحسن أدائها لنشاطها، مثل نزع الملكية للمنفعة العامة، والإستيلاء المؤقت، وينعقد الإختصاص في هذا الجانب من نشاطها لإختصاص القضاء الإداري، وبهذا المعنى فهي تخضع لنظام قانوني مختلط يجمع بين أحكام القانون الخاص والقانون العام معا، وهو ما أخذ به المشرع الجزائري بإخضاعه لهذا النوع من المرافق لنظام قانوني مختلط، كما هو الحال في القانون رقم 01-04 المتعلق بتنظيم المؤسسات العمومية الإقتصادية وتسييرها وخوصصتها.[1]

3- المرافق العمومية المهنية أو النقابية:

هذه المرافق عبارة عن منظمات أو هيئات أو مجالس تتولى إدارة شؤون مهنية معينة وتتمتع هذه المنظمات أو الهيئات أو المجالس ببعض إمتيازات السلطة العامة، وتستهدف هذه الهيئات أو المنظمات أو المجالس التنظيم الداخلي لشؤون معينة مثل المنظمات المدنية، نقابات المهن المختلفة. وتخضع هذه المرافق كحال المرافق الإقتصادية إلى نظام قانوني مختلط وإختصاص قضائي مزدوج.[2]

ومن الأمثلة التي تساق في هذا النوع من المرافق العمومية المهنية، منظمة مهنة المحامين و التي تنشأ بموجب نصوص قانونية وتنظيمية بغرض ضبط ممارسة المهنة، وتكون مسيرة من قبل مجلس يتكون من محامين منتخبين، وتخضع في منازعاتها لأحكام القانون العام إذ تعتبر قراراتها من قبيل القرارات الإدارية يطعن فيها أمام القاضي الإداري، بينما تخضع في معاملاتها مع حيث نطاق نشاطها المكاني (الإقليمي) إلى مرافق وطنية (قومية) ومرافق محلية (إقليمية).

1- المرافق الوطنية (القومية):

المرفق القومي هو الذي يمتد نشاطه فيشمل كافة إقليم الدولة مثل مرافق الدفاع، الأمن، القضاء، التعليم، الصحة، وتخضع هذه المرافق لإشراف الإدارة المركزية في العاصمة (الوزارات) وممثليها أو فروعها في الإقليم على الصعيد المحلي (الإدارات

[1] علاء الدين عشي، "**مدخل القانون الإداري**"، دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع، طبعة 2010 ،الجزائر، ص 16 و 17.
[2] عصام علي الدبس، مرجع سايق، ص 254.

غير المركزية) وتسيطر السلطة العامة على هذه المرافق سيطرة تامة من حيث الإشراف والتنظيم، وتقديم الدعم المادي والفني لهذه المرافق لكي تتمكن من أداء الخدمة العمومية المكلفة بها بأقصى حد ممكن.[1]

وتتحمل الدولة المسؤولية الناتجة عن الأضرار التي تتسبب بها المرافق الوطنية بحكم إدارتها لها والإشراف عليها.

2- المرافق المحلية (الإقليمية):

ويقصد بها المرافق التي يتعلق نشاطها بتقديم خدمات لمنطقة معينة أو إقليم معين من أقاليم الدولة، ويعهد بإدارتها إلى الوحدات الإدارية المحلية (الولاية أو البلدية) كمرفق نظافة البلدية، الديوان البلدي للرياضة، مؤسسة النقل الولائي...إلخ.

وتتميز المرافق المحلية بالإختلاف والتنوع في أساليب إدارتها بحكم إختلاف وتنوع حاجات كل إقليم تمارس نشاطها فيه، كما أن المسؤولية الناتجة عن الأضرار التي تتسبب بإحداثها المرافق المحلية أو موظفيها يتحملها الشخص الإعتباري الإقليمي.[2]

ثالثا: المرافق العامة بالنظر لسلطة الإدارة في إنشائها

تنقسم المرافق العمومية بالنظر إلى سلطة الإدارة في إنشائها أو من حيث حرية الإدارة في إنشائها إلى مرافق إختيارية وأخرى إجبارية.

1- **المرافق الإختيارية**: الأصل في المرافق أنها إختيارية بمعنى أن الإدارة تتمتع بخصوص إنشائها بسلطة تقديرية إذ تقرر ما إذا كان من الملائم إنشاء مرفق أم لا، ولا تتوقف سلطة الإدارة التقديرية في هذا الصدد عند حد إنشاء أو عدم إنشاء المرفق، وإنما تمارس هذه السلطة بشأن إختيار وقت إنشاء المرفق ومكان إنشائه، وتحديد شكله أو نوعه، وتحديد الطريقة المناسبة لإدارته وإستقلاله، وفي تعديله وإلغائه، والضابط هنا هو تحقيق المصلحة العامة.[3]

ومن ثم لا يملك الأفراد إجبار الإدارة على إنشاء مرفق عمومي معين ولا يملكون الوسائل القانونية التي تمكنهم من حملها على إنشاء هذا المرفق، أو مقاضاتها لعدم إنشائها له، ويطلق الفقه على المرافق العامة التي تنشأها الإدارة بسلطتها التقديرية إسم المرافق العمومية الإختيارية.[4]

---

[1] عصام على الدبس، "**القانون الإداري**" دار الثقافة للنشر والتوزيع، طبعة أولى، الأردن، سنة **2014**، ص 255.

[2] علاء الدين عشي، مرجع سابق، ص 19 و 20.

[3] عصام علي الدبس، مرجع سابق، ص 257.

[4] علاء الدين عشي، "**مدخل القانون الإداري**"، دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع طبعة **2010** ،الجزائر ، ص 20.

ومثال ذلك كما هو الحال بالنسبة لمعظم المرافق والأنشطة المحلية وفقا لقانون البلدية والولاية.[1]

2- **المرافق الإجبارية:** إذا كان الأصل أن يتم إنشاء المرافق العمومية اختياريا فان الإدارة كاستثناء تكون ملزمة بإنشاء بعض المرافق العمومية عندما يلزمها القانون أو جهة إدارية أعلى بإنشائها ومثال ذلك إنشاء الإدارة لمرفق الأمن والصحة العامة وغالبا ما تصدر القوانين بإنشائها، وتكون الدولة ملزمة بإنشائها لإرتباطها بسيادتها، والتخلي عنها يكون تخلي عن ممارسة سيادتها.[2]

وللأفراد هنا حق اللجوء إلى التظلم الإداري والقضاء الإداري لإجبار الإدارة على إقامة هذا المرفق الإجباري.

رابعا: المرافق العامة من حيث تمتعها بالشخصية المعنوية

تنقسم المرافق العامة من حيث تمتعها بالشخصية المعنوية إلى مرافق عامة لا تتمتع بالشخصية المعنوية ومرافق عامة تتمتع بالشخصية المعنوية.

1- **مرافق عامة لا تتمتع بالشخصية المعنوية:** هذه المرافق تدار بواسطة هيئة عامة ليس لها شخصية معنوية تكون ملحقة مباشرة بأحد الأشخاص المعنوية الإقليمية كالدولة، الولاية، البلدية، بحيث تكون مندمجة فيها وتابعة لها تبعية كاملة ولا يكون لهذه المرافق أي ذاتية خاصة بها، وإنما تذوب في كيان الشخص المعنوي العام سواء كان ذلك الشخص هو الدولة أم شخص إقليمي آخر، والمرافق التي تلحق بالدولة وتوزع على الوزارات المختلفة تسمى بالمرافق القومية، وأما المرافق التي تلحق بالأقاليم الأخرى فإنها تسمى بالمرافق الإقليمية.[3]

2- **مرافق عامة تتمتع بالشخصية المعنوية:** وهي المرافق التي يعترف لها قرار إنشائها بالشخصية المعنوية ويكون لها كيان مستقل كمؤسسة عمومية مع خضوعها لقدر من الرقابة أو الوصاية الإدارية وهو الإتجاه المتزايد نظرا لخصوصية كل مرفق وطبيعة نشاطه، وتبدو أهمية هذا التقسيم للمرافق العامة في مجال الإستقلال المالي والإداري وفي مجال المسؤولية إذ تملك المرافق العامة المتمتعة بالشخصية المعنوية قدرا كبيرا من الإستقلال الإداري والمالي والفني في علاقتها بالسلطات المختلفة مع وجود قدر من الرقابة، غير أن هده الرقابة لا يمكن مقارنتها بما تخضع له المرافق

[1] محمد الصغير بعلي، "**القانون الإداري**" ، دار العلوم للنشر والتوزيع، بدون طبعة، الجزائر ، ص 212.
[2] علاء الدين عشي، المرجع نفسه، ص 20.
[3] عصام علي الدبس، مرجع سابق، ص 258.

غير المتمتعة بالشخصية المعنوية من توجيه وإشراف من السلطات الإدارية، أما من حيث المسؤولية فيكون المرفق المتمتع بالشخصية المعنوية مستقلا ومسؤولا عن الأخطاء التي يتسبب في إحداثها للغير في حين تقع هذه المسؤولية على الشخص الإداري الذي يتبعه المرفق العام في حالة عدم تمتعه بالشخصية المعنوية.[1]

المبحث الثاني: إطار معرفي للخدمة العمومية

من خلال هذا المبحث سنحاول التطرق إلى جل مايخص الخدمة العمومية باعتبارها من أهم وظائف الدولة التي تقوم بها لتلبية حاجيات المواطنين ، وحتى يكون الموضوع جليا وأكثر وضوحا ارتأينا إلى تناوله في شكل نقاط وذلك على النحو التالي:

المطلب الأول: تعريف الخدمة العمومية

إن مصطلح الخدمة العمومية تتنوع التعاريف المقدمة له حيث نجد لو مجموعة من التعاريف، وهذا راجع لاختلاف نظرة الباحث للخدمة العمومية باختلاف تخصصاتهم العلمية و اتجهاتهم الفكرية، لكن سنقوم بذكر البعض منها فقط، ولكن وقبل الولوج إلى تعريف الخدمة العمومية لابد من تعريف مصطلح الخدمة.

أولا: تعريف الخدمة : تعرف الخدمة بأنها

أ. **لغة:** الخدمة (مص .خَدَمَ) ما يقدم من مساعدة في قضاء حاجة.[2]

وأصل كلمة خدمة مأخوذة من العبارة اللاتينية (Servitium) ويقصد بها العبد Esclave أي وجود شخص آخر لتلبية خدمة ما.[3]

ب. إصطلاحا: تعرف الخدمة بأنها

[1] علاء الدين عشي، مرجع سابق، ص 18 و 19.

[2] جميل أبو نصري، طلعت هشام قبيعة، رمزية نعمة حسن، **قاموس المتقن المدرسي الوجيز عربي– عربي**. دار الراتب الجامعية، بيروت، 2006، ص 85

[3] هديات بن الطيب، **"دراسة الإنتاج والعمليات باستخدام البرمجة بالأهداف في مؤسسات الخدمات مع دراسة حالة الجزائرية للتأمينات"**، (أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أبو بكر بلقايد، 2016)، ص51

التعريف الأول: عرف **فكاثلل Phkatlel** الخدمة بأنها: « أي نشاط أو إنجاز أو منفعة يقدمها طرف ما لطرف آخر، وتكون أساسا غير ملموسة ولا ينتج عنها أي ملكية، وإن إنتاجها وتقديمها يكون مرتبطا بمنتج مادي ملموس أو لا يكون ».[1]

التعريف الثاني: عرفها **كوتلر وآرمسترونغ Armstrong And Kotler** بأنها: « أي نشاط أو منفعة يستطيع أي طرف تقديمها لطرف آخر، ومن الضروري أنها غير مادية غير ملموسة ولا ينتج عنها ملكية أي شيء ».[2]

يلاحظ من هذين التعريفين أن كلاهما يركزان على ذكر أن الخدمة هي ذلك النشاط أو المنفعة المقدمة من طرف إلى طرف آخر، وتتصف بأنها غير مادية ولا يكون فيها أي تدلك لأي شيء، غير أن الفرق بينهما هو في التعريف الأول الذي يركز على أن تقديم الخدمة قد يكون مرتبط بمنتج مادي ملموس أو لا يرتبط بمنتج مادي ملموس.

التعريف الثالث: وتعرف الخدمة كذلك على أنها: « هي المهنة الإنسانية التي تهدف إلى خدمة الإنسان، وهي كذلك نظام يعمل على حل مشكلات الأفراد أو الجماعات وتنمية قدراتهم وميولهم، والوصول بهم إلى مستوى من الحياة يتفق مع رغباتهم الخاصة وتحقيق التكيف الاجتماعي لهم ».[3]

التعريف الرابع: وتعرف كذلك بأنها: « هي واحدة من الدوائر الحكومية أو المؤسسات العامة، وهي نظام أو منظمة تزود الجمهور بشيء ضروري أو مفيد في الحياة اليومية، وهي المهمة التي تقوم بها المنظمة مثل: خدمة السكك الحديدية، خدمة البريد».[4]

نلاحظ من خلال هذين التعريفين أن كلاهما يركز على أن الخدمة ما هي إلا نظام يوجد لخدمة الجمهور بشيء يفيدهم بغية تحسين حياتهم اليومية مما يخلق ويحقق التوازن والانسجام والموائمة بين الفرد وبيئته الاجتماعية لأجل إشباع حاجاته

[1] نور الدين بوعنان **"جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء: دراسة ميدانية في المؤسسة المينائية لسكيكدة"**، (رسالة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماجستير في التسويق، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف- المسيلة- 2007)، ص58

[2] محمد عبده حافظ، **تسويق الخدمات**. المكتب العربي للمعارف، القاهرة، 2009، ص5

[3] زاهر عبد الرحمان عاطف، **تسويق الخدمات**. دار الراية للنشر والتوزيع، عمان، 2012، ص39.

[4]) Nadjah Elchamea, Oxford Word Power- إنكليزي عربي **(قاموس أكسفورد الحديث لدارسي اللغة الإنجليزية**: Oxford University Press, New York, 2006,p.700.

الاجتماعية، ويساعدهم على الوصول إلى ما ينبغون الوصول إليه من خلال هذه الخدمة مثلا: توفير خدمة السكك الحديدية وخدمة البريد.

التعريف الخامس: وتعرف أيضا على أنها: « هي أداء غير ملموس مقدم من طرف (مقدم الخدمة) إلى طرف آخر (العميل) يؤذي إلى قيمة مضافة بالنسبة للعميل مثل: السياحة، العلاج، الترفيه، التعليم، الصيانة،... » .[1]

نلاحظ من هذا التعريف بأن الخدمة عبارة عن عمل يقدمه مقدم الخدمة للزبون (طالب الخدمة)، وهذا العمل أي الأداء ينجم أو ينجر عنه منفعة لطالب الخدمة على اعتبار أنو يساعده على تحقيق مبتغاه من هذه الخدمة.

وعليه ومن كل ما سبق وكتعريف إجرائي نخلص إلى أن الخدمة عبارة عن نشاط يقدمه شخص لشخص آخر، وهو غير ملموس بغية تحقيق التوفيق بين الأفراد والجماعات بحيث يتفهم كل طرف احتياجات الطرف الآخر مما يخلق تفاعل بينهم، والذي بدوره يؤذي إلى تحقيق منفعة ومصلحة مشتركة.

ثانيا: تعريف الخدمة العمومية:

أما الخدمة العمومية فتعرف على أنها:

التعريف الأول: تعرف **"مدرسة الخدمة العامة "** الخدمة العمومية بأنها: « هي كل وظيفة يكون أدائها مضمونا ومضبوطا ومراقبا من قبل الحاكمين لأن تأدية هذه الوظيفة أمر ضروري لتحقيق وتنمية الترابط الاجتماعي ومن طبيعة لا تجعلها تتحقق كاملة إلا بفضل تدخل قوة الحاكمين ».[2]

التعريف الثاني: ويعرفها **"القانون الفرنسي"** على أنها: « هي تلك التي تعد تقليديا خدمة فنية تزود بصورة عامة بواسطة منظمة عامة كاستجابة لحاجة عامة، ويتطلب توفيرها أن يحترم القائمين على إدارتها مبادئ المساواة والاستمرارية والتكيف لتحقيق الصالح العام ».[1]

---

[1] إلهام فخري طميلة، **إستراتيجيات التسويق: إطار نظري تطبيقي**. إثراء للنشر والتوزيع، عمان، 2013، ص3.

[2] عبد القادر براينيس، **"التسويق في مؤسسات الخدمات العمومية: دراسة على قطاع البريد والاتصالات في الجزائر"**، (أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2007)، ص5

إن ما يمكن ملاحظته من هذين التعريفين هو أن كلاهما يعتبر الخدمة العمومية عبارة عن خدمة أو وظيفة مقدمة من طرف منظمة بغية تلبية حاجيات المواطن، إلا أن هناك فرق بينهما حيث نرى في التعريف الأول أنو يركز على أن الخدمة العمومية لا تتحقق إلا بفضل تدخل قوة الحاكمين، في حين التعريف الثاني يؤكد على أن الخدمة العمومية تتحقق من خلال توفر مجموعة من المبادئ وهي: المساواة، الاستمرارية والتكيف.

التعريف الثالث: يعرف **"عبد الوهاب الكيالي"** الخدمات العامة أو المرافق العامة بأنها: « اصطلاح قانوني يطلق على الخدمات التي تقوم بها الدولة أو أية سلطة إدارية أخرى بقصد إشباع حاجة لمجموع المواطنين، و مثال ذلك البوليس والسكك الحديدية والأمن والتعليم، وهي كلها تتميز بأنها تشبع حاجات جماعية للوطن أو للمواطنين وبأنها لذلك تتصل بالمصلحة العامة ».[2]

التعريف الرابع: تعريف **"المشرع الجزائري "** رغم أنو لم يقدم تعريف واضح للخدمة العمومية إلا أنو في سياق المؤسسات الجزائرية يمكن أن يغطي المعاني التالية:

1. المعنى المؤسسي والذي يشير إلى العمل الذي تقوم به الإدارة.
2. المعنى القانوني والذي ينطوي على تطبيق القانون العام.
3. المعنى الاجتماعي والذي يشير إلى مفهوم التضامن والتماسك الاجتماعي.
4. المعنى الاقتصادي والذي ينطوي على إنتاج السلع ونهجا لتخصيص الموارد وتقييم النتائج.[3]

من هذين التعريفين يمكن أن نستنتج بأن الخدمة العمومية تشمل جميع المجالات حيث أنها عبارة عن اصطلاح قانوني يعبر عن عمل المؤسسات التي تتضمن إنتاج السلع بقصد إشباع حاجات جماعية للوطن أو للمواطنين، أي أنها تحقق المصلحة العامة، وبالتالي فالخدمة العمومية هي نشاط تقوم به الإدارة وفق القانون العام لأجل تحقيق التضامن والتماسك الاجتماعي من خلال إنتاج السلع.

---

[1] عدمان مريزق، **التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية والاتجاهات الحديثة**. جسور للنشر والتوزيع، الجزائر، 2015، ص14.

[2] عبد الوهاب الكيالي، **الموسوعة السياسية**. ج2، ط4، المؤسسة العربية للدراسات والنشر، بيروت، 2001، ص60.

[3] مفتاح حرشاوي، " **تأثير البيروقراطية على تحسين الخدمة العمومية في الجزائر: دراسة الإدارة المحلية لولاية ورقلة**"، (رسالة مكملة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة قاصدي مرباح-ورقلة-، 2016)، ص3.

التعريف الخامس: وتعرف الخدمة العمومية أيضا على أنها: « جميع أنواع الخدمات التي من غير الممكن استغلالها إلا في إطار جماعي تتوفر بشكل إجباري وفق قاعدة المساواة، والتي ينص عليها القانون ويكون من الضروري استغلالها بمعزل عن قواعد السوق تتحمل الدولة مسؤولية توفيرها والقيام بها من حيث أدائها ومراقبتها».[1]

التعريف السادس: هناك من يركز في تعريف الخدمة العمومية على محورين لها:

1. تعريف الخدمة العمومية كعملية:

إن الخدمات العمومية المقدمة من المنظمات الحكومية أو العامة تنطوي على مدخلات ومخرجات، وهذه المدخلات تحتوي على ثلاثة أنواع وهي:

أ- **الأفراد**: يعتبر المواطن أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة العمومية، وبالتالي فهو يعتبر طالب خدمة مثال: عند دخول مريض إلى المستشفى فإن عمليات العلاج والوقاية ومختلف الخدمات الصحية فهي تجرى عليه.[2]

ب- **الموارد**: وهي مختلف الموارد والأشياء التي تعتبر أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة المقدمة من المنظمات العامة مثل: خدمات رخص مرور السيارات، والخدمات العامة المختلفة في خطوط السكك الحديدية.[3]

ت- **المعلومات**: هذا النوع يعكس الجانب الحديث للخدمة العمومية كنتيجة للتطور في تكنولوجيا المعلومات والاتصال مثلا: خدمات تحليل البيانات في مراكز المعلومات، وعمليات تشغيل البيانات في مراكز البحوث والجامعات.[4]

2. تعريف الخدمة العمومية كنظام:

إن تعريف الخدمة العمومية كنظام يتكون من أجزاء مختلفة تشمل ما يلي:[5]

---

[1] سناء بولقواس، "**الإدارة بالقيم كمدخل لدمج مفهوم الأداء في الخدمة العمومية وتجسيد الجودة**"، مجلة أبحاث قانونية وسياسية، العدد 03، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الصديق محمد بن يحي-جيجل-، جوان 2017، ص2.

[2] عبد الكريم عاشور، "**دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر**"، (رسالة مقدمة استكمالا لمتطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري-قسنطينة-، 2010)، ص4.

[3] خالد حيواني، "**التسيير العمومي الجديد كمقاربة لترقية الخدمة العمومية ومحاربة الفساد الإداري دراسة على ضوء التجارب الرائدة: الولايات المتحدة الأمريكية، بريطانيا، سنغافورة**"، (رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الحاج لخضر-باتنة-)2015، ص61.

[4] عبد الكريم عاشور، مرجع سابق، نفس الصفحة.

[5] عبد الكريم عاشور، مرجع سابق، نفس الصفحة.

نظام عمليات تشغيل أو إنتاج خدمة، ووفقه تتم عمليات التشغيل على مدخلات الخدمة لإنتاج العناصر الخاصة بالخدمة، ونظام تسليم وحسبه يتم تجميع لكل عناصر الخدمة وإيصالها للمواطن طالب الخدمة.

وكمثال على مفهوم الخدمة العمومية كنظام أنو لدا يتوجه مواطن لتسجيل سيارته واستخراج رخصة لذا، فإنه يقوم بتقديم كل الوثائق والأوراق اللازمة لدى مكتب الخدمة، ويسدد ما هو مخصص ومطلوب من نقود لمثل هذه الوثائق في الخزينة وعليه بالانتظار قليلا حتى الانتهاء من الخدمة.[1]

ومن خلال هذين التعريفين المقدمين يمكن ملاحظة أن كلا التعريفين يركزان على أن الخدمة العمومية مجموعة خدمات تستغل في إطار جماعي، غير أن الفرق بينهما يكمن في أن التعريف الأول يركز على أن قاعدة المساواة كسبب رئيسي لتوفير الخدمة العمومية، وكذلك أن تستغل بمعزل عن قواعد السوق، أما التعريف الثاني فقد عرف الخدمة العمومية من خلال محورين هما تعريف الخدمة العمومية كعملية وتعريفها كنظام، حيث يرى المحور الأول بأن الخدمة العمومية المقدمة من قبل المنظمات تنطوي على مدخلات لأجل تقديمها، في حين يرى المحور الثاني بأن الخدمة العمومية كنظام عبارة عن أجزاء مختلفة.

من خلال هذه التعاريف المقدمة للخدمة العمومية يمكن تقديم تعريف إجرائي لها، حيث أنه وبناءا على ما سبق يمكن تعريف الخدمة العمومية بأنها مجموعة من النشاطات المقدمة من قبل الدولة، قطاعات وحتى مؤسسات لأجل تحقيق مصلحة أو منفعة عامة للمواطنين دون تمييز جهة عن جهة أخرى.

[1] خالد حيواني، المرجع نفسه، ص6.

المطلب الثاني: خصائص الخدمة العمومية

من خلال التعاريف المقدمة يمكن أن يستنتج بعض خصائص الخدمة العمومية والمتمثلة في:

- **الخدمة العمومية وظيفة من وظائف الدولة تحقق وتنمي الترابط الاجتماعي**، وهذا معناه أن الخدمة العمومية تقدم من طرف الدولة للمواطنين مما يخلق وينمي الترابط الإجتماعي.
- **إتاحة الخدمة العمومية لأي فرد يحتاجها في ظل ظروف محددة إلا في حالة يتعذر على الهيئات تقديم الخدمة**، وهذا معناه أن الخدمة العمومية ينالها كل فرد موجود في المجتمع وفي كل الظروف إلا إذا كان هناك شيء يحول دون قدرة الهيئات على تقديمها مثلا: وجود عطل في الصراف الآلي لخدمة البريد، ووجود عطل في خدمات السكك الحديدية.
- **استمرارية الخدمة العمومية بصورة منتظمة وبدون انقطاع مهما كانت الظروف**، ومعنى ذلك أن الخدمة العمومية عملية مستمرة ودائمة أي أن الخدمة العامة لا تنتهي مثلا مع وفاة الشخص مقدم الخدمة وإنما تستمر رغم وفاته.
- **الخدمة العمومية عبارة عن نشاط يهدف إلى تحقيق منفعة عامة**، بمعنى الخدمة العمومية تعتبر نشاط يساعد على تلبية وإشباع الحاجات الأساسية والضرورية للمواطنين.
- **الخدمة العمومية تقوم على مجموعة من المبادئ كالمساواة والاستمرارية والتكيف لتحقيق الصالح العام**، وهذا على اعتبار أن الخدمة العمومية يجب أن تكون دائمة ومستمرة وتتلائم مع التطورات والمستجدات الحاصلة في الدولة، وكذلك تقدم لجميع أفراد المجتمع (أي المساواة في تقديم الخدمة العمومية)، حيث أن الخدمة العمومية تتاح لجميع الأفراد دون استثناء وبصورة عادلة.
- **الخدمة العمومية عبارة عن مرفق عام والهدف منه تحقيق المنفعة العامة**، حيث أن الخدمة العمومية خدمة موجودة لكل أفراد المجتمع ويستفيدون منها وهي موجهة لتحقيق الصالح العام.

ومن بين خصائص الخدمة العمومية نذكر أيضا:[1]

- تلائم الخدمة العمومية مع المصلحة العمومية والتطورات والتغيرات وتنسجم معها بتحسين نوعية وكمية أداءاتها.
- تلبية الحاجات الجد ضرورية، والقدرة على تفهم مشكلات المجتمع ودراسة موارده واحتياجاته ورغبات الجمهور.

المطلب الثالث: أهمية الخدمة العمومية

على اعتبار أن موضوع الخدمات العمومية من المواضيع الهامة والحيوية، والتي أصبحت تستحوذ على اهتمام كبير من قبل العديد من الاقتصاديين والكتاب المتخصصين في هذا المجال، وهذا لما تحتويه من أهمية تكفل تحقيق التقدم الاقتصادي والتطور الاجتماعي اللذان بدورهما يؤديان إلى خلق ثروات وتحسين مستويات المعيشة.[2]

ومن خلال خلق هذه الثروات وتحسين مستويات المعيشة، فإن للخدمة العمومية أهمية كبيرة تتلخص فيما يلي:

- ❖ أن الخدمات العمومية تعتبر جوهر الحياة بالنسبة للمواطن ومرتكزات لتقدم المجتمع، فإن الفرد يحتاج إلى المتطلبات الضرورية للعيش من صحة وتعليم وماء وكهرباء، السكن ، محيط وبيئة نظيفة التي بدورها هذه المتطلبات الضرورية تؤدي إلى توعية الفرد بضرورة دفع عجلة التنمية الاقتصادية والاجتماعية والبشرية والمعبرة عن تحقيق التنمية الشاملة،[3] المؤدية إلى تلبية حاجات ذات منفعة عامة،[4] وهذا ما يؤدي إلى المساهمة في الوصول إلى تحقيق الأهداف العامة من خلال إثارة وعي المجتمع المحلي وتحسيسهم بضرورة العمل من أجل تحسين مستوى حياتهم الاقتصادية والاجتماعية.
- ❖ اعتبار الخدمات العمومية تدعم موقف الحكومة أو القائم على تقدمها وهذا بشرط أن تكون تقدم بطريقة ترضي المواطن، فإنه ولتحقيق متطلبات المواطن لابد على الحكومة أن تعمل على تحقيق النمو والتقدم للمجتمع من خلال خلق وإنجاز بعض المشاريع واستمرار التجديد والتنويع في البرامج، والتي تعبر عن حاجاته مما يخلق ثقة الجمهور

[1] عائشة قوادري، سارة شيروف، "**دور الاتصال الخارجي في تحسين الخدمة العمومية**: دراسة ميدانية بمديرية المصالح الفلاحية لولاية قالمة"، (مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والإتصال، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة 8ماي 1945–قالمة–، 2017)، ص53،54.

[2] غنية نزلي، "**دور الإدارة الإلكترونية في ترقية خدمات المرافق العامة المحلية**"، **مجلة العلوم القانونية والسياسية**، العدد 12، منشورات جامعة الشهيد حمة لخضر–الوادي–الجزائر، جانفي 2016، ص1.

[3] غنية نزلي، المرجع نفسه، نفس الصفحة.

[4] عائشة قوادري، سارة ضيروف، مرجع سابق، ص5.

بالحكومة،[1] والبرامج المختلفة التي تحتاجها البيئة المحيطة بها، وذلك من خلال المساواة بين أفراد المجتمع والاستفادة من البرامج المتاحة، واحترام النظم العامة ومعرفة قوانينها والعمل بمقتضاها،[2] وهذا من خلال عمل الحكومة على تلبية حاجات الأفراد المستعجلة ووضع الأولوية للمشروعات التي تهمهم في حياتهم اليومية، ذلك أن إشباع الحاجات يزيد من ثقة الأفراد ويحفزهم أكثر للتعاون والعمل من أجل إنجاح المشروعات التنموية مما يخلق ترابط وتوطيد للعلاقات بين الأفراد والمؤسسات الخدمية، وهذا ما يساعد على تحقيق التعاون الفعال بين المجهود الشعبي والحكومي للارتقاء بمستوى المجتمعات والوحدات المحلية اقتصاديا واجتماعيا وثقافيا من منظور تحسين نوعية الحياة للسكان.

- ❖ تحقيق الاستقرار الاجتماعي من خلال الاستقرار في المجتمع وذلك بإقامة العدل الاجتماعي بين الجميع وتحقيق الاستقرار الاقتصادي والسياسي الذي يساهم في زيادة الوعي الاجتماعي الشامل،[3] وهذا ما يؤذي إلى نمو وتطور المجتمعات مما يسرع في عملية التنمية،[4] التي تؤذي إلى زيادة الإنتاج من خلال وضع سياسات وبرامج لإحداث تغيير في المجتمع بهدف رفع مستوى المعيشة، وذلك من خلال إشراك أفراد المجتمع في عمليات التنمية، على اعتبار أن التنمية عملية تتم بشكل قاعدي من الأسفل حيث تعطي الأسبقية لحاجيات المجتمع المحلي، وتتأسس على المشاركة الفاعلة لمختلف الموارد المحلية وكذلك الوصول إلى الرفع من مستويات العيش.
- ❖ مستوى الخدمات المقدمة هو معيار لمدى التنمية في المجتمع لأنو اليوم هناك مؤشرات جديدة لقياس مدى تقدم المجتمعات، وهي مؤشرات التنمية البشرية من صحة وتعليم وسكن،[5] التي تلبي حاجيات المواطن الضرورية مما يتطلب بالضرورة تحقيق التنمية التي تساعد على توفير حياة معيشية حسنة للسكان، وهذا ما يجعل هذه الخدمات المقدمة تعد عاملا مهما لأجل تحقيق وتسريع عملية التنمية.

---

[1] غنية نزلي، المرجع نفسه، ص 183.

[2] عائشة قوادري، سارة شيروف، مرجع سابق، ص5

[3] عائشة قوادري، سارة شيروف، "**دور الاتصال الخارجي في تحسين الخدمة العمومية**: دراسة ميدانية بمديرية المصالح الفلاحية لولاية قالمة"، (مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والإتصال، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة 8ماي 1945–قالمة–، 2017)، ص5

[4] غنية نزلي، مرجع سابق، نفس الصفحة

[5] غنية نزلي، مرجع سابق، نفس الصفحة

المبحث الثالث: معايير وأنواع الخدمة العمومية

المطلب الأول: معايير الخدمة العمومية

بعد القيام بالأعمال والدراسات واستخلاص النتائج منها في مجال المناجمنت العمومي (علم الإدارة العامة)، ومن خلال هذه النتائج التي خلص وتم التوصل إليها في مجال المناجمنت العمومي أكدوا أن كل عمليات التسيير لنشاطات الخدمة العمومية ينبغي عليها أن تستخدم قواعد مشتركة تعد بمثابة قيم تستمد منها شرعيتها وصفاتها والمتمثلة في معايير الخدمة العمومية.[1]

ويمكن إجمال معايير الخدمة العمومية فيما يلي:

1) معيار المساواة:

تعتبر المساواة بأنها عدم التفريق بين الأشخاص في الحقوق والواجبات (الالتزامات الاجتماعية)، وبذلك فهي حق من حقوق الإنسان.

وعلى اعتبار أن المساواة حق من حقوق الإنسان والمصرح بها في المراسيم المتعلقة بحقوق الإنسان والمواطن والمعلن عليه في إعلان حقوق الإنسان لسنة 1789.[2] ولو قيمة دستورية وهو ترجمة لمبدأ المساواة للجميع أمام القانون،[3] وهي معيار أساسي في تقديم الخدمة العمومية كما أنها عامل من عوامل الديمقراطية الإدارية.[4]

---

[1] ودان بوعبد الله، محمد البشير مركان، "**البوابة الإلكترونية للصفقات العمومية في إطار الإدارة الإلكترونية**"، مجلة المالية والأسواق، المجلد 02، العدد 03، جامعة عبد الحميد بن باديس-مستغانم-، الجزائر، 2014، ص1

[2] عبد القادر براينيس، "**التسويق في مؤسسات الخدمات العمومية: دراسة على قطاع البريد والاتصالات في الجزائر**"، (أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2007)، ص 1

[3] Giraudon Anne ,**"La nayion de service public"**, DCB12, Mémoire d'étude/ Janvier2010, p.19

[4] ليلى بن عيسى، **"أهمية التسيير العمومي الجديد في قطاع التعليم العالي دراسة حالة: جامعة لزمد خيضر-بسكرة"-**، (رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير،كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر-بسكرة-، 2006)، ص09.

فمضمون هذا المعيار ينص على أنو ينبغي أن يحصل كل أفراد المجتمع دون استثناء على الخدمة، وكذلك توفيرها دون عوائق وإتاحتها لجميع أفراد المجتمع دون تمييز وبصورة عادلة، فهو يفرض المساواة بين المواطنين المستفيدين في حالة وجودهم في وضعيات مماثلة دون اعتبار للاتجاهات السياسية والدينية والمصالح الخاصة.[1]

ويعني معيار المساواة كذلك مساواة كل أفراد المجتمع بالانتفاع من الخدمات العمومية، وهذا من خلال توفر شروط الحصول على الخدمات العمومية المحددة في القانون وذلك من خلال المعاملة بنفس الطريقة بين كل أفراد المجتمع، وبالتالي عدم التمييز والتفريق بين المواطنين عند تقديم الخدمة سواء من حيث الجنس أو العرق أو اللون أو الأصل، وكذلك يعتبر معيار المساواة هو القاعدة التي تنص على أنه يجب على الشخص المسؤول عن الخدمة العمومية التعامل مع مستخدمي هذه الخدمة العمومية بالطريقة نفسها.

2) معيار الإستمرارية:

يعتبر معيار الاستمرارية من المعايير الأساسية للخدمة العمومية،[2] فالاستمرارية في الخدمة العمومية يقصد بها ضرورة الاستجابة لمتطلبات الصالح العام بدون انقطاع.[3]

وتقديم خدمة عمومية بانتظام وذلك بإتاحتها لأي فرد يحتاجها في ظل ظروف محددة إلا في الحالات التي يتعذر على هيئاتها أن تستمر في تقديمها.[4]

وبما أن من بين خصائص الخدمة العمومية الاستمرارية والديمومة لأجل تلبية الحاجيات الجد ضرورية للمواطن فلابد أن تكون مضمونة بصفة منتظمة ومستمرة وبدون انقطاع، على اعتبار أنها خدمة ذات أهمية بالنسبة للحياة الاجتماعية.

ومعيار الاستمرارية هو مسؤولية مرتبطة بتواجد الدولة فالسلطات الإدارية يجب عليها أن تتخذ الإجراءات اللازمة لضمان استمرارية الخدمة العمومية، وفي الحقيقة أن استمرارية الخدمة ليست دائمة فمثلا: مكاتب البريد تكون مغلقة أيام

---

[1] خالد حيواني، "**التسيير العمومي الجديد كمقاربة لترقية الخدمة العمومية ومحاربة الفساد الإداري دراسة على ضوء التجارب الرائدة: الولايات المتحدة الأمريكية، بريطانيا، سنغافورة**"، (رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الحاج لخضر-باتنة-، 2015، ص6

[2] عبد القادر براينيس، مرجع سابق، ص1

[3] Giraudon Anne, Lit. Cit.

[4] مُحَّد السعيد جوال، "**ترقية أداء المنظمات العمومية في ظل مقاربة التسيير العمومي الجديد** (NPM) دراسة نظرية تحليلية"، **مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا**، العدد 14، المجلد 12، جامعة الجلفة، الجزائر، 2004، ص5

العطل بسب ازدحام الخطوط لا يمكن أو من المستحيل التوصل إلى رقم هاتفي تريده، خطوط الطرق تكون مكتظة أيام العطل.[1]

3) معيار التطور:

إن معيار التطور يعتبر مكمل لمعيار الاستمرارية،[2] وحسب هذا المعيار أن المنفعة العمومية ومن ثم الخدمة العمومية تتطور مع مرور الزمن ومع تطور المجتمعات،[3] وبالتالي فإن محتوى الخدمة العمومية يجب أن يواكب ويتكيف مع التطور الاجتماعي الحاصل والتقدم التقني من جهة، وكذلك أن تتلائم وتنسجم مع احتياجات المستفيدين من جهة أخرى، على سبيل المثال: إدخال البطاقات البيومترية في الحالة المدنية، تحديث وسائل النقل الجماعي كالميترو والترامواي، القطار الكهربائي،[4] وبالتالي يجب أن تقدم الخدمة بكفاءة وأن يساير تقديمها تطور حاجات المواطن على اعتبار أن الحاجات الضرورية لو تتغير وتتطور مع الزمن خاصة وأن المحيط يتميز بالتغير وعدم الثبات.[5]

وباعتبار أن المحيط يتطور ويتغير من حال إلى حال أفضل، فلابد على الخدمة العمومية أن تواكب هذا التغيير والتطور بغية تحسين وتقدم وترقية الخدمة العمومية.

4) معيار المجانية النسبية:

يعتبر معيار المجانية النسبية امتداد لمعيار المساواة بين المواطنين في حالة ما إذا كانت وضعياتهم متباينة (من حيث مستوى الدخل) بحيث يتم اعتماد سلم يبين هذا التباين بحيث يدرج في أعلى هذا السلم [6] الخدمات العمومية التي تقدم

[1] عبد القادر براينيس، مرجع سابق، نفس الصفحة

[2] Giraudon Anne, Lit. Cit.

[3] ليلى بن عيسى، مرجع سابق، نفس الصفحة 11

[4] نور الدين شنوفي، **"المناجمنت العمومي"**، محاضرة مقدمة للموظفين المترشحين لرتبة متصرف، تاريخ التصفح 2018/02/01 على الساعة 14:51.

[5] ليلى بن عيسى، مرجع سابق، نفس الصفحة

[6] عدمان مريزق، **التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية والاتجاهات الحديثة**. جسور للنشر والتوزيع، الجزائر، 2015، ص1

تقدم بدون مقابل،[1] ودون دفع أي سعر، مثلا: خدمة الصحة والأمن[2] وبعد ذلك يتم ترتيب هذه الخدمات تنازليا حسب نوعية الخدمة ومستوى دخل المستفيد.[3]

ومعيار المجانية النسبية معيار يمكن المواطنين من الحصول على الخدمة دون عوائق، ويسمح كذلك لهم بالحصول على الخدمة سواء للغني أو الفقير على حد سواء لأنها لا تتطلب مقابل من أجل الحصول على خدمة بغية تحقيق ما يحتاجونه من هذه الخدمة، وبالتالي فمعيار المجانية النسبية يعتبر عامل محفز في تحسين وترقية الخدمة العمومية.

5) معيار الشمولية:

على اعتبار أن الشمولية يقصد بها العموم أي أن تكون عامة وشاملة لجميع الناس والمواطنين الموجودين في الدولة أو المجتمع.

وبما أن مفهوم الخدمة العمومية هو عبارة عن خدمة أساسية ويستفيد منها كل المواطنون لأنها ضرورية في أغلب الأحيان، وبالتالي فإن هذه الخدمة يجب أن يستفيد منها جميع المواطنين، وكذلك السماح لهم بالوصول إليها بشروط مواتية لقدراتهم ومستوياتهم المعيشية،[4] أي أنها يجب أن تكون موجهة للجميع وبدون احتكار.

والخدمة العمومية تعتبر جميع أنواع الخدمات التي من غير الممكن استغلالها إلا في إطار جماعي، لأنها موجهة لتلبية الحاجيات الضرورية للمواطنين، وبالتالي فالخدمة العمومية هي خدمة عامة أي شاملة لجميع المواطنين.

[1] عبد القادر براينيس، "**التسويق في مؤسسات الخدمات العمومية: دراسة على قطاع البريد والاتصالات في الجزائر**"، (أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2007)، ص121

[2] عدمان مريزق، المرجع نفسه، نفس الصفحة

[3] نور الدين شنوفي، المرجع نفسه، نفس الصفحة

[4] ودان بوعبد الله، محمد البشير مركان، "**البوابة الإلكترونية للصفقات العمومية في إطار الإدارة الإلكترونية**"، مجلة المالية والأسواق، المجلد 02، العدد 03، جامعة عبد الحميد بن باديس- مستغانم-، الجزائر، 2014، ص101

6) معيار الفعالية:

يقصد بالفعالية المردود المتوقع من أداء خدمة أو شيء ما، وحسب هذا المعيار يجب أن يكون أداء الخدمة تاما ومناسبا للتوقعات،[1] فالخدمة العمومية هي كل الأنشطة التي تثبت فيها عجز السوق في التصحيح الذي يحصل في حالات الاستغلال غير المتوازن بين مناطق الوطن (خلق الفوارق الجهوية)، وتوفير بعض الخدمات العامة الجوارية مثلا في مجال النقل والكهرباء والغاز والاتصالات والتعليم والصحة والأمن وشق الطرق في المناطق التي تعرف كثافة سكانية ضعيفة،[2] وعليه فإن هذه الخدمات تجعل تهيئة وتنمية هذه المناطق أكثر فعالية،[3] وبالتالي فإنه يجب أن تكون الخدمة العمومية تتسم بفعالية من حيث تهيئة وتنمية المناطق.

7) معيار التضامن:

يعتبر التضامن على أنو الإتحاد والتكافل والتعاون بين عامة الناس بغية تحقيق منفعة عامة لهم.

الخدمة العمومية حسب هذا المعيار تعبتَ عن تحقيق الانسجام الاجتماعي والتضامن الاجتماعي بين المواطنين.[4] وهذا التضامن الدولة هي من تتولى تحقيقه وتجسيده ميدانيا من خلال تقليص الفوارق بين المواطنين عن طريق القيام بالتوزيع العادل لموارد المجتمع وكذلك محاربة ظاهرة الفقر والحرمان.

لهذا فإن الخدمة العمومية تصنف مهامها إلى ثلاثة أصناف وفق هذا المعيار والمتمثلة في:[5]

- ❖ مهام تهدف إلى جعل الخدمة العمومية مادية ومالية في متناول المواطنين من ذوي الفئات المعوزة.
- ❖ مهام تهدف إلى المحافظة على الانسجام الاجتماعي والشعور بالمواطنة.
- ❖ مهام تهدف إلى المساهمة في تشجيع الاستعمال الفعال والعادل للموارد المشتركة.

[1] عبد القادر براينس، مرجع سابق، ص183

[2] نور الدين شنوفي، مرجع سابق.

[3] ودان بوعبد الله، مُحَّد البشير مركان، المرجع نفسه، ص102

[4] ودان بوعبد الله، مُحَّد البشير مركان المرجع نفسه، نفس الصفحة.

[5] ودان بوعبد الله، مُحَّد البشير مركان، المرجع نفسه، نفس الصفحة.

وهذا المعيار أي التضامن هو أمر مهم من أجل تقديم خدمة عمومية جيدة وإيصالها بكل السبل والطرق إلى طالبها على أحسن وجو ودون عوائق، وبالتالي فإن تحين وتقديم وترقية الخدمة العمومية لا يتم إلا من خلال توعية وإشراك المواطنين فيها.

مما سبق يمكن القول بأن أفضل معيار لتقديم الخدمة العمومية هو معيار المساواة رغم أن معيار المجانية النسبية هو امتداد لمعيار المساواة ويساعد على تقديم الخدمة بدون مقابل، وكذلك رغم اعتبار الباحثين بأن معيار الاستمرارية هو من المعايير الأساسية للخدمة العمومية إلا أنو ليس هما المعيارين الأفضل لتقديم الخدمة العمومية، فاستمرارية الخدمة ومجانيتها بدون تقديمها لكل المواطنين على حد سواء فهذا لا يكفي ولا يساعد على ترقيتها وتحسينها، وكذلك عدم وجود (أي غياب) الرضى من طرف المواطنين مما يؤذي إلى تراجع الخدمة العمومية، وبالتالي فإن أحسن معيار هو معيار المساواة لاعتباره لا يقوم على التمييز بين المواطنين لا على أساس الأصل والمعتقد واللون والإنتماء الحزبي بحيث أنو يوفر الخدمة دون عوائق وإتاحتها لجميع أفراد المجتمع دون استثناء وبصورة عادلة تمكنهم من تلبية حاجاتهم ومتطلباتهم[1].

المطلب الثاني: أنواع الخدمة العمومية

الخدمة العمومية بطبيعتها نشاط يقوم به الفرد لحساب شخص آخر من أجل تحقيق المنفعة العامة وتحصيل الرضى للمستفيد منها، وهذا من خلال الابتعاد عن التحيز والتملك بالخصوصية على حساب الأشخاص المعنيين بالخدمة، وهذه الأخيرة تختلف وتتنوع حسب الوحدات التي تنتجها أو تديرها سواء على المستوى الوطني أو المحلي، كما تصنف حسب مدى أهميتها بالنسبة للأفراد والمجتمع وكذلك حسب القائم على تقديمها، حيث تنقسم إلى:

[1] ودان بوعبد الله، محمد البشير مركان، مرجع سابق، ص102

❖ **خدمات ضرورية لبقاء المجتمع:**

هذا النوع من الخدمات يجب أدائها مهما ارتفعت تكلفتها بحيث أن القصور في تأدية هذا النوع من الخدمات يمكن أن يعرض سلامة المجتمع وأمنه وصحة أفراده للخطر مثل: الخدمات الصحية، الخدمات التعليمية،[1]

مما يلاحظ على هذا النوع أنو لابد من توفر عامل الحرص على بقاء المجتمع وهذا من خلال توفير الحاجيات والمتطلبات الأساسية من تعليم وصحة ونظافة التي تعد المحور والمنطلق الأساسي للفرد بحيث أنو يتجاوب أكثر مع هذه الضروريات، وبالتالي يضمن بقاء عيشة من جهة والحرص على المحافظة على هذه الحاجيات من جهة أخرى.

❖ **خدمات ذات منفعة اجتماعية وثقافية:**

هي الخدمات التي يستفيد منها أفراد المجتمع والمتمثلة في المكتبات العمومية، المتاحف، المنتزهات العمومية.[2]

ومما نلاحظ على هذا النوع فهو لا يختلف عن النوع الذي سبقه، فالخدمات ذات المنفعة الاجتماعية تنحصر بدورها في توفير أماكن للراحة والاستجمام كالمنتزهات، وذلك من خلال تخصيص وقت مناسب من أجل ذلك مع الحرص على عدم تخريب وتشويه الصورة الجمالية للمكان، أما فيما يخص الخدمات الثقافية التي تقدمها الدولة للمجتمع فتتمثل في المتاحف مثلا: التعريف بالشخصيات، عرض لوحات، معالم أثرية، عروض السينما، وهذا من خلال عرض أفلام لأهم أبطال الثورة.

بالإضافة كذلك إلى أهم الخدمات الثقافية والمتمثلة في معرض الكتاب الذي يعد ثروة معرفية من أجل التعريف بقيمة القراءة والمطالعة، وهذا بغية التحصيل العلمي والمعرفي الذي يؤذي إلى خلق لمجتمع راقي.

[1] غنية نزلي، "**دور الإدارة الإلكترونية في ترقية خدمات المرافق العامة المحلية**"، **مجلة العلوم القانونية والسياسية**، العدد 12، منشورات جامعة الشهيد حمة لخضر-الوادي-الجزائر، جانفي 2016، ص1.

[2] عدمان مريزق، **التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية والاتجاهات الحديثة**. جسور للنشر والتوزيع، الجزائر، 2015، ص12

❖ **خدمات ذات طبيعة اجتماعية:**

هي الخدمات التي يمكن للأفراد أن يؤدوها بأنفسهم عن طريق إمكانياتهم الخاصة إلا أن القصور في تأدية هذه الخدمات قد يؤثر على المجتمع مما يؤذي إلى تدخل السلطات العمومية في أداء، وتوفير هذه الخدمات من بين هذه الخدمات مثلا: الإسكان،[1]

هذا النوع من الخدمات يقوم به الأفراد وهذا من خلال الاعتماد على مهاراتهم الشخصية مثلا: القيام بحملات التشجير، تنظيف الأحياء، وضع النفايات في الأماكن المخصصة لذا، وإن إغفال جانب من هذه الجوانب يؤذي إلى حدوث قصور فيها، هنا لابد من تدخل اليد المعنية والمتمثلة في تدخل السلطات العمومية من أجل حجب النقصان و القصور، وتوفير مثلا: الإسكان، مياه الشرب،...

❖ **خدمات رأسمالية مكلفة:**

وهي خدمات لا تقتصر منفعتها على الجيل الحالي وإنما تمتد إلى الأجيال المقبلة مثل: بناء المدارس، المستشفيات، الجامعات،... [2]

هذا النوع من الخدمات ما يلاحظ عليها هي أنها خدمات موجهة للأجيال الحالية والمتمثلة في: المدارس، المستشفيات، الجامعات، وهذا حسب ما سبق ذكره مع القيام على تحسينها وتطويرها والمحافظة عليها من أجل استفادة الأجيال المقبلة والصاعدة من منفعتها.

ومما سبق ذكره لأهم أنواع الخدمة العمومية إلا أن هناك تصنيف آخر للخدمات العمومية وهي كما يلي:

[1] نادية عطار، "**التسيير العمومي الجديد كأداة لتحسين القطاع العمومي–التجربة الجزائرية في مجال تفويض تسيير المياه**"، (رسالة التخرج لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أبي بكر بلقايد–تلمسان–، 2015)، ص58

[2] نادية عطار، مرجع سابق، ص60

المطلب الثالث: خصائص الخدمات العامة

حسب هذا المعيار يمكن تقسيم الخدمات العامة إلى نوعين هما:

❖ **خدمات عامة اجتماعية:**

وهي الخدمات التي تحتاج لجميع أفراد المجتمع بحيث لا يمكن استبعادهم أو حرمانهم من هذه الخدمات مثل :الحاجة للأمن والدفاع، وهذا ما يزيد من مستوى الرفاهية الاقتصادية للمجتمع كله.[1]

❖ **خدمات عامة جديرة بالإشباع:**

وتسمى كذلك بالحاجات المستحقة، الأمر الذي يجعل تدخل الدولة ضروري لتوفير الكميات المثلى التي تتماشى مع تفضيلات أفراد المجتمع مثلا: تدخل الدولة في إنشاء المدارس، السكنات، المستشفيات،.... [2]

أولا: مدى قابلية الخدمة العامة للتجزئة

حسب هذا المعيار يوجد نوعين من الخدمات العامة وهي:

❖ **خدمات عامة قابلة للتجزئة:**[3]

وهي الخدمات الشاملة والعامة لكل أفراد المجتمع بحيث لا يمكن تقسيمها إلى وحدات منفصلة لأنها لا يمكن أن تؤذي إلا لصالح المجتمع ككل مثل: الدفاع، الأمن.

---

[1] نعيمة زعرور، "**أساليب مثلى لترشيد تكاليف الخدمات العامة دراسة حالة: مؤسسة اتصالات الجزائر–وكالة بسكرة–** (أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر–بسكرة–، 2015)، ص68.

[2] نعيمة زعرور، مرجع سابق، نفس الصفحة

[3] سعيد علي العبيدي، **اقتصاديات المالية العامة** .دار دجلة للنشر والتوزيع، عمان، 2011، ص33.

ثانيا: الهدف من الخدمة العامة ونوع النشاط الممارس من طرف الدولة

يمكن تقييم الخدمات العامة حسب الهدف أو الغرض منها إلى:

❖ **خدمات عامة سيادية:**

وهي خدمات إلزامية للحفاظ على كيان الدولة وإداراتها مثل: خدمات الدفاع والأمن، التي تعبر عن سيادتها وتقوم في إطار تنظيم العلاقة بين أفراد المجتمع.[1]

❖ **خدمات عامة اجتماعية:**

وهي الخدمات التي تكون موجهة لتلبية الحاجات العامة التي تؤذي إلى التنمية الاجتماعية للأفراد والمجتمع لتحقيق الرفاهية الاجتماعية.[2]

❖ **الخدمات العامة الاقتصادية:**

وهي الخدمات المقدمة من قبل الدولة لأجل تحقيق أهداف اقتصادية مثل: خدمة الإمداد بالمياه والكهرباء.[3]

❖ **خدمات عامة إدارية وتنظيمية:**

وهي الخدمات المقدمة من قبل المؤسسات العمومية الإدارية والتنظيمية مثل: خدمة الحالة المدنية بالبلديات.[4]

هذا النوع من الخدمات يقوم بحصر احتياجات الإدارة من القوى البشرية والمادية والعمل على توفيرها، كما يسعى إلى عمل ملف لكل موظف في الإدارة ومتابعة البيانات والعمل على تحسينها، وتطويرها مع متابعة الإجازات الدورية وغيرها.

[1] نعيمة زعرور، مرجع سابق، ص70.

[2] نعيمة زعرور، مرجع سابق، نفس الصفحة.

[3] نعيمة زعرور ، مرجع سابق، نفس الصفحة.

[4] نور الدين شنوفي، **"المناجمنت العمومي"**، محاضرة مقدمة للموظفين المترشحين لرتبة متصرف، تاريخ التصفح 2018/02/01 على الساعة 14:51..

❖ **الخدمات العامة التجارية والصناعية:**

وهي الخدمات المقدمة من طرف المؤسسات العامة الاقتصادية ذات طابع تجاري أو صناعي.[1]

هذا النوع من الخدمات تهدف من خلاله المؤسسات العمومية إلى خلق بيئة تجارية مستقرة، حيث تلبي احتياجات مستفيديها سواء من ناحية إستيراد وتصدير البضائع والخدمات، مما يضمن الحصول على قابلية واستجابة من قبل مشتريها، وحتى من ناحية تحسين وتطوير جودة منتجاتها وبصورة إيجابية.

كما يوجد هناك ثلاثة أنواع من الخدمات العمومية، وهذا وفقا للتصنيفات التالية:

❖ **من حيث طبيعة الخدمة المقدمة:**

نلاحظ في هذا النوع صنفان هما: خدمة فردية وخدمة جماعية.[2]

فيما يخص الصنف الأول (**الخدمة الفردية**): ما يمكن الحديث عن هذه الخدمة فهي تعتبر على أنها طريقة من طرق الخدمة الاجتماعية تستخدم من أجل مساعدة الفرد بعينه على إشباع حاجياته وضرورياته اللازمة من أجل التغلب على المشكلات، وهذا بدوره يؤذي إلى تنمية وتطوير قدراتهم ومهاراتهم وهذا ما ينعكس بصورة إيجابية على السعي إلى تحقيق وتعديل سلوك الأفراد واتجاهاتهم، وعليه فإن تحقيق هذه الحاجيات والمستلزمات تجعل من الفرد ينطلق نحو تكوين نفسه بنفسه.

أما الصنف الثاني (**الخدمة الجماعية**): ما يمكن القول عن هذه الخدمة أنها تتمحور بشكل كبير في تقديم المساعدة للأفراد والجماعات على حد سواء من علاج للمشكلات اليومية التي يمر بها الأفراد، حالة الإسكان، خلق مناصب شغل وإتاحة فرص عمل للعاطلين، كما أنها تساعد الأفراد على تنظيم أدائهم الاجتماعي من خلال:

الجزاءات الجماعية لإحداث أكبر تأثير إيجابي في شخصياتهم وميولاتهم من أجل حل مشكلاتهم الشخصية والجماعية والمجتمعية، وعليه فالخدمة الجماعية تهدف بالدرجة الأولى إلى تحقيق التنشئة والتنمية الاجتماعية للأفراد من جهة والجماعات من جهة أخرى.

[1] نعيمة زعرور، مرجع سابق، نفس الصفحة.

[2] نور الدين شنوفي، المرجع نفسه.

❖ **من حيث إستهلاك الخدمة:**

نميز صنفان هما: خدمة ذات إستهلاك إجباري وخدمة ذات إستهلاك اختياري.[1]

مما يلاحظ على النوع الأول فإن الخدمة العمومية ذات استهلاك إجباري فتتمثل في: خدمة التعليم المدرسي، التطعيم الطبي ضد الأمراض والأوبئة الخطيرة كشلل الأطفال والحصبة والفيروسات التي تصيب المجتمع، إضافة إلى خدمات المياه وخدمات الكهرباء، وتوزيع الوقود والغاز، هذه الخدمات تقدمها الجهة الرسمية بحيث تتلقى مقابلها المال من المواطنين وهم ملزمون بدفع التكاليف كاملة مثل خدمة المياه، الغاز،....

أما فيما يخص النوع الثاني من الخدمة والمتمثلة في الخدمة ذات الاستهلاك الاختياري فهي تنبع من الإرادة الشخصية للفرد أو المجتمع مثل: فتح مراكز للتكوين المهني، تجديد بطاقة التعريف الوطنية إلكترونيا،...

❖ **من حيث طريقة تحمل تكلفة الخدمة:**

في هذه الحالة نلاحظ ثلاثة أصناف من الخدمات وهي: خدمة مجانية وخدمة بالمقابل وخدمة مدعمة.[2]

فيما يخص الخدمة المجانية فهي خدمة تقدم مجانا لأصحابها مثل: خدمة التعليم، الأنترنت، والهدف من وراء هذه الخدمة هو الحصول على الرضا فمثلا: عندما تقوم شركة بإطلاق خدمة رقمية بشكل مجاني فإن قابليتها للانتشار تكون على وتيرة واسعة وأكثر قابلية واستجابة، وبالتالي الحصول على الرضا من كلا الطرفين ومنه تحقيق الكسب والربح.

أما فيما يتعلق بالخدمة بالمقابل هي ما تقوم الجهة الرسمية بمنحه للأفراد والمجتمع من خلال التزود بالمياه، الكهرباء، الغاز مقابل دفع تكاليف هذه الخدمة.

[1] عثمان بوزيان، آمنة دداش، "**الاستثمار في الموارد البشرية لتحسين الخدمة العمومية، المؤتمر الدولي: المؤسسة بين الخدمة العمومية وإدارة الموارد البشرية**"، **مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية**، العدد 03، المجلد 02، جامعة سعيدة الجزائر، 2015، ص411.

[2] عثمان بوزيان، آمنة دداش، المرجع نفسه، نفس الصفحة.

أما فيما يخص الخدمة المدعمة فهي الخدمة التي نلاحظ بأن المستفيد منها هو من يتحمل التكلفة المنجزة منها، وهذا المستفيد فإنه يتحمل تكلفة الخدمة جزئيا، والجزء الباقي من الخدمة هو دعم حكومي مثلا: السكن، السلع الإستهلاكية كمادة الحليب والخبز،...

مما تقدم ذكره لمختلف أنواع الخدمة العمومية يلاحظ بأنه رغم اختلافهم في التسميات إلا أن المعنى الذي يتطلبه كل نوع يجسد صورة مشابهة المعنى لباقي الأنواع، وعليه لا يمكن تفضيل نوع من نوع آخر باعتبارهم متداخلين ومكملين لبعضهم البعض، وبالتالي فإن غياب أي واحد منهم يؤثر بصورة سلبية على الآخر.

خلاصة:

مما سبق ذكره في هذا الفصل نستنتج بأن الخدمة العمومية هي خدمة موجهة للجميع وغير منتهية كونها تتعلق بحاجات ومتطلبات المواطنين، وهذا ما يجعلهم أكثر استجابة وقبولا ورضا عما تقدمه هذه الأخيرة، على اعتبار أنها عبارة عن علاقة تربط بين الأفراد والدولة من أجل تلبية حاجيات المجتمع بحيث أنها تساعد على توطيد العلاقات بين الأفراد والجماعات، وكذلك تساهم في زيادة الوعي الاجتماعي الشامل والاستقرار في المجتمع وذلك بإقامة العدل الاجتماعي بين الجميع، وهذا ما يؤذي بدوره إلى تحسين وترقية الخدمة العمومية حيث يصبح هناك ولاء للمجتمع عن طريق الإسهام في المشاريع المختلفة والقدرة على تفهم مشكلات المجتمع ودراسة موارده واحتياجاته.

كما نستنتج أيضا بأن الخدمة العمومية لا تشمل مجالا واحدا فقط بل يتعدى إلى عدة مجالات بحيث أنها تمس كل مجالات الحياة اليومية للمواطن وهذا في إطار مواكبة التطورات الحاصلة في البيئة المحيطة.

كذلك نستنتج بأن غياب عنصر من المعايير التي تحتويها الخدمة العمومية هو اختلال في عملية تقديم الخدمة مما يسبب مشاكل في المجتمع ككل.

الجانب التطبيقي

الفصل الثالث

تمهيد

بعد استعراض أهم المفاهيم النظرية الخاصة لمتغيري البحث حول الرقمنة والخدمة العمومية سنتطرق في هذا الفصل إلى دراسة ميدانية بمؤسسة المندوبية المحلية لوسيط الجمهورية لولاية المدية، وذلك لدراسة دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية على أرض الواقع وهذا من خلال ما تم الحصول عليه من معلومات من طرف مؤسسة وسيط الجمهورية، حيث حصلنا على هذه المعلومات من خلال المقابلة الذي قمت بها مع السيد وسيط الجمهورية، وسنتطرق من خلال هذا الفصل إلى ثلاث مباحث:

- **المبحث الأول**: ماهية وسيط الجمهورية وطبيعته القانونية والتنظيم الهيكلي له.

- **المبحث الثاني**: النظام القانوني لوسيط الجمهورية من الناحية الوظيفية.

- **المبحث الثالث**: مجالات الدراسة، أسئلة المقابلة والمناقشة العامة لنتائج البحث

المبحث الأول: ماهية وسيط الجمهورية وطبيعته القانونية والتنظيم الهيكلي له.

إن نشأة أي مؤسسة أو هيئة لابد لها من مبررات ودوافع مختلفة لنشأتها، تختلف باختلاف الطبيعة القانونية أو السياسية أو حتى الاقتصادية تساهم في بلورتها وإعطائها الإطار المناسب كما أن المؤسسات القانونية تتأثر بظروف نشأتها.[1]

ومن هذا المنطلق سنتطرق لمبررات نشأة وسيط الجمهورية في المجتمع الدولي مع التركيز على النموذج السويدي باعتبار أن التشريع السويدي هو صاحب مؤسسة وسيط الجمهورية والذي يطلق عليه تسمية الأمبودسمان، ثم النموذج الفرنسي المتأثر به النموذج الجزائري، ثم نعرج على مبررات وأسباب نشأة وسيط الجمهورية في الجزائر.

المطلب الأول: مفهوم ونشأة وسيط الجمهورية

نظام وساطة الجمهورية اختلفت تسميته من بلد إلى بلد، فمنهم من يطلق عليه اسم الأمبودسمان Ombudsman كالسويد التي تعتبر أم هذا النظام في العالم،[2] حيث أن الأمبودسمان وهي كلمة سويدية يراد بها المفوض أو الممثل، وهو شخص مكلف من البرلمان بمراقبة الإدارة والحكومة وحماية حقوق الأفراد وحرياتهم، وقد استحدثت السويد هذا النظام في دستورها لعام 1809 ليكون وسيلة لتحقيق التوازن بين سلطة البرلمان والسلطة التنفيذية وللحد من تعسف الأخيرة في استخدامها لإمتيازاتها في مواجهة الأفراد، وقد تطور هذا النظام حتى بات يطلق عليه إسم "حامي المواطن " فهو الشخص الذي يلجأ إليه المواطن طالبا حمايته وتدخله إذ ما صادفته مشاكل أو صعوبات مع الحكومة أو الجهات الإدارية.[3]

لتنتقل بعدها الفكرة إلى عدة دول ومن بينها فرنسا سنة 1973، حيث تم تأسيس هيئة وسيط الجمهورية لتحسين العلاقة بين الإدارة والمواطن واستبدلت في التعديل الدستوري سنة 2008 بهيئة أخرى تحت تسمية المدافع عن الحقوق، الهيئة التي تحددت إختصاصاتها عن طريق القانون العضوي لسنة 2011.[4]

---

[1] صفية شرفي، **تجربة وسيط الجمهورية في الجزائر من الإنشاء إلى الإلغاء مقارنة بالنموذج السويدي والفرنسي**، مذكرة ماجستير، كلية الحقوق بن عكنون، الجزائر ، السنة الجامعية ،2004/2003، ص 13، بتصرف

[2] صفية شرفي، المرجع نفسه، ص 13.

[3] سهيلة بوخميس، **النظام القانوني لحامي الحقوق في فرنسا**، مجلة المجلس الدستوري، العدد 2، السنة 2013، ص2.

[4] عبد العالي حاحة ، أحمد بن زيان، **المركز القانوني لوسيط الجمهورية**، المجلة الموريتانية للقانون والاقتصاد، العدد 27، سنة 2020، ص50.

بالنسبة للسويد : لها نظام سياسي ملكي ونظام دستوري برلماني الذي يقوم على أساس الفصل المرن والتعاون المتبادل بين السلطات، كما تتسم بقلة سكانها مما يضمن لها الاستقرار السياسي، فالأمبودسمان السويدي قبل أن يتخذ نظامه في دستور 1809 فإنه كان عبارة عن مراسل (وكيل) Mandataire تابع للبرلمان يراقب مدى تطبيق القوانين من قبل المحاكم والإدارة، لأن دورات البرلمان تتم في مدة أربعة سنوات أي رباعية، ثم أصبحت ثلاثية ثم سنوية في 1866 فكان هذا النظام يتسم بهيمنة البرلمان أكثر من هيمنة الملك، فكان عبارة عن ممثل العدالة Hancelier de Justice ومع تأسسه في 1713 كهيئة تمارس رقابة عامة على القوانين و التنظيمات، و لكن سرعان ما إستحوذ عليه البرلمان(الهيئة التشريعية)، و في أواخر القرن إستعاد قوته من قبل السلطة المالكة وتم تحديد صلاحيات البرلمان بموجب الدستور 1809 فإن هذا المدافع وجد hancelierإلى جانب هيئة مفوض العدالة Justieobedsman حيث كانت لكلاهما صلاحيات مختلفة، فالأول يعين من قبل الملك يمثل الدولة في المنازعات المدنية أمام المحاكم و المنظمات الإدارية ويعمل على ضرورة احترام القوانين من قبل القضاة والموظفين الإداريين وبصدور دستور 1809 تحول النظام السياسي من النظام الملكي المطلق إلى نظام ملكي مقيد، فإن هذه المؤسسة عرفت تطورات على مستوى وظيفتها وحتى تشكيلتها و نظامها القانوني فلم تصبح تلك الهيئة التي تحدث التوازن الدستوري بين السلطات التي يفرضها النظام البرلماني، بل أصبحت هيئة رقابية همها الوحيد حماية المواطن من الإدارة على عكس ما كانت علية من الناحية السياسية أذنا للبرلمان و أصبحت بالمفهوم الواسع مدافعا للشرعية.[1]

بالنسبة لفرنسا : فقد أخذت بنظام مشابه لنظام الأمبودسمان وأسمته " الوسيط" لأنه يتوسط البرلمان والحكومة أو لأنه وسطا من الرقابة البرلمانية والقضائية، وبموجب القانون رقم 06-73 لمؤرخ في 1973/01/03، يعين الوسيط لمدة ستة سنوات غير قابلة للتجديد من قبل رئيس الجمهورية بمرسوم رئاسي ولا يمكن عزله خلال هذه المدة أو إنهاء ممارسة أعمال وظيفته، إلا عندما يتعذر عليه القيام بواجباته الوظيفية ويترك أمر تقرير ذلك إلى لجنة مكونة من نائب رئيس مجلس الدولة ورئيس المحكمة العليا ورئيس ديوان الرقابة المالية، ويتخذ القرار بالإجماع، ويتمتع الوسيط باستقلال تام فلا يتلقى أية تعليمات من أية سلطة، ولا يمكن إلقاء القبض عليه أو ملاحقته أو توقيفه أو حجزه بسبب أعمال وظيفته أو الآراء التي يدلي بها ويلتزم الوسيط بأن يقدم تقريرا سنويا مفصلا عن نشاطه في السنة السابقة إلى رئيس الجمهورية والبرلمان ويملك الوسيط حق توجيه

[1] صفية شرفي، مرجع سابق ذكره، ص14.

الإدارة إلى ما هو كفيل بتحقق أهدافها، وتسهيل حمل الموضوعات محل النزاع وتوجيه الإدارة إلى إتباع أسلوب معين في العمل ويحدد الوسيط مدة معينة تجيب الإدارة على هذا التوجيه فإذا امتنعت عن الإجابة أو رفضت الرأي المقترح يرفع الوسيط تقريرا بذلك إلى رئيس الجمهورية.[1]

نظام وساطة الجمهورية انتقل وانتشر بعدها في دول أوروبية أخرى كألمانيا الفيدرالية وبريطانيا بموجب قانون 1967/03/22، وإسبانيا الذي يسمى بمندوب الشعب، وفي الأراضي المنخفضة، لينتشر في معظم القارة الأوربية، وباعتباره منتشرا في جل القارة تم إنشاء الوسيط الأوروبي بتاريخ 07 فيفري 1992 والوسطاء الفيديراليين بتاريخ 22 مارس 1955.[2]

وبالرجوع إلى الشريعة الإسلامية نجد أن الله عز وجل، حرم الظلم على نفسه وجعله محرما بين عباده، كما جعل من إقامة العدل بين الناس دليل على طاعته سبحانه وتعالى وكذلك قوله: (وما ظلمناهم ولن كانوا هم الظالمين) سورة الزخرف الآية 11، وحديث الرسول ﷺ : " المسلم أخو المسلم لا يظلمه ولا يخذله ولا يحقره، التقوى هاهنا، وأشار إلى صدره ثلاث مرات ".

حيث أن فكرة الوساطة في ذلك الوقت كانت منتشرة تحت مسميات أخرى، كديوان المظالم أو هيئة الحسبة والتي تعتبر منصب ديني من قبيل القضاء.[3]

فولاية المظالم تنظر النزاعات التي تقوم عن التصرفات الجائرة الصادرة عن ولاة الجور وممارساتهم الظالمة والمجاهرة بها مع قدرتهم على هذه الممارسات.[4]

وأما عن هيئة الحسبة، فصاحب الحسبة هو المحتسب ويعهد إليه البحث عن المنكرات والتجاوزات وتأديب، مرتكبيها، حمل الناس على المصالح العامة، مثل الضرب على الأيدي للمعلمين في المكاتب إذا بالغوا في ضربهم الصبيان.[5]

---

[1] سهيلة بوخميس، مرجع سابق ذكره، ص 2.

[2] صفية شرفي، مرجع سابق ذكره، ص14 بتصرف.

[3] جورجي زيدان، **تاريخ التمدن الإسلامي**، الجزء الأول، دار مكتبة الحياة، بيروت، دون تاريخ نشر، ص 242-243 .

[4] أبو الحسن الماوردي، **الأحكام السلطانية والولايات الدينية**، طبعة 1966 م، ص 98.

[5] جورجي زيدان، نفس المرجع، ص 242.

أولا: تعريف وسيط الجمهورية

يعرف بأنه جهاز أو الجبهة التي أوكلت لها مهمة الرقابة على أعمال الإدارة أي التأكد من حيث تطبيق القانون وعدم استغلال السلطة فهي إذن رقابة من نوع خاص. وهناك من يعرف نظام الأمبودسمان بأنه طريقة مستخدمة من طرف الرقابة التي تمارسها السلطة التشريعية على أعمال السلطة التنفيذية و الأجهزة الإدارية.

بالنسبة للجزائر، فإنه وطبقا لنص المادة الأولى والثانية من المرسوم الرئاسي 96/113 المؤرخ في 1996/03/23، فإنه يؤسس وسيط الجمهورية، وتعتبر هيئة وسيط الجمهورية بيئة طعن غير قضائية تنشأ بموجب مرسوم رئاسي، وهي سلطة إدارية مستقلة تهدف للمحافظة على حسن العلاقة بين الإدارة والمواطن وحماية الحقوق والحريات.[1]

أما الوسائل المادية فهي عبارة عن إعتمادات تسجل في ميزانية الدولة وتخضع لرقابة مجلس المحاسبة، وتم إنشاء وسيط محلي لمندوب ولائي، ويشترط في الوسيط المحلي أن لا يكون إبن المنطقة حيث يضمن الحياد ويراه البعض توطيدا لعلاقة الإدارة بالمواطن المحلي، مهمته تلقي الشكاوى على المستوى المحلي وله الاستعانة بمساعدين، وتكون إدارة الوسيط المحلي مقسمة إلى أقسام يخصص كل قسم إلى بلدية تابعة للولاية ويتولى إدارتها مرشدين ،غير أن البعض يرى أن إنشاء هذه الهيئات قد أنقصت من قيمة وسيط الجمهورية حيث أظهرته وكأنه يتهرب من مسؤولياته.

كما أنه ووفقا لنص المادة الثالثة 3 من المرسوم السالف الذكر المذكور أعلاه فإن السلطة التي لها صلاحية التعيين وأيضا إنهاء مهام وسيط الجمهورية هو رئيس الجمهورية وحده كما يلي: يعين رئيس الجمهورية وسيط الجمهورية بمرسوم رئاسي وينهي مهاما بنفس الشروط.

ثانيا: التعريف اللغوي والاصطلاحي

لغة: الوسط لغة من الوساطة، أصله الفعل وسط يسط، وسطاء . مفرده وسيط جمعه وسطاء. كما أن لفظ وسط عند اللغوين تعدد في الدلالة واتحد في الغاية، والوسط يعني عدل الشيء وأوسطه فالوسيط هنا يراد به العدل.[1]

[1] عمار عوابدي ، **قراءة علمية في الطبيعة القانونية والوظيفية الرقابية لوسيط الجمهورية**، مجلة الإدارة بالمدرسة الوطنية للإدارة، المجلة 49، عدد 42، ص 41 . وانظر أيضا ناصر لباد، القانون الإداري، سنة 2006، ص 9.

كما يعرف الوسيط لغة على أنه المتوسط بين المتخاصمين المعتدل بين شيئين.[2] ويقال وسط القوم وسطا، أي يوسطهم، وفلان وسيط في قومه إذا كان أرفعهم مكانة، والوسط في كل شيء أعدله، ويطلق الوسط على ما كان بين طرفين متقابلين، أحدهما ممدوح والأخر مذموم.[3]

نستنتج من كلام اللغويين أن الوساطة هي علاقة تجاذبية بين الوسط وطرفيه، فالوسط شيء عزيز يحتاج إلى جهد وعلم وصبر حتى ينتزع من طرفيه ما يكون بينهما من شنآن طلب شرعي لمصلحة راجحة، وهذا هو الوسيط الذي يتوسط بين المتخاصمين والمعتدل بين شيئين وهي وساطة وهم وسطاء.[4]

أ.إصطلاحا: هو نظام رقابي خارجي يمارس على الإدارة في سبيل حماية المواطنين ويوكل السلطة التنفيذية كما هو الحال الجزائر ويسمى الشخص الذي يقوم بهذه المهمة بالأمبودسمان Ombudsman والمقصود به لغة: فهي كلمة سويدية الأصل تتألف من مصطلحين Abothe - Mather والتي يقصد بهما Homme = Mather أي الرجل (الشخص) بصفة عامة باللغة العربية أما Ombothe يقصد بها باللغة الفرنسية Commission أما باللغة العربية اللجنة أو الهيئة و منه فإنه يقصد بها الرجل أو الموظف البرلماني أي الشخص الذي يقوم بتمثيل الآخرين كالمحامي مثلا، ودخل هذا المصطلح إلى اللغة الفرنسية في سنة 1960 فهو إذن جهاز أو الجبهة التي أوكلت لها مهمة الرقابة على أعمال الإدارة أي من حيث التأكد تطبيق القانون وعدم استغلال السلطة فهي إذن رقابة من نوع خاص، وهناك ما يعرف أن نظام الأمبودسمان بأنه طريقة مستخدمة من طرف الرقابة التي تمارسها السلطة التشريعية على أعمال السلطة التنفيذية والأجهزة الإدارية، والملاحظ على هذا التعريف أنه يقتصر أساسا على التجربة السويدية فقط، لأن هناك بعض التجارب التي تؤكد هذه المهمة إلى السلطة التنفيذية في وجودها كما هو الحال في التجربة الفرنسية والتجربة الجزائرية كما رأينا.[5]

ويذهب الأستاذ عبد المجيد الرفاعي في كتابه القضاء الإداري بين الشريعة والقانون إلى إقتراح إسما إصطلاحيا وهو ممثل الرقابة البرلمانية، وهذه التسمية في رأي الكاتب مستنبطة من طبيعة هذا النظام، إذ الإقتصار على هذا

---

[1] أبو الحسين، **المقاييس معجم مقياس اللغة مادة وسط تحقيق وضبط عبد السلام مُحَمَّد هارون**، مطبعة الحلبية الجزء الأول، الطبعة الثانية، القاهرة 1977، ص 213.

[2] المعجم الوسيط، **مجمع اللغة العربية**، الطبعة الخامسة، القاهرة 2011، ص 1031.

[3] معجم اللغة العربية **الوسيط الإدارة العامة للمعجميات وإحياء التراث**، مكتبة الشروق الدولية، مصر، 2004، ص .1031.

[4] علاوة هوام، **الوساطة بديل لحل النزاعات وتطبيقها في الفقه الإسلامي وقانون الإجراءات المدنية والإدارية الجزائري**، دراسة مقارنة، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في العلوم الإسلامية، تخصص شريعة وقانون، جامعة باتنة 2012-2013، ص 9.

[5] صفية شرفي، مرجع سابق ذكره، ص 24.

التعريف يكون محدودا بحدود وجوده بالسويد فمع انتشار هذا النظام في العالم اختلفت الجهة التي أوكلت لها مهمة تعين هذا الشخص أو الهيئة فخرج من نطاق السلطة التشريعية إلى نطاق السلطة التنفيذية كما هو الحال في فرنسا والجزائر.[1]

ج. **قانونا**: سنعتمد على النصوص القانونية في تحديد هذا التعريف في كل من السويد فرنسا والجزائر

- **في السويد**: بالرجوع إلى أحكام دستور السويد 1809 يمكننا أن نعرف الأمبودسمان بأنه: الجهة التي تنوب عن السلطة التشريعية في مراقبة تصرفات الإدارة والجهات القضائية ويعمل على تسوية المخالفات المرتكبة من قبلها ، بعد أن يكون حقق فيها وفي حالة عدم امتثالها، يمكن معاقبتها قضائيا ، ثم يطلع البرلمان عن نتائج أعماله بواسطة التقرير السنوي وهذا ما نصت عليه المادة 96 من الدستور السويدي، التي منحت صلاحية إنشاءه إلى البرلمان Risksdg والذي يهدف إلى رقابة مدى تطبيق القانون وامتثال الإدارة له.[2]
- **في فرنسا**: هذه الهيئة أو المنصب نشأ بواسطة مرسوم حكومي بعد مصادقة البرلمان وفقا لإجراءات التصديق، أي أن الجهاز الحكومي باعتباره ممثلا للسلطة التنفيذية هو الذي أوجد الوسيط فهي من الناحية العضوية مستقلة عن البرلمان، ففي المادة الأولى من المرسوم 106-73 المؤرخ بتاريخ 03 جانفي 1973 المعدل والمتمم بالمرسوم 124-76 المؤرخ 1976/12/24، والمرسوم 1889 المؤرخ في 13 جانفي 1989 والمعدل بقانون 125-92 الصادر بتاريخ 06 فيفري 1992 تنص على ما يلي: "وسيط الجمهورية، هيئة مستقلة تتلقى في حدود القانون شكاوى المواطنين المتعلقة بعلاقتهم مع الإدارات وموظفين الدولة والمجموعات المحلية والمؤسسات العمومية وكل مرفق يؤدي خدمة عمومية "فهي إذن هيئة مستقلة مهمتها هي تلقي الشكاوى المرفوعة لها من قبل المواطنين حتى الإدارة العامة. فالوسيط الفرنسي يعين بموجب مرسوم حكومي لمدة ستة سنوات غير قابلة للتجديد مما يضمن له نوع من الاستقلالية تجاه الهيئة المعينة له".[3]

[1] صفية شرفي، مرجع سابق ذكره، ص 24.
[2] صفية شرفي، مرجع نفسه، ص 24-25
[3] صفية شرفي، مرجع نفسه، ص 25

❖ **في الجزائر**: بالرجوع إلى نص المادة الثانية من مرسوم 96-113 المؤرخ في 23 مارس 1996 نجد أنها قد عرفته كما يلي" وسيط الجمهورية هيئة طعن غير قضائية تساهم في حماية حقوق المواطنين وحرياتهم وفي قانونية تسيير المؤسسات والإدارات العمومية".[1]

إذن حسب هذه المادة فإنه يعتبر هيئة طعن غير قضائية أي إستبعاد صفة المحكمة منها، هدفها المساهمة في حماية حقوق المواطنين وكذا حسن سير المرافق العمومية، بالمفهوم الواسع أي تلك التابعة للهيئات المركزية واللامركزية.

كما أنه وفق نص المادة 02 من المرسوم الرئاسي رقم 45-20، المؤرخ في 15 فيفري 2020، المتضمن تأسيس وسيط الجمهورية، نجد أن المشرع الجزائري عرف وسيط الجمهورية على أنها: "هيئة طعن غير قضائية تساهم في حماية حقوق المواطنين وحرياتهم وفي قانونية سير المؤسسات والإدارات العمومية".[2]

وعليه وبناءا على نص المادة 04 من نفس المرسوم، فإنه لا يمكن لوسيط الجمهورية التدخل في أي إجراء قضائي، أو إعادة النظر في المقررات القضائية، كما لا يفصل في الطعون بين المرافق العمومية وأعوانها، كما نصت المادة 03 من نفس المرسوم على أنه يخول وسيط الجمهورية صلاحيات المتابعة والرقابة العامة، التي تسمح له بتقدير حسن علاقات الإدارة بالمواطنين، وفي هذا الإطار يمكن لأي شخص طبيعي إستأنف كل طرق الطعن ويرى أنه وقع ضحية غبن بسبب خلل في تسيير مرفق عمومي، أن يخطر وسيط الجمهورية.[3]

الملاحظ في نص المادة 04 هو تفسير لمعنى الشق الأول من المادة 02، التي مفادها أن وسيط الجمهورية هيئة طعن عبر فضائية، فلا يمكن للوسيط التدخل في أي إجراء قضائي أما نص المادة 03 هو كذلك تفسير للشق الثاني من المادة 02 الذي يبين مساهمة مؤسسة الوسيط في حماية حقوق المواطنين وحرياتهم من جهة، وحسن سير المؤسسات والإدارات العمومية، كما نلاحظ أن المرسوم الرئاسي رقم 45-20 لسنة 2020، هو نقل حرفي لسابقه المرسوم الرئاسي رقم 113-96، لسنة 1996 ولم يضيف أي جديد.[4]

[1] المادة 02 من المرسوم الرئاسي 113-96، المؤرخ في 23 مارس 1996

[2] المادة 02 من المرسوم الرئاسي رقم 45-20 المؤرخ في 15 فيفري 2020، المتضمن تأسيس وسيط الجمهورية

[3] المادة 03 و04 من نفس المرسوم.

[4] المادة 02، 03 و04 من نفس المرسوم.

من خلال التعاريف القانونية للبلدان الثالثة يلاحظ أنها مختلفة وطبعا هذا الإختلاف يرجع إلى طريقة الإنشاء وإلى هدف الإنشاء وأسبابه، فإذا كانت السويد أعطت قيمة لهذه المؤسسة على مستوى الدستور بمعنى الإطار الدستوري الذي يكفل لها النمو باعتبار أعلى وثيقة قانونية يمارس من خلالها الشعب سيادته وهذا يضمن لها الإستمرارية ويحميها من أي تلاعب سياسي. كما أن مكانتها تحددت أيضا بكونها هيئة مستخلصة من البرلمان الذي يستمد شرعيته من الشعب مباشرة مما يساعد على خلق الإطار الفعال لأداء دورها بجدية ودون منازع.[1]

أما في كل من الجزائر وفرنسا فإنهما تشتركان في كون هذه الهيئة تابعة للسلطة التنفيذية سواء كانت للجهاز الحكومي أو الرئاسي، فإذا كان المشرع الفرنسي إعتبرها هيئة مستقلة وذلك بعد عشر سنوات من نشأتها بموجب قرار صادر عن مجلس الدولة الفرنسي في سنة 1981 وأقر بذلك له بصفة الإستقلالية، وأصبحت هيئة إدارية مستقلة لها ذمة مالية مقيدة في ذمة ميزانية الوزير الأول وتخضع لرقابة مجلس المحاسبة ولم ترق هذه المؤسسة إلى المستوى الدستوري. كذلك الوضع في الجزائر بالرغم من وجودها قبل تعديل دستور 1989 بستة أشهر فإنها لم تضع على مستوى وثيقة التعديل لسنة 1996، حيث هذا الأخير جاء بأفكار وهيئات جديدة، كالنص على إنشاء مجلس الدولة في المادة: 152 منه و كذا الغرفة الثانية التي تسمى بمجلس الأمة المشكلة للبرلمان وذلك أصبح النظام التشريعي قائم على فكرة ثنائية البرلمان، فكل هذه التحولات على مستوى الهيئة التشريعية والقضائية إلا أنه لم يتطرق إلى هذه الهيئة واكتفى ببقائها على مستوى التشريع و القول أنها هيئة طعن غير قضائية ما يفهم أنها ليست منافسة لها.[2]

المطلب الثاني: تمييز مؤسسة وسيط الجمهورية عن غيرها من المؤسسات

لتوضيح مدلول وخصائص مؤسسة وسيط الجمهورية أكثر، وجب تمييزها عما شابهها من مؤسسات، ذلك إن هناك العديد من الآليات الحكومية والغير حكومية وطنية كانت أو دولية، تقوم بنفس دور مؤسسة وسيط الجمهورية تقريبا وتتمتع بنفس الصلاحيات، كما تهدف لتحقيق نفس الأهداف المرجوة من إستحداث كل من هذه الآليات. فلكل دولة مجموعة

[1] صفية شرفي، مرجع سابق ذكره، ص 26.
[2] صفية شرفي، مرجع نفسه، ص 26.

سلطات ومنظمات تهدف بصورة مباشرة أو غير مباشرة لخلق نظام مستقر تحفظ فيه حقوق الأفراد وحرياتهم، لكن تختلف الآليات المتبناة باختلاف الدول والنظم السياسية والبيئة الاقتصادية والتاريخية والثقافية لكل شعب[1]، مما جعلها تتداخل وتتشابه في العديد من الأوجه لذلك كان من اللازم التفرقة بين هذه المؤسسات.

أولا: تمييز مؤسسة وسيط الجمهورية عن المؤسسات الوطنية المشابهة لها

تتداخل مؤسسة وسيط الجمهورية مع العديد من المؤسسات كالمؤسسة التشريعية والمؤسسة القضائية والمؤسسات التنفيذية المشابهة لها، وكذا المنظمات الدولية الناشطة في مجال حقوق الإنسان، وعلى رأسها هيئة التنسيق الدولية التي تلعب دور الرقيب وتضع تصنيف دوري لمؤسسات حقوق الإنسان، الأمر الذي قد يؤثر على نظرة العالم للدولة في مجال حقوق الإنسان.

1. تمييز مؤسسة وسيط الجمهورية عن السلطة التشريعية

تشترك مؤسسة وسيط الجمهورية مع السلطة التشريعية من حيث الهدف، إذ أنه من بين أهدافها احترام وحماية حقوق الأفراد والمواطنين، ويظهر التداخل في المهام بينهما كلما تعلق الأمر باللجان البرلمانية لحقوق الإنسان برقابة مشاريع واقتراحات القوانين المعروضة على البرلمان للتأكد من مدى مراعاتها للإتفاقيات الدولية والإلتزامات التي تكون الدولة طرفا فيها، وكذا مراعاة مدى تطابق هذه المؤسسة للمعايير العالمية من حيث أدائها لصلاحياتها، وبالتالي تحقيق الأهداف المرجوة من إستحداثها، كما تشترك معها في الإختصاص لكل منهما بالمشاركة في إعداد التقارير الدورية حول وضعية حقوق الإنسان.[2]

وبالرغم من ذلك يبقى الفرق بين السلطة التشريعية ومؤسسة وسيط الجمهورية واضح، حيث أن اللجان البرلمانية لحقوق الإنسان هي عبارة عن لجان تنطوي تحت لواء السلطة التشريعية، في حين مؤسسة وسيط الجمهورية هي مؤسسة ذات طابع تنفيذي، موضوعة لدى رئيس الجمهورية ليس لها أي إختصاص يكتسي الطابع التشريعي، أيضا

[1] Linda Reif, building democratic institution the role of national human rights, institutions in good governance and human rights protection, 2000, page 06.

[2] عواطف سماعلي، **المؤسسات الوطنية لحقوق الإنسان بين الإلتزامات الدولية والتشريعات الداخلية**، مجلة العلوم الإجتماعية والإنسانية، جامعة تبسة، العدد السادس ، ص57.

اللجان البرلمانية تنشأ بقرار من رئيس المجلس الشعبي الوطني في حين مؤسسة وسيط الجمهورية تنشأ بقانون أو نص دستوري كما نصت مبادئ باريس[1]، الأمر الذي اغفل في الجزائر فلم ترقى مؤسسة وسيط الجمهورية في الجزائر لإستحداثها بموجب الدستور أو قانون بل أستحدثت بموجب مرسوم رئاسي.

2. تمييز مؤسسة وسيط الجمهورية عن السلطة القضائية

يعتبر عمل مؤسسة وسيط الجمهورية مكملا لعمل السلطة القضائية، ذلك أنه لا يلجأ لوسيط الجمهورية إلا بعد إستنفاذ جميع طرق وأنواع الطعون القضائية، حيث يلجأ بعد ذلك الشخص المتضرر مواطنا كان أو مؤسسة إدارية لوسيط الجمهورية لمحاولة حل النزاع بحلول وسط ترضي الطرفين دون إدانة أحدهما، كما في القضاء وتشترك السلطة القضائية مع مؤسسة الوسيط في الرقابة على احترام حقوق الإنسان وتبنيهما لنظام الشكاوى التي تكون الدولة أو الحكومة ملزمة بتقديمها للهيئات الدولية المختصة.

ويكثر التداخل بين المؤسستين في مجال القضاء الإداري الذي يختص بنظر المنازعات التي تكون السلطة التنفيذية طرفا فيها، و هي أكثر السلطات جدلا و تعديا على حقوق الأفراد والأكثر رغبة في تقييد الآليات الحكومية إلا أن الفرق بينهما يكمن في الطابع القضائي للمحاكم الإدارية ومجلس الدولة، أين تكون حقوق الأفراد محل انتهاك من طرف الدولة، كما أن أعضاء السلطة القضائية يتمتعون بالحصانة القضائية، في حين تتميز الآليات الحكومية بطابعها التنفيذي البحت، والتي لا يتمتع أعضاؤها في الأصل العام بأي نوع من الحصانة، كما أن حق اللجوء إليها مكفول للجميع ومجاني، بينما اللجوء للقضاء يكون مقابل دفع رسوم قضائية و لو كانت رمزية.

3. تمييز مؤسسة وسيط الجمهورية عن المؤسسات التنفيذية المشابهة لها

كان من السهل التمييز كما سبق بين مؤسسة وسيط الجمهورية والسلطتين التشريعية والقضائية، إلا إن التعقيد ظهر في التمييز عندما تعلق الأمر بجهة ذات طابع تنفيذي، خصوصا إذا كان أحد إختصاصاتها حماية حقوق الإنسان، كما هو لحال بالنسبة لوزارة العدل والتضامن والأسرة وهي جهات تعهد لها حماية حقوق الإنسان بشكل

[1] ليلى تكلا، **المؤسسات الوطنية لحقوق الإنسان وبرامج تشييد البنية الأساسية**، المجلس الأعلى للثقافة، مصر،2004، ص 54.

غير مباشر، إلا ما يتعلق منها بالوزارات المختصة بحقوق الإنسان[1]، والتي تعد في حد ذاتها آليات حكومية يبرز من خلالها دور الحكومة و مسعاها لحماية حقوق الإنسان بالرغم من أن الوزارات جزء من السلطة التنفيذية مكونة من موظفين بالدولة يحافظون على نظمها ويعملون على تحقيق السياسة العامة لها، ويقوم عليها وزراء هم في الواقع جزء من مجلس الوزراء الذي يقود السلطة التنفيذية ويتضامن معها في سياستها وإن كانت مناهضة لحقوق الإنسان.

لكن ما تتطلبه مؤسسة وسيط الجمهورية كآلية من الآليات الحكومية لحقوق الإنسان مختلف عن ذلك تماما، فهي مؤسسة تفرض عليها المعايير الدولية الطابع الرقابي في ميدان حقوق الإنسان الذي يتعارض مع الإنتماء التنفيذي بشكل يصعب على التشريعات الداخلية إحتواءه، وهذا ما يميزها عن بقية المؤسسات التنفيذية العاملة في ميدان حماية وترقية حقوق الإنسان التي يفترض تبعيتها التامة للسلطة التنفيذية.[2]

كذلك المجلس الوطني لحقوق الإنسان الذي يتولى مهمة الرقابة والإنذار المبكر والتقييم في مجال احترام حقوق الإنسان، حيث نشأ هذا الأخير بموجب نص دستوري بينما تم إستحداث مؤسسة وسيط الجمهورية بموجب مرسوم رئاسي، ولم ترقى لإستحداثها بنص دستوري أو بموجب نص تشريعي كما أن المجلس الوطني لحقوق الإنسان ذو طبيعة تعددية، بينما مؤسسة الوسيط هي مؤسسة ذات طابع فردي، الأمر الذي يستبعدها من اعتبارها مؤسسة وطنية بمفهوم مبادئ باريس، أما من ناحية الصلاحيات والمهام يسعى كل من المجلس الوطني لحقوق الإنسان ومؤسسة الوسيط لترقية وحماية حقوق الإنسان والمواطنين، كما يقوم كلاهما بدراسة الإنتهاكات التي تطال حقوق الإنسان دون المساس بإختصاصات السلطات القضائية، وكلاهما هيئة إستشارية لدى رئيس الجمهورية، تبدي آراء واقتراحات وتوصيات إلى جانب رفع تقارير سنوية لرئيس الجمهورية، كما أن لكلاهما سلطة إجراء التحقيقات التي تعرض على السلطات الإدارية المعنية أو حتى الجهات القضائية إذا ما تطلب الأمر، في سبيل حماية حقوق الإنسان والرقابة على الأداء والتسيير الإداري فيم يتعلق بصلاحيات مؤسسة وسيط الجمهورية.

ثانيا: تمييز مؤسسة وسيط الجمهورية عن المؤسسات الدولية المشابهة لها

[1] عواطف سماعلي، المرجع السابق ذكره، ص 58.

[2] عواطف سماعلي، المرجع نفسه، ص 59.

إن المنظمات الغير حكومية وعلى رأسها جمعيات المجتمع الدولي والمنظمات الدولية غير الحكومية العاملة في ميدان حقوق الإنسان، وعلى الرغم من التشابه في أهدافها مع أهداف مؤسسة وسيط الجمهورية وكل المؤسسات الدولية لحقوق الإنسان إلى أبعد الحدود، يبقى الإختلاف، واضح إذ تدخل مؤسسة وسيط الجمهورية تحت لواء الدولة أو الحكومة خلافا للمنظمات غير الحكومية والمنظمات الدولية الأخرى العاملة في إطار حماية حقوق الإنسان.

المطلب الثالث: الطبيعة القانونية والتنظيم الهيكلي لوسيط الجمهورية في الجزائر

ما سيتم تناوله في هذا المبحث الطبيعة القانونية والتنظيم الهيكلي وسنتطرق إلى الطبيعة القانونية أما في المطلب الثاني فسوف يكون حول التنظيم الهيكلي للوسيط الجمهورية.

أولا: الطبيعة القانونية.[1]

بما أن التشريع السويدي هو صاحب الفضل في إنشاء مؤسسة وسيط الجمهورية أو ما يطلق عليه الأمبودسمان فإن هذا الأخير لا يختلف اثنان حول الطبيعة القانونية له بما أن الأمبودسمان السويدي أو المفوض البرلماني يتمتع بالإستقلالية بالنسبة للسلطة التنفيذية فهو هيئة منتخبة بواسطة الاقتراع العام غير المباشر، وبالتالي فهو هيئة برلمانية يمارس رقابة شعبية، غير أن الدول المستوردة لهذه الهيئة جعلت الطبيعة القانونية لها بما ويتماشى والسياسية الخاصة بها، ونتيجة لغياب التكييف القانوني الواضح للطبيعة القانونية المؤسسة وسيط الجمهورية في التشريع الجزائري وجب علينا البحث إذا كانت هيئة إدارية أو هيئة إستشارية.[2]

1- التكييف القانوني لوسيط الجمهورية في الجزائر

ونتيجة لغياب التكييف القانوني الواضح للطبيعة القانونية لمؤسسة وسيط الجمهورية في التشريع الجزائري وجب علينا البحث إذ ما كانت هيئة إدارية (أولا) والهيئة استشارية (ثانيا).

[1] شلالي رضا، بن سالم أحمد عبد الرحمان، حاشي مُحَّد الأمين، **مكانة وسيط الجمهورية في النظام المؤسساتي الجزائري**، مجلة القانون والتنمية، المجلد 2، العدد 2، ديسمبر 2020، ص 20.

[2] شلالي رضا، بن سالم أحمد عبد الرحمان، حاشي مُحَّد الأمين، مرجع سابق ذكره، ص 20.

أ- **باعتباره هيئة إدارية:** بمقارنة التشريع الفرنسي مع نظيره الجزائري حول إعتبار وسيط الجمهورية هيئة إدارية نجد أن مجلس الدولة الفرنسي أقر بمبدأ أن : " وسيط الجمهورية يعتبر هيئة إدارية مستقلة. ولكن قراراته لا تخضع للطعن القضائي لأنها ليست قرارات إدارية، لأنه بموجب القانون يصدر توجيهات والإقتراحات التي لا تخضع لنظام القرار الإداري "، ولكن هذا التكييف تعرض للنقد من قبل الفقهاء، فراح الأستاذ Legatte Paul ينقد هذا التكييف قائلا: "إن التكيف القانوني لا يكفي، بل لابد من توفير الوسائل الضرورية لضمان هذه الإستقلالية واعتبره قضاءا معنويا". فمجلس الدولة الفرنسي صنف السلطات الإدارية المستقلة بحسب طبيعتها فأورد أربعة أصناف من بينها هيئة وسيطة الجمهورية التي تدخل تحت الصنف الرابع: المعنون بالأجهزة التي تهتم بمحاربة البيروقراطية الإدارية وسوء التسيير الإداري.[1]

الملاحظ أن هيئة وسيط الجمهورية لا تعد سلطة قضائية كونها لا تمتلك السلطات القضائية المعتادة، كما أنها تمارس وظائفها بطريقة ودية أكثر منها زجرية ووقائية أكثر منها عقابية، إضافة على النص صراحة أنها هيئة غير قضائية كما هو موضح في المادة 02 أعلاه، ومن البديهي فهي لا تعد سلطة تشريعية رغم وجود علاقة بين وسيط الجمهورية والبرلمان في بعض الأنظمة كمؤسسة وسيط الجمهورية الفرنسية بحيث يتم تقديم الشكوى عبر القنوات الرسمية إلا وهي نواب البرلمان والذين بدورهم يحيلونها على وسيط الجمهورية الفرنسي كما أن هذا الأخير يعرض تقريره السنوي أمام البرلمان.[2]

كما أن تقدم الدول والأنظمة يبقى مرهون بمدى إعتمادها على عملية الاستشارة في اتخاذ القرار و صناعته، وبذلك تعتبر آلية الإستشارة من ضرورات الإدارة الحديثة لضمان فعاليتها والرفع من مستوى أدائها ومشاركة كل الجماعات في اتخاذ القرارات، كما تعتبر أسلوب فعال ودعامة تضمن حياة النشاط الإداري الذي لا يستطيع النهوض بدون الكفاءات الفنية، فهي بذلك أصبحت من الأركان الأساسية التي لا يمكن للإدارة أن تستغني عنها، وهو ما تسير عليه مؤسسة وسيط الجمهورية عليه بحيث تنص المادة 6 من المرسوم الرئاسي رقم 45-20 المؤرخ في 15 فبراير سنة 2020 على: (يقترح وسيط الجمهورية في التقارير التي يرفعها إلى رئيس الجمهورية، التدابير والقرارات التي ينبغي إتخاذها ضد الإدارة المعنية و/أو موظفيها المقصرين) ، وفي ذات الصدد تنص المادة 7 على: (يعد وسيط الجمهورية حصيلة سنوية عن

[1] صفية شرفي، مرجع سابق ذكره، ص 41-42، بتصرف

[2] شلالي رضا، بن سالم أحمد عبد الرحمان، حاشي محمد الأمين، مرجع نفسه، ص 21.

أعماله، ويرفع تقريرا بشأنها إلى رئيس الجمهورية. ويرفق التقرير بتقديراته فيما يخص جودة الخدمات التي تقدمها المرافق العمومية وباقتراحاته وتوصياته لتحسين سيرها، كما تنص المادة 8 من ذات المرسوم الرئاسي على: (يرسل) وسيط الجمهورية، زيادة على التقرير السنوي، إلى الإدارة المعنية بالصعوبات التي يخطر بها، أي توصية أو اقتراح كفيل بتحسين سير المرفق المعني أو تنظيمه، ومن خلال هذا نلاحظ أن كل النصوص القانونية لا تقضى بصفة الإلزام أو وجوب الأخذ بالتوصيات والإقتراحات.[1]

والمشرع الجزائري حذا حذو المشرع الفرنسي في 1973 ولم يصنفها ضمن أي تصنيف قانوني واكتفى بالذكر في المادة الثانية من مرسوم تأسيس: " وسيط الجمهورية هيئة طعن غير قضائية تساهم في حماية حقوق المواطنين وحرياتهم وفي قانونية سير المؤسسات والإدارات العمومية" فكلمة هيئة تعني منظمة Organisme ، أما معنى السلطة فتعني سلطة اتخاذ القرار والوسيط الجزائري لا يتخذ قرارات إلا التي تخص موظفيه و إنما يقدم اقتراحات وتوصيات بموجب تقريره السنوي الذي يودع لدى رئيس الجمهورية ولا يخضع لمبدأ النشر لاطلاع الرأي العام عليه ولكن ما نلاحظ أنه وضع في خانة المؤسسات التابعة لرئاسة الدولة إعتمادا على المادة الأولى التي أقرت : "يؤسس وسيط الجمهورية يوضع لدى رئيس الجمهورية" حيث يستنتج من ذلك أنها مؤسسة مركزية تابعة للإدارة المركزية، كما أنه إذا لجأنا إلى طريقة التعيين لا لاحظنا أن وسيط الجزائر ليس له أية علاقة، مع السلطة التشريعية من حيث التعيين و من حيث طريقة عمله، فهو ملحق مباشرة برئيس الجمهورية الذي يعد أعلى هيئة في السلطة التنفيذية على عكس فرنسا الذي له علاقة مع البرلمان من حيث طريقة العمل بحيث يتلقى الشكاوى بواسطة النواب أو أعضاء البرلمان وحتى التقرير السنوي يناقش مستوى البرلمان وينشر، أما في الجزائر فإنه تابع لرئيس الجمهورية ومرتبط إرتباطا عضويا ووظيفيا به وعليه عملا بمنهج القياس القانوني نلاحظ أن الوسيط لا يصدر قرارات وإنما توصيات وإقتراحات وفقا للتقرير السنوي الذي يقدم لرئيس الجمهورية وهذا الأخير ينظر في ذلك التقرير ولكن لا ينشر، أضف إلى ذلك أن قراراته و أعماله لا تخضع لرقابة القضاء.[2]

ثانيا: طريقة العمل وطبيعة أعمال وسيط الجمهورية الجزائري :أكد المشرع الجزائر على أن أعمال وسيط الجمهورية لها أهمية بالغة حيث أحاطها المراقبة المباشرة من طرف رئيس الجمهورية، ما منح هيئة وسيط الجمهورية سلطات من أجل الإستجابة

[1] شلالي رضا، بن سالم أحمد عبد الرحمان، حاشي محمد الأمين، مرجع سابق ذكره، ص 23.

[2] صفية شرفي، مرجع سابق ذكره، ص 44، بتصرف

لمطلب المشتكي في إطار الإحترام التام لضوابط سيادة القانون من طرف المرفق المشتكي منه، و هذا ما سيتم دراسته في هذه النقاط.

1. طريقة عمل وسيط الجمهورية الجزائري

قبل التطرق لطريقة عمل وسيط الجمهورية في الجزائر، سنتطرق لمقارنة بسيطة لطريقة عمل الأمبودسمان السويدي ونظيره الفرنسي حتى تتضح لنا الصورة أكثر لفهم طريقه عمل وسيط الجمهورية الجزائري.

فالأمبودسمان السويدي يتحرك بطريقة مباشرة بواسطة الإخطار بحيث كل مواطن له مصلحة سويدي في ذلك يستطيع أن يقدم شكواه لهذه الهيئة وتكون الشكوى مكتوبة وحتى شفهيا، كما يمكن أن يقدمها أي موظف عمومي ويترتب على ذلك التوبيخ وحتى المتابعة القضائية وهذا يعد الإجراء الأول، أما الإجراء الثاني يكون بواسطة الإطلاع المباشر والتنقل التلقائي لفحص القضايا، وبناءا على هذا يستطيع الأمبودسمان السويدي أن يعد تقريرا سنويا يقدم للبرلمان للمناقشة والمصادقة عليه وينشر في الجريدة لاطلاع الرأي العام، ومنه فإن عمله هذا يعد رقابيا وقضائيا في نفس الوقت وذلك لكون أنه يستطيع فرض جزاء وتطبيق عقوبة.[1]

أما النظام الفرنسي فإن المواطن الفرنسي لا يستطيع أن يقدم الشكوى مباشرة إلى الوسيط وإنما عن طريق أحد النواب أو أعضاء في البرلمان(سواء الجمعية الوطنية أو مجلس الشيوخ)، وهذا ما نصت عليه المادة السادسة من القانون المنظم لهذه الهيئة والمادة السابعة منه كما أن المشرع الفرنسي إشترط ألا تتعارض الدعاوى مع المدة القانونية اللازمة لتحريك الدعاوى القضائية، " بحيث يجب أن تقدم كل الشكاوى في الشكل المناسب عن طريق القنوات الرسمية المؤهلة، ويجب ألا تتداخل الشكاوى المرفوعة مع المدة القانونية اللازمة لتحريك الدعاوى القضائية أمام المحاكم المختصة، فالمشرع الفرنسي فضل الطريق غير المباشر لمباشرة وظيفة وسط الجمهورية.[2]

أما الوسيط الجزائري إتبع الأسلوب المباشر في طريقة عمله بحيث لكل مواطن (شخص طبيعي) له حق إخطار هذه المؤسسة بواسطة شكوى تقدم إلى الوسيط المحلي الموجودة على مستوى كل ولايات القطر الجزائري بها أقسام

[1] صفية شرفي، مرجع نفسه، ص 45، بتصرف

[2] صفية شرفي، مرجع سابق ذكره، ص 45، بتصرف

خاصة لكل بلدية بحيث يقدم المرشد الإجراءات اللازمة والتوجيهات للشاكي ليبين الخطوط العريضة التي يجب أن يتبعها للوصول والكشف عن حقوقه، وهذا بالتنسيق مع الوسيط الوطني الموجود على المستوى ذلك بإحالة الملفات له لمعالجتها دوريا ثم تدون على مستوى التقرير السنوي الذي يحتفظ به رئيس الجمهورية دون نشره على إثر تلك الشكاوى يتقدم إلى الهيئة المشتكى منها لينظر في القضية ويلزم هذه الأخيرة بتقديم كل التسهيلات وكل الوثائق التي من شأنها أن تخدم القضية وتتضح الرؤية، كما أنه يتم الرد عن طريق المراسلة المتبادلة بين الوسيط والهيئة محل الشكوى ولذلك للوصول إلى نتيجة ودية بين أطراف الشكوى.[1]

2. طبيعة أعمال وسيط الجمهوري الجزائري

لفهم طبيعة عمل وسيط الجمهورية في الجزائر أكثر وجب التطرق أيضا لطبيعة عمل الأمبودسمان السويدي ونظيره وسيط الجمهورية الفرنسي.

يتلقى الأمبودسمان في النظام السويدي الشكاوى وتظلمات المتظلمين ضد أجهزة وهياكل الدولة من إدارة وسلطة تنفيذية وقضائية، كما له سلطة تفسير النصوص القانونية حيث يساهم في بناء الاجتهادات القضائية، وسلطة مراقبة مطابقة تطبيق النصوص القانونية على ما يناسبها من قضايا وتظلمات وشكاوى تعرض أمامه، فهو يمارس رقابة المشروعية والملائمة معا، يطالب بتقديم تقرير سنوي إلى البرلمان يوضح فيه نتائج أعماله وآراءه حول القضايا التي صادفته تلك السنة من خلال رقابته على مختلف أجهزة و هياكل الدولة ويناقشه علنا أمام أعضاء البرلمان له سلطة التحقيق والإحالة للقضاء فمتى تأكد من ثبوت الخطأ الإداري تعين عليه توجيه الملاحظات مطالبا بتصحيح الأخطاء.[2]

كما له الحق في التدخل المباشر وتوقيع العقوبات على الهيئات المخالفة لأنظمة المملكة سوءا كانت هيئات إدارية أو قضائية فهو بذلك يتخذ إجراءات صارمة وحلول نهائية للقضايا المطروحة أمامه دون قيد أو شرط، فأعماله تتخذ صفة الأحكام النهائية و قراراته صارمة لا تقبل أية معارضة لأن التقرير الذي يعده يخضع لنظام

[1] صفية شرفي، المرجع نفسه، ص 45، بتصرف

[2] مُحَّد مستوري ولاية الحسبة والمفوض البرلماني السويدي (الأمبودسمان) **دراسة مقارنة بين الشريعة الإسلامية والقانون الوضعي**، مجلة البحث العلمي والدراسات الإسلامية، العدد 6 جويلية 2013، ص 229 وما بعدها بتصرف.

المناقشة البرلمانية والمسائلة الحكومية و يقدم الاقتراحات التي يجب أن تتبع فيما يخص القوانين ليكون هيئة مؤثر على التشريع و على ضوئها تكون التعديلات القانونية فأعمالها تصل إلى حد إنشاء القاعدة القانونية مستمد قوته من الدستور مباشر.[1]

أما المشرع الفرنسي فإن طبيعة أعماله تعتبر مجرد توصيات ومقترحات لا ترقى إلى مستوى القرار الإداري و ذلك بموجب قرار Rétail الذي إعتبر هذه الهيئة كالهيئات المكافحة للبيروقراطية فأعمالها لا تعتبر قرارات توجب رقابة القاضي الإداري، و نظرا لغياب الشخصية المعنوية لها فإن أعمالها تأتي تحت مسؤولية الدولة في حالة ما إذا ارتكبت خطأ جسيما بسبب وظيفته وذلك من خلال قرار Darmont الصادر عن مجلس الدولة والمؤرخ في 5 جويلية 1972 الذي أقر مبدأ مسؤولية الدولة في حالة الخطأ الجسيم أثناء ممارسة الجهاز القضائي لوظيفته، فطبيعة أعمال الوسيط الفرنسي لا ترقى إلى مستوى القرارات و تخضع لرقابة القاضي الإداري فهي تبقى مجرد إقتراحات وتوصيات تقدم إلى البرلمانيين عبر التقرير السنوي له، قد تأخذ بعين الإعتبار من قبلهم كما قد لا تأخذ لأنه لا يوجد قوة تحتم ضرورة الأخذ بها ليكون بالتالي لها قوة التأثير معنوي فقط.[2]

أما عن طبيعة أعمال الوسيط الجزائري، وعملا بمنهج القياس القانوني نلاحظ أن الوسيط لا يصدر قرارات و إنما توصيات واقتراحات وفقا للتقرير السنوي الذي يقدم لرئيس الجمهورية هذا الأخير ينظر في ذلك التقرير ولكن لا ينشر أضف إلى ذلك أن قراراته و أعماله لا تخضع لرقابة القضاء الإداري لأن هذه الأخيرة لا ترقى إلى مستوى القرار أصلا، ليبقى الوسيط مجرد هيئة إستشارية لدى رئيس الجمهورية الجزائرية، فمن خلال هذه الأعمال فإن الوسيط في ظل المرسوم السابق الملغى رقم 97/96، لا يملك إلا سلطة الإعلام لرئيس الجمهورية فهو الأذن الصاغية له، كما أقر ذلك في البرنامج السياسي.[3]

[1] صفية شرفي، مرجع سابق ذكره، ص 46، بتصرف

[2] صفية شرفي، المرجع نفسه، ص 46، بتصرف

[3] جلطي منصور، **النظام القانوني لوسيط الجمهورية في التشريع الجزائري والمقارن**، مجلة البحوث القانونية والسياسية، المجلد 2، العدد 14، أفريل 2020 . ص 182-183.

أما بالنسبة للوضع حاليا، ونقصد بذلك المرسوم الرئاسي رقم 45-20 المؤرخ في 15 فبراير 2020، المتضمن تأسيس وسيط الجمهورية، فقد كشفت رئاسة الجمهورية عن أهم المهام التي سيتم توكيلها لوسيط الجمهورية، ووظيفته، موضحة بأنه سيملك الحق للقيام بتحقيقات حول القضايا التي تصل إليه مع حقه في الوصول إلى جميع الملفات المرتبة بها، في ما عدا ملفات قطاعي الدفاع والخارجية، كما يقدم توصيات للرئيس بخصوص تسيير المرافق التي تقدم بخصوصها الشكوى، وأوضحت الرئاسة من خلال المرسوم المذكور أعلاه بأن وسيط الجمهورية هو هيئة طعن غير قضائية تساهم في حماية حقوق المواطنين وحرياتهم وفي قانونية سير المؤسسات والإدارات العمومية تخول له صلاحيات المتابعة والرقابة العامة التي تسمح له بتقدير حسن علاقات الإدارة بالمواطنين وفي هذا الإطار يمكن لأي شخص طبيعي إستنفد كل طرق الطعن ويرى أنه وقع ضحية غبن بسبب خلل في تسيير مرفق عمومي أن يخطر وسيط الجمهورية.[1]

كما كشف المرسوم بأنه يخول لوسيط الجمهورية صلاحيات التحريات التي تسمح له بالتعاون مع الإدارات والمؤسسات المعنية أن يقوم بالأعمال اللازمة لإنجاز مهامه ولهذا الغرض يخطر أية إدارة أو مؤسسة يمكنها أن تقدم له مساعدة مفيدة، كما يمكنه أن يطلع على أية وثيقة أو ملف لهما صلة بالأعمال السابقة، فيما تستبعد من مجال تطبيق أحكام هذه المادة الميادين التي ترتبط بأمن الدولة والدفاع الوطني والسياسة الخارجية، كما يقترح وسيط الجمهورية في التقارير التي يرفعها لرئيس الجمهورية التدابير والقرارات التي ينبغي اتخاذها ضد الإدارات المعنية أو موظفيها المقصرين، ويعد وسيط الجمهورية حصيلة سنوية عن أعماله ويرفع تقريرا إلى رئيس الجمهورية يقوم بإرفاقه بتقديراته فيما يخص جودة الخدمات التي تقدمها المرافق العمومية وباقتراحاته وتوصياته لتحسين سيرها.[2]

كما يرسل زيادة على التقرير السنوي إلى الإدارة المعنية بالصعوبات التي يخطر بها أي توصية أو اقتراح كفيل بتحسين سير المرفق المعني أو تنظيمه، ويتعين على المرفق العمومي أو الإدارة التي يخطرها وسيط الجمهورية أن تقدم في الآجال المعقولة كل الأجوبة عن المسائل المطروحة ويمكن للوسيط أن يخطر رئيس الجمهورية إذا لم يتلق جوابا

[1] جلطي منصور، مرجع سابق ذكره، ص 183 وما بعدها، بتصرف

[2] جلطي منصور، المرجع نفسه، ص 185.

مرضيا عن طلباته، وأوضحت الرئاسة، بأن وسيط الجمهورية لا يملك الصلاحيات للفصل في الطعون بين المرافق العمومية وأعوانها كما لا يمكنه أن يتدخل في أي إجراء قضائي أو أن يعيد النظر في أي مقرر قضائي.[1]

فالتنظيم الهيكلي لهيئة وسيط الجمهورية الجزائري بالنسبة للتجربة القديمة والتي نظمها المرسوم الرئاسي الصادر في 23 مارس 1996 (الملغى)[2]، الذي وبالرجوع إليه نجد أنه لم يحدد الهياكل والوسائل التي تمكن وسيط الجمهورية من مباشرة مهامه وإنما إكتفى بذكر إمكانية تزويد وسيط الجمهورية بالوسائل المادية والبشرية لإنجاز وظيفته في المادة السابعة منه والتي نصت على أنه: "يزود وسيط الجمهورية لممارسة صلاحيته وإنجاز مهامه بالوسائل البشرية والمادية في إطار يحدده القانون" وكانت الإحالة إلى المرسوم الرئاسي رقم 197-96 المؤرخ في 33 ماي 1996 الذي يحدد الوسائل الموضوعة تحت تصرف وسيط الجمهورية وكذلك القانون الأساسي لبعض موظفيه، كما أن البناء الهيكلي السابق لوسيط الجمهورية في الجزائر حددته المواد 2، 3، 4 و5 من المرسوم الرئاسي رقم ، 197-96 الملغى، و هو نظام التنظيم المركزي كونه يوضع تحت تصرف وسيط الجمهورية ديوان و أمانة تقنية.[3]

ولدراسة التنظيم الهيكلي لوسيط الجمهورية في الجزائر، وفق المرسوم الرئاسي رقم 45-20 المؤرخ في 15 فبراير سنة 2020، المتضمن إعادة تأسيس هيئة وسيط الجمهورية والذي جاء بهدف المحافظة على حسن العلاقة بين الإدارة والمواطن من جهة وحماية الحقوق والحريات من جهة أخرى، وجب علينا التطرق إلى ثلاثة مسائل جوهرية، الأولى تتعلق بمسألة التعيين، ثم مسألة إستقلالية وسيط الجمهورية، وأخيرا إلى تنظيم مصالح وسيط الجمهورية على المستوى المركزي والمحلي.

أ. مسألة تعيين وسيط الجمهورية في الجزائر

على عكس نظيره الفرنسي الذي إستوجب إستشارة اللجنة البرلمانية المختصة قبل تعيين رئيس الجمهورية للمدافع عن الحقوق، فإن المشرع الجزائري أبقى على نفس طريقة التعيين المنصوص عليها في المرسوم الرئاسي رقم

[1] جلطي منصور ، مرجع سابق ذكره، ص 185.

[2] عمار عوابدي، **قراءة علمية في الطبيعة القانونية والوظيفية الرقابية لهيئة وسيط الجمهورية في النظام الجزائري**، مجلة الإدارة، المجلد 7، العدد 2 ديسمبر1997 ، ص35.

[3] جلطي منصور ، المرجع نفسه، ص 170 وما بعدها.

96-113[1] بحيث أوكلها لرئيس الجمهورية عن طريق مرسوم رئاسي في مرتبة تشريفية لوزير دولة، كما اعتبره "هيئة موضوعة لدى رئيس الجمهورية وتستمد سلطتها منه مباشرة، أي لا يعتبر عضوا في الحكومة وليس له علاقة بأي سلطة عمومية أخرى، و هو ما أكده المشرع من خلال المادة الثانية من المرسوم الرئاسي رقم 45-20 على أن وسيط الجمهورية عبارة عن "هيئة طعن غير قضائية" بمعنى غير تابعة للسلطة القضائية، إلا أن ما لفت انتباهنا هو أن هذا التعيين على إطلاقه بحيث لم يقيده المشرع ببعض الشروط، كبلوغ سن معينة أو التمتع بخبرة مهنية في مجال القانون على اعتبار أن مهام الوساطة تعلق بمنازعات إدارية محضة، وبالمناسبة وبعد إعادة تأسيس وسيط الجمهورية، تم تعيين السيد كريم يونس وسيطا للجمهورية الجزائرية عن طريق المرسوم الرئاسي رقم 46-20 المؤرخ في 15 فبراير 2020، على إعتبار أنه رجل سياسي بارز تقلد عدة مناصب هامة في الدولة كان أخرها منسقا للهيئة الوطنية للوساطة والحوار.[2]

وبالتالي نجد أن المعيار السياسي قد تغلب على المعيار القانوني في تعيين وسيط الجمهورية الجزائري الجديد، على اعتبار أنه جرى العرف عالميا على إختيار الأمبودسمان (المفوض البرلماني) من بين كبار القضاة ورجال القانون المشهود لهم بالنزاهة والعدالة.

وعليه وبما أن تبعية هيئة الوسيط لرئيس الجمهورية لا تتوقف على مستوى الإطار المرجعي أو التأسيسي الذي يشكل امتيازا لرئيس الجمهورية فحسب وإنما تمتد أيضا وبحسب نص المادة 12 من المرسوم الرئاسي رقم 45-20 إلى عملية تعيينه و إنهاء مهامه (أولا) بالإضافة إلى طريقة اختياره (ثانيا)، سنتطرق إلى هذين العنصرين على النحو التالي:

- **من حيث تعيين وإنهاء مهام الوسيط**

يعين وسيط الجمهورية وبحسب نص المادة 63 من المرسوم الرئاسي رقم 45-20 في مرتبة تشريفية لوزير دولة، وتنهى مهامه حسب الأشكال نفسها وهو ما تجسد فعلا بمقتضى المرسوم الرئاسي رقم 46-20 ، المتضمن تعيين السيد كريم يونس وسيطا للجمهورية.

[1] المرسوم الرئاسي رقم 113-96، الصادر بتاريخ 1996/03/23، مرجع سابق ذكره.

[2] عبد العالي حاحة، أحمد بن زيان، مرجع سابق ذكره، ص 51 وما بعدها.

إعتماد آلية المرسوم الرئاسي في تعيين الوسيط وإنهاء مهامه كآلية قانونية تدخل ضمن نطاق إختصاص السلطة التنظيمية التي تعود لرئيس الجمهورية، تكرس حتما تبعية الوسيط لرئيس الجمهورية من الناحية العضوية التي تجرده من أية إستقلالية إتجاه السلطة التنفيذية مقارنة بغالبية الدول المتبناة لنظام الوسيط، هذه الأخيرة التي عملت غالبيتها على تكريس الطابع الإستقلالي للهيئة من خلال إقصاء أي دور للسلطة التنفيذية بشأن عملية تعيين شخص الوسيط أو إنهاء مهامه، سواء بإعتمادها على أسلوب الإنتخاب على غرار السويد، أو بنصها على إستقلالية الهيئة صراحة ضمن قانونها التأسيسي لتأكيد عدم تبعيتها لأية سلطة على غرار فرنسا، وهو ما كان يجدر بالمشرع الجزائري أن يكرسه أيضا بدلا من أن يسير على نفس منهج المرسوم الرئاسي السابق رقم 113-96 المؤسس لهيئة الوسيط، هذا إذا ما إستثنينا إضافته لعبارة "يعين في مرتبة تشريفية لوزير دولة"، وهي المرتبة التي من شأنها أن تعزز أكثر من تبعيته لرئيس الجمهورية في ظل انعدام وجود مثل هذا المنصب في الدستور.[1]

❖ **من حيث طابع التقدير لإختيار الوسيط**

استبعاد أسلوب الإنتخاب في إختيار الوسيط من شأنه أن يدعم من تبعيته لرئيس الجمهورية ويعزز من سلطة هذا الأخير التقديرية في اختيار الوسيط ليس هذا فحسب بل إن إقصاء السلطة التشريعية أيضا واستبعادها على مستوى إجراء تعيين الوسيط كإقحامها المسبق في عملية إقتراح الشخص المرشح لتولي الوساطة كنيوزلندا، أو إقحامها اللاحق من خلال موافقتها على الشخص المرشح والمقترح من قبل السلطة التنفيذية كبريطانيا مثلا، من شأنه أن يعزز لا محال من السلطة المنفردة لرئيس الجمهورية بخصوص تعيين الوسيط ويتيح له إمكانية إختياره من دون أية قيود أو ضوابط كضرورة مراعاته للإختصاص القانوني للشخص الذي سيتولى مهمة الوساطة مثلا، لاسيما وأن صلاحياته تنصب أساسا في تكريس قانونية تسيير المؤسسات والإدارات العمومية للمساهمة في حماية حقوق وحريات المواطن المادة 7، وهو الإختصاص الذي يشكل معيار أساسي في تعيين الوسيط على مستوى غالبية الدول المتبناة لنظام الوسيط بعيدا عن الإكتفاء بالجانب السياسي للشخص وهي الميزة التي يبدو أنها لازمت ولا تزال عملية

[1] سليمة قزلان، **وسيط الجمهورية في الجزائر على ضوء المرسوم الرئاسي 45-20** (دراسة تحليلية)، مجلة صوت القانون، المجلد 8، العدد 2، مارس 2022، ص 317.

تعيين وسيط الجمهورية في الجزائر وهو ما تجسد فعلا بإختيار السيد عبد السلام حباشي بصفته أول وسيط بموجب المرسوم الرئاسي رقم 114-96[1]، المتضمن تعيين وسيط الجمهورية.[2]

ليتم سنة 2020 تعيين السيد كريم بن يونس وسيطا للجمهورية بعد إعادة استحداث هذا المنصب من طرف الرئيس عبد المجيد تبون، بمقتضى المرسوم الرئاسي رقم 146-2020 المؤرخ في 21 جمادى الثانية عام 1441 الموافق لـ 15 فبراير 2020، المتضمن تعيين وسيط الجمهورية،[3] ليتم إنهاء مهام هذا الأخير بموجب المرسوم الرئاسي رقم 201-21 المؤرخ في 6 شوال عام 1442 الموافق لـ 18 ماي 2021، المتضمن إنهاء مهام وسيط لجمهورية[4]، وتعيين السيد إبراهيم مراد في منصب وسيط الجمهورية بموجب المرسوم الرئاسي رقم 202-21 المؤرخ في 6 شوال عام 1442 الموافق لـ 18 ماي 2021، المتضمن تعيين وسيط الجمهورية[5]، هذا الأخير الذي كان يشغل منصب مستشار رئيس الجمهورية المكلف بمناطق الظل.

مثلما يملك رئيس الجمهورية السلطة التقديرية التي تؤهله لاختيار شخص الوسيط من دون أدنى قيود أو ضوابط بإمكانه أيضا وهو ما يتجلى في نصوص المرسوم أن يضع حدا لمهامه وينقل الأشكال التي صاحبت التعيين، وهو ما تضمنته نص المادة 12 من المرسوم الرئاسي رقم 46-20 ، المتضمن تعيين وسيط الجمهورية، الأمر الذي يضعف حتما من مكانة مشاكل الوسيط ويقلل من افتراض توفره على الشروط الموضوعية والحياد في تعامله مع المواطنين إتجاه سلطات الإدارة في ظل غياب ما يضمن استقلاليته إتجاه رئيس الجمهورية وذلك مقارنة بالسياسات المنتهجة من قبل بعض الدول كفرنسا، التي دعمت وإلى حد كبير فكرة إستقلالية الهيئة عن السلطة التنفيذية من خلال عدم تمكينها من عزل الوسيط، وتقييدها بانتهاء مدة العهدة المحددة قانونا ب 6 سنوات، كما أن الضعف الذي صاحب مكانة وسيط الجمهورية في الجزائر سابقا على المستويين التأسيسي والعضوي أفقده استقلاليته، بل وأثر حتى على مهامه كما قلل من أهميته، ما دفع بإلغائه وإنهاء العمل به على الرغم من أهميته بمعالجة إختلالات

[1] المرسوم رئاسي رقم 114-96 مؤرخ في 4 ذي القعدة عام 1416 الموافق 23 مارس سنة 1996، المتضمن تعيين وسيط الجمهورية

[2] سليمة قزلان، المرجع نفسه، ص .318

[3] المرسوم الرئاسي رقم 146-2020 المؤرخ في 21 جمادى الثانية عام 1441 الموافق لـ 15 فبراير 2020، المتضمن تعيين وسيط الجمهورية

[4] المرسوم الرئاسي رقم 201-21 المؤرخ في 6 شوال عام 1442 الموافق لـ 18 ماي 2021، المتضمن إنهاء مهام وسيط لجمهورية

[5] المرسوم الرئاسي رقم 202-21 المؤرخ في 6 شوال عام 1442 الموافق لـ 18 ماي 2021، المتضمن تعيين وسيط الجمهورية

الإدارة كقناة توعوية وتوجيهية للمواطن، ووسيلة لحماية حقوقه وحرياتها إتجاه الإدارة، الأمر نفسه تكرر على مستوى المرسوم الرئاسي رقم 46-20 ، وهو ما يجب إعادة النظر فيه حتى لا يلاقي نفس المصير.[1]

ب. **مسألة إستقلالية وسيط الجمهورية في الجزائر**

لا يمكن لأي مؤسسة أن تضطلع بمهامها بصورة موضوعية وفعالة إلا إذا كانت مستقلة بحيث تكون في مأمن من أي تأثير خارجي، وعلى الرغم من أن أجهزة الدولة بصفة عامة لا يمكن أن تكون مستقلة عنها استقلالا كاملا، باعتبارها جزءا من الدولة ككل، فإن الأجهزة العليا للرقابة ينبغي أن تتمتع بالاستقلالية الوظيفية الضرورية لإنجاز مهامها.

فمسألة الاستقلالية هي التي تحدد مدى مصداقية هذه المؤسسات أو الأجهزة وبالتالي مدى فعاليتها، بحكم أنها مستقلة عن بقية الأجهزة والكيانات الأخرى في الدولة التي تؤثر عن موضوعيتها، والهدف الجوهري من الإستقلالية هو الإبتعاد عن أي تأثير يمس بمصداقية عملها، خاصة إذا كانت هذه الهيئات أو المؤسسات ذات طابع رقابي مثل ما هو الحال عليه في مؤسسة وسيط الجمهورية في الجزائر.

وحتى تكون المؤسسة أو الهيئة مستقلة لابد أن يتجسد إستقلالها قانونيا وتنفيذيا وماليا.

❖ **الإستقلال القانوني**: بالرجوع إلى نص المادة الأولى من المرسوم الرئاسي رقم 45-20، المتضمن تأسيس وسيط الجمهورية[2]، والتي تنص على " يؤسس وسيط للجمهورية يوضع لدى رئيس الجمهورية، ويستمد منه سلطته"، يفهم من نص هاته المادة أن وسيط الجمهورية مؤسسة تابعة لرئيس الجمهورية ، و بالتالي فإن أهم عنصر لضمان إستقلالية أي مؤسسة بما فيها مؤسسة وسيط الجمهورية محل الدراسة هو النص القانوني الذي يحدد علاقة هذه المؤسسة مع الهيئات الأخرى كما يضمن عدم خضوعها لأي جهة أخرى، وبالتالي فاستحداث أي هيئة بنص دستوري حتما ستكون ذات استقلالية أكبر فالنص الدستوري لا يلغى أو يعدل بسهولة إلغاء وتعديل المراسيم الرئاسية كما هو الحال في إنشاء مؤسسة وسيط الجمهورية.

[1] سليمة قزلان، مرجع سابق ذكره، ص 318 وما بعدها.

[2] المرسوم الرئاسي رقم 45-20، المؤرخ في 15 فيفري 2020. مرجع سابق ذكره.

❖ **الإستقلال التنفيذي**: المقصود بالإستقلال التنفيذي هو قدرة أي مؤسسة أو هيئة على تسيير شؤونها وإدارة أعمالها عن أي جهة أو سلطة أخرى، كما أن فعالية المؤسسة المستقلة تنفيذا تتجسد أكثر إذا تم منحها حق إنشاء نظامها الداخلي، و بالتالي تحصينها من أي تأثر أو تعديل أو إلغاء، و بالرجوع إلى المرسوم الرئاسي رقم 103-20، المتضمن تنظيم مصالح وسيط الجمهورية وسيرها، في المادة 05 الفقرة 03، نجد أن وسيط الجمهورية في الجزائر يحدد بمقرر التنظيم الداخلي لهياكله الإدارية على المستوى المركزي فقط، وهذا لا يرقى به إلى الإستقلال التنفيذي إنما هو إستقلال إداري ويبقى الوسيط فقط عبارة عن جهة استشارية لدى رئيس الجمهورية تتحدد صلاحياته ومهامه في إبداء آراء ومقترحات ورفع تقارير لرئيس الجمهورية، الذي سيبقي أمر الطابع التنفيذي له.

❖ **الإستقلال المالي**: لإضفاء الفعالية على أي مؤسسة أو هيئة لابد لها من استقلال مالي، لضمان قدرتها على أداء وظائفها دون خضوعها لأي جهة أخرى، كما أنه لابد من تحديد مصدر وطبيعة تمويل هذه المؤسسات أو الهيئات في النص المنشئ لها، مع منحها إمكانية صياغة نفقاتها وإيراداتها في ميزانية سنوية تحال للمصادقة عليها إلى الجهات المخول لها ذلك قانونا، كما لا ينقص من استقلالية أي هيئة أو مؤسسة كون ميزانيتها من ميزانية الدولة، فالإستقلال المالي يضمن حرية المؤسسة في تحديد أولوياتها وأنشطتها.

وبالرجوع إلى نص المادة 12 من المرسوم الرئاسي المذكور أعلاه[1]، نجد أن الإستقلال المالي هو الاستقلال الوحيد الذي تتمتع به مؤسسة وسيط الجمهورية في الجزائر، حيث تسجل الإعتمادات المالية اللازمة لنشاطات وسيط الجمهورية في ميزانية الدولة، ووسيط الجمهورية هو الأمر بصرف هذه الإعتمادات المالية، كما يمكنه أن يفوض إمضائه إلى الأمين العام ومدير إدارة الوسائل.

من خلال ما تم عرضه ودراسته في هذا الفرع المتعلق بمسألة استقلالية وسيط الجمهورية في الجزائر، نستخلص أن إستقلالية وسيط الجمهورية شرط ضروري لنجاح وفعالية هيئة الوساطة في أداء مهامها بشكل حيادي، ولا يتجسد ذلك الشرط إلا بوجود الضمانات الدستورية المتعارف عليها كالتي منح المشرع الفرنسي البعض منها للمدافع عن الحقوق. ويمكن أن نلخص تلك الضمانات فيما يلي:

- عدم القابلية للعزل.

[1] [1] المرسوم الرئاسي رقم 45-20، المؤرخ في 15 فيفري 2020. مرجع سابق ذكره.

- دم القابلية لتجديد العهدة.
- تمتعه بالحصانة القضائية في المسائل الجزائية، ولا يمكن أن يكون محل متابعات أوتوقيف بسبب ارتكاب جناية أو جنحة إلا بتنازل صريح منه أو بترخيص من جهة التعيين.
- حالة التنافي مع أي عضوية أو أي وظيفة أو تكليف أو مهمة أخرى، وأي نشاط أخر أو مهنة حرة.
- أداء اليمين الدستورية على ممارسة وظائفه بنزاهة وحياد.

لكن للأسف لم يمنح المشرع لوسيط الجمهورية الجزائري هذه الضمانات من خلال المرسوم الرئاسي رقم 45-20، وهو ما سيؤثر على ممارسة مهامه بكل حياد وإستقلالية، على إعتبار أن إنهاء مهامه تبقى من صلاحية رئيس الجمهورية بمرسوم رئاسي، أي بنفس أشكال التعيين حسب ما نصت عليه الفقرة الأخيرة من نفس المرسوم.

لكن هذا لا يمنع أن المادة 12 من المرسوم الرئاسي رقم 103-20 مؤرخ في 25 أفريل 2020، قد جسدت لحد ما الإستقلالية المالية لهيئة وسيط الجمهورية، على اعتبار أن الإعتمادات المالية اللازمة لنشاطاتها تسجل في ميزانية الدولة مستقلة عن ميزانية رئاسة الجمهورية، ويعتبر وسيط الجمهورية الأمر بالصرف لهذه الإعتمادات.[1]

ثالثا: التنظيم الهيكلي لمصالح وسيط الجمهورية في الجزائر

وضع المرسوم الرئاسي رقم 103-20 المؤرخ في 25 أفريل 2020، المتضمن تنظيم مصالح وسيط الجمهورية وسيرها تحت تصرف وسيط الجمهورية من أجل أداء مهامه ديوان وأمانة تقنية، كما يساعده على مستوى كل ولاية مندوب محلي ، وهوا ما سنتطرق إليه بنوع من التفصيل، بتقسيم هذا الفرع إلى نقطتين، ديوان وأمانة على المستوى المركزي و مندوب على المستوى المحلي.

1. ديوان وأمانة على المستوى المركزي

يعتبر الديوان والأمانة التقنية مصلحتين مهمتين لوسيط الجمهورية على المستوى المركزي يسيرهما على التوالي رئيس الديوان وأمين عام، فالديوان يتكون من ثمانية (8) مكلفين بالدراسات والتلخيص وأربعة رؤساء دراسات يحدد

[1] عبد العالي حاحة، أحمد بن زيان، مرجع سابق ذكره، ص 52 وما بعدها

مهامهم وسيط الجمهورية شخصيا وليس رئيس الديوان، بينما الأمانة التقنية المكلفة بالدعم الإداري والتقني وتسيير موارد الوسيط ، فهي تتكون من مديرتين واحدة لإدارة الوسائل والثانية للتوثيق وأنظمة المعلومات والإحصائيات، تتفرع عن كل واحدة مديرتين فرعيتن تضمان بدورهما مكتبين فأحال المشرع شأن تنظيم هياكل الأمانة العامة للتنظيم الداخلي الذي يصدره وسيط الجمهورية عن طريق مقرر كما نجد أن المشرع صنف جميع تلك الوظائف على أنها وظائف عليا في الدولة يسري عليها المرسوم التنفيذي رقم 27-03 المؤرخ في 25 يوليو سنة 2003[1]، من حيث التصنيف ودفع المرتبات، وبالتالي يتم تعينهم بواسطة مرسوم رئاسي بناء على اقتراحهم من طرف وسيط الجمهورية ويتم إنهاء مهامهم بنفس الأشكال.[2]

حيث نصت المواد من 02 إلى 06 من المرسوم الرئاسي رقم 103-20، المذكور أعلاه كل ما تعلق بديوان وأمانة وسيط الجمهورية على المستوى المركزي والتي جاءت نصوصها على النحو التالي:

- **المادة 2**: يوضع تحت تصرف وسيط الجمهورية، من أجل أداء مهامه، ديوان وأمانة تقنية
- المادة **3**: يتكون الديوان من ثمانية (8) مكلفين بالدراسات والتلخيص وأربعة (4) رؤساء دراسات ويسيره رئيس ديوان. يحدد وسيط الجمهورية مهام المكلفين بالدراسات والتلخيص ورؤساء الدراسات.
- المادة **4**: تتولى الأمانة التقنية مهام الدعم الإداري والتقني وتسيير الوسائل والموارد التي يزود بها وسيط الجمهورية، كما تتلقى وتستغل وترسل بريد وسيط الجمهورية
- المادة **5**: يشرف على تسيير الأمانة التقنية الموضوعة تحت سلطة وسيط الجمهورية، أمين عام. وتشمل:
  - مديرية إدارة الوسائل.
  - مديرية التوثيق وأنظمة المعلومات والإحصائيات.

وتضم كل مديرية مديريتين فرعيتين (02) وكل مديرية فرعية مكتبين (02) يحدد وسيط الجمهورية بمقرر التنظيم الداخلي لهذه الهياكل.

[1] المرسوم التنفيذي رقم 27-03 المؤرخ في 3 محرم 1441 هـ الموافق لـ 25 يوليو سنة 2003، الذي يحدد قائمة الوظائف العليا في بعنوان الإدارة والمؤسسات والهيئات العمومية

[2] عبد العالي حاحة، أحمد بن زيان، مرجع سابق ذكره، ص 53 وما بعدها

- المادة **6**: تعد وظائف الأمين العام ورئيس الديوان والمكلفين بالدراسات والتلخيص والمديرين ونواب المديرين ورؤساء الدراسات وظائف عليا في الدولة، وتصنف وتدفع مرتباتها بالإستناد إلى نفس الوظائف العليا في الإدارة المركزية المنصوص عليها في المرسوم التنفيذي أعلاه.

ويعينون بموجب مرسوم رئاسي بناء على إقتراح من وسيط الجمهورية، وتنهي مهامهم الأشكال نفسها.[1]

2. مندوب على المستوى المحلي

يعتبر المساعدون على المستوى المحلي من أهم الجهات التي يعتمد عليها وسيط الجمهورية لممارسة صلاحياته المنوطة به، لذلك نجد أن المشرع قد زوده بمندوب محلي على مستوى كل ولاية تنظم مصالح هذا الأخير في مكتبين.

كما نجد أن المشرع صنف وظيفة المندوب المحلي على أنها وظائف عليا في الدولة يسري عليها نفس ما يسري على مسؤول المصالح الخارجية للدولة على مستوى الولاية (المدراء التنفيذيين) من حيث التصنيف ودفع المرتبات.

وعليه يتم تعينهم بواسطة مرسوم رئاسي بناء على اقتراح من طرف وسيط الجمهورية ويتم إنهاء مهامهم حسب نفس الأشكال، فمن خلال ما تقدم نجد أنفسنا أمام نفس الملاحظة التي أوردناها بخصوص وسيط الجمهورية، بحيث لم تضع المراسيم الرئاسية سابقة الذكر شروطا لتقلد تلك الوظائف الهامة وهو ما يفتح باب السلطة التقديرية لوسيط الجمهورية لإقتراح من يراه مناسبا دون قيد يذكر وخاصة إذا علمنا أن المشرع ومن خلال المادة 10 من المرسوم الرئاسي رقم 103-20 قد منحه إمكانية الاستعانة بخبراء عند الحاجة وبصفة مؤقتة لأداء مهامه بكفاءة عالية، فالمهمة المنتظرة من وسيط الجمهورية الجزائري تعتبر جد حساسة ودقيقة للمساهمة في الاستجابة لتطلعات المواطنين لبلوغ درجة العدل والإنصاف في الجزائر الجديدة التي يصبو إليها الجميع في ظل ثقافة الحكامة الجيدة والشفافية لتقريب الإدارة من المواطن، ومحاولة توجيه مسيري المرافق العمومية إلى إحترام القانون ومنع إساءة إستخدام السلطة.[2]

حيث نصت كل من المواد 08 و 09 على التوالي من المرسوم الرئاسي المذكور أعلاه، على المندوب المحلي المساعد لوسيط الجمهورية، والتي جاءت نصوصها على النحو التالي:

[1] المواد 02، 03، 04، 05 و 06 من المرسوم الرئاسي رقم 103-20 المؤرخ في 25 أفريل 2020.

[2] عبد العالي حاحة، أحمد بن زيان، **المركز القانوني لوسيط الجمهورية**، مرجع سابق ذكره، ص 54.

– **المادة 8**: يساعد وسيط الجمهورية على مستوى كل ولاية مندوب محلي. تنظم مصالح المندوب المحلي في مكتبين (02)

– المادة **9**: تعد وظيفة المندوب المحلي وظيفة عليا في الدولة، وتصنف ويدفع مرتبها بالإستناد إلى وظيفة مسؤول المصالح الخارجية للدولة على مستوى الولاية. ويعين بموجب مرسوم رئاسي بناءا على إقتراح من وسيط الجمهورية، وتنهى مهامه حسب الأشكال نفسها.

المبحث الثاني: النظام القانوني لوسيط الجمهورية من الناحية الوظيفية.

سوف نحاول أن نوضح النظام القانوني لوسيط الجمهورية من الناحية الوظيفية في الجزائر حيث سنتعرض له من خلال معرفة صلاحيات وسيط الجمهورية في الجزائر في المطلب الأول، وحدوده في المطلب الثاني. أما في المبحث الثالث فنتطرق فيه تقييم وسيط الجمهورية وتنويع إختصاصات و ترقية المؤسسة إلى المستوى المؤسسات الدستورية.

المطلب الأول: صلاحيات وسيط الجمهورية في الجزائر

يمكننا القول أن وسيط الجمهورية هيئة قديمة تمت إعادة بعثها في النظام المؤسساتي الجزائري تابعة لرئيس الجمهورية، مكلفة بصلاحيات محددة بدقة في مرسوم التأسيس، لكن هذا لم يمنع المشرع من وضع بعض الحدود التي لا يسمح بتعديها.

منح المرسوم الرئاسي رقم 45-20 لوسيط الجمهورية إختصاصين متباينين، الأول أساسي يتمثل في صلاحيات المتابعة والرقابة العامة، والثاني ثانوي يتمثل في صلاحياته باعتباره حامي الحقوق وحريات المواطن.

أولا: صلاحيات المتابعة والرقابة العامة

المتابعة الإدارية، هي وسيلة للتنظيم، وتحقيق رفعة أي مؤسسة وزيادة في فعاليتها،كما أرادها أصحابها عند نشأتها، بشرط أن تكون هذه المراقبة شاملة للتوجيه و الإشراف، والسعي لتحقيق التقدم والإرتقاء، لذا فالمتابعة هي عملية إدارية تهدف إلى النظر في إدارة المؤسسة تخطيطا وتنفيذا بما مصالحها، و غاياتها التي وجدت من أجلها.[1]

يستمد وسيط الجمهورية صلاحيات المتابعة والرقابة العامة على أعمال الإدارة من خلال نص المادتين الثانية (02)، والثالثة (03) من المرسوم الرئاسي رقم 45-20، المؤرخ في 15 فيفري 2020، المتضمن تأسيس وسيط الجمهورية.

حيث نصت المادة الثانية من المرسوم المذكور على ما يلي: "وسيط الجمهورية هيئة طعن غير قضائية تساهم في حماية حقوق المواطنين وحرياتهم وفي قانونية سير المؤسسات والإدارات العمومية".

في حين نصت المادة الثالثة من نفس المرسوم على ما يلي: "يخول وسيط الجمهورية صلاحيات المتابعة والرقابة العامة التي تسمح له بتقدير حسن علاقات الإدارة بالمواطنين. وفي هذا الإطار يمكن لأي شخص طبيعي إستنفذ كل طرق الطعن ويرى أنه وقع ضحية غبن بسبب خلل في تسيير مرفق عمومي، أن يخطر وسيط الجمهورية.[2]

بحيث يفهم من حق رقابة قانونية سير المؤسسات والإدارات العمومية وتقدير حسن علاقات الإدارة بالمواطنين، أن الوسيط يمكنه النظر في تصرفات الإدارة بجميع أشكالها سواء كانت قرارا صريحا أو ضمنيا أو عملا أو نشاطا من أنشطتها المخالفة للقانون سواء كانت متسمة بتجاوز السلطة أو سوء إستعمالها مخلفة ضررا للمرتفقين ولتسهيل عملية المتابعة والرقابة العامة نجد أن المادة الخامسة (05) من نفس المرسوم خولته حق التحريات التي تجعله يتعاون مع الإدارات والمؤسسات المعنية من أجل الحصول على المعلومات والوثائق والملفات التي تسهل عليه أعماله[3]، حيث نصت المادة المذكورة على ما يلي: "يخول وسيط الجمهورية صلاحيات التحريات التي تسمح له بالتعاون مع الإدارات والمؤسسات المعنية أن يقوم بالأعمال اللازمة لإنجاز مهامه.

[1] عثمان أويس، **متابعة الإدارة بوصلة بتصحيح المسار**، بصائر من واقعنا ، أخر تعديل : 07 فبراير 2012 https://basaer-online.com .

[2] المادتين 02 و03 من المرسوم الرئاسي رقم 45-20، المؤرخ في 15 فيفري 2020، المتضمن تأسيس وسيط الجمهورية

[3] عبد العالي حاحة، أحمد بن زيان، مرجع سابق ذكره، ص 55.

ولهذا الغرض، يخطر أية إدارة أو مؤسسة يمكنها أن تقدم له مساعدة مفيدة. كما يمكنه أن يطلع على أية وثيقة أو ملف لهما صلة بالأعمال السابقة الذكر وتستبعد من مجال تطبيق أحكام هذه المادة، الميادين التي ترتبط بأمن الدولة، والدفاع الوطني والسياسة الخارجية"[1].

يفهم من هذا أن وسيط الجمهورية يمكنه النظر في تصرفات الإدارة بجميع أشكالها، سواء كانت قرارا صريحا أو ضمنيا أو عملا أو نشاطا من أنشطتها المخالفة للقانون، سواء كانت متسمة يتجاوز السلطة أو سوء إستعمالها مخلفة ضررا للمرتفقين.

ثانيا: صلاحياته باعتباره حامي الحقوق وحريات المواطن

تعتبر حماية الحقوق وحريات الأفراد من التعسفات المحتملة التي قد يتعرضون إليها ومن الهواجس الأساسية التي تحتل موقعا متميزا ضمن إهتمامات الفريق الحقوقي، وتكرسا لهذا الحماية تجتهد الأنظمة القانونية في إنشاء آليات الرقابة الكفيلة لضمان إحترام هذه الحقوق وكفالة عدم المساس بها، وتتنوع هذه الأنظمة حسب طبعتها المختلفة لكنها تتحد جمعها في وحدة الهدف الذي نتوخاه وهو الإرتقاء حقوق الأفراد وحماة حرياتهم إلى الحدود التي تجعل من العش المشترك داخل الجماعة مبعثا للطمأنينة و الأمان.

يشكل التكفل بالمواطن وخدمته حجر الأساس بالنسبة للدولة، إلا أن تزايد وتضخم وظائفها أدى إلى تزايد دور الإدارة العمومية وكذا تزايد الاهتمام بعلاقتها بالمواطن وهو الاهتمام الذي ينعكس من خلال الإطار القانوني والمؤسساتي الذي ينظم هذه العلاقة، وقد عرفت هذه العلاقة إهتماما متباينا من طرف السلطات العمومية في الجزائر منذ الاستقلال، الأمر الذي جعلها تتلقى العديد من الإنتقادات لإخفاقها بالتكفل الحقيقي بمشاكل المواطنين ومتطلباتهم لاسيما في ظل عدم فعالية الإدارة الجزائرية وتفشي البيروقراطية وإحتكار السلطة وكذا معاناة المواطن من الإهمال وسوء المعاملة، لأجل ذلك شكلت مسألة تحسين علاقة الإدارة بالمواطن إحدى أهم محاور الإصلاحات التي اعتمدتها السلطات العمومية تداركا لنقائص وعيوب الإدارة في تعاملاتها، ورغبة في القضاء على الآثار السلبية التي تفشت على مستواها في ظل ما عرف بسياسة تقريب الإدارة

[1] المادة 03 من المرسوم الرئاسي رقم 45-20، المؤرخ في 15 فيفري 2020.

من المواطن من خلال إحداث هياكل إدارية وأدوات قانونية متنوعة لاسيما مع إصدار المرسوم رقم 131-88 [1] المنظم للعلاقات بين الإدارة والمواطن والذي يعد أهم نص عرفه القانون الإداري الجزائري في إطار إعادة المصالحة بين الإدارة والمواطن.[2]

ولحماية حقوق وحريات الأفراد من تعسف الإدارة العامة ولمحاولة الموازنة بين المصلحة العامة والمصلحة الخاصة، تم إحداث طرق جديدة بديلة عن الطرق المعروفة الكلاسيكية، التي أصبحت لا تسمن ولا تغني من جوع، والتي ترمي إلى حل الخلافات التي تنشأ بين المواطن والإدارة العامة.[3]

ولهذا الغرض تم إعادة إستحداث مؤسسة وسيط الجمهورية في الجزائر والذي جاء بهدف حماية حقوق المواطنين وحرياتهم وفي قانونية سير المؤسسات والإدارات العمومية.

حيث نصت المادة 02 من المرسوم الرئاسي رقم 45-20، المؤرخ في 15 فيفري 2020[4] المتضمن تأسيس وسيط الجمهورية، على ما يلي: "هيئة وسيط الجمهورية هيئة طعن غير قضائية تساهم في حماية حقوق المواطنين وحرياتهم وفي قانونية سير المؤسسات العمومية".

كما نصت المادة 03 من نفس المرسوم على ما يلي: "وفي هذا الإطار يمكن أي شخص طبيعي إستنفذ كل طرق الطعن ويرى أنه وقع ضحية غبن بسبب خلل في تسيير مرفق عمومي، أن يخطر وسيط الجمهورية".

تجدر الإشارة أنه بالإضافة إلى مؤسسة وسيط الجمهورية الذي يساهم في حماية حقوق المواطنين وحرياتهم وفي قانونية سير المؤسسات العمومية هناك آلية أخرى دستورية تساهم في حماية وضمان حقوق وحريات المواطنين، ممثلة في المجلس الوطني لحقوق الإنسان، حيث تطرق إليه المؤسس الدستوري بمناسبة المؤسسات الإستشارية من خلال الباب الخامس (الهيئات الاستشارية).

---

[1] المرسوم رقم 131-88 مؤرخ في 20 ذي القعدة عام 1408 الموافق لـ 4 يوليو سنة 1988، الذي ينظم العلاقات بين الإدارة والمواطن

[2] ضريفي نادية، حاج جاب الله آمال، **الآليات القانونية والمؤسساتية لترقية العلاقة بين الإدارة والمواطن في الجزائر**، مجلة الاجتهاد القضائي، المجلد 12، العدد 01، مارس 2019، ص 76.

[3] سهيلة بوخميس **النظام القانوني لحامي الحقوق في فرنسا، مجلة المجلس الدستوري**، مرجع سابق ذكره، ص 1

[4] المادة 02 من المرسوم الرئاسي رقم 45-20، المؤرخ في 15 فيفري 2020 المتضمن تأسيس وسيط الجمهورية

حيث نصت المادة 212 من دستور 2020 على : يتولى المجلس مهمة الرقابة والإنذار المبكر والتقييم في مجال إحترام حقوق الإنسان، يدرس المجلس، دون المساس بصلاحيات السلطة القضائية، كل حالات إنتهاك حقوق الإنسان التي يعاينها أو بلغ إلى علمه، ويقوم بكل إجراء مناسب في هذا الشأن. ويعرض نتائج تحقيقاته على السلطات الإدارية المعنية، وإذا اقتضى الأمر، على الجهات القضائية المختصة. يبادر المجلس بأعمال التحسيس والإعلام والإتصال لترقية حقوق الإنسان. كما يبدي آراء واقتراحات وتوصيات تتعلق بترقية حقوق الإنسان وحمايتها.

يعد المجلس تقريرا سنويا يرفعه إلى رئيس الجمهورية. ويتولى رئيس المجلس نشره . يحدد القانون تشكيلة المجلس وكيفيات تعيين أعضائه والقواعد المتعلقة بتنظيمه وسيره.

وكمقارنة بين مؤسسة وسيط الجمهورية الذي يسهر ويساهم في ضمان وحماية حقوق المواطنين وحرياتهم والمجلس الوطني لحقوق الإنسان. يتبين أن هناك تداخل وظيفي بينها، لاسيما وأن المادة 54 من النظام الداخلي للمجلس الوطني لحقوق الإنسان تنص على: "تكلف اللجنة الدائمة للوساطة، لا سيما بما يأتي:

- ✓ استلام ودراسة ومتابعة كل الطلبات والشكاوى والتظلمات الواردة من كل الأشخاص الطبيعيين أو المعنويين الذين يرون في تصرف الإدارة تعسفا أو تقصيرا في حقوقهم وفقا لقواعد المرفق العام.
- ✓ إستقبال الشاكين الوافدين إلى مقر المجلس.
- ✓ دراسة وتحضير التوصيات والإقتراحات التي ستعرض على السلطات العمومية حول التدابير التي من شأنها تحسين العلاقات بين الإدارة العمومية والمؤسسات الخاصة والمواطنين.
- ✓ العمل على ترقية الوساطة وترسيخ ثقافتها في حل المنازعات.
- ✓ إقتراح على المكتب الدائم للمجلس تنظيم ندوات تحسيسية وأيام دراسية وورشات تكوينية للتعريف بالوساطة وأنواعها وإجراءاتها.

- ✓ إقتراح على المكتب الدائم للمجلس تنظيم ورشات تكوينية حول كيفيات تكوين الوسيط ومجالات إختصاصه.[1]

ففي حالة إذا ما رفع أحد الأشخاص تظلم أو شكوى أمام هيئة وسيط الجمهورية وشكاوى أخرى أمام اللجنة الدائمة للوساطة بالمجلس الوطني لحقوق الإنسان فنكون هنا أمام مشكلة تنازع الإختصاص.[2]

المطلب الثاني: حدود وسيط الجمهورية في الجزائر

بإستقرائنا للمواد 03، 04 و05 من المرسوم الرئاسي رقم 45-20، المؤرخ في 15 فيفري 2020 ، المتضمن تأسيس وسيط الجمهورية، نجد أن المشرع الجزائري وضع حدود شكلية وأخرى موضوعية لمجال تدخل وسيط الجمهورية وهو ما سنراه من خلال نقطتين لهذا المطلب.

أولا: الحدود الشكلية لمجال تدخل وسيط الجمهورية الجزائري.

من خلال الفقرة الثانية من المادة الثالثة من المرسوم 45-20 نجد أنها حددت شكليين لتدخل وسيط الجمهورية والتي تمكنه من النظر في تصرفات الإدارة، وهما على التوالي إخطاره من طرف جهة معينة إستنفذت جميع طرق الطعن.

حيث نصت الفقرة الثانية من المادة الثالثة من المرسوم المذكور على ما يلي: "وفي هذا الإطار، يمكن أي شخص طبيعي إستنفذ كل طرق الطعن ويرى أنه وقع ضحية غبن بسبب خلل في تسيير مرفق عمومي، أن يخطر وسيط الجمهورية".[3]

1. إخطار وسيط الجمهورية:

على شاكلة المرسوم السابق المؤسس لوسيط الجمهورية رقم 113-96، نجد أن المرسوم الجديد رقم 45-20 ومن خلال الفترة الأخيرة من المادة الثالثة (03) منه، أبقى على نفس جهة الإخطار الوحيدة الممثلة في الشخص الطبيعي المتضرر

[1] المادة 05 من **النظام الداخلي للمجلس الوطني لحقوق الإنسان**، الجريدة الرسمية الجزائرية عدد 59 مؤرخة في 26 صفر عام 1439 الموافق 17 أكتوبر سنة 2017، ص 35.

[2] شلالي رضا، بن سالم أحمد عبد الرحمان، حاشي محمد الأمين، مرجع سابق ذكره، ص 17.

[3] المرسوم الرئاسي رقم 45-20 ، المؤرخ في 15 فيفري 2020.

من تصرفات الإدارة العمومية مضيفا بذلك مجال تدخل هيئة وسيط الجمهورية الجزائري على عكس نظرائه في الدول التي تأخذ بنظام الأمبدوسمان والتي نجدها توسع من جهات الإخطار بل أكثر من ذلك فهي تعتمد أيضا على الإخطار الذاتي، ففي فرنسا مثلا إضافة إلى الإخطار الذاتي يمكن إخطار المدافع عن الحقوق من طرف الأشخاص الطبيعية والمعنوية فرنسية أو أجنبية المتضررة من تصرفات الإدارة العمومية و هيئات أخرى من غير المتضررين عن طريق نظام الإحالة ممثلة في أي عضو من الجمعية الوطنية أو شيخ من مجلس الشيوخ أو الممثلين الفرنسيين في البرلمان الأوروبي الذين تلقوا شكوى أعضاء البرلمان الأوروبي أو الوسيط الأوروبي أو الأجنبي وبمبادرة فردية منهم يمكنهم أن يودعوا شكوى لدى المدافع عن الحقوق من طرف:

- الأشخاص الطبيعية والمعنوية فرنسية أو أجنبية المتضررة من تصرفات الإدارة العمومية.
- هيئات أخرى من غير المتضررين عن طريق نظام الإحالة، ممثلة في أي عضو من الجمعية الوطنية أو شيخ من مجلس الشيوخ أو الممثلين الفرنسيين في البرلمان الأوروبي الذين تلقوا شكوى.
- أعضاء البرلمان الأوروبي أو الوسيط الأوروبي أو الأجنبي وبمبادرة فردية منهم يمكنهم أن يودعوا شكوى لدى المدافع عن الحقوق.

وكنتيجة لما تقدم نجد أن المشرع الجزائري لم يستفد من التجربة المتوسطية في مجال إخطار وسيط الجمهورية مقصيا بذلك عدة جهات على غرار الأشخاص المعنوية التي تدخل في تعاملات يومية مع الإدارة العمومية من خلال الصفقات العمومية أو تفويضات المرفق العام، وتقع في ضرر لسوء تسيير أو سوء إستعمال السلطة.[1]

ما يؤخذ عن المشرع الجزائري في هذه النقطة أنه ضيق من نطاق رقابة وسيط الجمهورية لمبدأ المشروعية، وهذا ما يترجم أن نطاق رقابة هذه المؤسسة تنصب على الأعمال القانونية و المادية الانفرادية، أي بمفهوم مخالفة تلك القرارات الإدارية الانفرادية فقط التي تخضع لهذه الرقابة دون القرارات الإدارية التنظيمية والأعمال الإدارية المادية الجماعية والتي تحقق أضرارا بالمواطنين، كما أن إقصاء الأشخاص المعنوية من إمكانية الإخطار يعتبر إقصاء غامض وعام، لأن حتى الأشخاص المعنوية تقع ضحية سوء التسيير والتنظيم لأنها واسعة المدلول والنطاق، سواء كانت أشخاص معنوية تجارية، أو إدارية وقد

[1] عبد العالي حاحة، أحمد بن زيان **المركز القانوني لوسيط الجمهورية**، مرجع سابق، ص 56 وما بعدها.

عمل المشرع الفرنسي في بداية الأمر على إقصاء هؤلاء الأشخاص المعنوية ولكنه تراجع في الأخير وأعطى إمكانية الإخطار إلى الشخص المسير لشخص المعنوي بصفته، ولكن المشرع الجزائري لم يلجأ إلى هذا الحل.[1]

كما أنه على العكس، فإنه يجوز للأشخاص الطبيعيين أو المعنويين رفع شكوى أو تظلم أمام اللجنة الدائمة للوساطة بالمجلس الوطني لحقوق الإنسان، وهو ما تقضي به الفقرة الأولى من المادة 54 من النظام الداخلي للمجلس الوطني لحقوق الإنسان والتي تنص على:

(تكلف اللجنة الدائمة للوساطة لاسيما بما يأتي:

- إستلام ودراسة ومتابعة كل الطلبات والشكاوى والتظلمات الواردة من كل الأشخاص الطبيعيين أو المعنويين الذين يرون في تصرف الإدارة تعسفا أو تقصيرا في حقوقهم وفقا لقواعد المرفق العام).[2]

2. إستنفاذ كل طرق الطعن

تعتبر طرق الطعن وسائل ينظمها القانون لمراجعة الأحكام ومراقبة صحتها أو هي عبارة عن مجموعة الإجراءات التي ينشئها المشرع ليوفر من خلالها إعادة النظر في الأحكام كليا أو جزئيا أو إلغاؤها.[3]

كما أن المشرع الجزائري ذكر شرطا آخر يتمثل في صفة الشاكي، الذي يجب أن يكون شخصا طبيعيا. وهو ما أكدته نفس المادة المذكورة (المادة الثالثة من مرسوم التأسيس لهيئة وسيط الجمهورية الجزائري)، والتي حددت إمكانية تدخل هذه الهيئة بإخطار من الشخص الطبيعي دون سواه، صراحة، دون أن تستعمل كلمة كل شخص حيث يعطى لها التفسير الواسع لهذه الكلمة مما يفهم الأشخاص الطبيعية والمعنوية معا، مما يؤكد الصفة الإنفرادية للشكوى بتوفر الصفة والمصلحة الخاصة والمباشرة، وما يؤخذ عن المشرع الجزائري في هذه النقطة أنه ضيق من نطاق رقابة وسيط الجمهورية لمبدأ المشروعية، وهذا ما يترجم أن نطاق رقابة هذه المؤسسة تنصب على الأعمال القانونية و المادية الانفرادية، أي بمفهوم مخالفة تلك القرارات الإدارية الإنفرادية فقط التي تخضع لهذه الرقابة دون القرارات الإدارية

[1] صفية شرفي، مرجع سابق ذكره، ص 78.

[2] عبد العالي حاحة، أحمد بن زيان، مرجع سابق، ص 57 وما بعدها.

[3] عبد السلام ذيب، **قانون الإجراءات المدنية والإدارة الجديدة**، (ترجمة للمحاكمة العادلة)، طبعة الرابعة منقحة، موفر للنشر، الجزائر، 2016، ص ص 271-273.

التنظيمية والأعمال الإدارية المادية الجماعية و التي تحقق أضرارا بالمواطنين،كما أنه أقصى الأشخاص المعنوية من إمكانية الأخطار وهذا الإقصاء غامض وعام، لأن حتى الأشخاص المعنوية تقع ضحية سوء التسيير و التنظيم لأنها واسعة المدلول و النطاق. سواء كانت أشخاص معنوية تجارية، أو إدارية.[1]

كما يلاحظ على المشرع الجزائري استعماله لمصطلحات القانون الخاص وتحديدا نظرية الإلتزام، فمصطلح الغبن هو مصطلح خاص بالمفاهيم العقدية ولا يفيد معناه في هذه المادة.[2]

فالغبن هو المظهر المادي للإستغلال ويمكن تعريف الغبن بأنه عدم التعادل بين ما يعطيه العاقد وما يأخذه، ويستخلص من هذا التعريف أن الغبن لا يتصور إلا في عقود المعارضة غير الإحتمالية، أما عقود المعارضة الإحتمالية وعقود التبرع فلا يتصور فيها الغبن، لأن طبيعتها تقضي برفع الغبن على أحد المتعاقدين ولأن الثانية يعطي فيها أحد المتعاقدين ولا يأخذ فلا محل للكلام عدم التعادل بين ما أخذ وما أعطى.[3]

وعليه لا يمكن تصور وجود غبن في علاقة الإدارة بالمواطن لأنها علاقة لائحية تمتع فيها الإدارة بامتيازات السلطة العامة وليست علاقة عقدية. فكان من الأجدر بالمشرع إستعمال مفاهيم توحي بسوء تسيير المرافق العمومية وكثيرة هي كعبارة (المساس، خرق، بسوء تسيير، .... إلخ).[4]

ثانيا: الحدود الموضوعية لمجال تدخل وسيط الجمهورية الجزائري

لم يكتف المشرع الجزائري في مرسوم التأسيس لوسيط الجمهورية بالحدود الشكلية، بل فرض على وسيط الجمهورية حدودا موضوعية تمثلت في منازعات المرافق العامة وأعوانها والإجراءات والمقررات القضائية إضافة إلى الميادين المرتبطة بالمجال الاستراتيجي للدولة .

[1] صفية شرفي، مرجع سابق ذكره، ص 78.

[2] شلالي رضا، بن سالم أحمد عبد الرحمان، حاشي مُحَّد الأمين، مرجع سابق ذكره، ص 25.

[3] عبد الرازق أحمد السنهوري، **الوسيط في شرح القانون المدني**، الجزء الأول، نظرية الإلتزام بوجه عام–مصادر الإلتزام دار إحياء التراث العربي، بيروت لبنان، بدون سنة نشر، ص 355 وما بعدها.

[4] شلالي رضا، بن سالم أحمد عبد الرحمان، حاشي مُحَّد الأمين، مرجع سابق سابق، ص 26.

وهو ما نصت عليه المواد 04 و 05 على التوالي من المرسوم الرئاسي رقم 46-20، المؤرخ في 15 فيفري 2020 المتضمن تعيين وسيط الجمهورية.

وبناءا على هذا سنفصل في هذا الفرع الحدود الموضوعية لمجال تدخل وسيط الجمهورية على الشكل التالي.

1. منازعات المرافق العمومية وأنواعها

بإستقراء الفقرة الأولى من المادة الرابعة من مرسوم التأسيس المذكور أعلاه، نجد أنها نصت على ما يلي: " لا يفصل وسيط الجمهورية في الطعون بين المرافق العمومية وأعوانها".

حيث نجد هنا أن المشرع منع صراحة الوسيط من التعامل مع منازعات المرافق العامة سواء كانت إدارية أو اقتصادية مع أعوانها، على اعتبار أن كل مرفق يخضع لنصوص تنظيمية خاصة به تحدد كيفية التعاطي مع هذا النوع من المنازعات مع كافة الضمانات لحق الدفاع بحيث نجد أن موظفي الإدارات العمومية يخضعون للقانون الأساسي العام للوظيفة العمومية وجميع النصوص التنفيذية له، كما نجد أن المرافق الإقتصادية تخضع لقانون العمل والإتفاقيات الداخلية لكل مرفق، وهو نفس الحد الموضوعي المعمول به في التشريع الفرنسي، على اعتبار أن الجزائر تأخذ بنفس التنظيمات لتسيير المرافق العمومية.[1]

2. **الإجراءات والمقررات القضائية**

بالرجوع إلى نص المادة 04 المذكورة أعلاه في الفقرة الثانية نجدها نصت على ما يلي: "كما لا يمكنه أن يتدخل في أي إجراء قضائي أو أن يعيد النظر في أي مقرر قضائي "من خلال نص الفقرة الأخيرة من المادة الرابعة نجد أن المشرع يمنع على وسيط الجمهورية التدخل في عمل القضاء حفاظا على مبدأ الفصل بين السلطات الذي أقره المؤسس الدستوري صراحة من خلال الديباجة والمادة 163 من الدستور الجزائري لسنة 2020.[2]

حيث جاء ضمن الديباجة أن الدستور يكفل الفصل بين السلطات والتوازن بينها وإستقلال العدالة والحماية القانونية ورقابة عمل السلطات العمومية وضمان الأمن القانوني والديمقراطي.

[1] شلالي رضا، بن سالم أحمد عبد الرحمان، حاشي محمد الأمين، مرجع سابق ذكره، ص 58 وما بعدها.

[2] عبد العالي حاحة، أحمد بن زيان مرجع سابق ذكره، ص 59.

كما نصت المادة 163 من الدستور على ما يلي: "تقوم الدولة على مبادئ التمثيل الديمقراطي، والفصل بين السلطات، وضمان الحقوق والحريات والعدالة الاجتماعية"[1].

بالإضافة إلى ذلك فإن وسيط الجمهورية يستمد صلاحيات المتابعة والرقابة العامة على أعمال الإدارة من خلال نص المادتين 02 و 03 من المرسوم الرئاسي رقم 45-20، حيث نصت المادة 02 منه على صلاحية رقابة قانونية سير المؤسسات والإدارات العمومية[2]، بينما نصت المادة 03 منه على تقدير حسن علاقة الإدارة بالمواطنين.[3]

إذن واستنادا للمادتين المذكورتين فإنه يمكن لوسيط الجمهورية النظر في تصرفات الإدارة بجميع أشكالها، عن طريق متابعة قانونية سير المؤسسات والإدارات العمومية، كما خول له المشرع صلاحيات المتابعة والرقابة العامة التي تسمح له بتقدير حسن علاقات الإدارة بالمواطنين.

كما أنه لتسهيل عملية المتابعة والرقابة العامة نجد أن المادة الخامسة، من نفس المرسوم خولت له صلاحيات التحريات التي تسمح له بالتعاون مع الإدارات والمؤسسات المعنية، من أجل القيام بالأعمال اللازمة لإنجاز مهامه، ولهذا الغرض يستطيع وسيط الجمهورية أن يخطر أي إدارة أو مؤسسة يمكنها أن تقدم له مساعدة مفيدة، كما يمكنه من أن يطلع على أية وثيقة أو ملف لهما صلة بالأعمال السالفة، بإستثناء الميادين المحظورة قانونا المتربطة بالمجال الاستراتيجي للدولة.[4]

3. الميادين المرتبطة بالمجال الاستراتيجي للدولة

بالرجوع إلى المادة 05 الفقرة الأخيرة من المرسوم الرئاسي رقم 45-20، أن المشرع الجزائري إستبعد الميادين التي ترتبط بأمن الدولة والدفاع الوطني والسياسية الخارجية من مجال صلاحيات التحريات التي يقوم وسيط الجمهورية من أجل انجاز مهامه والحصول على الوثائق والمعلومات الضرورية لذلك، حيث نصت الفقرة الأخيرة من المادة 05 على

[1] الديباجة والمادة 16 من دستور 2020 الصادر بالجريدة الرسمية، العدد 58 الصادرة بتاريخ الأربعاء 15 جمادى الأولى عام 1442 هـ الموافق لـ 30 ديسمبر 2020.
[2] المادة 02 من المرسوم الرئاسي 45-20، مرجع سابق ذكره.
[3] المادة 03 من المرسوم نفسه.
[4] المادة 05 من المرسوم الرئاسي 45-20، مرجع سابق ذكره.

ما يلي: وتستبعد من مجال تطبيق أحكام هذه المادة، الميادين التي ترتبط بأمن الدولة، والدفاع الوطني، والسياسة الخارجية".[1]

حيث جاء الإستبعاد والذي نعتبره منطقي جدا باعتبار أن هذه الميادين المذكورة تعتبر ميادين حساسة تتعلق بأمن الدولة وأسرارها.

[1] المادة 05 من المرسوم الرئاسي 45-20، مرجع سابق ذكره

المطلب الثالث: تقييم وسيط الجمهورية وأثر تطبيق الرقمنة في المندوبية المحلية في الجزائر

يتمتع هذا النظام بخصائص مهمة تميزه عن سائر وسائل الرقابة فهو على عكس الرقابة القضائية لا يتطلب أي رسوم أو مصاريف كما يتمتع بصفة السرعة التي تفتقر إليها الرقابة القضائية بالإضافة إلى عدم إشتراطه أي شكلية في تقديم الشكاوى إليه.[1]

لكن هذا النظام تشوبه بعض النقائص وهو ما سنعالجه خلال هذا المطلب، بالتطرق في النقطة الأولى إلى تقييم وسيط الجمهورية، النقطة الثانية نحاول من خلاله الخروج بمقترحات حول العراقيل التي لمسناها.

أولا: تقييم وسيط الجمهورية

سنتطرق في البداية إلى تقييمه من حيث الضمانات القانونية الممنوحة له، ثم تقييم وسيط الجمهورية من حيث الدور الرقابي والتقويمي له.

1. تقييم وسيط الجمهورية من حيث الضمانات القانونية الممنوحة له

يعتبر تقييم وسيط الجمهورية الذي يعتمد على الضمانات القانونية الممنوحة له وذلك ما سنتطرق إليه في مسألة عدم تحديد العهدة، ثم مسألة انعدام الحصانة، وطبيعة قانونية غامضة.

أ. مسألة عدم تحديد العهدة

بالإضافة إلى عدم تحديده لأجال الرد على الوسيط من قبل الإدارة والتي إكتفى المرسوم الرئاسي رقم 45-20 بالإشارة إليها وبمقتضى المادة 9 منه بعبارة "الآجال المعقولة" بغية التقليل من الضغوطات التي يمكن أن تتعرض لها الإدارة من أجل الرد على المسائل التي يطرحها الوسيط وذلك ضمن الآجال المناسبة، لم يحدد المرسوم الرئاسي ولم يتضمن في طياته أيضا تحديد عهدة الوسيط وذلك ضمن نص المادة 12 التي تضمنت فقط على كيفية تعيين الوسيط و إنهاء مهامه، ما يعكس تفوق السلطة التنفيذية إتجاه هذه الهيئة وعلى وجه التحديد رئيس الجمهورية، كما أن عدم تحديد

[1] مازن ليلو ارضي، **النظم البديلة لتحقيق العدالة والرقابة على أعمال الإدارة**، كلية الحقوق، جامعة القادسية، سنة 2008 ، ص 11 وما بعدها.

عهدة الوسيط من شأنه أن يقصف باستقلالية الهيئة اتجاه رئيس الجمهورية، لاسيما وأن ذلك قد يمكنه من أن يضع حدا لمهام الوسيط متى شاء ومن دون أن يتقيد بفترة زمنية قانونية معينة، وهي الضمانة التي دأبت على تكريسها العديد من الدول المتبناة لنظام الوسيط ضمن قوانينها التأسيسية، والتي تراوحت ما بين 4 و 7 سنوات، على غرار السويد التي حددت عهدة الأمبودسان بـ 4 سنوات قابلة للتجديد ثلاث مرات، بولونيا التي حددتها بأربعة سنوات قابلة أيضا للتجديد، وفرنسا هذه الأخيرة التي حددتها ب 6 سنوات غير قابلة للتجديد ولا يمكن خلالها إنهاء مهام الوسيط إلا في حالة وجود المانع المحقق، والمصرح به من قبل لجنة خاصة تتكون من رؤساء محكمة النقض، مجلس المحاسبة نائب رئيس مجلس الدولة، بناء على إخطارها من قبل رئيس الدولة، وهو ما تفتقده هيئة وسيط الجمهورية في الجزائر على مستوى المرسوم الرئاسي رقم 45-20.[1]

ب. مسألة إنعدام الحصانة

إن كانت الحصانة تقتضي عدم جواز اتخاذ أي إجراء من الإجراءات الجزائية ضد الشخص المشمول بها، فإن ذلك يعني حماية الوظيفة المشغولة أكثر من حماية الشخص نفسه، فهي من جهة تحمي الشخص من أي تأثير على استقلاليته وحريته في أداء وظائفه المحددة دستوريا، ومن جهة أخرى إعفائه من الخضوع للقواعد والإجراءات العامة في علاقته مع القضاء الجزائي أثناء متابعته. وإن كان هذا الإعفاء يأخذ الطابع المؤقت الذي يفيد تأجيل أو تعليق المتابعات أمام الجهات القضائية المختصة أثناء ممارسة الشخص المتمتع بها لمهامه.[2]

وبهدف تعزيز استقلاليته، وضمان حمايته وتمكينه من ممارسة مهامه بكل حرية عملت بعض الدول المتبناة لنظام الوسيط على منحه ضمانة لا تقل أهمية عن الأولى، تمثلت في الاعتراف للوسيط بالحصانة القانونية الشبيهة بتلك التي يتمتع بها أعضاء البرلمان أو بما يعرف أيضا بالمسؤولية المدنية والجزائية، وعلى هذا الأساس لا يمكن متابعة الوسيط أو توقيفه ولا حتى محاكمته أو إعتقاله بسبب الآراء التي يبديها والتصرفات التي يقوم بها خلال ممارسته نشاطاته على أن تمتد إلى نهاية مهامه كبولونيا التي منحت الأمبودسمان الحصانة الجزائية وفرنسا التي كرست هذه الضمانة بمقتضى أحكام

[1] سليمة قزلان، مرجع سابق ذكره، ص 319 وما بعدها.

[2] هوراي هامل، ثابتي بوحانة، **نظام الحصانة الدستورية والامتياز القضائي ومبدأ المساواة أمام القانون**، مجلة الدراسات الحقوقية، المجلد 08 العدد 02 سنة 2021، ص 562.

القانون 1973 المؤسس للوسيط، وهي الضمانة التي كان على المشرع الجزائري أن يتداركها على أساس أن عمل أي هيئة من دون حصانة يقلل لا محالة ويعدم فعاليتها، وتحصينها لتحقيق نزاهتها في العمل أمرا لا بد منه.

ج. طبيعة قانونية غامضة

لم يكيف المرسوم الرئاسي رقم 45-20 الطبيعة القانونية للهيئة ولا حتى طبيعة الأعمال التي تقوم بها، و إنما إكتفى فقط، وبحسب ما تضمنته نص المادة 2 والمادة 4/2 منه بإبعاد الطابع القضائي عن الهيئة، فإذا كان القانون الفرنسي لسنة 1973 المؤسس للوسيط قد سكت عن تحديده للطبيعة القانونية للهيئة، ولم يحسم الأمر إلا بعد تدخل مجلس الدولة الفرنسي بمناسبة قراره الشهير Rétail الموافق لـ1981/07/10 الذي صنفها بالسلطة الإدارية، وكذا بمناسبة قانون (1989/01/13) المعدل لقانون 1973) الذي برز كخطوة تشريعية أولى نحو الإعتراف الصريح بإستقلالية الوسيط، فإن الغموض الذي لازم تحديد طبيعة الوسيط في الجزائر على ضوء المرسوم الرئاسي رقم 113-96 الملغى، تكرر أيضا على مستوى المرسوم الرئاسي رقم 45-20، وإذا كانت هيئة الوسيط لا يمكن تكييفها بالسلطة القضائية نتيجة للاختلاف الشكلي والإجرائي بينهما ، ولا بالسلطة التشريعية بسبب طبيعة أعمالها، ولا حتى بالسلطة الإدارية لإنعدام تمتع الوسيط بإختصاصاتها، كسلطة إتخاذ القرارات بإرادتها المنفردة مثلا، إلا أنه يمكن تكييفها على أنها هيئة لعدم منحها صفة السلطة وفقا للمادة (2) إدارية (لكونها توضع لدى أعلى سلطة على مستوى السلطة التنفيذية بالنظر للطابع التعييني وفقا للمادة (1)، غير أصلية (كون أعمالها لا ترقى إلى قرارات إدارية بل مجرد أعمال تحضيرية، وأعمال انفرادية في نظر القانون، وأعمالها هي مجرد إقتراحات وتوصيات مجردة من السلطة غير المألوفة ذات الطابع التنفيذي والإرادة المنفردة بحسب المادة 6، 7، 8) مساعدة لرئيس الجمهورية، [1](تكشف له عن تقدير جودة خدمات الإدارة إتجاه المواطن بموجب المادة 7، 10)، وشبه مستقلة، فهي إذا كانت مستقلة عن المؤسسات الأخرى، غير أنها تابعة لرئيس الجمهورية من حيث إطارها التأسيسي والعضوي بل وحتى الوظيفي.[2]

2. تقييم وسيط الجمهورية من حيث الدور الرقابي والتقويمي له

[1] سليمة قزلان، مرجع سابق ذكره، ص 320 وما بعدها

[2] سليمة قزلان، مرجع سابق ذكره، ص 320 وما بعدها.

إن تقييم وسيط الجمهورية الذي يعتمد الدور الرقابي والتقويمي له وذلك ما سنتطرق إليه من حيث الوسائل، ثم سلطات غير ردعية و دور إصلاحي محدود.

أ- من حيث وسائل التحري

بإستقراء المادة 05 الفقرة 03 من المرسوم الرئاسي 45-20 المتضمن تأسيس وسيط الجمهورية، فإنه لا يمكن للوسيط معالجة القضايا المخطر بها من دون أن يتحرى بشأنها، لأجل ذلك خوله المرسوم الرئاسي المذكور جملة من التسهيلات من أبرزها حق الاطلاع على الوثائق والملفات الضرورية التي تمكنه من معالجة الشكاوي المقدمة إليه غير أن تضييق المرسوم لدائرة حق الإطلاع بإستثنائه البعض من المجالات، كأمن الدولة الدفاع الوطني والسياسة الخارجية والتي نصت عليها نفس المادة في فقرتها الرابعة و في ظل غياب قانون ينظم حق الإطلاع على الوثائق الإدارية، الأمر الذي من شأنه أن يعزز من موقف الإدارة ويجعل منها سيدة القرار بهذا الخصوص، بل ويوسع من سلطتها التقديرية إتجاه تقدير مدى سرية الوثائق وحمايتها من عدمها بالمقابل كان من الأجدر على المشرع إقرار إجراءات ردعية على أعوان الإدارة المقصرين بهذا الشأن بدلا من الإقتصار على إقحامها ضمن التدابير والقرارات التي يمكن للوسيط أن يقترحها ضمن التقارير التي يرفعها إلى رئيس الجمهورية، وهو الذي جاءت به المادة 06 من نفس المرسوم و التي نصت على ما يلي: "يقترح وسيط الجمهورية في التقارير التي يرفعها إلى رئيس الجمهورية، التدابير والقرارات التي ينبغي اتخاذها ضد الإدارة المعنية و/أو موظفيها المقصرين.[1]

ما يعني أن المشرع فضل انتهاج أسلوب الإقناع في مواجهة الإدارة بدل الإكراه، على الرغم من الفروقات اللامتساوية في علاقتها بالمواطن.[2]

ب- سلطات غير ردعية

[1] المادة 06، المرسوم السابق ذكره.

[2] سليمة قزلان، المرجع سابق ذكره، ص 324 وما بعدها.

بالرجوع لنص المادة 06 من المرسوم الرئاسي 45-20 والمادة 08 من نفس المرسوم والتي نصت على ما يلي: "يرسل وسيط الجمهورية، زيادة على التقرير السنوي، إلى الإدارة المعنية بالصعوبات التي يخطر بها، أي توصية أو اقتراح كفيل بتحسين سير المرفق المعني أو تنظيمه".

نجد أن المشرع خول لوسيط الجمهورية جملة من الصلاحيات التي تمكنه من المتابعة والرقابة العامة لسلوكيات الإدارة محل الإخطار، كإقتراح التدابير والقرارات التي ينبغي اتخاذها ضد الإدارة المعنية أو موظفيها المقصرين متى أخلوا بواجباتهم، إصدار التوصيات الكفيلة بتحسين سير المرافق العمومية أو تنظيمها على نحو أكثر فعالية، شرعية وعدالة غير أن هذه الصلاحيات وعلى ما يبدو تفتقد إلى سلطة الردع ، فالعقوبات التي يقترحها الوسيط ضد الإدارة المعنية أو موظفيها المقصرين تبقى حبيسة السلطة التقديرية لرئيس الجمهورية بإعتباره المختص الوحيد بسلطة إتخاذ القرارات والعقوبات بشأنها من عدمها ، فبحسب نص المادة 7 من المرسوم أعلاه و التي نصت على ما يلي: " يعد وسيط الجمهورية حصيلة سنوية عن أعماله، ويرفع تقريرا بشأنها إلى رئيس الجمهورية. ويرفق التقرير بتقديراته فيما يخص جودة الخدمات التي تقدمها المرافق العمومية وباقتراحاته وتوصياته لتحسين سيرها".[1]

فإن قرارات الوسيط لا تعني إلا المصالح التي يشرف عليها أما ما عاداها من إجراءات تخص أداء سير المرافق العمومية وتحسينها في مواجهة المواطن، تفتقد إلى تمكين الوسيط من التعديل الإنفرادي للوضعيات القانونية والظروف القائمة التي تعيشها بسبب طبيعتها وانعدام صفة الإكراه على مستواها، بيد أنها لا ترقى إلى سلطة الأمر والعقاب أو التنفيذ، ولا تلزم الإدارة، الأمر الذي لا يسمح للوسيط بالتمتع حتى بالسلطة المعنوية التي من شأنها أن تجعل منه وسيلة ضغط على الجهاز الإداري المعني للرد على الوسيط وبطريقة مقنعة على المسائل والانشغالات التي يطرحها عليه ، على غرار مثلا نظيره الفرنسي الذي تم الإرتقاء به من صاحب قوة معنوية إلى شريك فعال حتى بتنفيذ القرارات القضائية.[2]

ج- دور إصلاحي محدود

[1] المادة 07، المرسوم سابق ذكره.

[2] سليمة قزلان، المرجع سابق ذكره، ص 325 وما بعدها.

يبرز الدور الإصلاحي للوسيط من خلال الشكاوى الفردية التي يخطر بها والتي تعد بمثابة الوسيلة التي تمكنه من الكشف عن مواطن الخلل في سير المرافق العمومية، والعمل على تقويمها بما يحقق فاعليتها وجودة أدائها في علاقاتها بالمواطن، وتحديد الحاجة لتصحيح القانون من دون مخالفته، والحد من التضخم التشريعي سيما وأن القانون لا يمكنه أن يتنبأ بكل الأمور، وآليات تنفيذه قد ترتب نتائج غير عادلة لا تظهر تداعياتها إلا عند التطبيق دور الوسيط بتصحيح الخلل في المرافق العمومية كمصدر للإصلاحات الإدارية، لا ينطبق وعلى ما يبدو على هيئة الوسيط في الجزائر لافتقاده للوسائل الكفيلة بذلك، فهو إذا كان يراقب إلا أنه لا يعاقب، وتقاريره بخصوص تقييم جودة الخدمات التي تقدمها الإدارة في صورة مرفق عمومي، تصاغ في شكل اقتراحات وتوصيات لتحسين السير الإداري إتجاه المواطن ليس إلا ولا يتعدى مجالها حدود رئيس الجمهورية، وذلك في الوقت الذي يكتسب فيه الوسيط لدى بعض الأنظمة كفرنسا والسويد سلطة معنوية، من خلال تمكينه من وسائل تأثيرية في مواجهة الإدارة المعنية، وأعوانها، كالسماح بنشر التقارير السنوية والدورية للوسيط في الجريدة الرسمية بل وحتى اليومية لإعلام المواطنين بها لجعل الهيئة أكثر فعالية ومصداقية، وتقرير مسؤولية الإدارة التي تخالف الأحكام التشريعية، سيما وأن النشر يشكل وسيلة ضغط هامة على الإدارة على نحو أخر فإن عدم تمكين السلطة التشريعية من تقارير الوسيط من قبل المشرع الجزائري سيجعلها غائبة حتما عن المساهمة بتقويم العمل البرلماني للمرافق العمومية على غرار ما تنتهجه غالبية الدول التي تعتمد والمتبناة لنظام الوسيط، حيث تجعل من التقارير السنوية للوسيط بمثابة الأداة والوسيلة التي تمكن السلطة التشريعية من إيجاد الحلول المناسبة، والتدابير اللازمة للمعضلات القانونية التي قد تصادف السير الحسن والأداء الفعال للإدارة العامة اتجاه المواطنين مستقبلا.[1]

ثانيا: أثر تطبيق الرقمنة على المندوبية المحلية لوسيط الجمهورية في الجزائر

إن مؤسسة المندوبية المحلية لوسيط الجمهورية كغيرها من المؤسسات الخدمية، تسعى دائما نحو تقديم خدمات أفضل للمواطنين من خلال مواكبة التطورات الحاصلة على مستوى التكنولوجيا الحاصلة، حيث توجهت نحو رقمنة معاملاتها و تقديم الكثير من الخدمات إلكترونيا، الأمر الذي ساهم في تحسين خدماتها ونقل إنشغالات المواطنين بشكل ملحوظ.

[1] سليمة قزلان، المرجع نفسه، ص 326.

حيث أكد رئيس الجمهورية، السيد عبد المجيد تبون، أن الرقمنة أمر لا مناص منه، ملحا على ضرورة تقليص آجال تعميمها لتجنيب المواطن عناء التنقل بين مختلف المصالح الإدارية.

و قال رئيس الجمهورية في كلمة خلال افتتاح الملتقى الوطني الذي نظمته هيئة وسيط الجمهورية بالمدرسة الوطنية للإدارة "مولاي أحمد مدغري" (الجزائر العاصمة) تحت عنوان "وسيط الجمهورية: مكسب من أجل خدمة المواطن", قرأها نيابة عنه وسيط الجمهورية، السيد مجيد عمور: "لا بد أن يأخذ الجميع بعين الاعتبار أن الرقمنة أمر لا مناص منه، ما فتئت ألح على ضرورة تقليص آجال تعميمها لتجنيب المواطن عناء التنقل بين مختلف المصالح الإدارية".

و أعرب رئيس الجمهورية في هذا الصدد عن ثقته التامة بأن إطارات وموظفي مختلف الإدارات "قادرون على إضفاء المصداقية والنجاعة على المرافق العامة بما يحدوهم من إرادة صادقة وما يتحلون به من وازع أخلاقي وحس مهني".

و أكد رئيس الجمهورية أن هذا الملتقى يأتي بغرض "تعميق التفكير وتوسيع الحوار والتشاور حول الخدمة العمومية التي يتوجب على الإدارة والمرفق العام توفيرها وتحسينها".[1]

و توقف في هذا الخصوص عند العنوان الذي تم اختياره للملتقى قائلا أنه: "عنوان معبر عن الهدف الذي توخيناه من هيئتكم الموقرة وهو ما يلخص الغاية الأساسية التي تلتقي حولها جهود الدولة بمؤسساتها وهيئاتها، وهي خدمة المواطن".[2]

كما ذكر أنه بعد استكمال الإصلاحات الدستورية والتشريعية والقضائية، تم الشروع "بكل حزم في تهيئة بلادنا لخوض تحديات الإنعاش الإقتصادي وترقية الحياة الاجتماعية بكل أبعادها، لاسيما ما تعلق منها بالأجور والسكن والصحة والتعليم والتشغيل, في وقت أنهينا فيه برامج مستعجلة وشاملة للقضاء على مناطق الظل ومظاهر البؤس والهشاشة أدت – والحمد لله – إلى إخراج آلاف العائلات من حالة اليأس والمعاناة".

[1] عن موقع وكالة الأنباء الجزائرية . يوم 20 فيفري 2024 على الساعة https://www.aps.dz/ar/algerie/157355-2024-02-20-12-15-10 13:11

[2] عن موقع وكالة الأنباء الجزائرية . يوم 20 فيفري 2024 على الساعة https://www.aps.dz/ar/algerie/157355-2024-02-20-12-15-10 13:11

و أكد في ذات السياق أن الإدارة العصرية "لن تتحقق إلا بتحسين مستوى الخدمة العمومية الذي يتجلى في رقي الأداء وتحرير المبادرة وتحمل المسؤولية واستشعار الواجب المهني", مبرزا أنه "متى تحقق ذلك، تبنى ثقة المواطن في مؤسسات الدولة وهياكلها".

وشدد بالمناسبة على أن "كرامة المواطن ليست شعارا ولا كلام مناسبات، بل هي سياسة ومنهج وأسلوب عمل في الجزائر التي نبنيها معا"، مشيرا إلى أن "تقريب الإدارة من المواطن ليست شعارا، بل محتوى تعكسه الإجراءات والانجازات في الميدان".

و أكد رئيس الجمهورية أن الحكومة مدعوة إلى "السعي الحثيث لأن تجعل من التسهيلات الإدارية وتبسيط الإجراءات واقعا ملموسا، وذلك بابتكار قنوات للتنسيق مع وسيط الجمهورية"، مشيرا بهذا الخصوص إلى أن الإخطارات التي تصل إلى وسيط الجمهورية من طرف المواطنين يمكن أن "تشكل مرجعا مهما لبلورة مناهج محاربة الإختلالات وردع التهاون والتقصير والتلاعب بمصالح المواطنين".[1]

حيث تم إطلاق المنصة الإلكترونية الخاصة بتلقي تظلمات المواطنين، حسب قول وسيط الجمهورية السيد إبراهيم مراد في تصريحاته للإذاعة الوطنية، والتي ستوضع تحت تصرف مصالح وسيط الجمهورية، وستكون هذه المنصة الإلكترونية حلقة تواصل بين المواطنين ومصالح وسيط الجمهورية لإبلاغ انشغالاتهم بطريقة آنية وآمنة،

موضحا أن هذه المنصة الإلكترونية التي وضعت تحت تصرف مصالحه ستسمح بإستقبال ومعالجة إنشغالات وعرائض وشكاوى المواطنين لتكون وسيلة تفاعل مباشر بين المواطن ووساطة الجمهورية،[2]

وأردف السيد مراد أن هذه المبادرة تؤكد الحرص الكبير الذي يوليه رئيس الجمهورية تبون من أجل النهوض بالخدمة العمومية، وضمان نجاعة وفعالية الأساليب المتبعة في إدارة الشأن العام وعصرنة الإدارة،

[1] عن موقع وكالة الأنباء الجزائرية . يوم 20 فيفري 2024 على الساعة 13:11، مرجع سابق ذكره.

[2] https://kawalissealdjadida.dz/2022/07/18 عن موقع اليومية الوطنية الكواليس الجديدة ليوم 18 جويلية 2022

كما تفتح المجال للكفاءات الجزائرية الشابة من أجل إبراز قدراتهم الإبداعية، والإندماج في مساعي السلطات العمومية لإتخاذ الرقمنة منهجا في تسيير المرافق والإدارات العمومية بعيدا عن الأساليب التقليدية.

وأشرف على إنجاز مشروع هذه المنصة المؤسسة الناشئة "جيت – سيرم" Djit-Cirm الفائزة في المسابقة، حيث تمت عملية إختيار أحسن منصة رقمية وفق مسابقة وطنية شارك فيها أكثر من 60 شركة ناشئة، وتم إختيار هذه المؤسسة من بين 06 مؤسسات ناشئة شاركت في المرحلة النهائية،

وعبر الوزير وليد عن أمله في تعميم جميع المبادرات التي تهدف إلى تقريب الإدارة من المواطن، كما ثمن وزير الرقمنة والإحصائيات السيد حسين شرحبيل هذا النوع من المشاريع المبتكرة،

مؤكدا جاهزية قطاعه للمشاركة بطريقة حازمة وفعالة في جميع المبادرات الرامية لرقمنة الخدمات العمومية بالتنسيق مع القطاعات المعنية، وأبرز بدوره وزير البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية السيد كريم بيبي تريكي دور تكنولوجيات الإعلام والإتصال في تقريب الإدارة من المواطن وتسهيل حياته اليومية.

وفي هذا الصدد قامت عدة مندوبيات محلية لوساطة الجمهورية على المستوى الوطني بتنظيم أيام تكوينية لتطوير منصات رقمية جديدة كآليات تهدف لتحسين جودة الخدمات المقدمة من طرف المرافق العمومية وضمان تكفل ناجع بانشغالات المواطنين والوصول إلى المعالجة والرد على عرائض وشكاوى المواطنين في أقل من شهر، بإعتبارها مؤشرات تدل على حسن سير المرفق العام.

وفي هذا السياق، ذكر السيد عمور أن هيئة وسيط الجمهورية إستقبلت، خلال السداسي الأول من سنة 2023, "ما يزيد عن 71.000 مواطن واستلمت أكثر من 34.000 عريضة.

حيث قامت هيئة وسيط الجمهورية بمعالجة أكثر من 40.000 شكوى على المستوى الوطني خلال الثلاثي الأول لسنة 2024 وردت إليها عن طريق البوابة الإلكترونية لسجلات الشكاوى التي أعيد تفعليها في أكتوبر 2023

بأمر من رئيس الجمهورية السيد عبد المجيد تبون، حسبما كشف عنه مدير الرقمنة وأنظمة المعلومات والتوثيق بهيئة رئيس الجمهورية, يوسف لهوازي.[1]

خلال أشغال يوم دراسي حول "التطبيق الإلكتروني الخاص بمتابعة سجلات الشكاوى و تبادل المراسلات مع القطاعات الوزارية" إحتضنه قاعة المؤتمرات بمقر ولاية البليدة أوضح لهوازي أن هيئة وساطة الجمهورية عالجت وأغلقت، منذ إعادة تفعيل البوابة الالكترونية لسجلات الشكاوى في أكتوبر 2023 و إلى غاية الاثنين 22 أفريل 2024, 40.145 شكوى من أصل 52 262 شكوى وردت إليها عبر التراب الوطني, أي أنها تكفلت ب 76,81 % من انشغالات المواطنين.

كما أحصت الهيئة منذ إنطلاق العمل بهذه الخدمة الرقمية الموجهة إلى كل الإدارات والهيئات العمومية، 12041 مراسلة في المنصة، عالجت وأغلقت من بينها 6516 مراسلة أي ما يعادل 54,11 %.

وتهدف المنصة التي استحدثت في إطار تطبيق تعليمات رئيس الجمهورية، السيد عبد المجيد تبون، التي أسداها في إجتماع مجلس الوزراء المنعقد بتاريخ 23 أكتوبر 2022 والقاضية بإعادة تفعيل سجل الشكاوى على مستوى الإدارات و المؤسسات العمومية، إلى رقمنة سجلات الشكاوى بالإدارات والهيئات العمومية، وتوفير الوقت والجهد والتكاليف في معالجة شكاوى المواطنين إضافة إلى تكوين بنك معطيات وطني يكون آلية للمتابعة وللتقييم.

وبغية السير الحسن لهذه الخدمة الرقمية، لفت السيد لهوازي إلى فتح وتسليم 43870 حساب لفائدة 21953 إدارة معنية بالعملية التي لا تزال متواصلة و تتم بناء على طلب الوزارات الوصية.

للإشارة، شكل اليوم دراسي الموجه لممثلي الإدارات العمومية بالولاية فرصة لهؤلاء للاطلاع على كافة التفاصيل المتعلقة بتفعيل سجل الشكاوى و الملاحظات على مستوى الإدارات و المؤسسات العمومية.

ثالثا: المنصة أو البوابة الإلكترونية للعرائض www.wassit.dz

[1] https://news.radioalgerie.dz/ar/node/44354 موقع الإذاعة الجزائرية ليوم 23 أفريل 2024


الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وسيط الجمهورية
الرئيسية
إقتراحات
إنشاء حساب
إضافة عريضة
متابعة العرائض
البوابة الإلكترونية للعرائض



رابعا: كيفية إرسال عريضة أو شكوى عن طريق المنصة الإلكترونية:

https://mediateur.el-mouradia.dz/complaint

الدخول إلى الإستمارة عبر خانة سجل الشكاوي وملأ المعلومات الخاصة


الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
استقبال
الوسيط
نصوص قانونية
المندوبيات
سجل الشكاوي
إتصل بنا
البوابة الإلكترونية للمرافق
إيصال شكوى
توجهت إلى إدارة أو هيئة عمومية وقمت بقائمي في الاستقبال، التوجيه، المعاملة أو بقائمي أخرى، ولم يكن بوسعك تسجيل شكواك في حينها، يمكنك إذن إيصال الشكوى عن طريق ملء هذه الاستمارة


الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
استقبال
الوسيط
نصوص قانونية
المندوبيات
سجل الشكاوي
إتصل بنا
البوابة الإلكترونية للمرافق
معلومات عامة
اللقب
الإسم
العنوان
الهاتف
البريد الإلكتروني


الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
استقبال
الوسيط
نصوص قانونية
المندوبيات
سجل الشكاوي
إتصل بنا
البوابة الإلكترونية للمرافق
تحديد الإدارة أو الهيئة
الولاية
البلدية
الإدارة أو الهيئة المعنية (يرجى تحديدها بالضبط)
صنف الشكوى
اختيار صنف الشكوى



المبحث الثالث: نشأة المندوبية المحلية لوسيط الجمهورية والمناقشة العامة لنتائج البحث

المطلب الأول: نشأة المندوبية المحلية لوسيط الجمهورية لولاية المدية

أشرف السيد والي ولاية المدية السيد عباس بدوي ظهر يوم الثلاثاء 18 أوت 2020 على مراسيم تنصيب السيد أمير حموم كمندوب ولائي لوسيط الجمهورية. هذه الهيئة التي تم إنشاؤها بغرض المساهمة في حماية حقوق المواطنين وحرياتهم وفي قانونية سير المؤسسات والإدارات العمومية.

وخلال مراسيم التنصيب التي حضرها السيد رئيس المجلس الشعبي الولائي، هنأ والي الولاية السيد عباس بداوي المندوب الولائي بالثقة التي وضعها فيه السيد رئيس الجمهورية مؤكدا على أنه سيحضى بالدعم الكبير من قبل الجميع وتسهيل أداء مهامه النبيلة خدمة للمواطن وبغرض الإنصات لإنشغالاته والتكفل بها مركزا في معرض تدخله على أهمية التواصل مع المواطنين. وتلقي شكاويهم والعمل على التكفل بها ومتابعة مدى تنفيذها ما يعطي أكثر مصداقية للإدارة وعملها.

وفي تدخله، صرح السيد أمير حموم المندوب الولائي لوسيط الجمهورية أن هيئة وسيط الجمهورية تعتبر همزة وصل بين المواطن والإدارة و أنه سيسعى من خلال المسؤولية المكلف بها على خلق جو من الثقة بين الطرفين في إطار إرساء دعائم الجزائر الجديد.[1]

حيث تم تدشين صبيحة يوم 06 فبراير 2021 بالمدية مقر المندوبية الولائية الكائن بحي الإخوة باشن، مدخل 941 ، من طرف السيد وسيط الجمهورية كريم يونس رفقة السيد جهيد موس والي الولاية والسيد رئيس المجلس الشعبي الولائي.[2]

كما تم عقد لقاء جهوي حضره المندوبون الولائيون للولايات التالية: البليدة، تيبازة، الجزائر، برج بوعريريج تيارت، غليزان، الجلفة، المدية، بومرداس، تيسمسيلت و تيزي وزو. أين تلقى عرضا حول نشاط المندوبية الولائية ومختلف المصالح الملحقة بها.

وثمن المندوب الولائي لوسيط الجمهورية لولاية المدية السيد أمير حموم المجهودات المبذولة للإرتقاء بمهام الوساطة خاصة فيما تعلق بإعادة بناء جسور الثقة بين المواطن والدولة تجسيدا لمخطط وبرنامج السيد رئيس الجمهورية، كما أشاد في ذات السياق بإختيار ولاية المدية لإحتضان هذا الحدث الرامي لتمكين الوساطة من أداء دورها من خلال توفير الظروف المادية والبشرية وكان للوسطاء فرصة تقديم مداخلات.[3]

وفي يوم 01 ديسمبر 2021 أشرف السيد إبراهيم مراد وزير الدولة وسيط الجمهورية صبيحة اليوم على تنصيب المندوب المحلي لوسيط الجمهورية لولاية المدية السيد مُحَّد لمين رزقي. بحضور السيد جهيد موس والي الولاية والسيد رئيس المجلس الشعبي الولائي

مراسم التنصيب تمت على مستوى قاعة الاجتماعات بالمجلس الشعبي الولائي، وفي كلمته أكد السيد إبراهيم مراد على الدور الكبير المنوط بالوساطة التي أثبتت بأن السياسة الرشيدة التي تبناها السيد رئيس الجمهورية مذ توليه زمام الحكم. مبنية على أسس مدروسة وإستراتيجية عمل واضحة المعالم من خلال بعث مؤسسات هامة على غرار وساطة الجمهورية من شأنها نقل انشغالات المواطنين والتكفل بها.

[1] الصفحة الرئيسية لوساطة الجمهورية لولاية المدية على الفايسبوك ليوم 20 أوت 2020 نقلا عن الصفحة الرسمية لولاية المدية

[2] https://elmassar-elarabi.dz/40296

[3] https://elmassar-elarabi.dz/40296 مرجع سابق ذكره

بينما عرج السيد جهيد موس والي الولاية بالمناسبة على أهمية هذا الصرح المؤسساتي الذي سيساهم لا محالة في تكريس بناء دولة عتيدة الأركان مهيبة الجانب دولة قادرة على إحلال ثقة أكبر بين الإدارة والمواطنين، دولة مرتكزة على إدارة تتمتع بالكفاءة والمصداقية وعلى عدالة لا خضوع لها سوى لسلطان القانون. وعلى مؤسسات تحتكم لضمير الوطن وشعارها حماية المواطن ومصداقية مؤسسات الدولة لتكون سندا حصينا له من أي تجاوزات قد تطاله وتطال دولة القانون قبل كل شيء.[1]

المطلب الثاني: مجالات الدراسة، أسئلة المقابلة والمناقشة العامة لنتائج البحث

تعتبر الدراسة الميدانية إحدى أدوات جمع البيانات والمعلومات حول الظاهرة المدروسة حيث سنعرض مجالات الدراسة (المكانية، البشرية والزمنية) في المندوبية المحلية لوسيط الجمهورية لولاية المدية حول موضوع أهمية الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية، كما سنقوم بعرض ما جمعناه من خلال المقابلة التي تمت مع المندوب المحلي لوسيط الجمهورية، ثم تحليلها ،تفسيرها ومناقشتها للحصول على النتائج المراد الوصول إليها وبلوغ الهدف الرئيسي من خلال النتائج.

أولا: مجالات الدراسة:

1. **المجال البشري:** المندوب المحلي لوسيط الجمهورية السيد مُحَمَّد لمين رزقي.
2. **المجال المكاني:** تم حصر مجال الدراسة المكاني في مقر المندوبية المحلية لوسيط الجمهورية بولاية المدية.
3. **المجال الزماني:** إمتدت الدراسة لمدة أربعة أشهر (فيفري 2024 إلى غاية ماي 2024).

[1] https://wilayamedea.dz/slideshow/4094

ثانيا: أسئلة المقابلة

س1: فكرة الوساطة

ج. لقد جاءت هذه المؤسسة طبقا للمرسوم الرئاسي 20/45 المؤرخ في 15 فيفري 2020، وتستمد سلطتها من رئاسة الجمهورية. إن هذه الإدارة هي إدارة ذات مصداقية عالية، فالمشرع الجزائري في المرسوم 96/113 أوكل هذه السلطة لرئيس الجمهورية عن طريق المرسوم الرئاسي السابق ذكره.

س2: ما الهدف من هذه المؤسسة؟

ج. الهدف من هذه المؤسسة هي حماية المواطن، حرياته والنظر في قانونية سير المرافق العمومية والقضاء على الفساد الإداري.

س3: نتحدث عن إستقلالية المؤسسة، هل هو جهاز مستقل وإلى أي حد يعتبرون أن هذا الجهاز مستقل؟

ج. لا ننسى أن نذكر أن إستقلالية وسيط الجمهورية شرط ضروري لنجاح هيئة الوساطة في أداء مهامها بشكل حيادي، ولا يتجسد ذلك الشرط إلا بوجود ضمانات منها:

- عدم القابلية للعزل، عدم القابلية للتجديد العهدة، يتمتع بالحصانة القضائية، أداء اليمين الدستورية.

الحق للأسف لم يمتع المشرع الفرعي لوسيط الجمهورية هذه الضمانات من خلال المرسوم الرئاسي 20/45 (أي ستؤثر على ممارسة مهامه بكل حياد وإستقلالية).

س4: سيدي المندوب المحلي ننتقل إلى تنظيم مصالح وسيط الجمهورية:

ج. من حيث الهيكل الإداري هي مقسمة إلى مصلحة الأمانة العامة إذ تتكون من 3 مكلفين بالدراسة والتلخيص، ومتصرف مسؤول عن إدارة الوسائل.

س5: هل بإمكانكم شرح طريقة عملكم ؟

ج. في إطار مزاولة مهامنا يتلقى وسيط الجمهورية الشكاوى والتظلمات من طرف الشخص الطبيعي الذي تتوفر فيه الشروط التي حددها الفقرة الأخيرة من المادة 3 والفقرة 1 من المادة 4 من مرسوم تأسيس هيئة الوساطة. فبعد تأكدنا من أن الشكوى

قامت على أسس قانونية نشرع في التأكد من صحة المعلومات المتواجدة في الشكوى والضرر الذي تعرض له صاحب الشكوى وتكييفها قانونيا.

س6: نقاطعكم سيدي، كيف تستقبلون الشكاوى كتابيا أو عن طريق البريد؟

ج. حقيقة في المرات السابقة كان حضور المشتكي أيام الإستقبال وهي يوم الثلاثاء.

نرجع إلى حديثنا فإن لم نتلقى الجواب المقنع من طرف الإدارة المشتكى منها نقوم برفع تقرير نخطر فيه رئيس الجمهورية عن طريق التدابير والقرارات التي ينبغي إتخاذها ضد الإدارة أو الموظفين المقصرين.

س7: مؤخرا تطرقت مختلف وسائل الإعلام إلى مصطلح الرقمنة في مختلف الإدارات.

ج. الرقمنة جاءت في إطار تطبيق تعليمات رئيس الجمهورية السيد عبد المجيد تبون التي أسداها في اجتماع مجلس الوزراء المنعقد بتاريخ 23 أكتوبر 2022 والقاضية بإعادة تفعيل سجل الشكاوى على مستوى الإدارات والمؤسسات العمومية وتوفير الوقت والجهد والتكاليف في معالجة شكاوي المواطنين إضافة إلى تكوين بنك معطيات وطني يكون آلية للمتابعة والتقييم.

س8: من خلال كلامك سيدي المندوب يعني أن هذا التطبيق يشمل كافة الإدارات؟

ج. نعم هذا التطبيق يستهدف كافة المؤسسات والإدارات العمومية التي تتوفر على سجل الشكاوي.

س9: من المسؤول على إدارة هذا التطبيق؟

ج. المسؤول هو المكلف بالدراسات، أتكلم عن إدارتي قلت هو مكلف بالدراسات لديه خبرة 15 سنة في الإدارة العمومية إلى جانب أنه متحصل على شهادة في الإعلام الآلي إضافة إلى مكلف بالدراسات (مستشاري الخاص).

إذ نقوم بدراسة الشكوى أو الإنشغال والتأكد من مضمونها، وبدوري أقوم شخصيا بإعداد بطاقة تقنية للتمكن من آلية لمعالجة الإنشغال.

س10: في إطار تعميم هذا التطبيق والعمل به، هل لديكم إحصائيات دقيقة حول الشكاوى المطروحة عبر هذا التطبيق؟

ج. منذ مطلع السنة الماضية وإلى غاية نهاية ديسمبر قمنا بالتكفل بأزيد من 1230 شكوى كتابية، كما تم تسجيل 82 زيارة لمختلف المؤسسات العمومية للوقوف على وضعية سجل الشكاوى.

س11: كيف إستطعتم تجسيد هذه الفكرة أو هذا التطبيق على مستوى كافة الإدارات؟

ج. أقول دائما تنفيذا وتطبيقا لتعليمات وزير الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية وعملا بتوجيهات والي الولاية قمنا بتنظيم دورات تكوينية لفائدة المكلفين بالإشراف على المنصة الإلكترونية الخاصة بسجل الشكاوى وعرائض المواطنين على مستوى الإدارات بإقليم ولاية المدية، وجاء هذا بتنظيم من طرف إطارات كل من المفتشية العامة للولاية وإدارتنا ومديرية المواصلات السلكية واللاسلكية الوطنية.

س12: ماذا عن كيفية إرسال عريضة أو شكوى عبر المنصة الإلكترونية؟

ج. أول خطوة يقوم بها الشاكي هو إنشاء حساب وبعدها يقوم بإيداع العريضة وبمتابعتها عبر المنصة الرقمية.

س13: ما هي السلطات الممنوحة لهيئة وسيط الجمهورية للتكفل بالشكاوي؟

ج. بغرض التوصل إلى حلول منصفة ومتوازية بين المشتكي والمرفق المعني نجد أن المشرع الجزائري مكن لهيئة وسيط الجمهورية من السلطات التالية:

– ألزم المشرع المرفق العمومي المعني (المشتكى منه) بتقديم كل الأجوبة المطروحة من طرف الوسيط في آجال معقولة إلا أنه لم يحددها بفترة زمنية معينة، الأمر الذي يسمح للمرفق العام (المشتكى منه) من المماطلة وعدم الرد بسرعة.

المطلب الثالث: المناقشة العامة لنتائج البحث

من خلال أجوبة الأسئلة المقدمة في المقابلة إستنتجنا أن الدولة حريصة على تطبيق وتعميم إستعمال الرقمنة في كل المؤسسات والإدارات العمومية واهتمامها الكبير بالعنصر البشري من خلال الإعتماد على أشخاص أكفاء في مجال الإعلام الآلي.

كما نرى أنها أيضا تهتم بتكوين الموظفين التابعين لها من خلال برمجة لقاءات وأيام تكوينية لفائدة موظفي المؤسسات والإدارات العمومية. وذلك بتوفير كل الإمكانيات اللازمة المادية والمعنوية للتطبيق الجيد للتطبيقات الإلكترونية.

كما لاحظنا أن المواطنين لا يزالون يعتمدون على نقل إنشغالاتهم عن طريق مقابلة المسؤول المباشر وأيضا يعتمدون على كتابة الشكاوى ويودعونها شخصيا على مستوى الإدارة أو يرسلونها عن طريق البريد المضمون. وبهذا فإن إستعمال التطبيق أو الموقع الإلكتروني أو إيداع الشكاوى إلكترونيا ضئيل جدا وأن أغلب الشكاوى تودع على مستوى المندوبية المحلية. نظرا لحداثة إستعمال الرقمنة في هذا المجال و ثانيا عدم معرفة أغلبية المواطنين لمهام وسيط الجمهورية ويعتمدون على قطاع العدالة أو الإدارات المركزية لنقل إنشغالاتهم وشكاويهم. وأيضا إستعمال التكنولوجيا محصورة فقط في الطبقة المثقفة.

أولا: النتائج بناءا على الفرضيات

الفرضية الأولى: للرقمنة تأثير كبير على تحسين الخدمة العمومية.

- جاءت الرقمنة لتوفير الوقت والجهد والتكاليف في معالجة مختلف القضايا الإدراية للمواطنين فهذا يعني أن الرقمنة تساعد حقا في تحسين الخدمة العمومية.

الفرضية الثانية: تعتبر الرقمنة من أهم طرق نقل إنشغالات المواطن داخل المندوبية المحلية لوسيط الجمهورية

- الرقمنة جاءت في إطار تطبيق تعليمات رئيس الجمهورية السيد عبد المجيد تبون التي أسداها في اجتماع مجلس الوزراء المنعقد بتاريخ 23 أكتوبر 2022 والقاضية بإعادة تفعيل سجل الشكاوى على مستوى الإدارات والمؤسسات العمومية وتوفير الوقت والجهد والتكاليف في معالجة شكاوي المواطنين إضافة إلى تكوين بنك معطيات وطني يكون آلية للمتابعة والتقييم.

الفرضية الثالثة: ساعدت الرقمنة بشكل واضح في إسترجاع ثقة المواطن في الإدارة.

- إن سرعة المعالجة والتكفل بإنشغالات وشكاوى المواطنين حتما عزز ثقة المواطن بالإدارة.

الخلاصة:

من خلال الفصل الأخير للدراسة تم التطرق إلى المفهوم العام وماهية وسيط الجمهورية وصلاحياته وكيفية العمل على المنصة الرقمية الخاصة به، حيث تم التوصل إلى الإجابة على الإشكال الرئيسي للدراسة والمتمثل في أهمية الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية للمندوبية المحلية لوسيط الجمهورية، وهذا بناء على نتائج المقابلة من خلال حرص رئيس الجمهورية على أستحداث هذا الجهاز أو الجبهة والذي أوكل لها مهمة الرقابة على أعمال الإدارة أي التأكد من حيث تطبيق القانون والفساد الإداري وعدم استغلال السلطة فهي إذن رقابة من نوع خاص. وأيضا هي سلطة إدارية مستقلة تهدف للمحافظة على حسن العلاقة بين الإدارة والمواطن وحماية حقوقه ونقل إنشغالاته والتكفل بها.

الخاتمة

خاتمة:

في ظل التقدم العلمي وظهور ما يسمى بالتقنية الرقمية أو الإلكترونية، كان لابد لدول العالم أن تتجه نحو الإستفادة منها من خلال توفير جميع الإمكانيات المادية والبشرية والتقنية من أجل إنجاح هذا التحول والتغير، وذلك بالعمل على تسريع هذه التقنية عبر توفير بنى تحتية وإعداد كوادر بشرية متخصصة ومؤهلة، حيث تم تطبيق الرقمنة في عدة مجالات، بما في ذلك المجالات الإدارية، فأدخلت هذه التقنية الرقمية في مجال الإدارة العمومية.

أصبحت الرقمنة كتقنية حديثة في مجال الخدمة العمومية، ضرورة ملحة يرتكز عليها القائمين لتبني أي مشروع قد يساهم في تحقيق الأهداف، وتحسين الخدمة العمومية، بالنظر إلى البيئة المحيطة و ثقافة المجتمع والإمكانيات المادية والبشرية.

والجزائر على غرار الدول الأخرى من خلال تجربتها لعصرنة مختلف القطاعات، وما وفرته السلطات الجزائرية من متطلبات لهذا المشروع من إمكانيات مادية هائلة قد تفوق ميزانية دول كبرى ومتقدمة، وفعلا حققت الجزائر تقدما كبيرا في العديد من الإنجازات في هذا المجال، مست جوانب عدة غيرت من شكل وأداء هذه القطاعات لخدمة المواطن والتقليل من معاناته وكسب رضاه، إضافة إلى الأفاق المستقبلية المبرمجة في أجندة الحكومة الجزائرية، إلا أن يبقى تعميم هذه الإنجازات على كل المؤسسات العمومية مرتبط بعامل الوقت وتكوين الموظفين والكوادر المؤهلة لهذا الغرض وثقافة المجتمع الجزائري لتبني هذه التكنولوجيات، وهنا أبرز دور الإعلام في إعطاء صورة واضحة لمدى إسهام الرقمنة في أداء وتحسين الخدمة العمومية في لجزائر، ولهذا يبقى نجاح وتطور أي مشروع في عصر التحولات والتغيرات التكنولوجية العالمية السريعة مرهون بمدى تعامل السلطة بفعالية مع التحديات الداخلية والخارجية حتى نستطيع الحكم على مدى نجاح أي مشروع.

وبالتمعن في الموارد المنظمة لهيئة وسيط الجمهورية الجزائري ومقارنتها بما هو معمول به في بعض الأنظمة المتوسطية رأينا عدم إرتقاءه المستوى الدستوري، الأمر الذي لا يضمن لها الثبات في النظام المؤسساتي الجزائري، و أيضا عدم تبني شروط التعيين في منصب وسيط الجمهورية ومساعديهن وكذا عدم تكريس الضمانات الكفيلة بتحقيق الإستقلالية والحياد لهيئة وسيط الجمهورية، الأمر الذي يرجع مسألة الولاء لجهة التعيين.

إذ نجد أن مؤسسة مندوبية وسيط الجمهورية مقارنة بمؤسسات وإدارات عمومية أخرى مازالت متأخرة نوعا ما فيما يخص إستعمال المنصة الرقمية الخاصة بها لعدة عوامل أهمية عدم معرفة أغلب المواطنين بهذه الخدمة ومدى أهميتها لنقل إنشغالاتهم وكيفية التكفل بها.

الإقتراحات والتوصيات

بناء على كل ما تقدم يمكن تقديم مجموعة من الإقتراحات الهادفة المتعلقة بالموضوع المدروس والتي يمكن أن تفيد المندوبية المحلية لوسيط الجمهورية:

- التعريف أكثر بمؤسسة وسيط الجمهورية ومهامها للرأي العام خاصة وأن أغلبية المواطنين لا يعرفون هذه المؤسسة العمومية إذ لا يزالون يعتبرون أن القضاء هو الوسيلة الوحيدة لإيداع مختلف الشكاوي والعرائض.
- الإهتمام أكثر بعنصر الترويج لتعريف المواطن بالخدمات المقدمة من طرف مؤسسة وسيط الجمهورية من خلال إبراز أهمية التواصل عن طريق المنصة الإلكترونية ربحا للوقت ونقلا لإنشغالاتهم والتكفل بها بسرعة، مما يعزز الثقة بين الإدارة والمواطن. إذ تبقى الخدمات الإلكترونية والرقمية محصورة في الطبقة المثقفة فقط.

المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع

أ. القواميس والمعاجم

- المعجم الوسيط، **مجمع اللغة العربية**، الطبعة الخامسة، القاهرة 2011
- إبراهيم مصطفى، وآخرون، **المعجم الوسيط**، المكتبة الإسلامية للطباعة والنشر، القاهرة، 1972.
- أبو الحسين، **المقاييس معجم مقياس اللغة مادة وسط تحقيق وضبط عبد السلام مُحَمَّد هارون**، مطبعة الحلبية الجزء الأول، الطبعة الثانية، القاهرة 1977
- جميل أبو نصري، طلعت هشام قبيعة، رمزية نعمة حسن، **قاموس المتقن المدرسي الوجيز عربي– عربي**. دار الراتب الجامعية، بيروت، 2006.
- معجم اللغة العربية **الوسيط الإدارة العامة للمعجميات وإحياء التراث**، مكتبة الشروق الدولية، مصر، 2004
- Nadjah Elchamea, Oxford Word Power- **(قاموس أكسفورد الحديث لدارسي اللغة الإنجليزية**: إنكليزي عربي

Oxford University Press, New York, 2006

ب. الكتب

- أبو الحسن الماوردي، **الأحكام السلطانية والولايات الدينية**، طبعة 1966
- الرقمنة وحماية التراث الرقمي، مركز هردو لدعم التعبير الرقمي، القاهرة، 2016
- العياشي زرزار، كريمة غياد، **إستخدامات تكنولوجيا المعلومات والإتصال في المؤسسة الاقتصادية**، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2016
- إلهام فخري طميلة، **إستراتيجيات التسويق: إطار نظري تطبيقي**. إثراء للنشر والتوزيع، عمان، 2013
- إيمان فاضل السامرائي، مُحَمَّد الزعبي، **نظم المعلومات الإدارية**، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2004
- بشير العلاق، **الإتصال في المنظمات العامة**، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009
- جمال سالمي، **الإقتصاد الدولي وعولمة إقتصاد المعرفة**، دار العلوم للنشر والتوزيع، جامعة عنابة، 2010
- جورجي زيدان، **تاريخ التمدن الإسلامي**، الجزء الأول، دار مكتبة الحياة، بيروت، دون تاريخ نشر

المصادر والمراجع

- حسن عماد مكاوي، محمود علم الدين، **تكنولوجيا المعلومات والإتصال**، ط1، الدار العربية للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2009
- حمدي القبيلات، **قانون الإدارة العامة الإلكترونية**، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2004
- زاهر عبد الرحمان عاطف، **تسويق الخدمات**. دار الراية للنشر والتوزيع، عمان، 2012
- زرزار العياشي، غياد كريمة، **إستخدامات تكنولوجيا المعلومات والإتصال في المؤسسة الاقتصادية**، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2016
- سعد غالب ياسين، **أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات**، ط1، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005
- سعيد جمعة عقل، نور الدين أحمد النادي، **التسويق عبر الأنترنت**، ط1، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006
- سعيد علي العبيدي، **اقتصاديات المالية العامة** .دار دجلة للنشر والتوزيع، عمان، 2011
- سليمان مصطفى الدلاهمة، **نظم المعلومات المحاسبية وتكنولوجيا المعلومات**، ط1، دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008
- سمية بو مروان، **الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين أداء الإدارات الحكومية**، الطبعة الأولى، مكتبة القانون والاقتصاد، الرياض، 2014
- طارق طه، **التسويق بالأنترنت والتجارة الإلكترونية**، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2006
- عامر إبراهيم قنديلي، إيمان فاضل السامرائي، **تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها**، ط1، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009
- عبد الرازق أحمد السنهوري، **الوسيط في شرح القانون المدني**، الجزء الأول، نظرية الإلتزام بوجه عام–مصادر الإلتزام دار إحياء التراث العربي، بيروت لبنان
- عبد السلام ذيب، **قانون الإجراءات المدنية والإدارة الجديدة**، (ترجمة للمحاكمة العادلة)، طبعة الرابعة منقحة، موفر للنشر، الجزائر، 2016
- عبد الوهاب الكيالي، **الموسوعة السياسية**. ج2، ط4، المؤسسة العربية للدراسات والنشر، بيروت، 2001
- عبير الرحباني، **الإعلام الرقمي (الإلكتروني)**، الطبعة الأولى، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2012
- عدمان مريزق، **التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية والاتجاهات الحديثة**. جسور للنشر والتوزيع، الجزائر، 2015
- عصام على الدبس، "**القانون الإداري**" دار الثقافة للنشر والتوزيع، طبعة أولى، الأردن، سنة 2014

- علاء الدين عشي، "**مدخل القانون الإداري**"، دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع طبعة 2010 ،الجزائر
- علي محمد بدير، "**القانون الإداري**"، دون دار نشر، دون طبعة، بغداد، سنة 1993
- عمار بوضياف، "**الوجيز في القانون الإداري**"، جسور للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، الجزائر، سنة 2007
- غسان قاسم داود اللامي، **إدارة التكنولوجيا**، ط1، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007
- ليلى تكلا، **المؤسسات الوطنية لحقوق الإنسان وبرامج تشييد البنية الأساسية**، المجلس الأعلى للثقافة، مصر، 2004
- مازن ليلو ارضي، **النظم البديلة لتحقيق العدالة والرقابة على أعمال الإدارة**، كلية الحقوق، جامعة القادسية، سنة 2008
- محمد الصغير بعلي، "**القانون الإداري**" ، دار العلوم للنشر والتوزيع، بدون طبعة، الجزائر
- محمد الصيرفي، **التسويق الإلكتروني**، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2008
- محمد جمال مطلق الذنيبات، "**الوجيز في القانون الإداري**"، الدار العلمية الدولية للنشر والتوزيع ودار الثقافة للنشر والتوزيع، طبعة أولى، الأردن، سنة 2003
- محمد طاهر نصير، **التسويق الإلكتروني**، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2004
- محمد عبده حافظ، **تسويق الخدمات**. المكتب العربي للمعارف، القاهرة، 2009
- محمود جاسم الصميدعي، ردينة عثمان يوسف، **التسويق الإلكتروني**، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2012
- مريم خالص حسين، **الحكومة الإلكترونية**، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، وزارة المالية، العراق، 2013
- مصطفى رجب، **الإعلام والمعلومات في الوطن العربي في ظل إرهاب العولمة**، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009
- مصلح ممدوح الصرايرة، "**القانون الاداري**"، الكتاب الأول، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن ، سنة 2012
- ناصر لباد، "**الأساسي في القانون الإداري**"، دار المجدد للنشر والتوزيع، طبعة أولى، الجزائر
- هاشم فوزي العبادي، جليل كاظم العارضي، **نظم إدارة المعلومات**، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2012
- هاني علي الطهراوي ، "**القانون الاداري**" ، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، طبعة خامسة ، الأردن ، سنة 2014
- يحيى زكريا إبراهيم الرمادي، **رقمنة مقتنيات المكتبات الجامعية**، الآداب نموذجا – دراسة تخطيطية–، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2013

ج. الدراسات الأكاديمية:

- أرزاق خيرة، "**المرفق العمومي في الجزائر**"، مذكرة لنيل شهادة الماستر في الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة سعيدة، 2015/2014
- أعياد عبد الرضا آل عبدال، **دور مصر في النظام الشرق أوسطي وأفاقه المستقبلية**، رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية التربية (أبن رشد) ، جامعة بغداد، 2006
- خالد حيواني، "**التسيير العمومي الجديد كمقاربة لترقية الخدمة العمومية ومحاربة الفساد الإداري دراسة على ضوء التجارب الرائدة: الولايات المتحدة الأمريكية، بريطانيا، سنغافورة**"، (رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الحاج لخضر-باتنة- 2015
- رزان علي عمر عبد المهدي، **أثر تكنولوجيا المعلومات والإتصالات وعناصر المزيج التسويقي على جودة الرعاية الصحية**، مذكرة ماجستير، تخصص الأعمال الإلكترونية، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن، 2016
- صفية شرفي، **تجربة وسيط الجمهورية في الجزائر من الإنشاء إلى الإلغاء مقارنة بالنموذج السويدي والفرنسي**، مذكرة ماجستير، كلية الحقوق بن عكنون، الجزائر ، السنة الجامعية ،2004/2003
- عائشة قوادري، سارة شيروف، "**دور الاتصال الخارجي في تحسين الخدمة العمومية**: دراسة ميدانية بمديرية المصالح الفلاحية لولاية قالمة"، (مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والإتصال، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة 8ماي 1945-قالمة-، 2017
- عبد الحكيم معوج، **إستخدامات تكنولوجيا المعلومات والإتصالات في بيئة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة**، أطروحة دكتوراه، تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر3، 2012
- عبد الصمد بدوي، عبد القادر بدوي، **الإدارة الرقمية كإبداع في التسيير وتميز منظمات الأعمال** (مع الإشارة لنموذج الإدارة الرقمية في المنظمات العربية)، بحث مرجعي، 2010
- عبد القادر براينيس، "**التسويق في مؤسسات الخدمات العمومية: دراسة على قطاع البريد والاتصالات في الجزائر**"، (أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2007)
- عبد الكريم عاشور، "**دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر**"، (رسالة مقدمة استكمالا لمتطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري-قسنطينة-، 2010

المصادر والمراجع

- عكنوش نبيل، **المكتبة الرقمية الجامعة الجزائرية**، تصميمها وإنشاؤها –مكتبة جامعة الأمير عبد القادر نموذجا– رسالة دكتوراه، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، قسم علم المكتبات، جامعة منتوري، قسنطينة، أفريل 2010
- علاوة هوام، **الوساطة بديل لحل النزاعات وتطبيقها في الفقه الإسلامي وقانون الإجراءات المدنية والإدارية الجزائري**، دراسة مقارنة، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في العلوم الإسلامية، تخصص شريعة وقانون، جامعة باتنة 2012-2013
- ليلى بن عيسى، **"أهمية التسيير العمومي الجديد في قطاع التعليم العالي دراسة حالة: جامعة لزمد خيضر– بسكرة"-**، (رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير،كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة مُحَّد خيضر–بسكرة–، 2006
- مسفرة بنت دخيل الله الخثعمي، **مشاريع وتجارب التحويل الرقمي في مؤسسات المعلومات** –دراسة للاستراتيجيات المتبعة–، جامعة الإمام مُحَّد بن سعود الإسلامية بالرياض، قسم دراسات المعلومات، العدد 01، مجلد 19، 2010
- مصطفى مفيد مصطفى عبيد، **دور الإدارة الالكترونية في تحسين وجودة الخدمات المقدمة في هيئة التقاعد الفلسطينية**، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، تخصص إدارة أعمال، جامعة الأزهر، غزة، 2021
- مفتاح حرشاوي، " **تأثير البيروقراطية على تحسين الخدمة العمومية في الجزائر: دراسة الإدارة المحلية لولاية ورقلة**"، (رسالة مكملة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة قاصدي مرباح–ورقلة–، 2016
- مهري سهيلة، **المكتبة الرقمية في الجزائر** –دراسة للواقع وتطلعات المستقبل–، مذكرة لنيل شهادة ماجستير، تخصص إعلام علمي وتقني، جامعة منتوري، قسنطينة، 2005-2006
- نادية عطار، "**التسيير العمومي الجديد كأداة لتحسين القطاع العمومي–التجربة الجزائرية في مجال تفويض تسيير المياه**"، (رسالة التخرج لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أبي بكر بلقايد–تلمسان–، 2015)
- نعيمة زعرور، "**أساليب مثلى لترشيد تكاليف الخدمات العامة دراسة حالة: مؤسسة اتصالات الجزائر–وكالة بسكرة–** (أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة مُحَّد خيضر–بسكرة–، 2015
- نور الدين بوعنان **"جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء: دراسة ميدانية في المؤسسة المينائية لسكيكدة"**، (رسالة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماجستير في التسويق، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة مُحَّد بوضياف– المسيلة– 2007)

- نور الدين شنوفي، **"المناجمنت العمومي"**، محاضرة مقدمة للموظفين المترشحين لرتبة متصرف، تاريخ التصفح 2018/02/01
- هديات بن الطيب، "**دراسة الإنتاج والعمليات باستخدام البرمجة بالأهداف في مؤسسات الخدمات مع دراسة حالة الجزائرية للتأمينات**"، (أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أبو بكر بلقايد، 2016)
- وفاء مرزوق مُحَّد شحيبر، **أثر كامل البيانات الحكومية على جودة الخدمات المقدمة في القطاع الحكومي**، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، قسم إدارة الاعمال، جامعة الازهر، غزة، 2017
- ومان مُحَّد، **البيئة الرقمية دراسة في بيئة الأبعاد السوسيو– تقنية** حالة مديرية الأمن لولاية بسكرة، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، قسم العلوم الاجتماعية والإنسانية، قسم العلوم الاجتماعية، جامعة مُحَّد خيضر، بسكرة، 2015-2016

- Giraudon Anne ,**"La nayion de service public"**, DCB12, Mémoire d'étude/ Janvier2010, p.19

- Linda Reif, building democratic institution the role of national human rights, institutions in good governance and human rights protection, 2000

د. المجلات والمنشورات:

- أحمد فرج أحمد، **الرقمنة داخل مؤسسات المعلومات أم خارجها؟** دراسة في الإشكاليات ومعايير الاختيار، مجلة دراسات المعلومات، جامعة الإمام مُحَّد بن سعود الإسلامية، السعودية، العدد 04، 2009

- بضياف زهير، **دور الرقمنة في ضمان جودة الخدمة العمومية** – الرهانات والتحديات تطبيق –خدمتي– في قطاع الموارد المائية، مجلة التميز الفكري للعلوم الإجتماعية والفكرية، العدد الخاص بالملتقى الإفتراضي الدولي، جامعة الشاذلي بن جديد، الطارف، نوفمبر 2021، ص 69
- جلطي منصور، **النظام القانوني لوسيط الجمهورية في التشريع الجزائري والمقارن**، مجلة البحوث القانونية والسياسية، المجلد 2، العدد 14، أفريل 2020
- حفطاري سمير، سهى الحمزاوي، **الرقمنة ومدى تأثيرها على الفعالية التنظيمية تثمين رأس المال البشري في المؤسسة بين الإدارة الكلاسيكية والإلكترونية**، قسم علم الاجتماع جامعة خنشلة، العدد 12، 2016
- رشيد سالمي، أسماء قاسمية، **"ترشيد الخدمة العمومية من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال"**، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية، العدد8، جامعة البليدة 2 لونيسي علي، البليدة، الجزائر، 2017
- سابح فطيمة، **الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية المحلية مع الإشارة إلى حالة الجزائر**، المركز الجامعي– غليزان، مجلة شماء للإقتصاد والتجارة، العدد الرابع، ديسمبر 2018
- سعد الله رشيد، قاشي خالد، **دور الرقمنة في تحسين خدمات المرفق العمومي** – دراسة حالة جامعة مُحَّد بوضياف بالمسيلة– جامعة مرسلي عبد الله، تيبازة، مجلة الاستراتيجية والتنمية، المجلد 22، العدد 21، نوفمبر 2020
- سليمة قزلان، **وسيط الجمهورية في الجزائر على ضوء المرسوم الرئاسي 45–20** (دراسة تحليلية)، مجلة صوت القانون، المجلد 8، العدد 2، مارس 2022
- سناء بولقواس، "**الإدارة بالقيم كمدخل لدمج مفهوم الأداء في الخدمة العمومية وتجسيد الجودة**"، مجلة أبحاث قانونية وسياسية، العدد 03، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الصديق مُحَّد بن يحي–جيجل–، جوان 2017
- سهيلة بوخميس، **النظام القانوني لحامي الحقوق في فرنسا**، مجلة المجلس الدستوري، العدد 2، السنة 2013
- شريفة رفاع، **نظرية الإدارة العامة الحديثة ودورها في معالجة إشكالية إدماج مفهوم الأداء في الخدمة العمومية**، مجلة الباحث، عدد 06، جامعة بجاية، 2008
- شلالي رضا، بن سالم أحمد عبد الرحمان، حاشي مُحَّد الأمين، **مكانة وسيط الجمهورية في النظام المؤسساتي الجزائري**، مجلة القانون والتنمية، المجلد 2، العدد 2، ديسمبر 2020
- ضريفي نادية، حاج جاب الله آمال، **الآليات القانونية والمؤسساتية لترقية العلاقة بين الإدارة والمواطن في الجزائر**، مجلة الاجتهاد القضائي، المجلد 12، العدد 01، مارس 2019
- عابد عبد الكريم غريسي، مُحَّد شريف، **"دور الإدارة الالكترونية في ترشيد وتحسين الخدمة العمومية"**، المجلة الجزائرية للمالية العامة، العدد03، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر، 2013
- عبد العالي حاحة ، أحمد بن زيان، **المركز القانوني لوسيط الجمهورية**، المجلة الموريتانية للقانون والاقتصاد، العدد 27، سنة 2020

المصادر والمراجع

- عبد الكريم عيشور، **دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية** " الجزائر نموذجا، مجلة أبحاث، قسم العلوم السياسية، جامعة محمود خيضر، بسكرة، المجلد 06، العدد 02، 2021
- عثمان أويس، **متابعة الإدارة بوصلة بتصحيح المسار**، بصائر من واقعنا ، أخر تعديل : 07 فبراير 2012
- عثمان بوزيان، آمنة دداش، "**الاستثمار في الموارد البشرية لتحسين الخدمة العمومية، المؤتمر الدولي: المؤسسة بين الخدمة العمومية وإدارة الموارد البشرية**"، **مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية**، العدد 03، المجلد 02، جامعة سعيدة الجزائر، 2015
- علاء عبد الرزاق سالمي، **نظم إدارة المعلومات**، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر، 2003
- عمار عوابدي ، **قراءة علمية في الطبيعة القانونية والوظيفية الرقابية لوسيط الجمهورية**، مجلة الإدارة بالمدرسة الوطنية للإدارة، المجلة 49، عدد 42، ص 41 . وانظر أيضا ناصر لباد، القانون الإداري، سنة 2006
- عواطف سماعلي، **المؤسسات الوطنية لحقوق الإنسان بين الإلتزامات الدولية والتشريعات الداخلية**، مجلة العلوم الإجتماعية والإنسانية، جامعة تبسة، العدد السادس
- غنية نزلي، "**دور الإدارة الإلكترونية في ترقية خدمات المرافق العامة المحلية**"، **مجلة العلوم القانونية والسياسية**، العدد 12، منشورات جامعة الشهيد حمة لخضر–الوادي– الجزائر، جانفي 2016
- كلثوم عطاب، مكي الدراجي، **رقمنة الشباك الإلكتروني الموحد للوثائق البيومترية كآلية لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر**: بلدية ورقلة نموذجا، مجلة الإجتهاد القضائي، المجلد 13، العدد 02، 2021
- مُحَمَّد السعيد جوال، "**ترقية أداء المنظمات العمومية في ظل مقاربة التسيير العمومي الجديد** (NPM) دراسة نظرية تحليلية"، **مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا**، العدد 14، المجلد 12، جامعة الجلفة، الجزائر، 2004
- مُحَمَّد مستوري ولاية الحسبة والمفوض البرلماني السويدي (الأمبودسمان) **دراسة مقارنة بين الشريعة الإسلامية والقانون الوضعي**، مجلة البحث العلمي والدراسات الإسلامية، العدد 6 جويلية 2013
- مسعود البلي، سارة أوجحيح، **نحو رقمنة الإدارة العمومية** –قطاع التعليم العالي والجماعات المحلية نموذجا– المجلة الجزائرية للأمن الإنساني، المجلد 06، العدد 01، 2021
- نور الدين بربار، مريم مشري، **"مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحديث الخدمات المالية"**، مجلة التنمية والاستشراف للبحوث والدراسات، العدد 01، جامعة آكلي محند أولحاج، البويرة، الجزائر، 2016
- نور طاهر مُحَمَّد الأقرع، **دور الإدارة الالكترونية في تحسين الأداء الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الحكومية العاملة في محافظة قلقيلية**، مجلة الجامعة الإسلامية لدراسات الإقتصادية والإدارية، جامعة القدس المفتوحة – قلقيلية، فلسطين، المجلد 28، العدد 02، 2020
- هوراي هامل، ثابتي بوحانة، **نظام الحصانة الدستورية والامتياز القضائي ومبدأ المساواة أمام القانون**، مجلة الدراسات الحقوقية، المجلد 08 العدد 02 سنة 2021

- ودان بوعبد الله، مُحَمَّد البشير مركان، "**البوابة الإلكترونية للصفقات العمومية في إطار الإدارة الإلكترونية**"، مجلة المالية والأسواق، المجلد 02، العدد 03، جامعة عبد الحميد بن باديس-مستغانم-، الجزائر، 2014

هـ. القوانين والمواثيق:

- الجريدة الرسمية الجزائرية عدد 59 مؤرخة في 26 صفر عام 1439 الموافق 17 أكتوبر سنة 2017
- المرسوم التنفيذي رقم 27-03 المؤرخ في 3 محرم 1441 هـ الموافق لـ 25 يوليو سنة 2003
- المرسوم الرئاسي رقم 103-20 المؤرخ في 25 أفريل 2020
- المرسوم الرئاسي رقم 113-96، الصادر بتاريخ 1996/03/23
- المرسوم الرئاسي رقم 146-2020 المؤرخ في 21 جمادى الثانية عام 1441 الموافق لـ 15 فبراير 2020
- المرسوم الرئاسي رقم 201-21 المؤرخ في 6 شوال عام 1442 الموافق لـ 18 ماي 2021
- المرسوم الرئاسي رقم 202-21 المؤرخ في 6 شوال عام 1442 الموافق لـ 18 ماي 2021
- المرسوم الرئاسي رقم 45-20 المؤرخ في 15 فيفري 2020
- المرسوم رقم 131-88 مؤرخ في 20 ذي القعدة عام 1408 الموافق لـ 4 يوليو سنة 1988
- المرسوم رئاسي رقم 114-96 مؤرخ في 4 ذي القعدة عام 1416 الموافق 23 مارس سنة 1996
- دستور 2020 الصادر بالجريدة الرسمية، العدد 58 الصادرة بتاريخ الأربعاء 15 جمادى الأولى عام 1442 هـ الموافق لـ 30 ديسمبر 2020.

و. المواقع الالكترونية:

- عن موقع وكالة الأنباء الجزائرية . يوم 20 https://www.aps.dz/ar/algerie/157355-2024-02-20-12-15-10 فيفري 2024 على الساعة 13:11

- عن موقع اليومية الوطنية الكواليس الجديدة ليوم 18 جويلية https://kawalissealdjadida.dz/2022/07/18 2022
- موقع الإذاعة الجزائرية ليوم 23 أفريل 2024 https://news.radioalgerie.dz/ar/node/44354
- https://mediateur.el-mouradia.dz/complaint
الصفحة الرئيسية لوساطة الجمهورية لولاية المدية على الفايسبوك ليوم 20 أوت 2020
- https://elmassar-elarabi.dz/40296
- https://wilayamedea.dz/slideshow/4094

الملاحق

جامعة يحي فارس بالمدية

كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية

معهد علوم الإعلام والإتصال

إستمارة المقابلة

مقابلة مع وسيط الجمهورية لولاية المدية السيد مُحَمَّد لمين رزقي

أسئلة المقابلة:

س1: ماذا تعني فكرة الوساطة ؟

س2: ما الهدف من هذه المؤسسة (المندوبية المحلية لوسيط الجمهورية) ؟

س3: نتحدث عن إستقلالية المؤسسة، هل هو جهاز مستقل وإلى أي حد يعتبرون أن هذا الجهاز مستقل ؟

س4: سيدي المندوب المحلي ننتقل إلى تنظيم مصالح وسيط الجمهورية ؟

س5: هل بإمكانكم شرح طريقة عملكم ؟

س6: نقاطعكم سيدي، كيف تستقبلون الشكاوى كتابيا أو عن طريق البريد ؟

س7: مؤخرا تطرقت مختلف وسائل الإعلام إلى مصطلح الرقمنة في مختلف الإدارات ؟

س8: من خلال كلامك سيدي المندوب يعني أن هذا التطبيق يشمل كافة الإدارات ؟

س9: من المسؤول على إدارة هذا التطبيق ؟

س10: في إطار تعميم هذا التطبيق والعمل به، هل لديكم إحصائيات دقيقة حول الشكاوى المطروحة عبر هذا التطبيق ؟

س11: كيف إستطعتم تجسيد هذه الفكرة أو هذا التطبيق على مستوى كافة الإدارات ؟

س12: ماذا عن كيفية إرسال عريضة أو شكوى عبر المنصة الإلكترونية

س11: ما هي السلطات الممنوحة لهيئة وسيط الجمهورية للتكفل بالشكاوي ؟