تبسيط الإجراءات ودورها في ترشيد العمل الإداري في الجزائر

Streamlining procedures and its role in the rationalization of administrative work in Algeria

د. مجاد حنان[1]

جامعة ابي بكر بلقايد، تلمسان، hananmed8813@gmail.com

أ.د. طاشمة بومدين

جامعة ابي بكر بلقايد، تلمسان، boumediene.z68@gmail.com

تاريخ الإرسال: 02/27 / 2021 * تاريخ القبول 05/26/ 2021 * تاريخ النشر: 21/ 06 /2021

ملخص:

تحددت مشكلة الدراسة بشكل رئيسي حول التعرف على أهم المداخل الحديثة في تبسيط الإجراءات الإدارية في الإدارة الجزائرية وما واجهته من عقبات إدارية التي كان لها تأثير على مسار ترشيد العمل الإداري، حيث هدفت الدراسة الى توضيح مفهوم تبسيط الإجراءات كمفهوم جديد أفرزه التطور البشري والعلمي، ثم ابراز تأثيره على ترشيد العمل الإداري، بالإضافة الى محاولة التعرف على أهم المشاريع الناجمة عن تبسيط الاجراءات، حيث استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي حتى يمكنها التوصل الى عدة نتائج، ابرزها: تحديد أهم الامراض المكتبية والاختلالات التي تزيد من التعقيدات الإدارية داخل الإدارة الجزائرية.

الكلمات المفتاحية:

تبسيط الإجراءات الادارية، الرشادة الادارية، التسيير الإداري.

Abstract:

The main problem identified in the study was the identification of the most important modern inputs into the streamlining of administrative procedures in the Algerian administration and the administrative obstacles encountered, which had an impact on the process of streamlining administrative work. The study aimed at clarifying the concept of streamlining procedures as a new concept brought about by human and scientific development and at highlighting its impact on the rationalization of administrative work; in addition to trying to identify the most important projects resulting from the streamlining of procedures, the study used the analytical descriptive method so that it could produce several results, notably: Identification of the most important office disorders and imbalances that increase administrative complications within the Algerian administration.

Keywords: *Streamlining procedures, administrative rationalization, administrative management.*

---

[1]**المؤلف المرسل: مجاد حنان.**

مقدمة:

لقد عرفت الجزائر على غرار دول العالم، عدة تغييرات شملت مختلف نواحي الحياة خاصة من الناحية الإدارية، كما تأثرت كباقي دول العالم بظاهرة العولمة الامر الذي شكل تحديا امام الإدارة العامة الجزائرية بضرورة مسايرة مختلف التطورات التي افرزتها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي يشهدها العصر.

وفي خضم التحولات والتطورات العلمية والتقنية التي يشهدها هذا العصر، وما تمر به الجزائر بكل معانيه الاقتصادية والاجتماعية والحضارية يستوجب السرعة في أداء وتبسيط وتسهيل الإجراءات الإدارية وإضفاء مرونة على علاقة الفرد بالدولة ومؤسساتها.

تعد الجزائر إحدى الدول التي تهدف من خلال اداراتها الى ترقية نوعية ورشادة العمل الإداري، من خلال القضاء على الممارسات البيروقراطية والقضاء على العقبات الادارية، الى جانب تبني مداخل حديثة في مجال تسيير الشؤون العمومية، وذلك بالانتقال الى ما يسمى بعصرنة الإدارة التي هي من ثمار التقنية للعصر الحديث، باعتبارها سبيل لتخليص الإدارة التقليدية من التعطل والبطء في انجاز اعمالها ومهمة تقديم الخدمات اللازمة للمواطن دون عرقلة.

إشكالية الدراسة:

ان إشكالية الأساسية للدراسة تتمحور حول الدور التي يمكن أن تلعبه تبسيط الإجراءات في ترشيد العمل الإداري في الجزائر، وهل تعتبر حقيقة ووسيلة تيسير وعصرنة الإدارة الجزائرية؟

وعليه فإن الإجابة على هذه الإشكالية تستدعي الإجابة على التساؤلات التالية:

- فيما تتجلى الأمراض المكتبية (Bureaupathologie) التي تعرقل أي عمل إداري يسعى من خلاله إلى تحسين كفاءة وفعالية الإدارة الحكومية وترشيد مخرجاتها؟
- وهل عملية تشخيص الأمراض المكتبية (Bureaupathologie) تعد بدايات لمعالجة مشكلة تبسيط وتيسير العمل الإداري في الجزائر؟
- ما مدى نجاعة تبسيط الإجراءات في ترشيد وتيسير العمل الإداري في الإدارة الجزائرية؟
- ماهي أهم المقاربات التي يمكن أن تسترشد بها الإدارة الجزائرية في عملية ترشيد العمل الإداري وتيسيره في الجزائر؟

وتكمن **أهمية الدراسة** في تناولها موضوع تبسيط الإجراءات باعتباره كمدخل في ترشيد وتيسير العمل الإداري، والذي يرى البعض بأنه عملية صعبة المنال لصعوبة التغيير أمام العراقيل البيروقراطية وغيرها. وجاءت الدراسة لتوضيح الرؤى والحصول على حقائق مجردة عن هذا الموضوع، والتوصل الى نتائج وتوصيات بهذا الشأن يمكن الاستفادة منها في المستقبل.

وعليه، يكتسي موضوع تبسيط الإجراءات وعلاقته برشاده التسيير الإداري أهمية بالغة، انطلاقا من كونه مدخلا ووسيلة تيسير وتحسين وتطوير العمل الإداري بعيدا عن التعقيدات الإدارية داخل الإدارة العامة الجزائرية، وبالتالي فأهمية الدراسة تتمثل في العناصر الاتية:

- جدية موضوع تبسيط الإجراءات الذي ظهر مع مستجدات وتطورات الحديثة في العقود الأخيرة.
- قلة الدراسات حول موضوع تبسيط الإجراءات وعلاقاته بالخدمات العمومية.
- طرح اهم المداخل الحديثة لتبسيط الإجراءات التي تساهم في ترشيد العمل الإداري في الإدارة الجزائرية.

اهداف الدراسة:

تسعى الدراسة الى تحقيق الأهداف التالية:

- إزالة الغموض والتعرف على ماهية تبسيط الإجراءات كمصطلح جديد افرزه التطور البشري، كمرحلة جديدة في ميدان الإدارة والتسيير، وإبراز أهمية العمل الإداري وزيادة فعاليته من خلال التسهيلات الإدارية وتأثيرها على ترشيد التسيير الإداري.
- معرفة أهم العقبات الإدارية والامراض المكتبية التي تواجه الإدارة الجزائرية وتعرقل أدائها الوظيفي، مما يتطلب البحث عن اهم الحلول لمعالجتها.

منهجية الدراسة:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي والتحليلي لتحليل وتفسير مفهوم تبسيط الإجراءات واسقاطه على التجربة الإدارية الجزائرية، بحيث نحاول من خلال هذه الورقة التعرف على مدى مساهمة تبسيط الإجراءات الإدارية في ترقية وترشيد التسيير الإداري، والتعرف على التحديات التي تواجه مشروع عصرنة الإدارة، ومن خلالها نحاول طرح رؤية استراتيجية بغية تقريب الإدارة من المواطن وتحقيق تنمية إدارية رشيدة، بعيدا عن التعقيدات الإدارية والتخلص من البيروقراطية والعقبات الإدارية، ومن أجل الإجابة على الإشكالية المطروحة والوصول الى هدف هذه الورقة البحثية قمنا بتقسيم البحث الى ثلاث محاور:

1. تبسيط الإجراءات وترشيد العمل الإداري: دراسة في تحديد المفاهيم.

تعتبر مناقشة وتحديد المفاهيم وضبطها من القضايا المهمة والضرورية خاصة وأن معظمها لا يزال يثير الكثير من الجدل بين الباحثين والمفكرين في مجال العلوم الإدارية السياسية والاجتماعية كما تعتبر محاولة ضبط المصطلحات الخطوة الأولى والمفتاحية التي من خلالها يتم الولوج في عالم البحث، ومن هذا المنطلق سنحاول إدراج أهم المفاهيم التي تمثل متغيرات الدراسة.

1.1. مفهوم تبسيط الإجراءات الإدارية:

إن القواعد والإجراءات والروتين ضروريات تنظيمية ولكن مع مرور الزمن أصبحت هذه الوسائل غايات في حدّ ذاتها، وقد شكل ذلك إرهاقًا للموظفين والمتعاملين مع تلك التنظيمات التي تطبق هذه الآليات، بحيث يشعر الموظف والمواطن أنهم عبيدًا للتعليمات التي هي في الأصل من أجل خدمتهم.

كما قد تستخدم الإجراءات استخداما سيئًا وغير سليم في بعض الحالات، فتصبح الإجراءات مع مرور الوقت طويلة ومعقدة، بحيث تؤدي إلى تأخير إنجاز الأعمال وإلى تذمر المواطنين منها (عصفور، صفحة 242)، لذلك ظهرت الحاجة إلى وجود استراتيجيات تعمل على تبسيط الإجراءات الإدارية وتخليصها من التعقيد والغموض اللذان يعتريانها، والتغلب على ظاهرة الروتين التي تسود المنظمات وذلك بتقليص الأعباء غير الضرورية (الادارية، 2009، صفحة 3)، الناجمة عن البيروقراطية والحد من التركيز على الأعمال الكتابية وكتابة التقارير، وإن الغاية هي إنشاء مجموعة قوانين تساعد على تكوين بيئة اقتصادية ادارية استثمارية فعالة .

1.تعريف الإجراءات:

يقصد بالإجراءات العمل أو روتين العمل الخطوات التفصيلية أو المراحل التي تمر بها المعاملة من البداية إلى النهاية، والإجراءات هي سلسلة من العمليات الكتابية ويشترك فيها عدد من الناس في إدارة ما أو في عدّة إدارات، وتصمم لأجل التأكد من أن العمليات المتكررة تعالج بطريقة موحدة (عصفور، صفحة 237)، فهي كل خدمة تقدمها المنظمة أو مؤسسة من إجراءات عمل مقررة ومعتمدة، وعلى كل طالب خدمة السير بها للحصول على الخدمة ويتقرر من هذه الإجراءات، الوثائق والمستندات والرسوم المطلوبة، والإدارات والموظفين المعنيين بإنجاز هذه الخطوات (جرادات، 2008، صفحة 05).

في حين ينظر الأستاذ السقاف من الزاوية القانونية الى الإجراءات الإدارية فيعرفها بانها" مجموعة من القواعد التي تقوم على أسس من القانون الإداري، او القانون الخاص، والمحددة مسبقا لكيفية أداء الاعمال التي تمر بها المعاملة، من البداية الى النهاية، أي انها الخطوات التي تحدد لأفراد التنظيم للالتزام بها عند أداء المهام والأنشطة" (السقاف، 2010، صفحة 121).

وبهذا فإن الإجراءات باعتبارها الخطوات التفصيلية التي تتبع في تنفيذ عملية معينة ستؤدي إلى تجنب الفوضى في العمليات عن طريق تحديد الخطوات التفصيلية التي يجب إتباعها، كما تساهم الإجراءات في التقليل من الجهد الذهني والعصبي للموظفين لأنها تجنب التفكير فيما يجب عمله في كل عملية في كل مرة، لهذا تعمل الإجراءات على إحداث تماثل بين تصرفات الموظفين، كما أنها وسيلة من وسائل الرقابة في تنفيذ مختلف العمليات فهي ضمان بأن كل العمليات تتم بالطريقة المقرر سلفًا (الصريفي، 2007، صفحة 65).

2.تعريف تبسيط الإجراءات الإدارية:

إن التحدي الذي يواجه الحكومة يتمثل في جانبين، الأول هو كيفية تحقيق التوازن بين حاجتها إلى استخدام الإجراءات الإدارية كمصدر للمعلومات وكأداة لتنفيذ السياسات العامة، والجانب الآخر يتمثل في تقليل التداخلات التي تنطوي عليها هذه الحاجات من باب الحكمة تقتضي الإذعان إلى ذلك (الادارية، 2009، صفحة 5)، ويشمل تبسيط الإجراءات الإدارية الحد من الروتين الذي ينشأ من الإفراط في وضع اللوائح التنظيمية التي يمكن أن تكون عند الحاجة، أو موضوعة بواسطة مكاتب دواوينية بيروقراطية ومن ثم تعوق العمل أوضع القرار، ويشمل الروتين عمومًا تعبئة استمارات ورقية غير ضرورية والامتثال لإجراءات ومتطلبات إدارية مفرطة، كما يحدث عن استخراج التراخيص.

كما جاء في مفهوم أخر على أن تبسيط الإجراءات هي تسريع معدلات إنجاز الأعمال عن طريق القيام بالخطوات الضرورية فقط بأفضل طريقة بهدف خفض التكاليف إلى أقصى حد ممكن وتبني أكثر الطرق فعالية في التعامل مع الأعمال الورقية وتوفير جهود العاملين، ورأس المال للأنشطة الأكثر أهمية وتزويد الإدارة بالمعلومات الصحيحة وفي وقت الحاجة إليها والتأكد من تحقيق أهداف المنظمة (Austin Bonnie J, 2007, p. 28)

عملية تبسيط الإجراءات تتضمن تقصير الأوقات المطلوبة للإنجاز وتقليل الجهود اللازمة وخفض التكاليف، ويتم ذلك بناءً على دراسات ومنهجيات ووفقا للأساليب وآليات (Brown & Disciotte, 1993, p. 84)، ويتقرر من هذه الإجراءات الوثائق والمستندات المطلوبة والرسوم المقررة، والأقسام والإدارات والموظفين المعنيين بإنجاز هذه الخطوات، وقد تطول هذه الخطوات أو تقصر وتستدعي جهودًا معينة، إلا أنها تحتاج إلى المراجعة والدراسة بين الفترة والأخرى من أجل التحسين والتطوير، فعالم اليوم متغير تكتنفه المستجدات والتطورات العلمية والتقنية، التي تستدعي تغيير وتحسين إجراءات العمل والعمل على تبسيطه (جرادات، 2008، صفحة 3).

2.1. مقاربة مفاهيمية للرشادة الإدارية:

مع نهاية فترة القرن العشرين تم الاستخدام المكثف لمجموعة المفاهيم الإدارية كالحاكمية، الحكمانية، الحكم الراشد، الإدارة العامة الجديدة، التسيير العمومي الجديد، الإدارة الرشيدة والتي كلها تعبر عن حسن الإدارة وجدية أسلوب الحكم في التعامل مع المجتمع وافراده ووجود اليات وأدوات فعالة لاتخاذ القرارات التي تؤثر في حياة الافراد.

وتعتبر الرشادة الإدارية والمفاهيم المشابهة لها ماهي الا انعكاس للتطورات والتغيرات الحديثة التي طرأت على طبيعة دور الإدارة من جهة والتطورات المنهجية والأكاديمية من جهة أخرى، ومن أجل ضبط البحث لابد من التعمق في المفهوم لذلك فمصطلح الرشادة الإدارية لم يأتي بوضوح وانما هو امتداد لمجموعة من المفاهيم التي جاءت نتيجة لتغيرات فكرية في المجال الإداري، حيث يشير "ألفرد مارشال" الى ان الإدارة الحكومية هي

تجسيد متكامل لدولة المؤسسات، وهي اعظم الممتلكات الإنسانية وانها جديرة بكل الجهود التي تبذل لتمكينها من أداء عملها بالصورة المثلي، كما تتطلب ترسيخ دعائم الإدارة الجيدة من خلال تقديم المشورة لتحديث مؤسسات الدولة، وذلك لإيجاد خدمة مدنية مهنية قائمة على أساس الجدارة من خلال اعتماد تنظيم الإدارة القائمة على الأداء، وتشجيع المعايير الموضوعية في التوظيف والترقية، وتكافؤ الفرص، واجراء تعديلات وظيفية في مجال اصلاح الإدارة العامة، ووضع تشريعات ومدونات سلوك مكافحة الفساد (وردم، 2003، صفحة 164)

1.تعريف الرشادة الإدارية:

ان التغيرات التي طرأت على دور الحكومة وإعادة النظر في حساباتها من اجل تحقيق التنمية بكل ابعادها، وفي ظل ظروف متسارعة ومتطورة في ان واحد، نلاحظ ان اختلاف المفاهيم والترجمات وغيرها من الإشكاليات التي واجهت المفهوم الا ان النتيجة ان المفهوم جاء كأسلوب والية حيث تزامن تطوره مع مفهوم التنمية وهو بمثابة الية لتحقيق التنمية في ظل ظروف إدارة عامة ناجحة، وذلك عن طريق السير العقلاني الشفاف والعادل للموارد المالية والبشرية للمجتمع بهدف القضاء على اشكال الفساد الإداري والمحسوبية، وهذا بتشجيع اللامركزية وما يسمى بالديمقراطية المحلية والذي سيلزم بدوره فرض المسؤولية بالجزاء (عكا، صفحة 55)، بمعنى تكريس الشفافية والمحاسبة والكفاءة والمساءلة وتشجيع الديمقراطية التشاركية، بمعنى اشراك المواطن في صنع القرارات التي تتوافق ومتطلباته واحتياجاته.

ان الحكمانية الجيدة في نظر البنك الدولي تتطابق مع فكرة تطوير الإدارة، حيث ان خبرات البنك الدولي في الدول النامية تشير الى انه رغم حسن تعميم البرامج والمشاريع التي يمولها البنك، الا انها تفشل في تحقيق تلك النتائج (الكابد، 2003، صفحة 9)، ومن خلال هذا يمكننا القول ان الرشادة الإدارية هي تعبر عن مرحلة جديدة في علم الإدارة العامة، أي انها جمعت بين مجموعة من المفاهيم كفلسفة نظرية وتطبيقها على المستوى العملي للإدارة العامة في إطار تحقيق التنمية الإدارية بالدرجة الأولى والتنمية المجتمعية ككل.

وعليه ، يمكننا القول ان الرشادة الإدارية تقوم على تنمية الموارد المادية والبشرية للإدارة العامة، من خلال اتباع استراتيجية شاملة تمكنها من تحقيق أهدافها، مع مراعاة حجم الهيكل التنظيمي للإدارة ومدى استطاعة تكيفه مع طبيعة البيئة المحيطة به التي تمتاز بالتغير، أي المرونة، بالإضافة الى ذلك فالبعد الإداري للرشادة يعني التسيير العقلاني، الشفاف، العادل للموارد المالية والبشرية للمجتمع، ومراعاة كل المعايير في الاختيار والتعيين وذلك وفق الكفاءة والأهلية أي وضع الرجل المناسب في المكان المناسب لا على أساس معايير أخرى كالمحسوبية وغيرها.

2.تعريف اجرائي للرشادة الإدارية:

تعبر الرشادة الإدارية عن مدى قدرة الإدارة العامة على استيعاب مختلف المفاهيم الجديدة التي جاءت نتيجة التطورات التكنولوجية المتسارعة، كمفهوم الديمقراطية التشاركية الذي يعزز المشاركة، والديمقراطية المحلية التي ركيزتها اللامركزية الإدارية، والتسيير العمومي الجديد الذي يركز على الأداء والنتائج، والإدارة الالكترونية فالإدارة التقليدية لابد لها من التحديث والتجديد لمواكبة العصرنة نظرا لتغير الظروف وزيادة الاحتياجات، والتكيف مع هاته المستجدات.

وعليه، فالرشادة الإدارية هي عملية تطبيق واشراك مختلف الفواعل المجتمعية داخل الإدارة العامة لإعطاء عقلانية في التسيير (لبوخ و حسيني، 2014، صفحة 114)، وتجسيد الشفافية والكفاءة والفاعلية والمشاركة، وفعالية في الأداء، وغيرها من مبادئ الإدارة الرشيدة لترقية الإدارة وتحقيق المطالب والاهداف المرسومة بأقل تكلفة وأسرع وقت وبجودة عالية وارضاء المواطن واشراكه في صنع القرار الوطني والمحلي.

3.1. مفهوم التسيير الإداري:

ينظر للتسيير الإداري أولا على أنه عملية اجتماعية تتفاعل فيها وحدات الوحدة الاجتماعية فيما بينها بالصورة التي تحقق من خلالها الأهداف المسطرة، وفق منهجية علمية يحسن فيها استغلال موارد تلك الوحدة علما أن الإدارة تمثل وحدة اجتماعية تنشأ داخلها وبين فواعلها علاقات مهنية بالدرجة الأولى. وينظر اليها"كونتر" على انها القدرة على عملية التأثير الشخصي بواسطة الاتصال لتحقيق هدف معين، ويعرفه "روز براون" Rose Brawnعلى أنه عملية إيجاد علاقات إيجابية وطيدة مع المرؤوسين بهدف التنافس لصالح العمل وليس التعارض بينهم.

والملاحظ هو أن هنالك ربط الى درجة التماثل بين التسيير الإداري والقيادة الإدارية على درجة التطابق النسبي بينهما، وهذا يمكن فهمه إذا نظرنا الى التسيير الإداري على أنه العملية المنهجية العلمية المنظمة التي يقودها القائد الإداري المسؤول عن المنظمة والتي يتم خلالها توظيف الموارد البشرية والمالية والمادية التي تملكها المنظمة الإدارية وتحقيق الحدية القصوى من وراء ذلك لتحقيق الأهداف المسطرة للمنظمة وهذا ما يجعل التسيير الإداري وجها اخر بامتياز للقيادة الإدارية.

وعليه، كل هذه المفاهيم التي تطرقنا اليها سابقا كان لها أثرا على البحث عن أسباب التعقيدات وعرقلة التسيير الإداري، كما تدفعنا إلى البحث عن الأساليب الجديدة داخل الإدارة تضمن استمراريتها وبقاءها وبجدارة، وتمتاز بالمرونة والتطور والتغير وكفاءة الأداء، وبالتالي فان المفاهيم كلما زادت وضوحا وثراءا، كلما زادت قدرتنا على تجميع البيانات ذات معنى، وعلى الادراك والمعرفة العلمية.

2. تشخيص الامراض المكتبية (Bureaupathologie) بدايات معالجة مشكلة تبسيط وتيسير العمل الإداري في الجزائر:

على الرغم من الجهود التي بدلت في إرساء وبناء مؤسسات حكومية ومؤسسات للتنمية والإصلاح الإداري في الدول العربية والجزائر لا تعد استثناءا في ذلك[1]، فإنها لم تنجح في التخفيف من المشاكل والأعراض المرضية (Bureaupathologie) التي تعيق العمل الإداري بل زادت من تعقيدها. فلم تسهم حركة إنشاء مؤسسات حكومية جديدة في تحسين الأداء البيروقراطي الحكومي، ولا أسهمت مراكز وهيئات الإصلاح الإداري التي تولى إنشاؤها في رفع كفاءة وفعالية الإدارة الحكومية (عاشور، 1406 هـ، صفحة 1114)[2]، بل على العكس من ذلك أسهم المد المؤسسي في تعثر عملية التنمية الإدارية نتيجة تفاقم الجانب التنظيمي من مشكلة بيروقراطية الإدارة، بدلا من أن يسهم في علاجها. في هذا الإطار نحاول تشخيص بعض الأمراض المكتبة التي يعتبرها المتخصصون في عملية التنمية الإدارية بدايات وخطوات أولية لترسيم استراتيجيات لترشيد الجهاز الإداري.

تأسيسا على ذلك، يمكن القول إن الجهاز الإداري الحكومي في الجزائر لا يزال يتصف بمجموعة من المظاهر السلبية التي تؤثر سلبا على عملية التنمية - بالرغم من الجهود التي بدلت عبر مختلف الحكومات المتعاقبة- ، والتي يمكن تحديد أهمها فيما يلي:

1.2. الاختلالات المتعلقة بالمركزية والبيروقراطية الشديدة:

[1] في كثير من الحالات لم تكن دفعة النمو المؤسسي هذه، محاولة لاستكمال البنية والأنظمة السياسية والإدارية الحكومية وتطويرها، بقدر ما كان استكمالا واستيفاء لمقومات الدولة.

[2] في هذا الشأن لجأت بعض الدول النامية والعربية منها استحداث منصب وزير الإصلاح والتنمية الإدارية اعترافا منها بأهمية المشكلة التي تطرح على عملية التنمية، وبأهمية أن تكون قضية الإصلاح الإداري ممثلة في القيمة الاستراتيجية للجهاز البيروقراطي.

اتجاه الدولة إلى أسلوب المركزية المشددة وتركيز السلطات في أيدي فئة قليلة من البيروقراطيين، وتبرز تلك الظاهرة بشكل واضح في عملية وضع القرار، وجنوح الإدارات إلى تركيز السلطة عند كل مستوى تنظيمي معين. ويعزى ذلك إلى سببين:

الأول: أن هناك مفهوم ساد بأنه لا يمكن الوصول إلى الوحدة الوطنية دون توطيد نظام مركزي للحكم.

الثاني: يعتبر النظام المركزي في كثير من الدول نموذجا ورثته بعد زوال الحكم الاستعماري، ولم تقم بإجراء تعديل أو تبديل جذري فيه لكي يتلاءم مع الحكم الديمقراطي في البلدان المتقدمة.

وبالتالي فإن الميل لفرض النظام من أعلى السلطة، يؤدي إلى هدر المزايا المتعددة التي يمكن أن تكتسب من جراء تطبيق نظام اللامركزية، كما يؤدي إلى إضعاف الروح المعنوية لدى المرؤوسين واختناق العمل وإضعاف الكفاءات الإدارية والتنازع والصراع وهجرة المؤهلين. إضافة إلى ذلك تؤدي المركزية الشديدة في صنع القرارات وانعدام تفويض السلطة إلى تحمل الوحدات الإدارية أعباء جسام ثقيلة.

ذلك أن النظام المركزي يميل عادة إلى تأجيل أداء العمل أو المطالب التي تؤدي على المستوى المحلي، كما أنه ينكر على المواطنين الحق في المشاركة في وضع القواعد واللوائح التي تطبق عليهم، كما تحد المركزية المشددة من المبادرة الفردية إذ يعتمد الناس عادة على المركز أملا في أن يحقق لهم مطالبهم وتقدم حلول لكل مشاكلهم، كما لو كانت مصدر المعرفة والحكمة. إضافة إلى عدم تقبل البيروقراطيين مبدأ تفويض السلطة لمن هم أدنى منهم في السلم الوظيفي، فالسلطة بالنسبة لبعض الموظفين العموميين تعني التفرد بالمعرفة والإحاطة بهالة من النفوذ، ولذلك يظنون أن تفويض بعض من سلطاتهم لبعض مرؤوسيهم، يعني تنازلا عن مركزهم الصفوي وفقدانا لنفوذهم، مما يجعلهم يترددون كثيرا قبل أن يقدموا بالتفويض متى كانت اللوائح أو القوانين تخول لهم ذلك.

بالإضافة الى التضخم الكبير في الهياكل الإدارية وكثرة مستوياتها والتي تؤدي الى بطئ في اتخاذ القرارات، فظاهرة الضخم الإداري وتعدد مستويات بناء التنظيم يلاحظ من خلال تزايد الوزارات والمصالح الحكومية والمؤسسات العمومية، فكثرة المستويات والهياكل يجعل المواطن يبتعد من الإدارة، فهو لا يعرف في اغلب الأحيان أين يجب أن يتجه بقصد الحصول على خدمة معينة الى جماعة محلية أو جهة أو إلى مصلحة إدارية أخرى أو إلى مؤسسة عامة وهذه المشكلة ترتبط بعدم توضيح الاختصاصات وتداخلها بين الجامعات المحلية و الدولة ومؤسسات هذه الأخيرة (محمد حسن، 2015، صفحة 62).

من هنا تشكل المركزية الشديدة أحد الاختلالات المؤثرة والتي تبرز في تركيز السلطة عند كل مستوى تنظيمي معين، وكنتيجة للمركزية الشديدة كثيرا ما يلاحظ المواطن أن جل القرارات البسيطة منها والكبيرة لابد أن تمر على قمة الهرم الإداري مما يستغرق وقتا خياليا لصدور القرار والحصول على الوثيقة (نويصر، 2008، صفحة 5)، وبذلك فإن سلوك كبار الموظفين المستمد من جذور البيروقراطية الممتدة في الوزارات والمديريات المركزية التي يعملون بها يمثل إغراء لبناء وتشييد إمبراطوريات جديدة لدى تركيز كل الاختصاصات والقرارات والأعمال لديهم. ومن ثم تصبح القرارات والأعمال الإدارية خاضعة للأشخاص لا لمقتضيات اللوائح والنظم العامة.

وعليه فالتضخم التنظيمي والوظيفي للأجهزة الحكومية وتحولها الى أجهزة رخوة وهشة قياسا بحجم الوحدات الإدارية، يعيق التوصل الى احكام عمليات الاشراف والتوجيه ويسبب تضاربا بين الأنشطة، والتداخل الإداري بين مراكز الاختصاص المختلفة (الاعرجي، 1988، صفحة 26).

وتبني النموذج البيروقراطي المركزي القائم على تنميط التنظيمات والإجراءات، ومباشرة العملية الإدارية في صور الية متكررة بصرف النظر عن تعدد وتنوع المهام المطلوب إنجازها أو الشرائح الاجتماعية المطلوب خدمتها (الايوبي، صفحة 53)، والتي تعكس تعقد الإجراءات الإدارية التي تزيد من توتر وانزعاج المواطن الذي يجد

نفسه امام إجراءات بطيئة ومعقدة ومكلفة بسبب تعدد الجهات الواجب التعامل معها، الامر الذي يتطلب جهدا ووقتا طويلا دون ان يكون لذلك أسباب منطقية.

2.2. المشاكل المتعلقة بالمعاملات مع المواطنين:

فالمواطن من خلال تعامله مع الإدارة وأمام ضعف الأداء الوظيفي لهذه الأخيرة فإنه عادة ما لا يتم انجاز العمل في اليوم المحدد أو تأجيله الى أجل غير مسمى أو يجد ملفه مفقود، فالبطء في الرد على الطلبات ومعالجة القضايا والملفات تؤدي الى تذمر المواطن، واحساسه بالانعزال عن إدارة تعمل على التعالي عليه (https://bit.ly/33Ym8Ch، 2020).

وبالتالي فالتعامل مع إدارة تنقصها الكفاءة والشفافية وانعدام الحوار يؤدي الى خلق مجال إداري مغلق عليه، تغيب فيه كل وسائل الاتصال بين الإدارة والمواطن، وينجم عنه تعقيد في الإجراءات الإدارية وعدم تحديد التسلسل الزمني المنطقي لتنفيذ الإجراءات، للعمل على ضوء المبادئ والمعرفة الفنية والانسانية، فإذا كانت الإجراءات الإدارية لغة قانونية قائمة على الخطوات التي تتضمن السياسات العامة لترشيد الإدارة والأفراد لأداء الأعمال، فإن القصور في الإجراءات وعدم مراعاتها يكون ناجما من عدم الوعي القانوني والثقافي لدى الموظفين، مما يجعل المواطن يواجه لغة قانونية وإدارية ينظر من خلالها إلى الإجراءات بأنها وسيلة لتعقيد العمل الإداري، وهذا ما يجعل بعض المنظمات الحكومية يتميز بكُثبة وتعدد المراحل التي تجدها السياسات والأهداف وتنوعها وتشكلها الهياكل الإدارية التي تتضمنها. فمثلا هناك إجراءات تتعلق بالجوانب المالية، وأخرى تتعلق بالتخطيط الحضري والتعمير والإسكان هذه الإجراءات نتيجة لتداخلها في مجالات متعددة ومعايشتنا لها في الحياة اليومية تجعل الموظفين يستخدمونها بنوع من التعقيد في العمل الإداري بالرغم من وجود المواءمة لتبسيط العمل الإداري فيها.

فعدم جودة الخدمات وضعف الأداء يجعلها عاجزة عن تلبية مطالب المتعددة والمتزايدة للمواطن، إضافة الى غياب رؤية شمولية للاستقبال والإرشاد، وعدم وجود شفافية، وغياب قنوات اتصال مفتوحة تمكن من التدفق الحر للمعلومات اتجاه المواطن بالرغم من انه حق منصوص في الدستور والقوانين (https://bit.ly/3ouG0q6, 2020).

وامام هذه الأوضاع غير الطبيعية لبيروقراطية الإدارة الحكومية الجزائرية، نجد أن هناك أيضا معاملات سلبية تخل بتسيير العمل الإداري تجلت فيما يلي:

- سوء استغلال الوقت الإداري، وعدم اعتباره موردا هاما في السلوك التنظيمي للمنظمة، وعدم استغلاله بشكل فعال في المنظمات الإدارية الحكومية لتحقيق أهدافها المرجوة (سلامة، 1988، صفحة 17).
- الافراط في الرسمية والشكلية، والجمود ومقاومة التغيير، والتقوقع على الذات، وتحويل الوسائل الى غايات، إذ أصبحت الكثير من المنظمات الحكومية – في المجتمعات العربية الخاصة- تعالج مشكلات الإدارة فيها باستصدار المزيد من اللوائح والضوابط القانونية، وعوض أن تحد مؤسسات الإصلاح البيروقراطي من انتشار الاعراض المرضية، فإنها بالعكس ساهمت في انتشارها.
- التخلف الإداري في مؤسسات الحكم واجهزته.
- ظهور الفساد الإداري بمختلف انواعه (المحاباة، المحسوبية، الرشوة، الروتين والبطء الاداري..)، وهذا ما يؤدي الى شلل العمل الإداري داخل المنظمات الحكومية.

وبناءا على هذه الامراض المكتبية والمعاملات السلبية والعقبات البنائية المؤسسية، نجد أن ذلك يؤدي الى إرساء أرضية خصبة لدكتاتورية البيروقراطية، تفتقر للرقابة والمساءلة والشفافية وتزيد من التعقيدات الإدارية التي تعيق سير العمل الإداري، وتكثر فيها الحواجز التي تنتج عنها انعزال في العلاقة بين المواطن والإدارة، وفرض نموذج من المعاملات والعلاقات ميزتها القسوة والسلطة واللامبالاة (بن عيشة، 2010، صفحة 363).

3. نحو سعي الإدارة الجزائرية الى تفعيل مقاربات ترشيد العمل الإداري:

إن التحول من التنظيم الإداري التقليدي الى التنظيم الإداري الحديث يعتبر عملية متعددة الجوانب والممارسات، الهدف منها عصرنة الإدارة وبالتالي التكيف مع التغيرات الحاصلة على مستوى البيئة الداخلية والخارجية من خلال تبني مداخل وأساليب تسيير حديثة قائمة على ثقافة جديدة تحكمها التكنولوجيا وتحويل المعرفة الى خدمات ترقى الى تطلعات المواطن.

وحتى يتم التصدي لهذه الامراض والاختلالات المكتبية والعقبات الإدارية لابد من تفعيل مداخل ترشيد العمل الإداري لدعم التنمية وتقليص مظاهر التعقيدات الإدارية، هذه المداخل باعتبارها ناجعة في تبسيط الإجراءات الإدارية وتيسير العمل الإداري في الإدارة الجزائرية، وكذلك ترشيد السلوك الإداري وبناء عامل ثقة المواطنين فيها، ومواكبة التغيرات العلمية، وعلى هذا الأساس سنتطرق الى اهم المداخل الناجعة المتمثلة فيما يلي:

3.1. مقاربة الاستثمار في العامل البشري:

يعتبر العنصر البشري من اهم الموارد التي يمكن استثمارها لتحقيق النجاح في أي مشروع وفي أي مؤسسة، حيث يعد مقوما أساسيا في التنظيم الإداري بحكم انه العامل المحوري الذي يتأثر بالتغيرات التي تطرا على التنظيم والمؤثر فيها على حد سواء، مما يستدعي ان تبسيط الإجراءات وترشيد العمل الإداري يحتاج الى إطارات بشرية مدربة ومؤهلة وأصحاب كفاءة إدارية على درجة عالية من المهارة بالنظم والتقنيات الحديثة على مستوى الإدارة ومتلائما مع التطورات العلمية الحاصلة، لاسيما مع التطور التكنولوجي المستمر والمتواصل في مجالات العمل الإداري. فالأمي في بداية القرن الواحد والعشرين هو الذي لا يعرف استخدام المعلوماتية في حياته سوآءا الخاصة أو المهنية، فالإدارة الجزائرية أدركت أنه لابد من احداث تغيرات جذرية في نوعية الموارد البشرية الملائمة لها وهذا يعني إعادة النظر بنظم التعليم والتدريب الحالية لمواكبة متطلبات التحول الجديد بما في ذلك اعداد الخطط والبرامج والأساليب التعليمية والتدريبة على كافة المستويات، ومن خلال ترسيخ ثقافة المرفق العام لدى المواطن والموظف وتكوين هذا الأخير لرفع أداء الإدارة العامة، فالموظف لابد أن يعي أنه في خدمة المواطن وأنه مجبر على تحسين أدائه وتطوير قدراته وكفاءته لمسايرة تطور حاجات المواطن، وضرورة الانتقال من منطق المواطن المدار الى منطق المواطن الفاعل (نويصر، 2008، صفحة 90).

هذا ما جاء في سياق الإصلاحات السياسية والإدارية لسنة 2011 (مختار، 2007/2006، صفحة 18)، والتي باشرها رئيس الجمهورية السابق- عبد العزيز بوتفليقة- في ضرورة العمل على محاربة كل مظاهر البيروقراطية والإدارية وتقديم خدمات ترقى لرضا المواطن، من خلال عصرنة المرفق العام وتيسير العمل الإداري وتسهيل تقديم الخدمة للمواطن، وهذا ما يتمثل في وجود الإرادة السياسية من طرف النخبة الحاكمة لتبني مشروع الإدارة الالكترونية الذي يعد برنامج قائم على تنمية الكوادر البشرية وتكوينها من جميع الجهات بهدف القدرة على الإدارة والتسيير حسب الاختصاص، وهذا للخروج من بوتقة الإدارة التقليدية الى الحديثة لابد من اعداد برامج وخطط للتدريب وتأهيل الموظفين على مستوى البلدية لتقديم خدمات ذات جودة عالية حتى تستطيع مواجهة الصعوبات التنموية التي تواجه مختلف الإدارات والمؤسسات، مع القضاء على الفساد بشتى انواعه، وهذا ما ورد في المشروع النهائي للتعديل الدستوري بالجزائر الذي نص عليه رئيس الجمهورية الحالي "عبد المجيد تبون" (https://bit.ly/3ovaMz4، 2020).

كما لابد من ضرورة الاخذ بالمفاهيم الجديدة كالحكم الراشد والذي تجسد في عدة نماذج كنموذج التسيير العمومي الجديد الذي يهتم بالنتائج والمخرجات، ويقوم على اصلاح أنماط التسيير في الإدارة العامة ويرسي العديد من المبادئ أهمها التحول الى اللامركزية، وزيادة كفاءة القطاع العام بإعادة تنظيمه من خلال الاستفادة من النجاحات التي حققتها حركة الجودة في القطاع الخاص.

وما دام المورد البشري هو المسؤول عن تحقيق الرشادة في العمل الإداري والابتعاد عن الفساد في الإدارة فلا بد من اصلاح الانسان، ذلك أن اصلاح الهياكل الإدارية دون اصلاح الانسان يعتبر اصلاحا قاصرا ولن يؤدي الى الإصلاح الجذري المنشود، وفي هذا يقول Vermont gund " إن ما يفرق بين شركة ناجحة وأخرى فاشلة هو قبل كل شيء الرجال الذين يعتبرون المورد الأساسي والقاعدة الأساسية لكل ثراء داخل المؤسسة، أما ما يتبقى فبالإمكان شراؤه أو نقله" (عزي، 2006)، وبذلك فإن ترشيد العمل الإداري في الجزائر لن ينجح الا من خلال إصلاح النفس البشرية واحترام الاخلاقيات الوظيفية، وبناء الانسان الذي يعد أساس كل تطور وتقدم.

3.2. مقاربة تبني جودة البنى التحتية:

وتتمثل في توفير البنية التحتية للإدارة والتي تشمل تطوير وتحسين شبكة الاتصالات بحيث تكييف جهاز إداري قابل لتطلعات المواطن، وذلك من خلال تبسيط الإجراءات الإدارية وإعادة النظر في مسائل الهيكلة والتنظيم والتسيير، وتقليص عدد المكاتب والمصالح والأجهزة المتعددة التي تدخل المواطن في متاهات الذهاب والإياب، وتقليص عدد الوثائق الإدارية المطلوبة.

كما يتطلب ذلك تشكيل إدارة أو هيئات متخصصة لتخطيط والمتابعة والمراقبة والتنفيذ ووضع الخطط لمشاريع الإدارة الحديثة حتى تتناسب مع مبادئ الإدارة الالكترونية وذلك عن طريق استحداث إدارة جديدة، وهذا وفق أطر تشريعية تتطلب مجموعة من النصوص القانونية والتنظيمية الجديدة تتماشى مع هذا التحول وتلبي متطلبات التكيف معها، لان معظم التشريعات والقوانين نشأت في بيئة تقليدية لهذا لابد من إيجاد بيئة تسهل فيها عمل الإدارة مع إضفاء عليها المشروعية والمصداقية على كافة النتائج القانونية المترتبة عنها.

في هذا السياق عرفت الجزائر منذ الاستقلال سلسلة من الإصلاحات ترجمتها العديد من النصوص القانونية كان الغرض الأساسي منها هو تحسين علاقة الإدارة بالمواطن، ولعل أهمها المرسوم التنفيذي 88-131 المؤرخ في 4 يوليو 1988 المنظم للعلاقة بين الإدارة والمواطن، والذي اكد على ضرورة إعادة المصالحة الغائبة بين المواطن والإدارة من خلال تبني استراتيجية فعالة للحوار، الى انشاء هيئة وسيط الجمهورية بموجب المرسوم الرئاسي 96-131 اذا تركزت مهام وسيط الجمهورية على رقابة سير عمل الهيئات العمومية في علاقاتها مع المواطنين وان لم يستمر طويلا وتم الغاؤه بالمرسوم الرئاسي 99-170 وصولا الى الامر 06-03 المتضمن القانون الأساسي للوظيفة العامة.

اما فيما يخص الأطر التشريعية الحديثة ما تضمنه مشروع الإدارة الالكترونية 2013 الذي يحتوي على تطوير التشريعات والذي يتضمن اعداد قانون ينظم المعاملات الحكومية الالكترونية، حيث صدر قانون رقم 15-04 المتعلق بالتصديق الالكتروني تتويجا للعديد من النصوص التنظيمية التي سبقت صدوره على مستوى قطاع وزارة الداخلية اين ظهرت عدة قوانين وتنظيمات خاصة بالوثائق البيو مترية منها:

- القرار المؤرخ في 2010/10/17، يحدد المواصفات التقنية لمستخرج عقد الميلاد الخاص باستصدار بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر.
- القرار المؤرخ في 25/ 2011/05، يتعلق بملف طلب بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر.
- القرار المؤرخ في 2011/12/26، يحدد المواصفات التقنية لجواز السفر الوطني البيو متري الالكتروني.
- القرار المؤرخ في 2011/12/26، يحدد تاريخ بداية تداول جواز السفر الوطني البيو متري الالكتروني.
- القانون رقم 14-03 المتعلق بسندات ووثائق جواز السفر.

ومما لاشك فيه أن عصرنة الإدارة تهدف في النهاية لتقديم الخدمات للجمهور بشكل لائق وبمواصفات تتفق مع التقنيات الحديثة ووجود وسائل تكنولوجية التي يحتاجها المكتب الالكتروني لتبسيط العمل الإداري، وهذا ما يحقق سهولة في انجاز المعاملات الخاصة، والذي يستدعي تأمين أجهزة الحاسب الالي وربط شبكات الحاسوبية السريعة

والأجهزة المرفقة معها وتأمين وسائل الاتصال الحديثة، بمعنى لابد أن تعمل على تطوير شبكات الاتصالات ومعدات وأنظمة البيانات و البرامج، واستخدام التكنولوجيا الرقمية في الجهات الحكومية لتطوير الطاقات والقدرات اللازمة لإنجاز المشروع الإدارة الالكترونية تحت برنامج التطوير الفني.

3.3. مقاربة عصرنة الإدارة:

في إطار سياسات الدولة الهادفة والمنجزة لتبسيط وتحسين وترشيد العمل الإداري وجعله يتميز بالفعالية، قامت الجزائر في تطبيق وتسريع وتيرة عصرنة الإدارة الجزائرية من خلال جملة من التدابير والتي تتمثل في استعمال الوسائل التكنولوجية الحديثة وتجسدت في ذكرنا للبعض منها تمثلت فيما يلي:

- تخفيف اجال منح جواز السفر البيو متري، حيث تم تداول أول جواز السفر بيو متري الكتروني بداية من تاريخ 5 يناير سنة 2012 (https://bit.ly/3hJcs6L)، وبطاقة التعريف الوطنية البيو مترية وهي بطاقة رقمية تكون مدة صلاحيتها مدى الحياة، وتتمثل هذه التدابير في صدور مرسوم تنفيذي في جويلية 2015، يتضمن اعفاء المواطن من تقديم وثائق الحالة المدنية المتوفرة بالسجل الوطني الالي للحالة المدنية، بهدف التخفيف من حجم الإجراءات الإدارية (بوعمامة و رقاد، 2014، صفحة 43)، حيث الزم هذا المرسوم الولايات والدوائر والبلديات والوزارات ومختلف الإدارات العمومية التابعة لها بعدم الاشتراط من المواطن تقديم وثائق الحالة المدنية.
- احداث اجراء جديد يمكن من خلاله للمواطن استخراج بطاقة التعريف البيو مترية من البلدية عوضا من مصالح الدائرة، حيث تم تخصيص لهذا الغرض عدة مكاتب على مستوى مصلحة البيو متري: وهي مصلحة تابعة لمكتب التقنين والشؤون العامة، وضعت حيز الخدمة الأرضية تطبيقا لتعليمات وزير الداخلية والجماعات المحلية، وفقا لما جاء في البرقية رقم 23532 المؤرخة في 2015/11/04، مجهزة بكل الوسائل الضرورية التي تساعد الموظفين على أداء مهامهم.
- ناهيك عن خدمات جديدة تتمثل في طلب بطاقة التعريف الوطنية البيو مترية للأشخاص المتحصلين على جواز السفر البيو متري، حيث بإمكانهم طلبها مباشرة عبر موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية، دون التنقل الى مصلحة الوثائق البيو مترية (https://bit.ly/3fvbDM3)، وهذا يدخل في إطار مشروع البلدية الرقمية التي تم احداثها في الجزائر مع مطلع2018، حيث تم اعتماد نظام رقمي يسمح للمواطن بتقديم طلبه المتعلق باستخراج بطاقة التعريف البيو مترية أو جواز السفر دون التنقل الى مصالح البلدية.
- ومن اجل تسهيل الإجراءات وتقليص التكاليف تم تطبيق التسجيل الالكتروني في تسجيلات الحج أثناء المواسم.
- كما شمل تحسين الخدمات العمومية وتقريب المرفق العمومي من المواطن جهاز العدالة أيضا حيث أصبح استخراج صحيفة السوابق العدلية رقم 3 وشهادة الجنسية عبر الانترنيت واستفاد من هذه الخدمات أيضا الجالية الجزائرية المقيمون بالخارج من خلال تمكينهم من سحب صحيفة السوابق العدلية وشهادة الجنسية الجزائرية من الممثليات الدبلوماسية والقنصلية الجزائرية بالخارج، تنفيذا لاتفاقية موقعة بين وزارتي العدل والشؤون الخارجية (تعليمة وزارية رقم 1599، 2011، صفحة 1).
- كم تم الانطلاق الرسمي للمرصد الوطني للمرفق العام في 19 مارس 2016، المتعلق أساسا بإصلاح اليات المؤسسات عبر مختلف القطاعات، وذلك سعيا من الحكومة الى مواصلة عصرنة خدمات المرفق العمومي من خلال الاستجابة لتطلعات المواطن ومقتضيات التطور التكنولوجي والتمدن والحداثة (عليوة، 2016)

وبناءا على هذه الإنجازات والمقاربات الحديثة فإن تبسيط الإجراءات يكتسي أهمية بالغة في مجال العمل الإداري حيث يعتبر عنصرا جديدا وحديثا ووسيلة فعالة لمواكبة التغيرات العلمية من اجل تيسير وترشيد العمل داخل الإدارة، مما ينعكس إيجابيا على مستوى تقديم الخدمات الى المواطنين وبالتالي تقريب الإدارة من المواطن وتحسين الخدمة العمومية.

خاتمة:

لقد حظي موضوع تبسيط الإجراءات والشكليات الإدارية بعناية قانونية، حيث أن هناك العديد من المحاور الأساسية التي عالجتها مختلف الاليات القانونية، حيث أن هناك العديد من المحاور الأساسية التي عالجتها مختلف الاليات القانونية للعمل على تخفيفها، حيث أنها شكلت وبحق هذه الأخيرة محور اهتمام وانشغال بارزين نحو إرساء معالم لحياة مرفق عمومي أكثر بساطة.

لقد كان الهدف الأول من هذا الاهتمام القانوني هو تحسين سير ونجاعة المرفق العمومي الذي تقوم عليه حياة المواطن، لأن الدولة في نظر المواطن أولا وقبل كل شيء هي مرافق عامة الذي يوفر له يوميا الرخاء والطمأنينة والهدوء والامن، في مقابل ما يجده المواطن من تعقيد الإجراءات الإدارية من جهة وبطؤها من ناحية أخرى، بغية تحقيق مصالحه ونظرا لأهمية تبسيط الإجراءات الإدارية في تحسين خدمة المواطن، وبالتالي تغيير نظرته للمرفق العمومي السائد فقد شكلت العملية محور تركيز واهتمام شديدين في ظل ما عرف بمحاربة ظاهرة البيروقراطية.

وما يمكن استنتاجه في بدراستنا أن الإدارة الجزائرية مازالت تعاني من أزمة حقيقية في أداء الخدمات، والتي أثرت على نظرة المواطن للمرفق العام على وجه الخصوص والإدارة بصفة عامة، وهي أزمة تتعلق أساسا بنوعية الخدمات العمومية المقدمة من جهة وبالطابع السلوكي للموظفين العموميين الذي يقومون بتسيير هذه الخدمات من جهة أخرى، وهو وضع يجعل إعادة النظر في تخليق الحياة العمومية داخل هذه المرافق أكثر من ضروري ومسألة جوهرية يجب عدم إغفالها نظرا لدورها الكبير في التقليل من مظاهر البيروقراطية ويكون ذلك من خلال إعداد ميثاق أخلاقيات المهنة.

ورغم المساعي المبذولة بقيت النتائج غير كافية وصاحب ذلك تذمر وانتقاد مستمر من قبل المواطنين لمعظم المجهودات والمحاولات التي مست تحسين نوعية الأداء الإداري، فإن انفتاح الإدارة على المواطن يتطلب القيام بمساعي عديدة وهو ما تعكسه المحاولات الجديدة لإصلاح الخدمة العمومية، والتي لا يمكن انكار أهمية بعض المضامين المهمة التي جاءت بها، والتي قلصت في بعض جوانبها من حدة البيروقراطية، وساهمت في التخفيف من العديد من الإجراءات الإدارية التي طغت على الحياة الإدارية، ومن أجل التكيف مع متطلبات التسيير الحديثة القائمة على الفعالية والنجاعة، وتمكين العنصر البشري باشرت السلطات العمومية في الجزائر جملة من الإصلاحات الإدارية والمؤسساتية والهدف منها الوصول الى الرشادة الإدارية، بواسطة استراتيجيات متعددة.

لكن كما سبق وقلنا فإنه مع ذلك تبقى مجرد محاولات تفتقد الى نسق أو استراتيجية تسير عليها بحيث تكون النتائج المتوقع الحصول عليها على المدى الطويل أي إصلاحات تتميز بطابعها المستمر وليس مجرد إصلاحات ظرفية تكون بمناسبات محددة، وأخيرا فإن نجاح أي إصلاح يبقى مرهونا بتكاتف جميع الأطراف بحيث يلعب فيها المرتفق بصفته مواطن بالدرجة الأولى دورا جوهريا في عملية الإصلاح وبالخصوص اشراكه فيما يخص السياسات العمومية التي تعد وتنفذ في هذا الإطار.

التوصيات:

من خلال الورقة البحثية التي تم عرضها نورد مجموعة من التوصيات الهامة والمتمثلة أساسا فيما يلي:

- تعميق الوعي لدى المواطن بمفهوم العصرنة والأساليب الإدارية الحديثة بما فيها الإدارة الالكترونية وأهميتها من خلال تنظيم أيام دراسية، الندوات، المحاضرات، ورش العمل لعرض جوهرها والتعريف

بالتقنيات الحديثة الضرورية لقيامها، بحيث يكون المواطن على علم بكل ما يجرى داخل المرافق العمومية، وهذا ما يجعل المواطن قريب من الإدارة.

- إعادة بناء الهياكل التنظيمية والإجراءات الإدارية بما يتوافق مع متطلبات العصرنة.
- إيجاد حلول لمشاكل وللمعوقات التي يمكن أن تكبح سير العمل الإداري وتزيد من التعقيدات الإدارية.
- القيام بالدورات التكوينية، وورشات وأيام تدريبية للموارد البشرية تماشيا مع أحدث التطورات التكنولوجية بهدف رفع كفاءة، وفاعلية وجودة أداء العمل، وتيسير الحياة الإدارية في خدمة المواطن.
- اصدار التشريعات اللازمة لتقريب الإدارة من المواطن وتنظيمها وفق إطار قانوني.
- تعد الرشادة الإدارية مقاربة فعالة لتحسين الأداء وتحقيق التنمية الإدارية في الجزائر عن طريق اعتماد المشاركة والشفافية في تسيير الشؤون العمومية الفعالية في الأداء الإداري، وتبسيط الإجراءات الإدارية وتفعيل الشراكة بين مؤسسات الدولة (الإدارة العامة) ومختلف الفواعل الجدد، وعصرنة الإدارة العمومية والمساهمة في تحقيق التنمية الإدارية.
- رغم الإصلاحات التي انتهجتها الجزائر قصد عصرنة وترشيد الإدارة العمومية وتقريبها من المواطن، إلا أنها بعضها لم يفعل والبعض الاخر بقي دون المستوى المطلوب.
- رغم الجهود التي تقوم بها الجزائر لتحسين الخدمات للمواطن إلا أنها لا تزال تفتقر الى ترسيخ فكرة المواطنة والمشاركة عند افراد المجتمع، وبقيت ثقافة عدم الثقة بين الدولة والمواطن بصفة عامة.

قائمة المراجع:

أولا– توثيق الكتب

- الاعرجي عاصم. (1988). *نظريات التطور والتنمية الإدارية*. بغداد: وزارة التعليم العالي.
- جرادات اسامة. (2008). *تبسيط إجراءات العمل- الأساليب والاليات* (الإصدار 2). القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
- السقاف أنور عبد الحميد. (2010). *تبسيط الإجراءات وعقلية تدبير المنظمات*. الإسكندرية: مكتبة الوفاء القانونية.
- الصريفي محمد. (2007). *تبسيط الإجراءات*. الإسكندرية: مؤسسة حورس الدولية.
- محمد حسن دينا وفاء. (2015). *المواطنة الفعالة كمدخل لتحسين الأداء في الجهاز الحكومي*. القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
- الكابد زهير عبد الكريم. (2003). *الحكمانية قضايا وتطبيقات*. القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
- وردم علي باتر محمد. (2003). *العالم ليس للبيع: مخاطر العولمة على التنمية المستدامة* (الإصدار 1). الأردن: الاهلية للنشر والتوزيع.

ثانيا – توثيق الدوريات والملتقيات

مجلات والجرائد ومنشورات:

- احمد صقر عاشور. (1406 هـ). نظرة مستقبلية لاستراتيجيات الإصلاح الإداري في الوطن العربي. (ناصر محمد الصائغ، المحرر) *الإدارة العامة والإصلاح الإداري في الوطن العربي*، 1114.
- الايوبي نزيه. (بلا تاريخ). أنماط وتوجيهات الإدارة العامة في الوطن العربي. (ناصر محمد الصائغ، المحرر) *الإدارة العامة والإصلاح الإداري في الوطن العربي، 53*.
- بوعمامة العربي ، و رقاد حليمة. (ديسمبر ، 2014). الاتصال العمومي والإدارة الالكترونية رهانات ترشيد الخدمة العمومية. *مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية العدد 09*، 43.
- عصفور أحمد شاكر. (بلا تاريخ). *مجلة الادارة العامة*، ص 242.
- عليوة عبد الحق. (02 جانفي ، 2016). سنة تسريع وعصرنة الإدارة لتحسين الخدمة العمومية 2015. *جريدة الاحداث (قسم الاخبار الوطنية والسياسية، الإصدار جزائري)*. تاريخ الاسترداد 08 01، 2020، من www.Elahdath.net/national/6504
- لبوخ محمد ، و حسيني ليلى. (2014). *بيروقراطية الإدارة الرشيدة وعلاقتها بالحكم الراشد في الجزائر*. مجلة أكاديميا.
- منشورات المنظمة العربية للتنمية الادارية. (2009). (صفحة 3). القاهرة: OECD منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية.

تعليمات وزارية:

تعليمة وزارية رقم 1599. (25 ماي، 2011). *الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة الداخلية والجماعات المحلية*، صفحة 1.

ثالثا– توثيق المواقع الالكترونية

- https://bit.ly/33Ym8Ch. (12 12، 2020). *تشخيص الاختلالات الرئيسية في علاقة الإدارة مع المواطنين*. تم الاسترداد من https://bit.ly/33Ym8Ch: https://bit.ly/33Ym8Ch

- https://bit.ly/3fvbDM3. (بلا تاريخ). تاريخ الاسترداد 12 11، 2020، من موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية: http://www.interieur.gov.dz
- https://bit.ly/3hJcs6L. (بلا تاريخ). *https://bit.ly/3hJcs6L*. تاريخ الاسترداد 02 11، 2020، من موقع بوابة المواطن: https://bit.ly/3hJcs6L
- https://bit.ly/3ovaMz4. (17 09، 2020). *https://bit.ly/3ovaMz4*. (يونس بورنان، المحرر) تم الاسترداد من https://bit.ly/3ovaMz4

رابعا – المراجع الأجنبية:

الكتب:

- Austin Bonnie J, B. E. (2007). *Administrative Simplification Project : case study Concil for Affodable Quality Health Care (CAQH).* Washington, D.C.: Academy Health.
- Brown, E. H., & Disciotte, D. a. (1993). *The effective local government manager*.

المواقع الالكترونية:

- https://bit.ly/3ouG0q6. (2020, 12 12). *la reforme de l'administration en Algérie*. Récupéré sur https://bit.ly/3ouG0q6: https://bit.ly/3ouG0q6