واقع ورهانات الاتصال الخارجي بالجماعات المحلية.

The reality and challenges of external contact with local groups.

ط.د.حدة قرعيش*[1] د. نصير لعرباوي[2]

1- **جامعة سطيف 02، الجزائر** nacir_larb@yahoo.fr

2- **جامعة سطيف 02، الجزائر** hada_1987@yahoo.com

تاريخ الاستلام:2020/07/26 تاريخ القبول:2021/02/18

الملخص:

سنتطرق في هذه الورقة البحثية إلى موضوع الإتصال الخارجي ومدى فعاليته كنظام اتصالي بالإدارة المحلية، من خلال تقديم رؤية حول كيفية تعامل موظفي الإدارة المحلية تجاه المواطن عند تقديمهم للخدمة العمومية، وكذا وجهة نظر هذا الأخير حول هذه المعاملة، كما سنبين أهمية الإتصال الخارجي في ترقية نوعية الخدمات المقدمة، بإعتبار أن معظمها لا ترقى لتطلعات المواطن، وبالتالي فإن هذه الوضعية تتطلب إعادة النظر في طرق وأساليب التواصل مع المواطنين، والإعتماد على أساليب فعالة تستجيب لأنماط التسيير المعاصرة، ومن النتائج المتوصل إليها ضرورة إشراك المواطن في تسيير شؤونه المحلية، من خلال المبادرة بأفكار واقتراحات من شأنها أن تحسن الخدمة العمومية.

الكلمات المفتاحية: الإدارة المحلية- الجماعات المحلية- الاتصال- الاتصال الشخصي- الاتصال الخارجي.

Abstract:

In this research paper, we will address the topic of external communication and its effect as a communication system on the local administration. We are providing a view on how public service employees deal with citizens, and how citizens react to it .Considering that most of the provided public services have not come up to the expectations and aspirations of the citizens, methods and ways of communication with citizens should be reviewed and evaluated. We will show here the importance of external communication and reliance on effective communication methods that respond to contemporary management in improving the provided public services. We have found that the implication and the involving of the citizens in the local management

* ط.د.حدة قرعيش، المؤلف المرسل

could initiate new ideas and proposals that would improve the public service efficiency and embellish its image

Keywords: Local administration; Local groups; communication; personale contact; external contact.

مقدمة:

يعتبر تقريب الإدارة من المواطنين من المبادئ الأساسية والمفاهيم التي عرفت تداولا كبيرا ، كون العصر الحديث أضحى يقيم نشاط الإدارة المحلية انطلاقا من قدرتها التواصلية مع المواطن، من خلال مدى إنسياب المعلومات ودقتها وسرعته وحسن الإستقبال والإستجابة لمطالبه، ورغم المجهودات التي قامت بها الدولة الجزائرية في تدعيم سياسة إنفتاح الإدارة المحلية، لتجاوز أزمة التواصل بين المواطن والإدارة المحلية، إلا أنه لايزال يسجل بعض التجاوزات في العلاقة والتي تتجلى من خلال سوء الإستقبال، عدم رضاهم عن مستوى الخدمات المقدمة لهم وعدم التكفل الفعلي بجل المطالب ذات الطابع الإجتماعي مع إعتماد هذه الأخيرة على سياسة التماطل.

وبناءا على ما سبق يمكن طرح التساؤل التالي: ما واقع الاتصال الخارجي لدى الجماعات المحلية وما المأمول منه؟

ويندرج تحت هذا السؤال الأسئلة الفرعية التالية:

01-ماهو وضع إدارة الجماعات المحلية في الجزائر ؟

02-ما مدى فعالية الإتصال الخارجي بالإدارة المحلية الجزائرية؟

03-ماهي الرهانات التي تواجه الإتصال الخارجي بالإدارة المحلية؟

ومن خلال هذه الورقة البحثية سيتم التطرق للعناصر التالية:

1: الإدارة المحلية.

2: وضع إدارة الجماعات المحلية في الجزائر وأداؤها.

3: واقع الاتصال الخارجي بالإدارة المحلية.

4: رهانات الإتصال الخارجي بالإدارة المحلية.

1: الإدارة المحلية:

1-1- مفهوم الإدارة المحلية:

تتعدد مفاهيم الإدارة المحلية تبعا لإختلاف وجهات نظر الفقهاء والمفكرين، من حيث نظرتهم لزاوية معينة مبنية على فلسفة فكرية وسياسية وقانونية للدولة.

يعرفها أحد الباحثين" بأنها مجلس منتخب تتركز فيه الوحدة المحلية ويكون عرضة للمسؤولية السياسية أمام الناخبين سكان الوحدة المحلية، ويعتبر مكملا لأجهزة الدولة"

يعرفها فؤاد العطار بأنها توزيع وظيفة الإدارة بين الحكومة المركزية وهيئات منتخبة أو محلية تباشر اختصاصاتها تحت إشراف الحكومة ورقابتها" (الطعامنة، 2003، صفحة 8).

وعرفها الشيخلي" بأنها أسلوب من أساليب التنظيم الإداري للدولة، تقوم على فكرة توزيع النشاطات والواجبات بين الأجهزة المركزية والمحلية، وذلك لغرض أن تتفرغ الأولى لرسم السياسة العامة للدولة، إضافة إلى إدارة المرفق القومية في البلاد وإن تتمكن الأجهزة المحلية من تسيير مرافقها بكفاءة وتحقيق أغراضها المشروعة .

ويعرف الزغبي "الإدارة المحلية على أنها "أسلوب الإدارة بمقتضاه يقسم إقليم وحدات ذات مفهوم محلي، تتمتع بشخصية اعتبارية ويمثلها مجالس منتخبة من أبنائها لإدارة مصالحها تحت إشراف ورقابة الحكومة المركزية (الطعامنة، 2003، الصفحات 8-9)

ويعرف بوجمعة بوعزاوي: المركزية الإدارية (الجماعات الترابية): بأنها النظام الإداري الذي يقوم على تحويل اختصاصات ووظائف إدارية من الإدارة المركزية إلى وحدات إدارية أخرى إقليمية (الجهة والجماعات الحضرية والقروية)، أو مصلحية

(المؤسسات العامة) ممتعة بالشخصية المعنوية، مع خضوعها لقدر معين من رقابة الإدارة المركزية (بوعزاوي، 2013).

وعرفت بأنها فرع من فروع الإدارة العامة للدولة، يهتم بالمشاركة في إدارة الشؤون العامة، في كل إقليم بمعرفة ممثلين عن المجتمع المحلي (عودة المعاني، 2010).

لذلك فالحكم المحلي يوجد حيث تتوفر أجهزة إدارية محلية ووحدات إدارية محلية تتولى تصريف الشؤون المحلية في حدود السلطات المخولة من الحكومة وفي إطار الدستور (الشيخلي، 2001).

كما أن اللامركزية الإدارية هي مسار تستطيع الدولة من خلال مبادرتها إعطاء إستقلالية اوسع للجماعات المحلية ومنه تنسحب الدولة تدريجيا من مجالات محددة لصالح الجماعات المحلية، مما يكسب هذه الأخيرة كفاءة تسيير شؤونها (Barbier, 2003).

1-2-أركان الإدارة المحلية:

تغير الدور الذي تلعبه الوحدات المحلية في المجتمع بفعل التغيرات المحلية والدولية، مما أدى إلى تشعب وظائف الدولة وإتساع مجالات نشاطها وإشرافها وتوجيهها وإدارتها لقواعد العمل ونشاط وتهيئة المناخ، مما فرض عليها إسناد مهام لوحدات محلية هي الجماعات المحلية.

ومن خلال التعاريف السابقة التي تعرف الإدارة المحلية بأنها نظام لامركزي نجده يقوم على ثلاثة أركان، تمثل الإعتراف بوجود مصالح مميزة، وبوجود هيئات محلية مستقلة، خضوع هذه الأجهزة لوصاية السلطة المركزية فسنتناولها بنوع من الشرح والتوضيح كما يلي:

أ. الإعتراف بوجود مصالح محلية متميزة :

تطبيقا لفكرة توزيع الإختصاص تتولى الأجهزة المركزية القيام بمهام معينة أصطلح على تسميتها بالمهام الوطنية، كشؤون الدفاع والأمن والخارجية ورسم السياسات العامة في مجال التربوي والإقتصادي والتعليم العالي وغيرها، وترك بقية المهام لتسيير وتدار من قبل الأجهزة المحلية.

وبالرغم من الصعوبة التي تلقاها الفقه في وضع معيار للفصل بين المهام الوطنية والمهام المحلية، خلص إلى أنه متى اتصلت المهام بإقليم واحد كنا أمام شؤون محلية كشؤون المواصلات والسكن وغيرها ومتى كانت تخص مجموع المواطنين وكل المناطق فهي من شؤون السلطة المركزية، وكان نتيجة هذا التنوع بروز مصطلح الشؤون البلدية والشؤون الإقليمية والوطنية (بوضياف، 2007).

ب. الإعتراف بوجود هيئات محلية مستقلة ومنتخبة:

ويقصد بهذا الركن استقلال الهيئات المحلية والمصلحية عن السلطة المركزية مما يخولها حق اتخاذ القرار وتسيير شؤونها بدون تدخل من الجهاز المركزي، حيث يقتضي توافر هذا الركن الإعتراف للوحدة الإدارية المحلية بالشخصية المعنوية ليتم الإعلان الرسمي لفصلها من الدولة.

فالبرغم من وجود نقاش في الفقه مفهوم الإستقلال للهيئات المحلية وأدواته القانونية، إلا أن العبرة من ضمان الإستقلالية لا تمكن من الفصل الوظيفي وتوزيع الإختصاص بين الأجهزة المركزية والأجهزة المحلية، وإنما العبرة أساسا تكون في شكل الهيئة المديرة على المستوى المحلي، هذه الأخيرة ينبغي أن تتكون من منتخبين حتى نضمن عدم تبعيتهم للسلطة المركزية، لذلك قال موريس هوريو" إن اللامركزية تميل إلى إحداث مراكز إدارية عامة مستقلة يعين أشخاصها عن طريق الإنتخاب ليس بهدف إختيار أفضل السبل لإدارة الوحدات المحلية، وإنما من أجل مشاركة أكثر ديمقراطية للمواطنين".

فمن خلال قول موريس هوريو يتضح أن الإنتخاب هو الضمانة الأساسية والوسيلة المثلى لتحقيق الديمقراطية، مما تفرض مشاركة الشعب في تسيير الشؤون المحلية عبر مجلس منتخب، والقول بخلاف ذلك يجعل تدخل السلطة المركزية في الشؤون المحلية، وهو ما يفقد في النهاية الغاية من وجود هيئات محلية مستقلة.

ج- خضوع الأجهزة المستقلة لوصاية السلطة المركزية:

إذا كانت اللامركزية الإدارية ممثلة في الإدارة المحلية هي صورة الإدارة الذاتية التي تمكنها من تسيير شؤونها بنفسها دون الحاجة للرجوع للسلطة المركزية، فإنه بالرغم من الإستقلال الذي لا يصل إلى حد الإنفصال بين الإدارة المحلية والدولة فإن العلاقة تبقى قائمة بينهما بموجب نظام يعرف بالوصاية الإدارية والتي يقصد بها مجموع السلطات التي يقررها القانون لسلطة عليا على أشخاص الهيئات اللامركزية وأعمالهم بقصد حماية المصلحة العامة وهو آداة قانونية دائمة ومستمرة بين الأجهزة المستقلة والسلطة المركزية، كما أنه يكفل للهيئات المستقلة حقها في إتخاذ القرار بالكيفية والحدود التي رسمها القانون.

1-3-خصائص الإدارة المحلية:

تعتبر الإدارة المحلية الأقرب للمواطن فهي الأقدر على فهم إحتياجاته وطرق تلبيتها، فهي تمارس الكثير من الشؤون الخاصة بالسكان، فهي تساعد على تبسيط الإجراءات والقضاء على الروتين الإداري، الأمر الذي يجعلها تتميز بخصائص عن الإدارة المركزية من أهمها:

-قربها من الأفراد يجعلها تصل إلى أعماق حياتهم السياسية والإجتماعية والإقتصادية.

-هدفها تنمية المجتمعات المحلية لتوفر للفرد معيشة أفضل.

-تعمل على تكييف النظام الإداري ليلائم الأفراد دون تطويع الأفراد ليتكيفوا مع الإدارة.

-إشتراك الأفراد في إدارة الأمور ذات الأهمية المحلية لأن الأفراد أقدر على معرفة حاجاتهم وكيفية تلبية هذه الإحتياجات.

-تعتبر مدرسة للتربية السياسية للأفراد لإعداد القيادات السياسية الصالحة .

-تدعيم الروابط الإجتماعية بين أبناء المجتمعات المحلية وتوفير أسباب التنمية الإجتماعية السليمة وخاصة في مجتمعات المدينة التي يعاني فيها السكان من ضعف الشعور بالإنتماء إلى المجتمع، بالإضافة إلى تغيير أنماط العلاقات الإجتماعية بين الأفراد.

-إثارة الحماس والتنافس بين أفراد المجتمعات المحلية المختلفة لتحقيق أكبر قدر من النهوض بمجتمعاتهم معتمدين في ذلك على جهودهم الذاتية.

1-4-مقومات الإدارة المحلية:

يعتبر نظام الإدارة المحلية أسلوبا بمقتضاه يقسم إقليم الدولة إلى وحدات ذات مفهوم محلي، مع احتفاظ الحكومة أو السلطة المركزية بحق الرقابة على الإدارة المحلية وتتكون هيئات الإدارة المحلية من ثلاث أجهزة أو ثلاث سلطات هي:

-السلطة التقريرية.

-السلطة التنفيذية.

-السلطة الرقابية.

وتتمثل السلطة التقريرية في المجالس الشعبية المحلية والتي هي سلطة التشريع على المستوى المحلي.

أما السلطة التنفيذية: فهي مجموع الموظفين الإداريين والفنيين والماليين العاملين في الإدارة المحلية.

أما السلطة الرقابية: فتتمثل في رقابة السلطة المركزية على كل أعمال الأجهزة المحلية (مصطفى محمود، 2005).

1-5-وظائف الإدارة المحلية:

يعتبر نظام الإدارة المحلية من أكثر الوسائل فعالية وكفاءة في الآداء وتقديم الخدمة العمومية المحلية، لأنه بخلاف النمط المركزي في الإدارة، فهو يتميز بخاصية الحساسية، أي تأثره بآراء وانتقادات السكان المحليين(Greff, 1992) .

كما تختص الإدارة المحلية بوجه عام بجميع المسائل ذات الأهمية المحلية وتشتمل مختلف الخدمات الإجتماعية والتعليمية والصحية والوقائية والثقافية والعمرانية والمرافق العامة (الإدارية، 1999) ومن الطبيعي أن تقسم المهام الإدارية طبقا لمؤديها، أي المهام التي تؤدى بكفاءة وفعالية محليا لابد وأن تستند إلى الإدارة المحلية، وبالتالي المهام التي يمكن أن تؤدى بفاعلية على المستوى المحلي تسند إلى مستويات أعلى من الإدارة، وللإدارة المحلية وظيفتين أساسيتين هما (قضب، ديسمبر 2000).

الوظيفة التنموية: وهي المسؤولة عن تحقيق التنمية الإقتصادية والإجتماعية من خلال إدارة عملية التنمية المحلية ويمكن تقسيمها إلى: وظائف مرتبطة بإحتياجات السكان المباشرة ووظائف مرتبطة بالتخطيط المستقبلي والتنمية.

الوظيفة السياسية:

- تحقيق الديمقراطية السياسية محليا عن طريق التمثيل العادل لأفراد المجتمع في المؤسسات السياسية.

- دفع السكان المحليين إلى المساهمة والمشاركة الفعالة في أداء وممارسة دورهم السياسي.

- تدريب القيادات السياسية على كيفية قيادة المجتمع.

2: وضع إدارة الجماعات المحلية في الجزائر وأداؤها:

إن الجماعات المحلية تعاني من أزمة حادة ومزمنة، بحيث لم توفق في الكثير من المجالات لأسباب عديدة، لاسيما في إشراك المواطن في تسيير الشؤون العمومية

ولا في تحقيق الديمقراطية المرجوة ولا في تجسيد دولة القانون ولا في تقديم الخدمات الكثيرة المنتظرة للمواطن وهذا مس بمصداقيتها وتصدعت العلاقة بين المواطن ودولته، لأن رئيس البلدية يعتبر ممثلا للدولة وللمواطنين، إلى غير ذلك مما يبين ابتعاد الجماعات المحلية عن الغايات والأهداف والمقاصد التي وجدت من أجلها (مجلس الأمة، 2002) ويمكن ذكر بعض الأسباب والظروف التي أدت إلى هذه الوضعية في النقاط التالية:

1-ضعف وعدم تناسب الوسائل المادية والبشرية وضخامة وتعدد وتعقد الإختصاصات، من ذلك:

-ضعف التأطير على المستوى المحلي .

-جهل الهيئات المسيرة بقواعد التسيير ونظمه.

عدم وجود ثقافة سائدة خاصة بالإدارة المحلية.

وانطلاقا من الإرث الاستعماري ومرورا بالأوامر والمراسيم التنظيمية وصولا إلى القانون رقم 10/11 المؤرخ في 22-06-2011 المتعلق بالبلدية والقانون رقم 07/12 المؤرخ في 21-02-2012 المتعلق بالولاية، لوحظ بأن الإدارة المحلية في الجزائر خلال ما يزيد عن أربعين سنة مرت بمرحلتين، الأولى تميزت بالشغور الكبير على مستوى الوظائف الإدارية بإعتبارها كانت في الفترة الاستعمارية حكرا على الفرنسيين، حيث عملت الدولة لسد الفراغ بتوظيف كل من يحسن الكتابة والقراءة يعني إنعدام الكفاءة العلمية والإدارية، من وجهة أخرى ونظرا لإعتماد النظام السياسي على الحزب الواحد (حزب جبهة التحرير) حتى في الهيئات الإدارية التابعة لها بما فيها الإدارة المحلية ما أعطى هذه الأخيرة الصبغة السياسية والقانونية وابتعادها عن المفاهيم الإدارية، وبهذا ابتعدت عن الأهداف الشرعية التي وضعت من أجلها، وكانت مجرد مؤسسة تقوم بترجمة وتنفيذ قرار السلطة على المستوى المحلي (أودية، 2008/2007)

وبالرجوع إلى إصلاح الإدارة المحلية لعام 1981 المتضمن تحديد صلاحيات البلدية والولاية في 16 قطاع هي الشبيبة والرياضة السياحة، الصحة، النقل والصيد البحري، العمل والتكوين المهني التربية، الصناعة والطاقة، المياه التخطيط والتهيئة العمرانية، الحماية والترقية الإجتماعية، الثقافة، التجارة، المنشآت الأساسية القاعدية الشؤون الدينية، الغابات واستصلاح الأراضي (بوضياف، 2007) الذي جاء لإبراز وتطوير دور البلدية والولاية، لتصبح أكثر قدرة على تلبية المواطن الجزائري على المستوى المحلي، حيث أن هذا الإصلاح لم يركز على أهم العوامل التي تساعد على تنمية قدرات البلدية في أداء وظائفها كالإستقلال المالي، والملاحظ للأهداف التي كانت تحققها الدولة كانت تقرر على ضوء الصراعات والمصالح أي أصحاب النفوذ والتأثير، وليس بشكل عقلاني وموضوعي، وهذا يرجع إلى دور القادة في اتخاذ قرارات (أودية، 2008/2007) النظام واستعداده لذلك، ما يعني أن المظهر البيروقراطي لايزال متجسدا في الإدارة المحلية الجزائرية تمثلت مظاهره في:

الروتين الإداري: هو نمط تنظيمي يوحد الأداء الوظيفي بصورة تتمثل فيها القرارات المتخذة في الحالات المتجانسة، وهو ما يعني التكرار الذي يعتبر ضرورة من ضرورات العمل بحيث لا يمكن للإدارة الإستغناء عنه، فهو يهدف إلى تسهيل أداء العمل ووضع قواعد عامة تطبق على كل حالة تتكرر بإستمرار على مستوى العمل الإداري، الأمر الذي يقلل الجهد الذهني للموظف وزيادة الفاعلية في إنجاز عمله، كما يفهم منه التخصص بمعناه العلمي، غير أنه أصبح مرض يهدد فعالية الإدارة الجزائرية بفعل انعدام الكفاءة العلمية، هذا ما يفسره التمسك الحرفي بالنصوص القانونية خوفا من الخطأ وهذا بدوره ينتج سخط المواطن من تعقيدات البيروقراطية .

الوساطة والمحسوبية: أي وضع الرجل الغير المناسب في وظيفة ما، مما يؤدي إلى عدم تحقيق الرشادة الإدارية، الأمر الذي خلق عدم الثقة بين الموطن والإدارة

مما ينفي الديمقراطية داخل الإدارة التي تعود جذورها للحزب الواحد الذي كان مهيمنا على السلطة ولم يتصور تقسيم السلطة مع أحزاب أخرى.

الرشوة: لها جذور تاريخية تمتد إلى الاستعمار الفرنسي، وهي نتيجة يتجه إليها المواطن بسبب التعقيدات والبيروقراطية التي يصادفها أثناء إجراء معاملاته الإدارية، كما أنها تجد القبول من الموظفين المسؤولين عن تأدية هذه المعاملات بسبب ضعف مرتباتهم.

3: واقع الاتصال الخارجي بالإدارة المحلية.

قبل التطرق إلى واقع الإتصال الخارجي في الإدارة المحلية ينبغي أن نشير إلى أنه تم الإعتماد على دراسات سابقة في معالجة موضوع واقع الإتصال الخارجي في الإدارة المحلية (أمير علي ، 2010-2011)، فالإتصال الخارجي يقصد به جهود الإدارة خارج المنشأة (المصري، 2000)في حين يعرفه البعض أنه مجموعة الخطوات التواصلية التي تقوم بها المؤسسة بهدف التواصل مع محيطها الخارجي فالوظائف الإنتاجية للمؤسسة لم تعد كافية ولم تعد تعطي المحدد الأساسي لعملها، إذ صار من اللازم مواكبة المجهود الإنتاجي بوظيفة تواصلية تستطيع من خلالها الإنفتاح على الشركاء والزبائن وخلق جو من الثقة وجو من الثقة معهم (Muchielliles, 2001).

وللإتصال الخارجي أي العلاقات التي تربط موظف الإدارة المحلية بالمواطن يتسم بمجموعة من الخصائص نذمر منها: أنه يعمل على تكوين صورة إيجابية عن المؤسسة، كما يعمل على تعريف الرأي العام بسياسة المؤسسة والخدمات والمنتجات وتقييمها لها من خلال ما يقوم به الإتصال الخارجي من شعارات وملصقات.

يقدم أيضا المعلومات التي يرغب الجمهور الخارجي في معرفتها وهذه المعلومات إما عن المنتج أو الخدمة عن طريق وسائل الإتصال الخارجي من شعرات وملصقات،

كما يساهم في تحقيق رفاهية المؤسسة أي أكثر من تحقيق الربح والكسب المادي من خلال تقنيات الإتصال الخارجي من أعمال خيرية ومساعدات مادية (دويدات، 1995، صفحة 284)

فمؤسسات الإدارة المحلية كغيرها من المؤسسات الجزائرية، تأثرت بالظروف والأوضاع التي عرفتها الجزائر بعد الإستقلال، وكانت ظروف صعبة واستثنائية، تميزت بغياب الموارد البشرية المؤهلة والقادرة على تسيير المؤسسات، فكانت عملية التسيير تخضع للإجتهادات الفردية، وتميزت أيضا بالعشوائية واللاعقلانية، وبعد إختيار الجزائر النظام الإشتراكي كخيار إستراتيجي وإيديولوجي لتسيير مؤسساتها، إختارت أيضا النمط الإتصالي الأحادي الإتجاه الذي يتوافق ويتناسب مع الخصائص التنظيمية في تسيير مختلف مؤسساتها، خاصة مؤسسات الإدارة المحلية، والذي كان معظمه من أعلى إلى أسفل أي في شكل أوامر وتعليمات أو توجيهات، وهو نمط يدل على المركزية التي تخضع لها إدارة الجماعات المحلية، وهو أثر على العملية الإتصالية بكل وظائفها، فعملية إنسياب المعلومات والبيانات تستغرق وقتا طويلا نظرا لمرورها بعدة إجرءات ومستويات إدارية،جراء احتكارها من طرف بعض الموظفين لأغراض شخصية أو مصلحية، مما ينعكس على أداء المؤسسة ككل.ويمتد ذلك إلى الخدمات التي توفرها للمواطن.

إن إنغلاق مؤسسة الإدارة المحلية على نفسها، وعدم مبادرتها لفتح قنوات اتصال مع المواطن، رغم أن مبرر وجودها هو تنمية المجتمع المحلي، إلا أن هذه العملية غالبا ما تخضع لإملاءات السلطات المركزية سواء من حيث التخطيط أو القرار، ولا تعتمد على التنسيق الفعلي مع قوى المجتمع المحلي لمعرفة طريقة التعامل مع قاصدي هذا المرفق العمومي وكيفية تلبية إحتياجاته ذات العلاقة بالواقع المعيشي، أي أنه لم تولي أية أهمية للإتصال الخارجي، كون الإتصال الذي يتم بين الإدارة المحلية وجمهور المجتمع المحلي، بمعنى آخر أنه ليس من أولوياتها،

لأن عملية التنمية المسؤولة عليها الإدارة المحلية تخضع لإعتبارات أخرى، منها تاريخية وأخرى علائقية وتمثيلية أي تعتمد على الشخصيات النافذة في السلطة وتنتمي لمجتمع محلي معين فتعمل على خدمته والتأثير على صناع القرار وتنتمي لمجتمع محلي معين فتعمل على خدمته والتأثير على صناع القرار لتبني مشاريع تنموية، إضافة إلى ذلك لعبت العوامل السياسية دورا في تحديد أنماط تسيير أنماط تسيير مؤسسات الإدارة المحلية، وبالتالي تحديد نمط الإتصال بهذه المؤسسات، بإعتبارها تجمع بين القوى السياسية الناشطة في المجتمع المحلي، والإدارة المركزية، وهو ما أثر سلبا على العملية الإتصالية، خصوصا في عهد الحزب الواحد، حيث تم تضييق الإتصال واحتكاره من طرف قلة تنتمي أغلبها إلى العائلة الثورية معتمدين على الشرعية التاريخية، مستغلين إنتمائهم وولائهم لنظام الحكم، إضافة إلى ذلك ساهم عامل الإحتكار في التأثير على العملية الإتصالية بإعتبار أن الخدمات العامة أغلبها تحتكرها مؤسسات الإدارة المحلية، مما يجعلها في وضعية غير تنافسية فلا تهتم بتحسين خدماتها ولا بترقية علاقاتها مع المواطنين، لأنها غير محفزة، وتعني بالنسبة للمواطن عدم توفر البديل فيضطر للتعامل معها رغم سوء الإستقبال والمعاملة، وكذا رغم الوقوف الكثير خاصة بالنسبة لكبار السن، إضافة إلى سياسة إرجع غدا، مما يولد الشعور بالإستياء وعدم الرضا، ثم تتطور هذه الوضعية إلى فقدان الثقة وما ينجر عنها فيما بعد مما يولد الشعور بالإستياء وعدم الرضا ثم تتطور هذه الوضعية إلى فقدان الثقة ويزيد في صعوبة التوافق اللذان يعدان شرطان أساسيان لتحقيق تنمية محلية فعالة

ومن بين الملاحظات التي أثارت إنتباهنا في مختلف مصالح وفروع الإدارة المحلية هو غياب اعوان الإستقبال والتوجيه مما يجعل المواطن في حيرة من أمره ويضطر للبحث عن المعلومة لدى أعوان الأمن ، وقد لا يجد المعلومات الكافية التي يحتاجها نظرا لغياب المختصين في ذلك، وهنا تتضح مؤشرات هذا الإهمال أكثر من خلال

السلوكيات والتصرفات الإتصالية الغير مقنعة والغير اللائقة أحيانا، مما يدل على غياب التكوين في كيفية التواصل، فالقائمون على الإتصال بالإدارة المحلية يتواصلون بطرق عشوائية تفتقد للضوابط والقواعد التنظيمية والأخلاقية التي تنظم هذه العملية، بإعتبارها تتم في مؤسسة رسمية وجدت لخدمة المواطن، فكثير من العمليات الإتصالية التي تتم داخل لا يوجد فرق بينها وبين الإتصال الذي يتم خارج المؤسسة وهي الصورة التي تعكس قيمة الإتصال كتابة اللوائح والتعليمات التي تحث الموظفين على حسن إستقبال المواطنين، وتوزيعها على المصالح والفروع التابعة لها، والتي لا يمكنها أن تغير من أفعالهم العفوية والغير التنظيمية وجعلها أفعال تنظيمية، وهو ما يدل على أن هذه المؤسسات تفتقد لثقافة تنظيمية تساعدها على تطوير آدائها وتواصلها مع المواطن، كما يتضح لنا أيضا أنها مؤسسات تفتقد لإستراتجية أو خطة عمل تعمل على تنفيذها وتجسيدها ميدانيا على المدى القصير أو المتوسط أو المدى الطويل وغياب الإستراتجية تعني غياب أهداف واضحة ودقيقة، وهو ما يعيق تنظيم العملية الإتصالية خاصة الخارجية التي تتم بين المؤسسة وجمهور المجتمع المحلي، لأنه من بين الشروط الأساسية لنجاح العملية الإتصالية هو وضوح الأهداف بدقة والتي تقودنا إلى تحديد الآليات والوسائل والأنماط الإتصالية الضرورية والمناسبة للإستراتجية المراد تحقيقها، مع إخضاعها للتقييم والتحيين بشكل دوري، والعمل على تصحيح الإختلالات التي تظهر، وعدم الإكتفاء بالإجراءات الشكلية والترقيعية التي لا تخدم العملية الإتصالية ولا تتطرق لمعالجة الأسباب الحقيقية الظاهرة والخفية والتي تمس كل مكونات العملية الإتصالية، مع التأكيد على ضرورة إشراك المواطن بشكل فعال في تهيئة ظروف نجاح العملية الإتصالية (كعوان).

4: رهانات الإتصال الإداري بالجماعات المحلية.

من خلال ما سبق يتبين لنا أن الغاية التي أنشئت من أجلها الجماعات المحلية، هي الحد من المركزية في التسيير، مع تمكين المواطن من قضاء مختلف مصالحه بسهولة، دون تنقله إلى الإدارات المركزية، كما أن مختلف إنشغالات المواطنين دفعت بالجماعات المحلية إلى إنتهاج التسيير المرتكز على النوعية مع تنمية الاهتمام بنوعية الخدمة، من أجل تجاوز تلك العلاقة القانونية التي تجمع المواطن بالإدارة المحلية.

بالرغم من النصوص القانونية المنظمة للعلاقة بين الإدارة والمواطن إلا أنه هذه الأخيرة مازالت بحاجة إلى المزيد من التنظيمات لتتجسد في الواقع سيما فيما يتعلق بالاتصال، ولعل أهم وأول هذه الإجراءات تكوين المكلفين في الإستقبال، في طرف المحادثة وتسجيل مختلف الإنشغالات وتنظيم حتى عملية الإستقبال، فالملاحظ أن المكلفين بالإستقبال عامل بسيط، دون أي مستوى تعليمي وغالبا ما يدخل في مناوشات مع المواطنين وعليه لابد من إعادة النظر في منصب المكلف بالإستقبال.

إضافة إلى ما سبق لابد من أخذ طبيعة شخصية المواطن بعين الإعتبار، فلابد من التناغم مع المواطن، مع التموضع في مكانه فمن قواعد معالجة الطلبات والشكاوي أي أن تتم قراءتها جيدا وأن نضع أنفسنا في مكان مرسلها وأن يتم تقدير كل ما فيها، فمهارة الإستقبال ترتكز عموما على:

المعرفة: يشمل خاصية في التحكم في المعلومة التي يفترض أنها تهم الجمهور.

المهارة :المقدرة على استيضاح الطلب أو الشكوى (فهمها بدقة وتوضيح محتواها بكل ابعاده الممكنة: النفسية، السوسيولوجية والتنظيمية).

الإستعداد الذاتي: يشكل تطوير واكتساب قابلية شخصية لإقامة العلاقة لدى الموظف أو المصلحة المكلفة بالإستقبال).

الكفاءة: يتمثل في القدرة على الترويج للمجموعة المحلية (بإستثمار المعارف العلمية خاصة في مجال الإتصال والعلاقات العامة ومعرفة كيفية إستغلالها أو تطبيقها في الواقع حسب مقتضيات الحالة المعاشة).

ولابد من الإشارة أيضا إلى أن ترقية تسيير المجموعة المحلية تبدو -في حد ذاتها- كأحد رهانات الإحترافية في الإستقبال فالأعوان المكلفون بالإستقبال هم أول من ساهم في بناء ونشر صورة المجموعة المحلية.

لابد من التفريق بين الشق الأمني والشق الإتصالي في وظيفة الأعوان المكلفين بالإستقبال والتوجيه الذين نلمس فيها الكثير من التداخل إلى درجة تماهي الشق الإتصالي وتغييبه، خاصة في جل الإدارات الجزائرية، حيث توكل مهمة الإستقبال والتوجيه إلى أعوان الأمن، الذين -مع الإحترام التام لشخصهم- لا يملكون أدنى المؤهلات اللازمة سيما في مجال الاستقبال والاتصال.

كما يرى البعض أن المشاركة في إسهام المواطنين بدرجة أو بأخرى في تصميم والإشراف على تنفيذ سياسات التنمية المحلية لا يجب أن تكون مشاركة زائفة أو مضللة تتمثل في مجرد المظهر الخارجي للمشارة أو إتاحة الفرصة للفرد لكي يتحدث دون أن يكون هناك مستمع لحديثه، أو مجرد مجموعة رمزية من الفوائد التي يعلن عنها أو الإستمتاع ببعض الأإدراءات لبعض الوقت ولكن المشاركة تعني المشاركة الحقيقية في كل جانب من جوانب الحياة، إنها تعني مشاركة فعلية وكاملة في كل أنشطة المجتمع.

وبناء على ما سبق يمكن القول بان علاقة الموطن بالإدارة المحلية هي علاقة منفعة، حيث تظهر في إستخراج الوثائق وإيداع ملفات أو الاستفسار حولها وهي علاقة مستمرة ومتكررة عبر الزمان والمكان، فالمواطن يقصد المجموعة المحلية كلما دعت الحاجة لذلك، للإستفسار عن تاريخ الإعلان عن مختلف الأنماط السكنية، أيضا للمطالبة بربط سكناتهم بمختلف الشبكات (المياه، الكهرباء والغاز)، لكن المهم

في كل هذا هو أن تكون الردود بخصوص مطالبهم واقعية وليست وهمية، فرئيس المجلس الشعبي البلدي، أو مسؤول الولاية، عندما يقدم ردا بخصوص أد المطالب المرفوعة، يجب أن يولي اهتمام وتكفل فعلي بالانشغال، حتى لا يترك المجال لتصعيد الاحتجاج من قبل المواطنين من جهة ومن جهة أخرى حتى لا يفقد المواطن ثقته في الإدارة المحلية، وهو الأمر الذي نلمسه بكثرة في الآونة الأخيرة.

الخاتمة:

الإتصال بين الإدارة المحلية والمواطن لا يستوجب دائما ردا إيجابيا بالنسبة لهذا الأخير ولا يتحقق بالتعليمات الآنية، وليس بالاستقبال بحفاوة وقاعات الانتظار المكيفة و لا الإبتسامة في وجه أخيك، وإن كان ذلك مطلوبا، لكنه لوحده لن يحقق الفعالية بل سينجو بها في الإتجاه المعاكس.

كما أن الإتصال بين الإدارة المحلية والمواطن لا يتحقق عن طريق الاجتماعات والملتقيات الدراسية وما شابه ذلك من محاولات الإستفادة من المجهودات الأكاديمية كتكوين المسؤولين المحليين، و لا هو حتى بما يقرأه في الكتب والنظريات، لكنه كل هذا في آن واحد بشكل متخصص ومدروس بالإستناد على المعرفة العلمية من جهة والتشخيص الواقعي من جهة أخرى لخلق آليات لتفعيل الاتصال بعيدا عن القرارات التي تتخذ بناءا على وجهات نظر أصحابها أو تبادل أطراف الحديث أو المرسلات بين من يعتبرون أنفسهم أوصياء على المجتمع وعارفين بتعقيدات الواقع قادرين على تنظيمه وتوجيهه.

1. قائمة المراجع:

2. أبو بكر مصطفى محمود. (2005). الإدارة العامة. الإسكندرية: الدار الجامعية.

3. أحمد محمد المصري. (2000). الإدارة الحديثة. الإسكندرية: مؤسسة شباب الجامعة.

4. المنظمة العربية للعلوم الإدارية. (1999). النمو الحضري في الوطن العربي-. المؤتمر الرابع عشر للشؤون الإجتماعية. جامعة الدول العربية.

5. أيمن عودة المعاني. (2010). الإدارة المحلية. عمان: دار وائل للنشر.

6. بوجمعة بوعزاوي. (2013). التنظيم الإداري. المغرب: دار أبي رقراق للطباعة والنشر.

7. حسام قضب. (ديسمبر 2000). تقسيم كفاءة وفاعلية الآليات المحلية لصناعة القرار في إدارة العمران الحضري. تحسين الظروف المعيشية من خلال التنمية الحرية المستدامة . المؤتمر العربي الإقليمي.

8. عبد الرزاق الشيخلي. (2001). الإدارة المحلية دراسة مقارنة. الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.

9. عبد الرزاق كعوان. (بلا تاريخ). الإتصال الخارجي في الإدارة المحلية وعلاقته بالخدمة العمومية. ص ص 4-5. الجزائر، جامعة البليدة 02.

10. عبد الفتاح محمد دويدات. (1995). سيكولوجيا السلوك الإنساني. بيروت: دار النهضة العربية.

11. عمار بوضياف. (2007). الوجيز في القانون الإداري. الجزائر المحمدية: جسور للنشر والتوزيع.

12. فاطمة الزهراء أمير علي . (2010-2011). الإتصال بين الإدارة المحلية والمواطن-دراسة حالة الدائرة الإدارية درارية- الجزائر أوت -سبتمبر 2010. رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجيستير في علوم الإعلام والإتصال، ص 138. قسم علوم الإعلام والاتصال.

13. مجلس الأمة. (17 10, 2002). مدى تكيف نظام الإدارة المحلية الجزائرية مع الحقائق الوطنية الجديدة. ص32. الجزائر.

14. محمد محمود الطعامنة. (2003). نظم الإدارة المحلية-. الملتقى العربي الأول للمنظمة العربية للتنمية الإدارية، (صفحة ص 8). سلطنة عمان.

15.مياسة أودية. (2008/2007). الفاعلية الإدارية في الإدارة المحلية الجزائرية. مذكرة ماجيستير-غير منشورة-، ص116. قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية-كلية العلوم السياسية-: جامعة الجزائر.

16. Barbier, V. (2003, 04 2). Service public local et dévloppement durable. revue d'économie régionale et urbain, p. p3.

17. Muchielliles, A. (2001). science de l'information et de la communication. Paris: édition hachette.

18. Greff, X. (1992). LA décentralisation. Paris: Ed,la découverte.