

دمقرطة الخدمات العامة Democratization Of public services

♦ مليكة بوصبيح

جامعة جيلالي الياس- سيدي بلعباس / الجزائر

malika.bousbai@yahoo.com

تاريخ النشر: 2021/12/28

تاريخ القبول: 2021/11/10

تاريخ الإرسال: 2018/10/27

الملخص:

تعتبر المشاركة شرط مسبق أساسي للحكم الديمقراطي، ووفقا للمفهوم التقليدي ارتبطت المشاركة الشعبية بأشكال النشاط السياسي وبصنع القرارات السياسية، ولم يعطي هذا المفهوم أهمية لمشاركة المواطنين في الإدارة العامة لاسيما في مجال تقديم الخدمات العامة وفي تحسين جودة الأداء على مستوى مؤسسات الدولة والتي تؤثر مباشرة على وضع السياسات وتنفيذها وتعد جزءا لا يتجزأ من الحكم الديمقراطي، ولذلك ستركز هذه الورقة على دراسة لزومية إضفاء الطابع الديمقراطي على الخدمات العامة من خلال تكريس المشاركة الشعبية في التسيير العمومي لمرافق الدولة من أجل تحسين أدائها من جهة وتعزيز الثقة بين المواطن والحكومة من جهة ثانية.

الكلمات المفتاحية: الخدمات العامة- المواطنة- المشاركة في التسيير- جودة الأداء.

Abstract:

The participation is a prerequisite for democratic governance, and according to the traditional concept, the popular participation was linked to forms of political activity and political decision-making This concept did not give importance to the participation of citizens in public administration, especially in the field of public services and in improving the quality of performance at the level of state institutions which directly affect policy development and implementation and are an integral part of democratic governance; Therefore this paper will focus on a study of the democratization of public services through the dedication of public participation in the public administration of state facilities in order to improve their performance on the one hand and enhance confidence between the citizen and the government on the other hand.

دمقرطة الخدمات العامة

keywords: Public services; citizenship; participation in governance; performance quality.

مقدمة:

انطلاقاً من كون الدولة كمنظومة وجدت لخدمة الشعب، فإن مختلف دول العالم تعمل على توثيق العلاقة بين الحكومات والشعوب باعتبار أن الشعب هو مصدر السلطة وذلك من خلال تبني قيم الديمقراطية وتطوير الخدمات العامة، لذلك يرى Lawson veasy أن "التحدي الرئيسي للإدارة في القرن الواحد والعشرين لن تكون قضايا اللامركزية ولكن بتحقيق الإدارة لتوقعات مواطنيها، والمشاركة هي الطريق الأرجح للتعبير عن عدم الرضا ومواقع النقص في تقديم الخدمات العامة"⁽¹⁾.

ونظراً لأهمية إضفاء الطابع الديمقراطي على الخدمات العامة فإن دراستنا ستنحصر حول إشكالية تفعيل المشاركة الشعبية في مجال الخدمات العامة في الجزائر؟ من خلال البحث عن مدى تفعيل حق المستخدم في تسيير الخدمات العامة في القوانين الداخلية ومدى ارتباط هذا الحق بالنظام الديمقراطي وبتكريس الدولة لحرية الرأي والشفافية في التسيير.

ولمعالجة هذه الإشكالية ارتأينا تقسيم هذا البحث إلى أربع محاور، نتوقف بداية على مفهوم الديمقراطية وارتباطها بالخدمات العامة، وفي المحور الثاني ندرس مدى تكريس المشاركة الشعبية في التشريع الجزائري، ثم نتطرق في المحور الثالث لواقع ديمقراطية الخدمات العامة في الجزائر من خلال الوقوف على أبرز العوائق التي تعرقل تطبيقها واقعياً، وفي المحور الرابع والأخير نعالج وسائل تفعيل المشاركة الشعبية في الخدمات العامة.

المحور الأول: الوقوف على مفهوم الديمقراطية

جاء في تقرير القطاع العام لسنة 2015 أن زعماء العالم أصبحوا أكثر وعياً بأن "الإدارة المستجيبة والحاضنة للمساءلة" هي شرط أساسي لنجاح السياسات الإنمائية وتقديم الخدمات العامة الأساسية بفعالية، وأن هذا النوع من الإدارة يشرك الناس في عمليات صنع القرار ووضع السياسات وفي التنفيذ والرصد والتقييم، إذ ينبغي أن تركز خطط وأعمال القيادة العامة والحكومة على احتياجات الشعب، وأن تشركهم في تحديد تلك الاحتياجات وتوفر لهم فرص الوصول إلى المعلومات العامة، وأن تستمع باستمرار إلى الشعب، وأن تكون كل من الحكومة ووكالاتها مفتوحة لمداخلات الناس، والأهم من ذلك أن تطور الدولة المؤسسات والهيكل والنظم والممارسات التي تعزز وتدعم مشاركة الشعب وتضمن حصول الجميع على الخدمات على قدم المساواة، ولذلك ظهرت مطالبات بضرورة ديمقراطية المرافق العامة.⁽²⁾

وانطلاقاً من تعريف دوجي للخدمة العامة بأنها "نشاط يجب أن يكفله وينظمه ويتولاه الحكام لأن الاضطلاع بهذا النشاط لا غنى عنه لتحقيق التكافل الاجتماعي وتطويره وأنه لا يمكن تحقيقه على أتم وجه إلا عن طريق تدخل السلطة الحاكمة" وباعتبار المواطن في صلب التكافل الاجتماعي فإن دوره في تطوير الخدمات العامة لا يمكن اعتباره ثانوياً إذ ينبغي دائماً الحرص على تكريس الحوار الدائم بين الموظف العمومي وفكرته المهنية

⁽¹⁾ Edita Stumbraitė-Vilkišienė. Citizen Participation in the Local Public Service Provision and Quality Improvement. Moscow International Conference. 27/06/2011. Page 10.

⁽²⁾ United nations. Responsive and Accountable Public Governance. World public sector report 2015. Page 11-16.

ملیكة بوصیبع

وإحساسه بالخدمة العامة، وبن المستخدم مع طموحه للمساواة والمواطنة والمشاركة والرعاية الاجتماعية، وهو أمر أساسي لتحقيق التضامن الاجتماعي خصوصا مع مصادرة شروط التعبير عن المواطن وقصور الديمقراطية التمثيلية عن أداء دورها بسبب تركيز سلطة صنع القرار، وعناصر المعلومات، ومعايير التقييم والخبرة الإدارية في أيدي صانعي السياسات،⁽¹⁾ ونظرا لأهمية المشاركة الشعبية في الحياة العامة ورد النص في قرار مجمع الفقه الإسلامي رقم 176(19/2) التأكيد على ضرورة أن "يتمتع الإنسان بكامل إرادته بالجهر بما يراه صوابا ومحققا النفع له وللمجتمع، سواء تعلق الأمر بالشؤون الخاصة أو القضايا العامة"، ولكن في إطار ضوابط حددها القرار كما يلي:

- عدم الإساءة للغير بما يمس حياته أو عرضه أو سمعته أو مكانته الأدبية.
 - الموضوعية ولزوم الصدق والنزاهة والتجرد عن الهوى، وأن تكون الغاية من التعبير عن الرأي خدمة المصلحة العامة، وأن لا تؤدي إلى الإخلال بالنظام العام للأمة،
 - الالتزام بالمسؤولية والمحافضة على مصالح المجتمع وقيمه،
 - أن تكون وسيلة التعبير عن الرأي مشروعة فلا يجوز التعبير عن الرأي ولو كان صوابا بوسيلة فيها مفسدة فالغاية المشروعة لا تبرر الوسيلة غير المشروعة.⁽²⁾
- وعرف Gilles Guglielmi "الدمقرطة بأنها تطوير منطقي وفريد من نوعه للنظام السياسي المسمى ديمقراطية نظام يتميز حقيقة بأن السلطة السيادية للشعب"، ويمكن تعريفها أيضا بأنها نظام يجعل المنظمات أكثر ديمقراطية من خلال توسيع مشاركة الشعب في الحكم.⁽³⁾
- وعرفت الإدارة المثالية بأنها الإدارة التي تجد توازنا بين توفير الخدمات العامة بكفاءة وبين فتح المجال أمام المساهمة الشعبية في القرار، ويشير العلماء الذين أجروا بحثا حول الإدارة الحديثة إلى أن الحكم المحلي يعطي فرصا أكبر للمواطنين وممثلي الحكومة للتفاعل بينهم، وتسمح بإدماج المواطنين في الشؤون الاجتماعية وتعزز رأس المال الاجتماعي.⁽⁴⁾
- واعتبر Boschen أن أي منظمة لا تعرف تقييم خدماتها من المستهلكين وما هي طلباتهم لن يكون بإمكانها تلبية احتياجات المواطنين، وبالإضافة إلى ذلك يشير إلى أن الأهم ليس عدد المواطنين المشاركين ولكن ما إذا كان كل رأي ممثلا، وتوصل إلى نتيجة مفادها أن مشاركة المواطنين في الخدمات العامة يؤدي إلى تقديم

(1) Gille j.Guglielmi. la démocratisation du service public. Forum Brésil-France « la professionnalisation et la consolidation du service public dans un contexte de reformes des politiques publiques ». Brasilia. 14-16 septembre 2009. Page 01.

(2) مجلس مجمع الفقه الإسلامي. القرار 176(19/2). المؤتمر الإسلامي 19 في الشارقة. 26-30 أبريل 2009. موقع مجمع الفقه الإسلامي. تاريخ الزيارة 2018/10/07. الرابط: <http://www.iifa-aifi.org/2294.html>

(3) Gille j.Guglielmi. OP-CIT. Page 01.

(4) Edita Stumbraitė-Vilkišienė. OP-CIT. Page 02.

دمقرطة الخدمات العامة

خدمات أفضل والامتنال لاحتياجات المواطنين واتخاذ قرارات مستنيرة وبأسعار معقولة ويحسن نوعية الخدمات ويعزز الثقة بين المواطن والحكومة.⁽¹⁾

وفي إطار إشراك الأفراد في تقييم ومراقبة الخدمات العامة: يطرح التساؤل حول الأفراد المعنيين بالمشاركة؟ ذكر جاد الكريم الجباي أن مباشرة المواطنة ينبغي أن تتم من شخص تتوافر فيه شروط الأهلية القانونية وحرية الإرادة التي تحولها إنشاء العقود وفسخها، ولا تنتفي بالإعاقة والمرض العضال ما لم تكن إعاقة أو مرضا عقليا،⁽²⁾ وفي ذات السياق اعتبر محمد زياد حمدان أن المشاركة في الحياة المدنية تحتاج "لمواطن ديمقراطي وهو شخص عادي غير رسمي متمكن من سلوكيات وآليات المجتمع الحر الملتمزم بقيم ومبادئ الديمقراطية"،⁽³⁾ ولا يوجد هذا المواطن إلا بضمان الحق في الحصول على فرص متساوية لتطوير نوعية الحياة التي يعيشها الأفراد، فالجهل والفقر والعجز يحد من حرية المواطن ويحول دون قدرته على المشاركة في الشأن العام، وفي هذا الصدد كتب جاد الكريم الجباي "لا يتمتع الفقراء في كل مكان بحقوق المواطنة والسبب في ذلك يعود إلى ضعف قدرتهم على المطالبة بحقوقهم ومجابهة أي تمييز يواجههم وعدم امتلاك الصوت الذي يمكن من خلاله أن يجعلوا مطالبهم مسموعة عند صانع القرار ويرتبط بذلك تراجع مستوى الخدمات وتدني نوعيتها والعجز عن حمايتهم".⁽⁴⁾ وفي سبيل دمقرطة المرافق العامة أطلقت الجزائر مشروع الديمقراطية التشاركية الذي يركز على مواطنة نشطة وفعالة لترسيخ الثقة في السياسات الحكومية، ومن نتائجها تكريس الحوار وإيجاد الحلول للمشاريع التي تلتقي معارضة قوية من طرف المجتمع، من خلال إتاحة الفرصة للشعب للتقويم والتتبع والمراقبة، فالديمقراطية التشاركية تجعل من المواطن العادي في قلب اهتماماتها باعتبارها شكلا من أشكال التدبير المشترك للشأن العام المحلي يتأسس على تقوية مشاركة السكان في اتخاذ القرار السياسي وذلك بإشراكهم في اتخاذ القرارات مع التحمل الجماعي للمسؤوليات المترتبة عن ذلك وتستهدف الديمقراطية التشاركية دمقرطة الديمقراطية التمثيلية وتعزيز دور المواطن الذي لا ينبغي أن يبقى منحصرا في الحق في التصويت والترشح والولوج إلى المجالس المنتخبة وطنيا أو محليا، بل يمتد ليشمل الحق في الإخبار والاستشارة وفي التتبع والتقييم، أي أن تتحول حقوق المواطن من حقوق موسمية تبدأ مع كل استحقاق انتخابي وتنتهي بانتهائه إلى حقوق دائمة ومستمرة تمارس بشكل يومي عن قرب.⁽⁵⁾

المحور الثاني: المشاركة الشعبية في التشريع الجزائري

أكد تقرير التنمية العالمي لسنة 2007 (الدولة في عالم متغير) أن الدولة التي تتجاهل حاجات سكانها عند وضع وتنفيذ السياسة العامة ليست دولة كفوّة، ولذا يجب أن تبدأ عملية تنشيط المؤسسات العامة بجعل

(1) Edita Stumbraitė-Vilkišienė.OP-CIT. Page 04-13.

(2) جاد الكريم الجباي. من الرعوية إلى المواطنة. أطلسي للنشر والترجمة والانتاج الثقافي. بيروت. الطبعة الأولى. 2014. صفحة 209.

(3) محمد زياد حمدان. التربية المدنية المتعددة في مجتمع عربي معاصر (تنمية الناشئة عمرة وطنية إستراتيجية). دار التربية الحديثة للنشر. دمشق. 2015. صفحة 311.

(4) جاد الكريم الجباي. المرجع السابق. صفحة 212.

(5) خالد العيفة. الديمقراطية التشاركية أو مسؤولية التسيير. يومية الشعب الجزائرية. العدد 16702. بتاريخ 21 أبريل 2015. صفحة 07.

ملیكة بوصیبع

الحكومة أكثر قربا من الناس، ويعني ذلك إدخال صوت الشعب في عملية صنع القرار بفتح الطريق أمام المستعملين من الأفراد ومؤسسات القطاع الخاص والجماعات الأخرى في المجتمع المدني للتعبير عن آرائهم، وفي الأوضاع الصحيحة فإن ذلك يعني أيضا وجود لا مركزية أكبر في السلطة والموارد الحكومية.⁽¹⁾

وتبرز أهمية المشاركة الشعبية في العديد من الاتجاهات، فمن جهة يؤدي تمكين المواطن من التعبير عن آرائه وفرض مطالبه بشكل علني داخل إطار قانوني إلى اكتساب الدولة المصدقية التي تتطلبها سلامة الحكم وتحذ من احتكار الأقلية للحكم ومن ناحية أخرى فإن توسيع المشاركة يساهم في التقليل من مشكلات عدم توافر المعلومات كما يخفف أيضا من تكاليف المعاملات ذلك، لأن جماعات المواطنين ستساهم في إعلام المسؤولين بضعف جودة الخدمات وعدم فعاليتها وأن تضغط عليهم لإجراء التحسينات، وهي تساعد أيضا في ظهور بدائل من القطاع الخاص والمنظمات غير الحكومية لسد الفجوات في توفير السلع والخدمات التي يكون الأفراد مستعدين لدفع ثمنها من جيوبهم الخاصة، كما يمكن للمنظمات غير الحكومية أن تكون شريكا في توفير الخدمات.⁽²⁾

وإدراكا لحق المواطن في المشاركة في الحكم المحلي والخدمات العامة ضمن الجزائر بموجب التشريع الوطني تكريس هذا الحق من خلال نصوص الدستور الجزائري وقانون الجماعات المحلية ومن خلال القانون المنظم للعلاقة بين المواطن والإدارة.

حيث تم التأكيد في الوثيقة الدستورية في المادة 16 النص "تستمد الدولة مشروعيتها وسبب وجودها من إرادة الشعب. شعارها بالشعب وللشعب. وهي في خدمته وحده"، وأضافت المادة 06 أن "الشعب مصدر كل السلطة"، وبالتالي من حقه المشاركة في تسيير الشأن العام فورد في المادة 34 منه "تستهدف المؤسسات ضمان مساواة كل المواطنين والمواطنات في الحقوق والواجبات بإزالة العقبات التي تعوق تفتح شخصية الإنسان، وتحول دون مشاركة الجميع الفعلية في الحياة السياسية والاقتصادية، والاجتماعية، والثقافية"، كما أضاف التعديل الدستوري الأخير مادة جديدة تدعم المشاركة الشعبية وتعلق بحق المواطن في الحصول على المعلومات انطلاقا من كون توفير المعلومات للمواطنين والاستجابة لهم يزيد من فعالية الدولة من خلال تحسين الرقابة على السلع والخدمات العامة وإدخال المزيد من الشفافية في عملية صنع القرار فورد في المادة 51 " الحصول على المعلومات والوثائق والإحصائيات ونقلها مضمونان للمواطن".

كما اعتمدت الجزائر على النظام اللامركزي لتقريب الإدارة من المواطن وتمكين الشعب من التعبير عن إرادته ومن مراقبة السلطات العمومية فجاء في المادة 3/15 من الدستور "تشجع الدولة الديمقراطية التشاركية على مستوى الجماعات المحلية" ممثلة في البلدية والولاية، وأضافت المادة 17 "يمثل المجلس المنتخب قاعدة اللامركزية

(1) البنك الدولي للإنشاء والتعمير. النولة في عالم متغير. تقرير عن التنمية في العالم 1997. ترجمة مركز الأهرام للترجمة والنشر.. القاهرة. صفحة

119.

(2) تقصد هنا الدور الذي تلعبه منظمات المجتمع المدني من مهام رعاية المسنين والمرضى والإغاثة وخدمات المعوقين. دايفيد أوزبورن- تيد غايلر. إعادة اختراع الحكومة: كيف تحول روح المغامرة القطاع العام. ترجمة محمد توفيق البجيرمي. دار العبيكان للنشر.. المملكة العربية السعودية. 2011.

صفحة 71.

دمقرطة الخدمات العامة

ومكان مشاركة المواطنين في تسيير الشؤون العمومية" وفي هذا الإطار تتولى البلديات (التي يبلغ مجموعها 1541 بلدية) مسؤولية توفير الخدمات العامة للأفراد إما مجاناً أو مقابل رسوم، ويتعين عليها أن تبحث باستمرار عن سبل ووسائل للعمل بأكبر قدر من الجودة والكفاءة لمراعاة احتياجات المجتمعات المحلية واستخدام الأساليب المتقدمة، وفي هذا الصدد نص قانون البلدية 10-11 في المادة 2/11: "يتخذ المجلس الشعبي البلدي كل التدابير لإعلام المواطنين بشؤونهم واستشارتهم حول خيارات وأولويات التهيئة والتنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية حسب الشروط المحددة في هذا القانون"، كما نصت المادة 12 "يسهر المجلس الشعبي البلدي على وضع إطار ملائم للمبادرات المحلية التي تهدف إلى تحفيز المواطنين وحثهم على المشاركة في تسوية مشاكلهم وتحسين ظروف معيشتهم".

وأوجبت المادة 33 من المرسوم 88-131 المنظم لعلاقة المواطن بالإدارة مشاركة الأفراد في تحسين عمل الإدارة بنصها "يجب على المواطن أن يسهم في تحسين سير الإدارة عن طريق تقديم اقتراحات بناءة من خلال دفاتر الملاحظات والتنظييات المفتوحة لدى كل مصلحة عمومية وعبر كل وسيلة أخرى موضوعة تحت تصرفه"، وفي نفس الوقت نصت المادة 37 على الحق في الالتماس والشكاوى بنصها "يحق للمواطن أن يحتج على الإدارة بالتعليقات والمنشورات والمذكرات والإعلانات التي أصدرتها وفي هذا الإطار يجب على الإدارة أن تبلغ للمواطن أي عقد أو وثيقة يكون مضمون كل منها ضده" ويحق للمواطنين أيضاً التكتل في جمعيات بغية الدفاع عن أهداف مشتركة أو المصلحة العامة (المادة 38 المرسوم 88-131)، والهدف من التجمع يجد مبرره في أن معرفة الناس بأداء المرفق العام تزيد من احتمال قيامهم بممارسة ضغط جماعي عليه كي يؤدي مهامه بشكل أفضل من خلال التكتل.

المحور الثالث: واقع دمقرطة الخدمات العامة في الجزائر

إن إشكالية إضفاء الطابع الديمقراطي على الخدمات العامة في الجزائر تقودنا إلى البحث عن واقع المشاركة الشعبية وعلاقة المواطن بالإدارة على المستوى المحلي وفي هذا الصدد أوجدت الجزائر العديد من الأطر المؤسسية لتسهيل المشاركة مثل لجان الأحياء ولجان الولايات والبلديات والهيئات الاستشارية للبلديات والولايات كما رخصت للمواطنين تكوين جمعيات للدفاع عن أهدافهم المشتركة، إلا أنه وبالرغم من مجهودات الدولة إلا أن مشاركة المواطن في الإدارة العامة مقيدة واقعياً بمجموعة من العراقيل ونجملها فيما يلي:

1- البيروقراطية الإدارية في الجزائر: حيث تتميز الإدارة الجزائرية بكثرة الإجراءات وعدم وضوح القرارات التي تصدرها، إضافة إلى التباطؤ في أداء العمل وقد أدى هذا إلى ولادة روتين إداري نتجت عنه بيروقراطية شديدة وإهمال الخدمة العامة وانعدام الثقة بين المواطن والإدارة بالإضافة إلى التسبب الإداري حيث يعد الحضور المتأخر إلى أماكن العمل والانصراف المبكر والغياب غير المبرر والانحرافات السلوكية الصادرة من

ملیكة بوصیبع

طرف الموظفین من أبرز وأهم السات التي أصبحت تميز الإدارة الجزائرية، ومن مظاهر البيروقراطية أيضا سوء معاملة الجمهور.⁽¹⁾

ومن أسباب تفاقم البيروقراطية عمق الهوة بين التنظيم الإداري وحاجيات الشعب الأساسية وتغيب المشاركة الفعلية للأفراد في طرح احتياجاتهم، مع إهال الجانب الإنساني في الإدارة الجزائرية وتسييس الإدارة وما ترتب عنه من خلق فجوة بين الإدارة العمومية والمواطن ونذكر في هذا الصدد ما قاله عاشي لحسن معقبا بأن "الجزائر تفتقر إلى نظام سياسي مفتوح وفعال ولمنظمات المجتمع المدني التي من شأنها أن تكون قناة مظالم للناس".⁽²⁾

وقد جاء في كلمة رئيس الجمهورية إلى رؤساء المجالس الشعبية البلدية بتاريخ 18 يناير 2018 التأكيد على ضرورة مكافحة البيروقراطية والمحسوبية والمحاباة لأنها أصبحت من الآفات التي تكبد الاقتصاد الوطني تكاليف باهظة وتعكر صفو العلاقة بين المواطن والإدارة، ولذلك جاء في صلب توصيات رئيس الجمهورية على أهمية إشراك المواطن في القرار على مستوى البلديات كما يلي "إن البلديات على اختلافها وخصوصياتها، تزخر بمقومات تنموية ذاتية يتعين على كل مجلس منتخب الاجتهاد من أجل إيجاد كيفية تمييزها، ولن يتأتى ذلك من دون تفتحكم على محيطكم وتواصلكم المستمر مع المواطن ومع الفاعلين والشركاء الاجتماعيين والمجتمع المدني، إن المواطن هو المنطلق والغاية، ويجب أن يكون دوما في صلب اهتماماتكم. إنه ليس مجرد رقم أو مرتفق أو طالب لخدمة عمومية بل هو شريك كامل الحقوق والواجبات، منه تستمدون شرعيتكم وهو الأدرى بما هو أصلح لمدينته أو قريته أو حيه... المواطنون يشكلون قوة اقتراح، ومنجى للحلول".⁽³⁾

2- الفساد الإداري: بالرغم من أن المواطنة والمشاركة الشعبية قد تؤدي إلى تقويض الفساد والقضاء عليه إلا أن تفشي هذه الظاهرة قد يؤدي إلى نتيجة عكسية مفادها تقييد دور المواطن في صنع القرار والمساس بحقوقه وحرياته، فللفساد آثار في غاية الخطورة على المجتمع والتنمية وفقدان الثقة في الحكومات، وقد انتشرت ظاهرة الفساد في الجزائر بكثرة وتباينت مظاهرها بين الرشوة والاختلاس، والتسيب الإداري، والتحيز، والمحاباة، واستغلال المنصب والنفوذ، بالإضافة إلى قصور التشريعات التي سنت لمكافحة الفساد عن تحقيق أهدافها، مما جعل المواطن يشعر بالضعف وعدم جدوى التبليغ عن أي مخالفات يلمسها على مستوى الإدارات، وهو ما شكل عائقا أمام التحول الديمقراطي ومس بمصدقية الدولة وزاد من الاحتقان الشعبي، وزاد في تفاقمه غياب آليات حقيقية للرقابة والمحاسبة سواء من طرف البرلمان أو الأحزاب السياسية أو السلطة القضائية أو منظمات المجتمع المدني.⁽⁴⁾

(1) حرشاو مفتاح. تأثير البيروقراطية على تحسين الخدمة العمومية في الجزائر (دراسة الإدارة المحلية لولاية ورقلة). مذكرة ماجستير في العلوم السياسية. جامعة قاصدي مرباح. ورقلة. 2015-2016. صفحة 68-70.

(2) Lahcen Achy . The Price of Stability in Algeria. Carnegie Middle East Center. Beirut Lebanon. 2013. Page 09.

(3) رسالة رئيس الجمهورية بمناسبة الذكرى الواحدة والتمسين لليوم الوطني للبلدية. بتاريخ 18 يناير 2018. الموقع الرسمي لرئاسة الجمهورية. تاريخ الزيارة 2018/10/19. الرابط: <http://www.el-mouradia.dz/arabe/Messageara/2018/M-180118.htm>

(4) صنف تقرير الشفافية العالمي لسنة 2016 الجزائر في المرتبة 108 من أصل 159 دولة ومنح التقرير الجزائر 34 نقطة من أصل 100 وهي النقطة التي لم تتغير مقارنة بالتقرير الصادر سنة 2012 وهو ما يبين بقاء مؤشر الفساد على نفس الوثيرة بالرغم من الإصلاحات التي قامت بها الدولة لمكافحة هذه الظاهرة.

دمقرطة الخدمات العامة

وعن أثر الفساد على المواطنة كتب محمد توفيق سلام "عندما يشعر الأفراد في مجتمع معين بنفس ظاهرة الفساد السياسي والمالي والإداري وعدم تحقيق سيادة القانون، وتكريس الاستبداد في الحكم في دولتهم، فيكون لذلك كله أثرا سلبيا كبيرا على مفهوم المواطنة لهؤلاء الأفراد ومن ثم تقل درجة المشاركة الإيجابية لهؤلاء الأفراد في مجتمعاتهم".⁽¹⁾

3- غياب روح المواطنة: حيث تكتسي المواطنة في الجزائر مفهوما قانونيا بعيد عن التفعيل واقعيا كمدخل مهم لإقامة نظام حكم ديمقراطي، بمعنى أنها موجودة في صلب القوانين ولكنها لا تمارس من قبل المواطنين، والأمر ينسحب أيضا على الحركات السياسية والاجتماعية التي كانت كفيلا بتحويل الحقوق المكتوبة إلى حقوق فعلية في الواقع المعاش إلا أن تبعيتها المادية للسلطة جعلت منها مجرد تابع ومستفيد مما توزعه الدولة من عائدات ما جعل المجتمع المدني مصادر كليا.⁽²⁾

ويرجع غياب روح المواطنة في الجزائر إلى طبيعة المنظومتين المجتمعية والثقافية وضعف مؤسسات المجتمع المدني التي تعترضها العديد من المعوقات التي تحد من فعاليتها كأداة للتنمية السياسية والثقافية والاجتماعية والاقتصادية بسبب عدم وجود سياسة واضحة لدى الدولة لإشراك الجمعيات في تسيير الشؤون المحلية بطريقة منهجية، بالإضافة إلى تقاعس مؤسسات المجتمع المدني عن التنسيق فيما بينها والسعي لتقوية المشاركة في الحياة العامة والدفاع عن استقلال العمل الأهلي في مواجهة تسلط الدولة، واختيار النخبة الحاكمة لعملية الممارسة السياسية ولصناعة القرارات والقوانين بالإضافة لضعف تنظيمها وغياب الاحترافية لناشطها.⁽³⁾

4- غياب الحوار الديمقراطي: واتباع سياسة التهميش وتزوير الإرادة الشعبية وغياب الاتصال بين الإدارة وبين الجماهير الأمر الذي ينتج عنه فجوة بين ما يتم تقديمه من خدمات وبين ما يتوقعه المواطنون نحو هذه الخدمات.⁽⁴⁾

ولمواجهة كل هذه العراقيل لازالت الجزائر على غرار الكثير من الدول تبحث عن الآليات الكفيلة بتكريس روح المواطنة وإشراك الأفراد في الإدارة العامة وقد جاء في مداخلة وزير الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية نور الدين بدوي بمناسبة اليوم الدراسي حول "خدمات المرفق العام وحق المواطن" بتاريخ 24 ديسمبر 2017 التأكيد على ذلك بقوله "أصبحت علاقة المواطن بالإدارة تحظى بكل الاهتمام بالنظر للدور الذي يلعبه المواطن في المشاركة من جهة وتطور وظيفة الإدارة من جهة أخرى من خلال التعديلات التي جاء بها الدستور الجديد الذي صادق عليه البرلمان بغرفتيه شهر مارس 2016، والذي وضع المواطن في قلب السياسات العمومية،

(1) محمد توفيق سلام. التنشئة السياسية وتعزيز قيم الولاء والالتزام عند القائد الصغير. دار المهمل للنشر والتوزيع. الأردن. 2015. صفحة 72.

(2) زريق نقيسة. المواطنة في الجزائر: قراءة في أبعاد المواطنة وانعكاساتها على البناء الديمقراطي في الجزائر. مجلة البحوث السياسية والإدارية. العدد 11. 2017. صفحة 258-259.

(3) ركاش حميدة. قسايسية إلياس. التحديات الثقافية والاجتماعية للتنمية السياسية في الجزائر وآليات تفعيلها. مجلة دراسات في التنمية والمجتمع. العدد الثالث. 2016. صفحة 06-07.

(4) مريزق عدمان. التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية والاتجاهات الحديثة. دار جسر للنشر- والتوزيع. الجزائر. الطبعة الأولى. 2015. صفحة 23.

ملیكة بوصیبع

مكرسا حقها في الحصول على المعلومة، وضمان مشاركتها في تسيير الشأن العام عبر إلزام الدولة بتشجيع الديمقراطية التشاركية، وكل هذه القيم وأخرى تعتبر نقلة نوعية في مجال تعزيز جوارية عمل السلطات العمومية وقربه أكثر من انشغالات المواطن⁽¹⁾.

المحور الرابع: وسائل تفعيل المشاركة الشعبية في الخدمات العامة

يستلزم إضفاء الطابع الديمقراطي على الخدمات العامة إيجاد الآليات التي تحقق مشاركة جميع الفاعلين في مجال الخدمات العامة من الدولة، والجماعات المحلية والمشغلين، والمستخدمين، ومنظمات المجتمع المدني، حتى يكون النقاش العام ديمقراطيا فعلا وأيضاً لإضفاء الشرعية على التمثيل الشعبي في مجال الخدمات العامة من خلال تمكين أفراد المجتمع والجمعيات من وظيفة الاستجواب والنقد والاقتراح على مستوى تنظيم المرافق والمؤسسات العمومية⁽²⁾.

وفي هذا السياق يمكن أن نخصر أهم الشروط التي ينبغي توافرها لتحقيق المشاركة على مستوى الخدمات العمومية فيما يلي:

1- التربية على ترسيخ ثقافة المواطنة: إذ لا يمكن لأي مجتمع أن يرتقي إلا إذا تشعبت جميع عناصره وفئاته بثقافة الحق والقانون ويتحقق هذا المسعى عبر تمكين المواطن من تداول مواد إعلامية منتظمة للتعرف على حقوقهم كاملة وأساليب وإجراءات كسبها، ولا تستوي المشاركة الديمقراطية إلا بضمان الحق والحرية في التعبير والرأي وتملك الأدوات اللازمة للتعبير والمشاركة في النقاش الذي يتيحه الفضاء العمومي⁽³⁾.

وفي هذا الصدد اعتبر همام غصيب الأمين العام لمنتدى الفكر العربي أن التربية على ثقافة أداء الواجبات قبل التفكير في الحقوق وعلى الحوار الحضاري والتمسك بدولة القانون والمؤسسات والعدالة الاجتماعية والمساواة على الانتماء للوطن والأمة، وإن كانت المؤسسات التربوية تلعب دورا بارزا في هذا المجال إلا أن بلوغ الهدف لن يتم من خلال المناهج الدراسية وأساليب التدريس وحدها وإنما أيضا بالممارسة الواعية ضمن نطاق الأسرة والمدرسة والجامعة والإعلام وغيرها من المنابر الأخرى⁽⁴⁾.

2- تسهيل الوصول للمعلومات: عن طريق اتخاذ التدابير الضرورية لتوفير المعلومات للمواطن وعدم تقييد حرية الوصول للمعلومات إلا في إطار ما يضمن حقوق الأطراف الأخرى، كما يشمل الوصول للمعلومات ضرورة نشر كل وثيقة ذات أهمية جدية للجمهور، وأن لا تكون تكاليف الوصول للمعلومات باهضة على نحو

(1) نص المداخلة كاملا موجود على الصفحة الرسمية لوزارة الداخلية على الرابط التالي:

<http://www.interieur.gov.dz/images/Allocution213.pdf>

(2) Philippe Brchet. Service public et démocratie moderne (analyse de l'étatisme en France et propositions de citoyenneté active aux différents niveaux territoriaux local, national, européen). Paris. Aitec édition. 2001. Page 14.

(3) عبد اللطيف بن صفيية. الإعلام وتحديات الدولة والمجتمع في المغرب بعد دستور 2011 قراءة نقدية. أعمال المؤتمر الذي نظمتها كلية الإعلام في الجامعة اللبنانية بعنوان الإعلام العربي ورواهات التغيير في ظل التحولات عن مركز دراسات الوحدة العربية. المنهل للنشر والتوزيع. الأردن. 2017. صفحة 160.

(4) سلوى رواجية. التجربة الجزائرية رائدة في ترسيخ قيم الديمقراطية. جريدة الشعب 2010/10/25. موقع جزييس. تاريخ الزيارة

الرابط: <https://www.djazairss.com/echchaab/11037>. 2018/10/08

دمقرطة الخدمات العامة

يردع الناس عن التقدم بطلبات الوصول إليها، بالإضافة إلى فتح اجتماعات الهيئات المنتخبة ولجانها ومجالس التخطيط وغيرها على الجمهور وإخطارهم بمواعيدها مع توضيح أسباب الاجتماعات المغلقة لهذه الهيئات.⁽¹⁾

3- تكوين الموظف العام: فالخدمات العامة هي حاضنة الثقة بين الدولة والشعب ومن بين محددات الثقة القدرات التقنية والمهنية للموظفين وكذلك الأخلاقيات والنزاهة والشفافية والمساءلة واستجابة الموظف العام للمواطنين ومرونة تقديم الخدمات، لذلك جاء في تقرير القطاع العام العالمي لسنة 2015 التوصية على ضرورة تكوين الموظفين العاملين وقادتهم على التصرف بطرق تلي توقعات الجمهور، مع وضع مدونات للسلوك والتركيز على الجوانب الداخلية للخدمات العامة، والامتثال لمعايير الجودة وتقبل آراء الجمهور وتقبل اقتراحاتهم مع الالتزام بأداب السلوك عند تقديم الخدمات.⁽²⁾

4- إفساح المجال للمجتمع المدني: من خلال تسهيل إنشاء الجمعيات والقيام بنشاطها بحرية واستقلالية وهذا من شأنه الحد من سلطة الدولة وتمكين الرأي العام من التعبير عن موافقه ومن خلق شبكات تضامن اجتماعي وفضاءات للنهوض بثقافة المواطنة، حيث توفر مؤسسات المجتمع المدني فرصة كبيرة لتربية المواطنين ديمقراطيا وتدريبهم عمليا لاكتساب الخبرة اللازمة لممارسة الديمقراطية في المجتمع مما يمكنهم من مواجته تعسف الإدارة.⁽³⁾

5- الاستعانة بتكنولوجيا الإعلام والاتصال: لما لها من دور في تعزيز قدرات الأجهزة المحلية وكونها تحقق قدرا عاليا من المرونة في الاتصالات داخليا بين الموظفين وخارجيا مع المواطنين، وتتيح الفرصة أمام المواطنين لإبداء آرائهم وتقديم شكواهم وإيصال أصواتهم للجهات المعنية، فهي توفر الشفافية المطلقة أمام أصحاب المصالح المختلفة داخل المجتمع.⁽⁴⁾

6- ضمان حياد الإدارة: أي عدم تسييسها وضمان عدم تلونها سياسيا وفكريا بحسب المشرف أو المسؤول القائم عليها وهذا ما يستلزم إضفاء الطابع الأخلاقي على الحياة العمومية وتعزيز وظائف الرقابة، ولا يمكن لهذا المسعى أن يتحقق واقعا إلا من خلال إيجاد محيط للنهوض بالإدارة بدءا من المدرسة ووصولاً إلى الجامعة حيث ينتهي بتخرج موظف لائق فكريا وعمليا، فالإدارة ما هي إلا انعكاس أو إفراز للمجتمع معين وواقع معاش.⁽⁵⁾

7- المساواة بين المواطنين في الخدمات العامة: فالمشاركة الحقيقية لا تتجسد واقعا إلا بتفعيل العدل والمساواة بين جميع المواطنين أمام القانون والخدمات والمؤسسات وأمام الوظيفة العمومية والمناصب في الدولة، وأمام المشاركة في المسؤوليات على قدم المساواة، وأمام توزيع الثروات العامة وكذلك أمام الواجبات من دفع

(1) فوز عبد الله. الوصول الحر إلى المعلومات (مواطنة-شفافية-مساءلة). دار النهضة العربية للنشر والتوزيع. لبنان. 2016. صفحة 157-163.

(2) United nations. Responsive and Accountable Public Governance. World public sector report 2015. Page 70.

(3) محمد فرحان سند الشراي. أثر المتغيرات الدولية والإقليمية على تطور المجتمع المدني في دول مجلس التعاون الخليجي. المكتب العربي للمعارف.

مصر. 2015. صفحة 33.

(4) وفاء معاوي. نحو تفعيل أداء الإدارة المحلية في الجزائر في ظل مقاربة الحوكمة الالكترونية. مجلة العلوم القانونية والسياسية. عدد 10. جاني

2015. صفحة 90-91.

(5) فوزي أوصديق. النظام الدستوري الجزائري ووسائل التعبير المؤسساتي. ديوان المطبوعات الجامعية. الجزائر. الطبعة الثانية. 2008. صفحة

ملیكة بوصیبع

الضرائب والخدمة العسكرية والمحافظة على الوطن والدفاع عنه والاعتراف بالتنوع والتعدد العرقي والعقائدي والطائفي، وصون هذا التعدد واحترامه مع توفير قنوات المشاركة والتعاون.⁽¹⁾

8- تفعيل الإدارة الإلكترونية: التي تساهم في تحسين مستويات أداء المؤسسات ورفع كفاءتها وتعزيز فعاليتها، من خلال الاستفادة من تراكم المعرفة والتقدم المرافق لها وتوسيع قاعدة المستفيدين من الخدمات العامة، وتمكين الجمهور من الاطلاع على المعلومات وتحقيق التبادل بين الأجهزة المعنية وجمهور المستفيدين من خدماتها في أي زمان وأي مكان وعلى أساس العدالة والمساواة بين كافة المعنيين بالخدمات العامة.⁽²⁾

9- القضاء على الفساد: من خلال اعتماد سياسة التدوير الوظيفي والتركيز أثناء التكوين على أخلاقيات الوظيفة العامة والمسؤولية والمساءلة وإنشاء وحدات للرقابة وكذلك تقييم فعالية الموظفين والتشريعات وأخيراً يتضمن العلاج الإداري إصلاح نظام التوظيف والترقيات على أساس الكفاءة والعمل على ضمان استقلالية القضاء والفصل بين السلطات وتفعيل دور الإعلام والصحافة في اكتشاف ومكافحة الفساد.⁽³⁾

الخاتمة:

بالرغم من كون المشاركة الشعبية في الحكم المحلي والخدمات العامة في الجزائر مضمونة بنصوص التشريع الوطني وبالأطر المؤسسية التي تسهل هذه المشاركة على غرار اللجان والهيئات الاستشارية والجمعيات، إلا أنها قد تصطدم بمجموعة من العوائق التي تنقص فعاليتها مثل البيروقراطية، والفساد الإداري، وغياب روح المواطنة والحوار الديمقراطي، ومن تجاوز هذه العقبات وضمان المشاركة الفعالة للمواطن في الخدمات العامة تنطرق فيما يلي لبعض التوصيات:

- 1- تطبيق اللامركزية الإدارية وتدعيمها بالقوانين الناضجة لحق المواطن في المشاركة في تسيير الشأن العام وتعزيز سيادة القانون.
- 2- التوعية المستمرة بأهمية المشاركة الشعبية وضرورة تقويتها باستخدام وسائل الإشهار والحملات الإعلامية، بالإضافة إلى خلق ميكانزمات لوضع مقترحات المواطنين موضع التنفيذ.
- 3- تعزيز الشفافية والحوكمة الرشيدة في الإدارة المحلية والمساواة بين المواطنين في الوصول للخدمات العامة.
- 4- محاربة البيروقراطية وأشكال الإنحراف والفساد الإداري، وضمان استقلالية القضاء.
- 5- زيادة استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في القطاع العام، وتفعيل الإدارة الإلكترونية.
- 6- تنظيم دورات تكوينية للموظفين في القطاع العام والتدريب على استخدام آراء المواطنين في تقييم تغييرات جودة الخدمات.
- 7- تشجيع منظمات المجتمع المدني التي لها دور كبير في توعية المواطنين بأهمية تدخلهم في تحسين الخدمات العامة وتعبئتهم أيضاً.

(1) محمد عبد الله الخوالدة. ريم تيسير الزعي. التربية الوطنية (المواطنة والانتماء). دار الخليج للنشر والتوزيع. الأردن . 2016. صفحة 43.

(2) محمد صادق إساعيل. الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الدول العربية. العربي للنشر والتوزيع. القاهرة. 2013. صفحة 14-15.

(3) مريزق عدمان. المرجع السابق. صفحة 122.

دمقرطة الخدمات العامة

قائمة المراجع:

- 1- جاد الكريم جباعي. من الرعوية إلى المواطنة. أطلسي للنشر والترجمة والانتاج الثقافي. بيروت. الطبعة الأولى. 2014.
- 2- محمد زياد حمدان. التربية المدنية المندمجة في مجتمع عربي معاصر (تنمية الناشئة ثروة وطنية إستراتيجية). دار التربية الحديثة للنشر. دمشق. 2015.
- 3- خالد العيفة. الديمقراطية التشاركية أو مسؤولية التسيير. يومية الشعب الجزائرية. العدد 16702. بتاريخ 21 أبريل 2015.
- 4- البنك الدولي للإنشاء والتعمير. الدولة في عالم متغير. تقرير عن التنمية في العالم 1997. ترجمة مركز الأهرام للترجمة والنشر. القاهرة. 1997.
- 5- دايفيد أوزبورن- تيد غايلير. إعادة اختراع الحكومة: كيف تحول روح المغامرة القطاع العام. ترجمة محمد توفيق البجيري. دار العبيكان للنشر. المملكة العربية السعودية. 2011.
- 6- حرشاو مفتاح. تأثير البيروقراطية على تحسين الخدمة العمومية في الجزائر (دراسة الإدارة المحلية لولاية ورقلة). مذكرة ماجستير في العلوم السياسية. جامعة قاصدي مرباح. ورقلة. 2015-2016.
- 7- محمد توفيق سلام. التنشئة السياسية وتعزيز قيم الولاء والانتماء عند القائد الصغير. دار المنهل للنشر والتوزيع. الأردن. 2015.
- 8- زريق نبيسة. المواطنة في الجزائر: قراءة في أبعاد المواطنة وانعكاساتها على البناء الديمقراطي في الجزائر. مجلة البحوث السياسية والإدارية. العدد 11. 2017.
- 9- ركاش حميدة. قسايسة إلياس. التحديات الثقافية والاجتماعية للتنمية السياسية في الجزائر وآليات تفعيلها. مجلة دراسات في التنمية والمجتمع. العدد الثالث. 2016.
- 10- مريزق عدمان. التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية والاتجاهات الحديثة. دار جسور للنشر والتوزيع. الجزائر. الطبعة الأولى. 2015.
- 11- عبد اللطيف بن صفة. الإعلام وتحديات الدولة والمجتمع في المغرب بعد دستور 2011 قراءة نقدية. أعمال المؤتمر الذي نظمتها كلية الإعلام في الجامعة اللبنانية بعنوان الإعلام العربي ورهانات التغيير في ظل التحولات عن مركز دراسات الوحدة العربية. المنهل للنشر والتوزيع. الأردن. 2017.
- 12- فوز عبد الله. الوصول الحر إلى المعلومات (مواطنة شفافية-مساءلة). دار النهضة العربية للنشر والتوزيع. لبنان. 2016.
- 13- محمد فرحان سند الشراري. أثر المتغيرات الدولية والإقليمية على تطور المجتمع المدني في دول مجلس التعاون الخليجي. المكتب العربي للمعارف. مصر. 2015.
- 14- وفاء معاوي. نحو تفعيل أداء الإدارة المحلية في الجزائر في ظل مقاربة الحوكمة الالكترونية. مجلة العلوم القانونية والسياسية. عدد 10. جانفي 2015.
- 15- فوزي أوصديق. النظام الدستوري الجزائري ووسائل التعبير المؤسساتي. ديوان المطبوعات الجامعية. الجزائر. الطبعة الثانية. 2008.
- 16- محمد عبد الله الخوالدة. ريم تيسير الزعي. التربية الوطنية (المواطنة والانتماء). دار الخليج للنشر والتوزيع. الأردن. 2016.
- 17- محمد صادق إساعيل. الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها في الدول العربية. العربي للنشر والتوزيع. القاهرة. 2013.
- 18- Edita Stumbraitė-Vilkišienė. Citizen Participation in the Local Public Service Provision and Quality Improvement. Moscow International Conference. 27/06/2011.
- 19- United nations. Responsive and Accountable Public Governance. World public sector report 2015.

ملیكة بوسبیع

- 20- Gille j.Guglielmi. la démocratisation du service public. Forum Brésil-France « la professionnalisation et la consolidation du service public dans un contexte de reformes des politiques publiques ». Brasilia. 14-16 septembre 2009.
- 21- Lahcen Achy . The Price of Stability in Algeria. Carnegie Middle East Center. Beirut Lebanon. 2013.
- 22- United nations. Responsive and Accountable Public Governance. World public sector report 2015.
- 23- Philippe Brachet. Service public et démocratie moderne (analyse de l'étatisme en France et propositions de citoyenneté active aux différents niveaux territoriaux local, national, européen). Paris. Aitec édition. 2001.
- 24- مجلس مجمع الفقه الإسلامي. القرار (19/2)176. المؤتمر الإسلامي 19 في الشارقة. 26-30 أبريل 2009. موقع مجمع الفقه الإسلامي. تاريخ الزيارة 2018/10/07. الرابط: <http://www.iifa-aifi.org/2294.html>
- 25- سلوى رواجية. التجربة الجزائرية رائدة في ترسيخ قيم الديمقراطية. جريدة الشعب 2010/10/25. موقع جزايرس. تاريخ الزيارة 2018/10/08. الرابط: <https://www.djazairss.com/echchaab/11037>
- 26- رسالة رئيس الجمهورية بمناسبة الذكرى الواحدة والتمسين لليوم الوطني للبلدية. بتاريخ 18 يناير 2018. الموقع الرسمي لرئاسة الجمهورية. تاريخ الزيارة 2018/10/19. الرابط: <http://www.el-mouradia.dz/arabe/Messageara/2018/M-180118.htm>