

الأنسنة في تقديم الخدمة على مستوى المرافق العمومية

Humanization in providing the service at the level of public Amenities

كسال عبد الوهاب¹

كلية الحقوق والعلوم السياسية

جامعة محمد لمين دباغين سطيف 02

Kessal.abdelouahab@yahoo.fr

تاريخ الإرسال: 2020-05-17 تاريخ القبول: 2020-09-09 تاريخ النشر: ديسمبر 2020

الملخص

احترام قيم حقوق الإنسان هي أحد الأهداف الأساسية التي يجب أن تسعى المرافق العمومية الالتزام بها في تقديم الخدمات لصالح المرتفعين، وهذا تجسيدا للمبادئ الحاكمة للمرافق العامة وتطبيق لقواعد الحكامة في التسيير. وتحقيق ذلك لا يكون إلا بحسن الاستقبال ومواكبة هذه المرافق لمقتضيات العصرية بشكل مستمر. وعليه تظهر أهمية هذه الدراسة في أن وجود هذه القيم الانسانية هو دلالة على تطبيق مبدأ المساواة والبعد عن التمييز. والنتيجة المترتب عن ذلك المساهمة في توجيه الخدمة العمومية وتحسينها. **الكلمات المفتاحية:** المرافق العمومية، الخدمة العمومية، الحكامة، الاستقبال، العصرية.

Abstract

Public service providing within human rights values respect is one of the main goals the public amenities must commit to provide for individuals. This is on the ground that the respect for these values is the application of the principles governing the public amenities and rules governing management. The importance of this research study resides in the existence of these human values as an evidence of implementation of this principle and avoidance of any segregation. The consequence of this contribution is the orientation and improvement of public service.

Key words: public Amenities, public service, Governance, reception, Modernization.

مقدمة

تسعى الدولة إلى إشباع الحاجات العامة للمجتمع عن طريق مؤسساتها ومرافقها العامة، من خلال القيام بعدد الوظائف والأنشطة في مختلف المجالات لتقديم هذه الخدمات، في ظل احترام المبادئ التي تحكم سير المرافق العامة المعروفة.

إلا أن تقديم هذه الخدمة أصبح يرتبط بعدة تحديات خاصة في ظل التحولات الجديدة التي يعرفها المرفق العام العمومي، تتصدرها بالدرجة الأولى تحسين علاقة الإدارة بالمواطن، مما يفرض تقديم خدمة عمومية نوعية وذات جودة تراعى فيها التوجيهات الجديدة لمسألة حقوق الإنسان، باعتبار الفرد هو محور الدولة وهو محور الخدمة العمومية وأساس وجودها.

*المؤلف المرسل: كسال عبد الوهاب أستاذ محاضر أ

فالإدارة العمومية الحديثة وكل مرافقها لم تبقى تلك الإدارة المقدمة للخدمات فقط -كما كان الحال في ظل الدولة الحارسة- بل تقوم على ضمان تقديم خدمات نوعية ترضي المستفيدين منها في ظل تحقيق تطلعاتهم واحترام كرامتهم وأدميتهم التي هي محور كل الاعلانات الدولية والتشريعات المتعلقة بحقوق الإنسان، مما يجعل من هذه الدوافع الانسانية أحد الأسس التي يجب مراعاتها في تقديم هذه الخدمة العمومية.

وانطلاقا من ذلك تبدوا أهمية الدراسة في التعرف على الأسس القانونية التي تحكم حضور هذا العنصر في تقديم الخدمة العمومية، وامتداداتها فقها وواقعا، كما تظهر هذه الأهمية في تحديد الآثار المرتبطة بحضور هذا العنصر في تقديم الخدمة على مستوى المرافق العمومية.

ومنه فالدراسة تطرح الإجابة على الاشكالية التالية: ما مدى تكريس قواعد الأنسنة في تقديم الخدمة على مستوى المرافق العمومية وعلاقة ذلك بالمبادئ الضابطة لسيرها والآثار المترتبة عنها؟

وللإجابة على هذا التساؤل تم الاعتماد على المنهج التحليلي، من خلال تفكيك العناصر الأساسية للموضوع ودراستها بطريقة تحليلية تظهر في تحديد الأسس المرجعية لهذه القيم والآثار المترتبة عنها. حيث قسمنا الدراسة إلى العناصر التالية:

المبحث الأول: الأسس القانونية المرجعية لأنسنة تقديم الخدمة في المرافق العمومية

المبحث الثاني: امتدادات حضور أنسنة تقديم الخدمة في المرافق العمومية

المبحث الثالث: آثار تجسيد أنسنة تقديم الخدمة في المرافق العمومية

المبحث الأول: الأسس القانونية المرجعية لأنسنة تقديم الخدمة في المرافق العمومية

تحسين تقديم المرافق العمومية لخدماتها يجد أساسه في كثير من النصوص القانونية بطريقة مباشرة أو غير مباشرة، وهو مما اهتمت به النصوص على المستوى الدولي (المطلب الأول) أو التشريعات الداخلية (المطلب الثاني).

المطلب الأول: أنسنة تقديم الخدمة العمومية على مستوى النصوص الدولية

الأساس في إدخال الجوانب الإنسانية يرتبط بشكل وثيق بالاعتراف بالكرامة المتأصلة في جميع أعضاء الأسرة البشرية وبحقوقهم المتساوية والثابتة. وبالعودة إلى الإعلانات والاتفاقيات الدولية نجد أنها تتضمن عديد الإشارات الصريحة والضمنية لهذه الجوانب الإنسانية المرتبطة بتقديم الخدمات في المرافق العمومية، تحقيقا لهذه الكرامة وتجسيديا لمبدأ المساواة الذي هو الأساس في هذا الاحترام للحقوق الإنسانية.

حيث نجد أن المادة 25 من الإعلان العالمي لحقوق الإنسان تعطي إشارة ضمنية عن هذا الأمر بنصها على أن " لكل شخص الحق في مستوى معيشة كاف له ولأسرته للمحافظة على الصحة والرفاهية من تغذية وملبس ومسكن وعناية طبية وخدمات اجتماعية لازمة، تأمين معيشته في حال البطالة والعجز والشيخوخة " ورغم أن النص ليس صريحا بالمعنى المراد التطرق له لكنه يعطي إشارات ننتقل منها في ضرورة أن تلتزم الدولة ومؤسساتها العامة بتحقيق ذلك حفاظا على حقوق الإنسان وحفظ كرامته.

فالدولة بمرافقها العمومية يجب أن تلتزم نهجا قائما على حقوق الإنسان لتقديم الخدمات العامة في إطار اختصاصاتها، ويجب أن تظل حقوق الإنسان الإطار المرجعي في معظم السياسات التي تقرها الدولة في هذا الأمر، على

اعتبار أن أحد الآثار المجددة لحقوق الإنسان تظهر على صعيد هذه الخدمات المقدمة. كما تسهم مبادئ حقوق الإنسان في توجيه الخدمة العمومية وتحسينها، بحيث تكمل أنظمة القيم القائمة مثل روح الخدمة العامة، الكفاءة والنزاهة، مما يحسن نتائج الخدمة العامة ونوعيتها¹.

وتجسيدا لتلك المبادئ التي تبناها الاعلان العالمي لحقوق الإنسان نجد كل من العهد الدولي للحقوق المدنية والسياسية والعهد الدولي للحقوق الاقتصادية والاجتماعية تضمننا الإشارة إلى هذه الجوانب الإنسانية في تقديم الخدمات على مستوى المرافق العامة، فهذه المواثيق قائمة على أساس الاحترام اللازم لكرامة الإنسان وحماية حقوقه وحرياته في إطار مبدأ المساواة.

وبالتالي أي خدمة في المرافق العامة يجب أن تتوافق مع متطلبات احترام هذه الكرامة الإنسانية وبما يتوافق مع حقوق الإنسان وحرياته، ومن الإشارات الواردة في هذين العهدين حتى وإن لم تصرح علنا بالإجراءات والقواعد المتعلقة بالخدمة العمومية إلا أنها تتحدث عن الحق في الخدمة العمومية وما يجب أن يقدم من قبل مرافق الدولة ومؤسساتها، وأن كل تلك النصوص التي تحدثت عن المساواة أو حقوق الإنسان تصب في هذا المعنى وتخدمه، منها على سبيل المثال: ما نصت عليه المادة 09 من العهد الدولي للحقوق الاقتصادية والاجتماعية حول حق كل شخص في الضمان الاجتماعي والمادة 10 الفقرة 02 التي نصت على ضرورة توفير حماية خاصة للأمهات خلال فترة معقولة قبل الوضع وبعده، والمادة 12 في فقرتها الثانية التي نصت على مجموعة الاجراءات التي يجب على الدولة أن تقوم بها في حماية الصحة الجسمانية والعقلية فيما يتعلق بالمواليد وتأمين نموهم وحمايتهم من الأمراض، وتأمين الخدمة الطبية للجميع، وهو الحال كذلك في نص المادة 13 عندما تتحدث عن مرفق التعليم وتعميمه مجانيتها خاصة في المراحل الابتدائية، وربط ذلك بإنشاء المدارس ووضع نظام منح .

وتأكيدا على هذه الأنسنة في تقديم الخدمات على مستوى المرافق العامة نجد المادة 09 من اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الاعاقة التي تعد من معاهدات حقوق الإنسان الملزمة فصلت بعض الشيء في هذا الأمر من خلال النص على إزالة كل العقبات التي قد تشكل عائقا أما الوصول إلى هذه الخدمات على قدم المساواة مع غيرهم وهذا بتحديدتها وإزالتها. كأن تلتزم الدولة بوضع المعايير والمبادئ التوجيهية لإمكانية الوصول إلى المرافق والخدمات المتاحة للجمهور منها:

- _ توفير التدريب للجهات المعنية بشأن المسائل المتعلقة بإمكانية الوصول التي تواجه الأشخاص ذوي الاعاقة. بتوفير لافتات بطريقة برايل وبأشكال يسهل قراءتها وفهمها في الميادين العامة والمرافق الأخرى المتاحة لعامة الجمهور.
- _ تشجيع أشكال المساعدة والدعم الأخرى للأشخاص ذوي الاعاقة لضمان حصولهم على المعلومات.

وهو الحال نفسه بالنسبة للمادة 21 التي تلزم الدول الأطراف على ضرورة اتخاذ التدابير اللازمة وبول تيسير قيام الأشخاص ذوي الاعاقة باستعمال لغة الإشارة وطريقة برايل وطرق الاتصال المعززة البديلة وجميع وسائل وطرق وأشكال الاتصال الأخرى السهلة المنال.

¹ _ مجلس حقوق الإنسان، تقرير عن "دور الخدمة العمومية كعنصر أساسي من عناصر الحكم الرشيد في مجال تعزيز حقوق الإنسان وحمايتها"، الدورة الخامسة والعشرون، 23 ديسمبر 2013، ص06، تاريخ الاطلاع 10 نوفمبر 2019، الرابط، www.ohchr.org

إن هذا الأمر أصبح أحد المشاغل الرئيسية التي تدخل في نشاطات الأمم المتحدة ولجانها ومؤتمراتها خاصة تلك التي تعقدتها لدراسة المسائل المتعلقة بالإسكان والتنمية الحضرية المستدامة¹. وهو الحال كذلك الذي تبناه الاتحاد الإفريقي من خلال وضع الميثاق الإفريقي لقيم ومبادئ الخدمة العامة والإدارة، حيث تضمن مجموعة من الأهداف والمبادئ والإجراءات تسعى الدول المصادقة عليه لتجسيدها في تقديم الخدمة العامة².

المطلب الثاني: أنسنة تقديم الخدمة العمومية على مستوى التشريعات الداخلية

مراعاة الجوانب الانسانية في تقديم الخدمة العمومية هي أحد الجوانب الأساسية التي تهتم بها التشريعات الوطنية، حيث يتوزع النص على هذه المعايير بين القواعد الدستورية (الفرع الأول) والنصوص التشريعية (الفرع الثاني) وتجد تضمم لها في النصوص التنظيمية والتفسيرية (الفرع الثالث).

الفرع الأول: الأنسنة في تقديم الخدمات العمومية على مستوى النصوص الدستورية

الدستور هو القانون الأساسي والوثيقة الأولى في الدولة، والأساس في الدساتير أنها المصدر الأساس للحقوق والحريات، لكن عادة الدساتير لا تتضمن التفاصيل إنما تحدد القواعد العامة التي يجب على الدولة الالتزام بها تاركة في ذلك المجال للمشرع لتنظيمها وتحديدها.

وبالتالي احترام الكرامة الإنسانية وإعلاء ثقافة وقيم حقوق الإنسان وتكريس مبدأ المساواة التي هي مجالات أساسية في الدساتير تفرض على المشرع أن يلتزم بتجسيدها تشريعيا وفي جميع المجالات، ومن هذه القيم ما يرتبط بالخدمة العمومية وما يجب على المؤسسات والمرافق مراعاته في تقديم هذه الخدمات للمرتفقين كما ونوعا، وتيسير الحصول عليها والعمل باستمرار على تبنيتها وترقيتها. ذلك أن النهج القائم على حقوق الإنسان يوفر تحقيق مبدأ المساواة والبعد عن التمييز، لأن وجود هذه القيم هو دلالة على حماية الأشخاص والضعفاء والمهمشين وأصحاب العاهات وغيرهم³.

ورغم أن الأصل في الدساتير هو وورود النصوص فيها بصيغ عامة إلا أن هناك من الدول من تبنت صراحة النص على الحق في الخدمة العمومية مرتقيه به إلى مصاف الحقوق الدستورية، كما هو الحال في الدستور المغربي لسنة 2011 الذي جاء بقاعدة عامة فيما يتعلق بخدمات المرفق العام وذلك بموجب المادة (156) التي نصت على " تتلقى المرافق العمومية ملاحظات مرتفقيها واقتراحاتهم وتظلماتهم وتؤمن تتبعها... " ومن خلال نص المادة (157) منه نجد المؤسس

¹ _ أنظر على سبيل المثال مؤتمر الأمم المتحدة المعني بالإسكان والتنمية الحضرية لعام 2016، الذي التزمت فيه الدول بتعزيز إمكانية وصول الجميع على نحو منصف وبتكلفة ميسورة إلى الهياكل المادية الأساسية والبنائيات الاجتماعية المستدامة دون تمييز، ومن هذه الهياكل المخصصة للأشخاص ذوي الإعاقة الأراضي المزودة بالخدمات بتكلفة معقولة، والسكن، ومصادر الطاقة الحديثة والمتجددة... الخ قرار الجمعية العامة 71/356 الفقرة 34. وأنظر كذلك تقرير مجلس حقوق الإنسان الدورة الثامنة والثلاثون، التقرير السنوي لمفوض الأمم المتحدة السنوي

لحقوق الإنسان. منشورين على الانترنت موقع [http:// undocs.org](http://undocs.org)

² _ صادقت الجزائر على هذا الميثاق بموجب المرسوم الرئاسي رقم 12-415 مؤرخ في 11 ديسمبر 2012، يتضمن التصديق على الميثاق الإفريقي لقيم ومبادئ الخدمة العامة والإدارة، المعتمد بأديس بابا بتاريخ 2011، الجريدة الرسمية العدد 68.

³ _ مجلس حقوق الإنسان، "عن دور الخدمة العمومية كعنصر أساسي من عناصر الحكم الراشد في مجال تعزيز حقوق الإنسان وحمايتها"، الدورة الخامسة والعشرون، المرجع السابق، ص 06.

الدستوري يدعو المشرع المغربي ومن يملك السلطة التنظيمية إلى ضرورة التدخل لتجسيد ذلك، محددًا الإطار العام الذي تصب فيه تنظيم الاستفادة من هذه الخدمة العمومية وآليات تحقيقها حيث جاء في هذا النص " يحدد ميثاق للمرافق العمومية قواعد الحكامة الجيدة المتعلقة بتسيير الإدارات العمومية والجهات والجماعات الترابية الأخرى والأجهزة العمومية"¹. وهو الحال نفسه الذي نجده في الدستور التونسي لسنة 2014 في المادة (15)، وهي نصوص سعى من خلالها المشرعين فيهذين البلدين نحو أخلاق المرافق العمومية وضمان خدمة عمومية في ظل احترام مبدأ المساواة الذي هو أساس الكرامة الإنسانية.

ولا نجد مثل هذا الأمر مطروحا على مستوى الدستور الجزائري رغم ثقافة حقوق الإنسان المشبعة بها نصوصه، حيث لا يوجد أي نص دستوري يتحدث عن تنظيم علاقة الإدارة بالمواطن بشكل صريح، إلا ما تعلق ببعض المبادئ العامة كالنص في المادة (24) منه على المعاقبة على التعسف في استعمال السلطة، أو المادة (25) التي نصت على عدم تحيز الإدارة.

إلا أن هناك العديد من الإشارات التي تتعلق بهذه الخدمة العمومية والتي تسعى الدولة لضمان تقديمها للمواطنين عن طريق مرافقها العامة في إطار احترام وتجسيد مبدأ المساواة. من ذلك مثلا نص المادة (66) حول الوقاية من الأمراض الوبائية والمعدية وتوفير شروط العلاج للأشخاص المعوزين، ونص المادة (65) فيما يتعلق بحق التعليم والتكوين المهني أو المادة (57) حول حق الأشخاص المعوزين في الاستفادة من خدمات مرفق القضاء من خلال نظام المساعدة القضائية، فهذه النصوص تؤسس للحق في الخدمة العمومية في تلك المجالات وما يقتضي على الدولة القيام به من خلال مرافقها لتلبية تلك الخدمات، تاركة الأمر للمشرع والسلطة التنظيمية لسن القواعد والنصوص التفصيلية المجسدة لهذه الخدمة وفقا لقيم حقوق الإنسان.

وقد يكون من الأفضل على المؤسس الدستوري أن يرتقي بتكريس الحق في الخدمة العمومية بصفة عامة في الدستور بشكل صريح مع الإشارة للمعايير الواجب مراعاتها في تقديم هذه الخدمة بالتنصيص على حق المواطن في الحصول على الخدمة العمومية بأقصر الطرق وأسرعها في ظل احترام مبدأ الشفافية والفعالية والمساءلة تجسيدا لمبدأ المساواة واحتراما للكرامة الإنسانية. خاصة وأن الجزائر من الدول السباقة في المصادقة على الميثاق الإفريقي لقيم ومبادئ الخدمة العامة والإدارة².

إن تجسيد هذا الحق في الخدمة في ظل احترام والارتقاء به إلى مصاف القواعد الدستورية تترتب عنه ضمانات أقوى في الاقرار والحماية، على اعتبار أن هذا الحق يفرض على المشرع بعد ذلك تنظيمه وفقا للضوابط والضمانات التي يحددها الدستور لسائر الحقوق، كما أن هذا التكريس الدستوري يتيح للقضاء الدستوري التدخل لرقابة مدى احترام النصوص

¹ _ ترتب عن هذه النصوص صدور ما يعرف بوثيقة الاستقبال التي تضمنت 10 التزامات تسعى الإدارة إلى مراعاتها في علاقاتها مع المرفقين، وكل تلك الالتزامات ذات قيم ومعايير إنسانية تتعلق بالتعامل والاستقبال والشفافية والإنصاف والمساواة والأمن والراحة، تاريخ الاطلاع، 15 ديسمبر 2019 الرابط، www.mmsp.gov

² _ المرسوم الرئاسي 12-415، المرجع السابق.

القانونية للشرعية الدستورية سواء تعلق الأمر بنصوص القانون كما هو الحال عليه في رقابة دستورية القوانين في الجزائر وفرنسا، أو الرقابة على اللوائح كما هو الحال في مصر والمغرب والكويت عن طريق المحكمة الدستورية¹.

الفرع الثاني: أسنة الخدمة العمومية في أحكام التشريع العادي

يلعب المشرع عن طريق سلطته في وضع النصوص القانونية الدور الأبرز في تجسيد أحكام الدستور ووضعها موضع التنفيذ والتجسيد الفعلي، ذلك أن نصوص الدستور تخلو في العادة من التفاصيل لأنها تصاغ في شكل مبادئ عامة، وهذا ما يجعل الدور الكبير يقع على المشرع عن طريق البرلمان واللوائح التنظيمية والتنفيذية في وضع هذه القيم والمعايير الحقوقية المنصوص عليها في الدستور محلاً للتجسيد، من خلال تبني المشرع لهذه الموضوعات التي نص عليها الدستور، أو حتى استنباطها من روح هذه النصوص. فالقانون في الأصل لا ينشئ الحقوق والحريات، بل دوره الكشف والاعتراف بهذه الحقوق من خلال إيجاد الظروف والشروط المؤدية إلى تجسيدها.

وصيغة الاعتراف التشريعي بهذه الحقوق قد تأتي في صيغة توجيهية ترد في كلمات عامة كمثل النص على أن تضمن الدولة لكل شخص الحق في التعليم أو التكوين أو العمل... الخ، وهذا الأمر لا يعدوا أن يكون التزاماً على المشرع بأن يضع هذا الحق موضع التجسيد من خلال وضع النظام القانوني الذي يجسد هذا الحق في الواقع العملي. والصيغة الإلزامية ترد في كلمات جازمة تفرض على المشرع التدخل لحمايتها وضمناً ممارستها².

ولعل هذا ما نجده مجسد في كثير من النصوص القانونية رغم أن هذه النصوص كذلك تأتي صياغة قواعدها في شكل عام يتعلق بالتوجيهات الكبرى للقطاع الذي تنظمه وبما يتوافق معه خاصة إذا كان الأمر يتعلق بخصوصيات يجب مراعاتها في تقديم الخدمة العمومية للمرتفق تاركة الأمر للتنظيم في المسائل الأخرى التي تحتاج إلى تفصيل لا يحتملها نص القانون، ومن الأمثلة على هذه النصوص القانونية قانون الصحة 18-11 في المواد (74، 88، 89) عندما يتحدث عن الأشخاص الذين هم في وضع صعب وما يجب القيام به اتجاههم لصالحهم³. أو ما جاء في القانون رقم 02-09⁴ المتعلق بحماية الأشخاص المعوقين وترقيتهم، الذي يعد أحد النصوص التشريعية التي تتضمن التنصيص على الكثير من هذه الجوانب الإنسانية في تقديم الخدمة على مستوى المرافق العمومية⁵، كما هو وارد في المادة (15، و16) منه⁶.

¹ _ لجمال منيرة، بومدين محمد، "الأساس القانوني لحق المواطن في الخدمة العمومية في الجزائر"، مجلة الحقيقة، جامعة أدرار، الجزائر، العدد 32، ص 53، 54.

² _ محمد باهي أبو يونس، الحماية القضائية المستعجلة للحريات الأساسية، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2011، ص 50-53.

³ _ القانون 18 - 11 مؤرخ في 02 يوليو 2018 بتعلق بالصحة، الجريدة الرسمية عدد 46، مؤرخة في 29 يوليو 2018.

⁴ _ القانون 09-02 مؤرخ في 14 ماي 2002، يتعلق بحماية الأشخاص المعوقين وترقيتهم، الجريدة الرسمية عدد 34.

⁵ _ أنظر تفصيل في هذه الحقوق الواردة في هذا القانون والخاصة بهذه الفئة: رضية بركايل، عبد الله بن مصطفى، "حقوق ذوي الاحتياجات الخاصة في النظام القانوني الجزائري"، مجلة جيل حقوق الإنسان، لبنان، العام الرابع، العدد 25، ص 27 وما بعدها.

⁶ _ حيث نجد المادة 15 عندما تتحدث عن خدمة التمدريس الإلزامي في مؤسسات التعليم والتكوين المهني تنص فقرتها الثانية والثالثة على "تهيأ عند الحاجة أقسام وفروع خاصة لهذا الغرض لا سيما في الوسط المدرسي والمهني والوسط الاستشفائي" وتنص الفقرة الثالثة "يستفيد الأشخاص المعوقين المتمدرسون عند اجتيازهم للامتحانات ظروفًا مادية ملائمة تسمح بإجرائها في إطار عادي" كما تنص المادة 16 "يتم التعليم والتكوين المهني للأشخاص المعوقين في مؤسسات متخصصة عندما تتطلب طبيعة الاعاقة ودرجتها ذلك"

وهو الحال في التشريع المقارن كما هو الشأن في النظام الفرنسي الذي اتجه نحو إصدار مدونة قانونية خاصة بتنظيم علاقة الإدارة بالجمهور، ولعل أهم قانونين هما القانون رقم 2000-321 المتعلق بحقوق المواطنين في علاقتهم مع الإدارات¹، والأمر 2015-1341 المنظم لعلاقة الإدارة بالجمهور². إلا أن تجسيد هذه الخدمات في طابعها الإنساني تظهر أكثر على مستوى التشريعات الفرعية والنصوص التنظيمية، لأنها تحدد بالتفصيل كيفية قيام الإدارة والمرافق العامة بتجسيد ذلك.

الفرع الثالث: أنسنة تقديم الخدمة في ظل الأحكام والنصوص اللائحية

تعد النصوص التنظيمية المجال الخصب لتجسيد هذه الأنسنة في تقديم الخدمات على مستوى المرافق العمومية، ذلك أن هذه النصوص تحدد بدقة وتفصيل شامل ما يجب على هذه المرافق والمؤسسات القيام به لصالح المرتفقين وما يجب تقديمه لهم من خدمات في إطار مراعاة هذه الجوانب الإنسانية، ولعل أبرز مثال على ذلك في التشريع الجزائري المرسوم 88-133 المنظم لعلاقة الإدارة بالمواطن³ حيث تضمنت نصوص هذا المرسوم النص على ضرورة " سهر الإدارة دوما على تكييف مهامها وهيكلها مع احتياجات المواطنين وضرورة تجهيز هياكل الاستقبال بالوسائل المادية والبشرية، ومساعدة الأشخاص المعوقين في إنجاز الإجراءات الإدارية مع ضرورة تدخل الإدارة لتحسين نوعية الخدمة المقدمة بشكل دائم"⁴. وجاء القرار الصادر في 04 سبتمبر أكثر تفصيلا لهذه الحقوق الممنوحة للمواطن اتجاه الإدارة محددا ما يجب على هذه الإدارات القيام به من استقبال وتوجيه ووضع الاشارات وارشاد المواطنين وتقديم المساعدة لهم وضمان أمنهم واستقرارهم⁵.

وفي إطار السعي نحو الارتقاء بهذه الخدمات في الجزائر صدر المرسوم الرئاسي رقم 16-03 المتعلق بإنشاء المرصد الوطني للمرفق العام⁶ مهمته المساهمة في تحسين نشاط المرفق العام وترقية الخدمة العمومية في الجزائر⁷. حيث

¹ _Loi n° 2000-321 du 12 avril 2000 relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec administrations.

www.legifrance.gouv.fr

² _Ordonnance n° 2015-1341 du 23 octobre 2015 relative aux dispositions législatives du Code des relations entre le public et l'Administration. Journal officiel, 2015-10-25, n° 248, p. 19872.

³ _أنظر المواد 12، 13، 21، من المرسوم رقم 88 - 131 الموافق لـ 04 يوليو سنة 1988، ينظم العلاقات بين الإدارة والمواطن، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، عدد 27، الصادرة بتاريخ 06 يوليو 1988.

⁴ _أنظر شرح مفصل في أحكام هذا المرسوم: عمر فاروق، "علاقة الإدارة بالمواطن في الجزائر - دراسة قانونية للمرسوم 88-131، مكانة المواطن في تجربة وسيط الجمهورية الأسبق واللجنة الاستشارية لحقوق الإنسان"، مجلة الدراسات القانونية، جامعة يحي فارس المدينة، الجزائر، المجلد 01، العدد 02، ص 152 وما بعدها.

⁵ قرار مؤرخ في 04 سبتمبر 1988، يحدد شروط استقبال المواطنين في مصالح الولايات والبلديات وتوجيههم وإعلامهم، الجريدة الرسمية، عدد 39، صادرة بتاريخ 28 سبتمبر 1988.

⁶ _ المرسوم الرئاسي 16-03 مؤرخ في 07 يناير 2016 يتضمن انشاء المرصد الوطني للمرفق العام، الجريدة الرسمية، العدد 02، مؤرخة في 13 يناير 2016.

⁷ _ للتفصيل أكثر حول هذا المرصد أنظر: نصير سمارة، "المرصد الوطني للمرفق العام إطار لتقويم السياسات الإدارية العمومية في الجزائر"، مجلة حوليات للعلوم الاجتماعية والانسانية، جامعة قلمة، العدد 26، جوان 2019، ص 276 وما بعدها.

نصت المادة (06) منه على أن أحد أهداف هذا المرصد هو " التشجيع على الإرساء الدائم لقواعد الأنسنة في العلاقات بين أعوان المرفق العام ومستعمليه " .

وفي إطار هذه السياسة المتعلقة بالأنسنة نجد كثير من القطاعات الإدارية تلجأ إلى إصدار مدونات أخلاقية لممارسة المهنة تلزم بموجبها موظفيها بمجموعة من الضوابط والقواعد التي يجب مراعاتها في التعامل مع المرتفقين¹ . وهذا الأمر هو الذي نجده في كثير من النظم المقارنة حيث تؤدي القواعد التنظيمية والنصوص التفسيرية الدور الأبرز في الاقرار وتنظيم علاقة الإدارة بالمواطنين، انطلاقا من دورها في تفسير التشريعات وتبسيط نصوصها ووضع آليات التنفيذ للقواعد العامة التي تضمنتها هذه التشريعات، ثم أن السلطة التنفيذية هي الأقدر من غيرها على معرفة كيفية تجسيد وتطبيق هذه النصوص واقعا وعمليا² .

المبحث الثاني: امتدادات حضور أنسنة تقديم الخدمة في المرافق العمومية

تقديم الخدمات واشباع حاجيات المرتفقين هي أساس وجود المرفق العام، يقدمها في ظل مراعاة مجموعة المبادئ الضابطة له (المطلب الأول)، وتحقيق ذلك هو ما يؤسس لتطبيق قواعد الحكامة في التسيير (المطلب الثاني).

المطلب الأول: الأنسنة تجسيد للمبادئ الضابطة للمرافق العمومية

من المتفق عليه أن هناك ثلاث مبادئ عامة تحكم سير المرافق العامة يجب مراعاتها كيفما كان المرفق العام³، إلا أن التطورات التي يعرفها القانون الإداري والذي يعد المرفق العام أحد موضوعاته لم يبقى حبيس هذه المبادئ التي تعرف بقواعد Rolland بل ظهرت عناصر جديدة سماها البعض بالمبادئ الحديثة⁴، وهي قواعد ضابطة لحسن سير المرافق العامة⁵. وتجسيد هذه المبادئ في المرافق العامة بنوعها الكلاسيكية أو الحديثة كلها تصب في خدمة المرتفق والمنفعة من هذه المرافق، وتؤدي إلى تجسيد وحضور هذا العنصر المتعلق بالأنسنة في تقديم الخدمة العمومية.

¹ _ أنظر مثلا مدونة أخلاقيات إدارة الضرائب الصادرة عن المديرية العامة للضرائب، منشورة على الأنترنت، تاريخ الاطلاع، 05 جانفي 2020،

الرابط <https://www.mfdgi.gov.dz>

² _ في فرنسا مثلا نجد أن المرسوم 1542 وضع التفاصيل الواردة في الأمر 1541 السابق الذكر المنظم لعلاقة الإدارة بالجمهور. وهو الحال كذلك في المغرب فيما يتعلق بميثاق الاستقبال الذي وضعته وزارة الوظيفة العمومية، والذي تضمن 10 التزامات تلتزم بها الإدارات والمرافق العمومية في تعاملها مع المواطنين مستعملي المرفق وطالبي الخدمة. وتجسيدا لهذا الميثاق أصدر الوزير الأول المغربي منشورا يشرح فيه كيفية تنظيم العلاقة بين الإدارة والمواطن وكيفية تقديم الخدمات على مستوى المؤسسات العمومية وفقا للمعايير القانونية والإنسانية. منشور على الأنترنت، تاريخ الاطلاع، 20 ديسمبر 2019، الرابط، www.mmsp.gov.dz

³ _ أنظر تفصيلا حول هذه المبادئ، محمد الصغير بعلي، القانون الإداري التنظيم الإداري النشاط الإداري، دار العلوم للنشر والتوزيع، الجزائر 2013، ص 252 وما بعدها.

⁴ _ أنظر تفصيل ذلك: ضريفي نادية، المرفق العام بين ضمان المصلحة العامة وهدف المردودية حالة عقود الامتياز، (أطروحة دكتوراه) في الحقوق، جامعة الجزائر 01 بن يوسف بن خدة، كلية الحقوق 2011، 2012، ص 229 وما يليها.

⁵ _ ذهب البعض إلى القول إن المرافق العامة لم تعد تقوم على المبادئ التقليدية الثلاث بل أن تأثير تطور المجتمع والحاجة إلى تقديم خدمات أفضل أدى إلى وجود تسعة مبادئ أخرى تجاوزت هذه المبادئ الكلاسيكية، خاصة في التشريعات الأوروبية. أنظر في ذلك مازن ليلي راضي،

فمن زاوية المبادئ الكلاسيكية نجد أن الأنسنة ترتبط بحماية الكرامة الإنسانية المتأصلة في الجماعة البشرية تحقيقاً لمبدأ المساواة، وهذا الأخير أحد الأسس التي يقوم عليها المرفق العام في تعامله مع المرتفقين والمنفيعين من الخدمة، خاصة في حالة التماثل في مراكزهم القانونية، مع تمييز هذا المبدأ من خلال التمييز الإيجابي الذي يصب في مصلحة فئات محددة من المواطنين سواء بالنظر لظروفهم الاجتماعية أو الاقتصادية أو الصحية... الخ كالتبقيات المحرومة أو المعوقين ومن في وضعهم وهذا تحقيقاً لمبدأ الإنصاف¹.

ومن جهة مبدأ قابلية المرفق للتعديل والتكيف فإن هذا المبدأ يخدم عنصر الأنسنة من حيث كون أن المرفق العام يمكن أن يتغير ويجري تعديله وفقاً للضرورات والمتغيرات المتصلة بالمصلحة العامة، وهو ما يعطي للإدارة السلطة التقديرية الواسعة في تعديل نمط وأسلوب عمل المرفق، خاصة الأنظمة المنظمة له أو نمط وأسلوب عمله. ذلك أن قاعدة تطوير الخدمات المرفقية ترتبط بقاعدة استمرارية أداء هذه الخدمات، وجمود الخدمة المرفقية عند حال نشأتها الأولى في ظل الحاجات المتطورة للمرتفقين يجعل هذه المرافق منفصلة عن الاحتياجات العامة التي يجب تغطيتها².

أي أن عمل الإدارة في هذا الشأن يتجه دائماً إلى التحديث والتحسين بما يستجيب لتطلعات المرتفقين وتقديم خدمة أفضل لهم، من حيث جودة الخدمة، وتقريب الإدارة منهم، والسرعة في تقديم الخدمات، وتخفيف الإجراءات والشكليات التي يجب على المنتفع سلوكها للحصول على الخدمة، وتبسيط قواعد العمل الإداري... الخ.

وفي هذا السياق نصت المادة (06) من المرسوم 88-131 المتضمن علاقة الإدارة بالمواطن على " تسهر الإدارة دوماً على تكييف مهامها وهيكلها مع احتياجات المواطن ويجب أن تضع تحت تصرف المواطن خدمة جيدة ". وهو كذلك ما تؤكد عليه المادة (21) منه فيما يتعلق بضرورة حرص الإدارة على تحسين نوعية خدماتها وصورتها، وتبسيط إجراءات وطرق عملها، والعمل على أن تطور أي إجراء ضروري ليتلاءم مع التقنيات الحديثة في التنظيم والتسيير .

ولعل القواعد الحديثة التي دخلت على تسيير المرافق العامة لا تخرج عن كونها تجسيدا وتطبيقاً للمبادئ الأساسية للمرافق العامة، لكن من منظور الانتقال من التسيير البيروقراطي إلى التسيير العمومي الحديث، الذي يوجه مهام الإدارة والمرافق العامة نحو الفعالية والشفافية وتحقيق رغبات المرتفقين من خلال تقديم خدمات ذات نوعية وجودة بطريقة سريعة وسهلة. وكل ذلك يصب في هذا المنظور المتعلق بأنسنة تقديم الخدمة العمومية.

المطلب الثاني: الأنسنة هي تجسيد لقواعد الحكامة في عمل المرافق العمومية

علي يونس، "التطور الحديث في المبادئ الحاكمة للمرفق العام في فرنسا وقيمتها القانونية" ص 20. منشور على الأنترنت تاريخ الاطلاع، 18 ديسمبر 2019، الرابط، <https://www.iasj.net>

¹ _ المرجع نفسه، ص 10-12.

² _ محمد فاروق عبد الحميد، نظرية المرفق العام في القانون الجزائري بين المفهومين التقليدي والاشتراكي، دراسة مقارنة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر 1984، ص 172.

الحكامة هي " مجموعة العمليات والممارسات المتعلقة بتدبير وتسيير الشؤون العامة في دولة ما والتي تتدرج ضمن احترام القانون وتعزيز المساءلة والشفافية¹...". وتطبيقها في المرافق هو استجابة لمل تنص عليه الدساتير التي تلزم المؤسسات العمومية بالخضوع للقيم الديمقراطية في التسيير، وضرورة تبني معايير العدالة والشفافية والمحاسبة والمسؤولية². وعليه فمنطلق الحكامة الإدارية يظل في الأساس منطلقاً أخلاقياً يتسم إجمالاً بغياب مظاهر الغش والرشوة وكل تجليات الفساد³.

وبالتالي إعداد سياسات عمومية مبنية على تحسين علاقة الإدارة بالمواطنين والمرتكبين، وجعل الخدمات المقدمة في المتناول دون أي صعوبات في ظل احترام شروط السرعة والاستقبال الجيد، ومراعاة قواعد الاحترام والمساواة والشفافية هي القواعد الأساس الذي تبنى عليه الحكامة الجيدة للمرافق العمومية، وهذا الأمر هو ما ينعكس على جعل خدمات هذه المرافق تحقق الهدف المنشود منها في اشباع الحاجات العامة، والوصول إلى الاستفادة من هذه الخدمات في ظل احترام قيم وثقافة حقوق الإنسان التي تشكل أبرز معالم الحكامة ضمن التشريعات الوطنية⁴.

وتظهر عناصر هذه الحكامة الجيدة التي يترتب عنها تحقيق أئسنة هذه الخدمة العمومية في⁵:

_ استفادة المرتفقين من خدمات المرفق دون تمييز بينهم بسبب الوضع الاجتماعي والاقتصادي أو لأي سبب آخر متعلق بالوضعية الشخصية أو الفئة التي ينتمي، ومن جهة أخرى منع أي شكل من أشكال التمييز القائمة على قناعات فلسفية أو سياسية أو دينية أو ثقافية أو الحالة الصحية أو الأصل... الخ.

_ الحكامة في المرفق العام توجب تبسيط الإجراءات الإدارية ضماناً للحياد والمساواة، والتواجد الإداري للمرفق على جميع التراب الوطني (تقريب الإدارة من المواطنين).

¹ _ شاعة محمد، يوسف علاء الدين، "مقاربة الحكامة والخدمة العمومية في الجزائر: قراءة في الأدوار والمعوقات"، مجلة صوت القانون، جامعة خميس مليانة، المجلد السادس، العدد01، أبريل 2019، ص236.

² _ جعفري يحي، "المرفق العمومي بين متطلبات الحوكمة وضغوط العولمة"، مجلة دراسات في الاقتصاد والتجارة والمالية، جامعة الجزائر 03، المجلد 04، العدد 02، 2015، ص 316، 317.

³ _ محمد البكوري، "تخليق المرفق العمومي ورهانات الحكامة الإدارية بالمغرب على ضوء دستور 2011"، منشور على الأنترنت، تاريخ الاطلاع، 10 نوفمبر 2019، الرابط، www.allhoriatmaroc.yoo7.com

⁴ _ يعد الدستور المغربي لسنة 2011 أحد الدساتير التي اعترفت بهذه الفكرة المتعلقة بالحكامة والتي جسدتها نصوصه في المواد 154 حتى 157 في الباب الثاني عشر الذي يحمل عنوان الحكامة الجيدة - مبادئ عامة، حيث تضمنت هذه النصوص مجمل القواعد التي يجب أن تعمل المرافق العامة في ظلها من أجل تقديم خدمة عمومية جيدة وذات نوعية متلائمة مع حاجيات المرتفقين إطار احترام حقوقه وكرامته وخصوصيته.

⁵ _ أنظر هذه المبادئ، المجلس الاقتصادي والاجتماعي والبيئي، المملكة المغربية، تقرير بعنوان "حكامة المرافق العمومية" ص 16-18، منشور على الأنترنت، تاريخ الاطلاع 10 نوفمبر 2019، الرابط، www.Cese.ma. وأنظر هذه المعايير كذلك، شاعة محمد، يوسف علاء الدين، المرجع السابق، 236، 237.

_ إدارة المرفق بقواعد الشفافية التي تضمن لكل مرتفق إمكانية المطالبة بحقوقه والحصول على المعلومات والوثائق الإدارية والشخصية التي تخصه، مع ضرورة اطلعها على لقرارات التي اتخذت في حقه ودله على إمكانية الطعن فيها وتقديم الشكاوى والتظلمات حولها.

إن هذه العناصر هي جملة ما يستشف من المبادئ والأهداف التي تبناها الميثاق الإفريقي لقيم ومبادئ الخدمة العامة والإدارة تحقيقاً للحكمة في المرافق العامة، حيث نص على ضرورة سعي الدول على تنفيذ الميثاق من خلال احترام مبدأ المساواة ومنع كل أشكال التمييز وتحقيق الحياد والإنصاف، والعمل على استمرارية الخدمات وتكييفها مع احتياجات المستخدمين، وتعزيز حقوق مستخدمي أعوان الخدمة العامة وحمايتهم، والعمل على التأسيس لثقافة المساءلة والنزاهة والشفافية في الخدمة العامة والإدارة العامة، كما نصت أحكام هذا الميثاق على إلزام الإدارة باحترام حقوق الإنسان وكرامة جميع المستخدمين وسلامتهم، وحق الوصول للخدمة العامة وتحسين ذلك، مع ضرورة تلقي آراء المرتفقين ومقترحاتهم وشكاواهم¹.

المبحث الثالث: آثار تجسيد أنسنة تقديم الخدمة في المرافق العمومية

مراعاة عنصر الأنسنة على مستوى المرافق العمومية هو مما يؤدي إلى تجسيد جودة الخدمة، وأهم آثار ومعالم هذا العنصر يظهر في تحسين ظروف الاستقبال (المطلب الأول)، وتهيئة المرافق وعصرنتها (المطلب الثاني).

المطلب الأول: تحسين ظروف الاستقبال والتوجيه

يعد استقبال المرتفقين والمواطنين بصفة عامة وتوجيههم بالمؤسسات والإدارات والمرافق العمومية أحد المظاهر على سعي هذه المرافق على تقديم خدمة عمومية في ظل احترام القيم والمعايير الإنسانية. وهو أحد آليات استعادة وتقوية علاقة الإدارة بالمواطنين، فالاستقبال هو النقطة الأولى التي تؤثر في الانطباع الذي يأخذه المرتفق عن المرفق ككل سلباً وإيجاباً، فاستقبال حسن معناه خدمة أفضل.

ولا يعني الاستقبال النظرة التقليدية المتمثلة في لجوء الشخص إلى إدارة أو مرفق معين واستقباله في مكتب أو فضاء معين من قبل شخص معين رغم أن هذا هو الأصل، لكن طرق الاستقبال تتعدد وتتنوع فقد يكون شخصياً يتعلق بالمكان كما هو الحال في استقبال الشخص على مستوى الإدارة، أو رقمياً باستغلال التكنولوجيا الحديثة وشبكات الأنترنت وتخصيص فضاءات إلكترونية للرد على طلبات المواطنين، أو قد يكون ورقياً فيما يتعلق باستقبال الشكاوى والتظلمات².

وفي كل هذا يجب على الإدارة أن تسعى إلى تقديم خدماتها للمواطنين مراعية في ذلك تحقيق المبادئ التي تحكم سير المرفق العام، وحفظ كرامة المنتفعين والسهل على راحتهم وأمنهم والتعامل معهم باللطف والكرامة خاصة في حالة الاستقبال الشخصي وهو ما أكدت عليه المادة (03) من المرسوم 88-131 بقولها " يجب على الإدارة أن تحترم الإنسان وتحفظ كرامته ويجب أن تكون علاقاتها بالمواطنين مطبوعة في جميع الأحوال باللطف والكرامة ". وهذا الأمر ينطبق

¹ _ أنظر المواد من (02 إلى 07) من المرسوم الرئاسي 12-415 المتضمن التصديق على الميثاق الإفريقي لقيم ومبادئ الخدمة العامة والإدارة، المرجع السابق.

² _ عمار بريق، حنان بن زعني، "الاستقبال والتوجيه في الجماعات المحلية الخطوة الأولى نحو تحسين الخدمة العمومية"، مجلة أفاق، جامعة الجلفة، الجزائر، العدد الثامن، ج 01، جوان 2017، ص 330.

خاصة على سلوك أعوان الخدمة العامة الذين يجب عليهم التحلي بالمهنية والنزاهة في أداء مهامهم وأن تكون تصرفاتهم دائما موسومة بهذه الصفات والتصرف بطريقة مسؤولة¹. كما جاء في نص المادة (53) من الأمر 06-03 المتعلق بالوظيفة العمومية²، التي توجب على الموظف التعامل مع مستعملي المرفق العام بلياقة ودون مفاطلة.

حيث أكدت أحكام هذا المرسوم أعلاه باعتباره أحد النصوص الأساسية في تنظيم علاقة الإدارة بالمواطنين والقرار المؤرخ في 04 سبتمبر 1988 فيما يتعلق بحسن الاستقبال على مجموعة من الالتزامات وجب على أي مرفق عمومي الالتزام بها، تجسيدا للقيم الإنسانية في تقديم الخدمة والتي تتمثل في:

_ إقامة قاعات الاستقبال الملائمة لاستقبال المرتفقين وتوجيههم، مع سهولة الوصول إليها مباشرة، وأن تتوفر هذه القاعات على كل مستلزمات الراحة والأمن.

_ تزويد هياكل الاستقبال بالوسائل البشرية والمادية التي تكفل التكفل بالمواطنين منذ دخولهم إلى المصلحة أو الهيئة المعنية حتى خروجهم منها، مع ضرورة ضمان التوجيه والإعلام الصحيحين للمرتفقين ووضع لوحات لتيسير توجيه المواطنين تشمل جميع البيانات المتعلقة بمواقع الهياكل النظامية التي تهم الجمهور، ووضع الوسائل اللازمة لمساعدة كل شخص معاق في انجاز الاجراءات الإدارية.

_ ضرورة وجود موظفي استقبال مؤهلين لذلك معروفين بكفاءتهم ومعرفتهم بالخدمة وخصالهم الإنسانية، قصد القيام بتوجيه المواطنين وتقديم المساعدة إن اقتضى الأمر للمواطنين الأميين والمعوقين خاصة في الإدارات والمرافق ذات الأنشطة المتعددة.

وهذا الأمر هو الذي أكدته المرسوم التنفيذي 11 - 334³ حيث نصت المادة (92) منه على إنشاء وظيفة عليا خاصة بالتوجيه والاستقبال في الإدارة الإقليمية، وحددت المادة (96) من بين مهام الممارس لهذه الوظيفة استقبال الجمهور وتوجيههم نحو المصالح المختصة. حتى أن المادة (100) منه اشترطت في هؤلاء الذين يشغلون هذه المناصب خبرة مهنية لا تقل عن 03 سنوات وقد تصل في بعض الأحيان إلى 10 سنوات.

ولعله من الأمور التي تؤدي إلى تحسين ظروف الاستقبال كأحد الأولويات الملحة لتعزيز علاقة الإدارة بالمواطنين وتمكين وترقية ثقافة وقيم حقوق الإنسان في تقديم الخدمة العمومية هو⁴:

¹ _ أنظر المادة 09 من المرسوم 12-415، المرجع السابق.

² _ الأمر 06-03، مؤرخ في 15 جويلية 2006، يتضمن القانون الأساسي للوظيفة العمومية، الجريدة الرسمية، عدد 46.

³ _ المرسوم التنفيذي رقم 11-334، الموافق لـ 20 سبتمبر 2011، المتضمن القانون الخاص بموظفي إدارة الجماعات الإقليمية، الجريدة الرسمية العدد 53.

⁴ _ الحسن الوزاني الشاهدي، "تشخيص الاختلالات الرئيسية في علاقة الإدارة مع المواطنين"، مداخلة أقيمت في اليوم الدراسي الذي نظمته ولاية الدار البيضاء الكبرى حول جودة الخدمات العمومية، المغرب، 26 سبتمبر 2003، منشور على الأنترنت، تاريخ الاطلاع، 12 ديسمبر

2019، الرابط، www.pinterest.com

_ يجب التأكيد على هذا الأمر في التشريعات ذات الصلة ووضع المدونات، من خلال وضع إطار عام لتحسين طرق الاستقبال، وتجسيد ذلك على أرض الواقع من خلال إلزام المرافق العمومية دائماً بتهيئة فضاءات الراحة، ووضع الاشارات التوجيهية ووجود موظفي الاستقبال على مستوى كل إدارة ومرفق عمومي.

_ ضرورة وجود رؤية شاملة للاستقبال والتوجيه تلتزم بها جميع المرافق والمؤسسات العمومية مهما كانت طبيعتها.

_ التزام كل الادارات والمرافق بوضع المناشير التوجيهية والدلائل (Guide) كما هو معمول به في بعض الدول كبريطانيا فيما يتعلق بميثاق المواطن.

_ تعميم حمل الشارات لموظفي الاستقبال في مختلف المرافق وجعله أمراً إلزامياً.

_ تكوين الموظفين المكلفين بهذه المهمة في هذا المجال يتميزون بالأخلاق العالية والكياسة في التعامل، وأن يعمم الأمر على كل المرافق.

_ توسيع استخدام تكنولوجيا المعلومات على مستوى المرافق العمومية نتيجة الدور الذي تلعبه في تحسين الاستقبال الذي يظهر من خلال طلب المواعيد، الاطلاع على المعلومات الإدارية، تقديم الخدمة عن بعد كلياً أو جزئياً.

ذلك أنه من بين السلبيات التي قد نلاحظها في المرافق العمومية فيما يخص عنصر الاستقبال خاصة الشخصي هو نقص وغياب وسائل وإشارات التوجيه للمواطنين على مستوى بعض الهيئات. وتكليف أعوان غير مؤهلين باستقبال وتوجيه المواطنين قد تكون مهمتهم هي الرقابة والحراسة والأمن، وهذا الأمر يلاحظ كثيراً على مستوى المرافق المحلية خاصة. كما أن كثير من الشكاوى لا تحظى بالعناية اللازمة خاصة تلك التي تسجل في سجلات الاقتراحات والشكاوى، وفي بعض الأحيان هذه السجلات غير موجودة، مع العلم أنه في بعض الأحيان يرفض الموظف المكلف بتلقي الشكاوى تقديم وصل الإيداع المثبت لإيداع الشكاوى بحجج واهية.

المطلب الثاني: تهيئة المرافق العمومية وعصرنتها

تهيئة المرافق العمومية هو انشغال أساسي يجب أن يحظى بالعناية والاهتمام اللازم للرفق بالخدمة العمومية المقدمة وتحسينها (الفرع الأول)، وعصرنة خدماتها أحد المظاهر والآثار المترتبة على مراعاة عنصر الأئسنة في تقديم الخدمة العمومية (الفرع الثاني).

الفرع الأول: تهيئة المرافق العمومية

إن هذه التهيئة هي إحدى الالتزامات القانونية المفروضة على الإدارة والمؤسسات والمرافق العامة أخذها بعين الاعتبار في تقديم الخدمة للمرتفقين واشباع حاجياتهم، تجسيدا للمبادئ الضابطة لسير المرافق العامة وبالخصوص مبدأ المساواة والديمومة والقابلية للتكيف. وهذا الالتزام يجد أساسه ليس فقط في التشريعات بل يفرضها مبدأ المساواة ومبدأ احترام الكرامة الإنسانية.

فالإدارة كما جاء في نص المادة 06 من المرسوم 88-131 تسهر وتسعى دوماً على تكييف مهامها وهيكلها مع احتياجات المواطنين، وتسعى نحو تحقيق خدمة جيدة. ولعل أهم مظاهر هذه التهيئة المؤدية إلى تحقيق عنصر الأئسنة خاصة بالنسبة لذوي الاحتياجات الخاصة والمعوقين وكبار السن والأطفال تظهر في:

أولاً: تهيئة الفضاءات العمومية

والمقصود بهذه الفضاءات الأجزاء غير المبنية المخصصة للاستخدام العمومي كالحدائق وأماكن الترفيه والطرق والمسالك والأرصفت وغيرها، وتهيئة هذه الفضاءات يجب أن يكون بشكل دائم ومستمر حفاظا على الملك العام، ومن جهة أخرى للارتقاء بالخدمات المرتبطة بها. وبموجب هذه التهيئة تظهر معالم الأبنية في تقديم الخدمة من خلال مراعاة استفادة جميع المنتفعين والمواطنين منها على قدم المساواة ودون تمييز، مع مراعاة وضعية ذوي الاحتياجات الخاصة والمعوقين والأطفال وكبار السن بتمكينهم من هذه الفضاءات بما يتلاءم ووضعتهم، كتوفير أماكن الترفيه للأطفال، وتوفير ممرات خاصة بالمعوقين وكبار السن، وتوفير عناصر الراحة وكل ما يتعلق بالأمن والنظافة.

ثانيا: تهيئة المنشأة المتعلقة بالمباني العمومية والخاصة

وتتمثل هذه المنشأة في دور الشباب، ومراكز التكوين، والمدارس والمؤسسات الجامعية، ومراكز التكوين والمستشفيات... الخ، من خلال احترام التقييس المعماري والمقتضيات الفنية التي تراعي وضعية الأشخاص والمتمثلة في عرض المسالك والمداخل والأبواب والمنحدرات والمدرج. وضرورة أن تراعي في هذه المنشأة والمباني معايير تسهيل الوصول وقرب الحظائر ووسائل النقل العمومي.

وفي هذا الأمر نجد على سبيل المثال قرار وزارة الصحة رقم 11 ينص في مادتيه 02 و 03 على " يجب أن يتوافق موقع المؤسسة الاستشفائية الخاصة مع معايير تسهيل الوصول ونوعية البيئة وقرب الحظائر ووسائل النقل العمومي" ونصت المادة 03 " يجب أن تستجيب المؤسسات الاستشفائية الخاصة إلى كل معايير البناء والراحة وحفظ الأمن طبقا للتشريع والتنظيم المعمول بهما، ويجب أن تتضمن التهيئة الضرورية التي تسمح بوصول الأشخاص وذوي الاحتياجات الخاصة إلى مختلق هياكل ومصالح المؤسسة¹."

ثالثا: تهيئة وسائل النقل الجماعي العمومي

يظهر ذلك بفرض احترام تقديم هذه الخدمة وفقا للمعايير التي تحترم كرامة الإنسان وتيسير تنقل الأشخاص المعوقين وكبار السن، وأصحاب الوضعية الخاصة، ومنح الأولوية لهم مع وضع أماكن مخصصة لهم.

الفرع الثاني: عصرنة خدمات المرافق العمومية

إلى جانب هذه التهيئة المتعلقة بالفضاءات والمباني ووسائل النقل فإن هذا التأهيل يشمل عصرنة خدمات هذه المرافق، والذي ينعكس إيجابا على تلبية وإشباع حاجات المرتفقين بأسهل الطرق وأيسرها، وترقية الخدمات وتحسين جودتها. ففي ظل التطور التكنولوجي والاختراعات المتسارعة في التقنيات وعلى كافة المستويات أصبح لزاما على هذه المرافق التكيف مع هذا التطور والتقدم تحقيقا للنوعية وإنجاز للمهام بكفاءة وفاعلية، وتقريب هذه المرافق من المواطن.

¹ _ القرار الوزاري رقم 11، صادر عن وزارة الصحة وإصلاح المستشفيات، مؤرخ في 06 فيفري 2016 يحدد الشروط المعايير المعمارية والتقنية للمؤسسات الاستشفائية الخاصة. موقع وزارة الصحة. www.sante.gov.dz. أنظر كذلك، المادة (30) الفقرة 02 من القانون رقم 02 - 09 المتعلق بحماية الأشخاص المعوقين وترقيتهم، المرجع السابق.

فالعصرنة تقتضي التكيف مع التحولات من خلال تبني أساليب تسير حديثة قائمة على إدخال التكنولوجيا وتحويل المعرفة إلى خدمات¹. ومنه فقد أصبحت الإدارة الالكترونية أحد الاستراتيجيات المتبعة في تفعيل المرفق العام وتقريب الإدارة من المواطن في مختلف الدول ومنها الجزائر التي خطت خطوات لا بأس بها في هذا المجال تنفيذا للالتزاماتها²، حيث عملت الدولة على إعادة تأهيل إدارتها وعصرنتها في هذا المجال بما يضمن مسايرتها لهذه التطورات والتغيرات³. إذ أدى تبني ما يعرف بالإدارة الالكترونية في العديد من القطاعات العمومية إلى القضاء على كثير من الظواهر السلبية التي ارتبطت بالتسيير البيروقراطي القديم، كالتزوير والرشوة والطواير الطويلة وكثرة الوثائق وغيرها. ويفضل النظام الرقمي الذي أصبحت تتعامل به الإدارة تجاوز المواطن والمرئق كثيرا من تلك العقبات التي كان يعاني منها في ظل الإدارة التقليدية، إذ أصبحت معظم مشاغله يقضيها بسهولة ويسر خاصة مع رقمنة الحالة المدنية، وتسهيل استخراج وثائقه كبطاقة التعريف وجواز السفر، وإنشاء السجل الوطني لترقيم المركبات الذي مكن المواطن من الحصول على بطاقات الترقيم دون عناء التنقل إلى ولاية التسجيل، وبطاقة الشفاء الالكترونية في مؤسسة الضمان الاجتماعي، والتعاملات الالكترونية في مؤسسة البريد والمواصلات، كالسحب عن طريق البطاقة المغنطيسية، التسجيلات الجامعية، وغيرها من الخدمات التي تعم جميع المرافق العمومية وتستخدم فيها هذه الألية الرقمية. وهو ما أدى إلى تحسين نوعية الخدمات وجعلها أقل كلفة وأكثر سهولة وفعالية، وقرب الإدارة من المواطن وبالتالي ساهم ذلك في تجسيد مبادئ العدالة الاجتماعية والمساواة⁴.

والعصرنة في جانبها المتعلق بالإدارة الإلكترونية خاصة هي مما ساهم في جودة الخدمات العمومية، وتحجيم الظاهرة البيروقراطية وتعقيداتها، لأنها تلغي جانبا كبيرا من العلاقة الضارة بين الإدارة والمواطن، ذلك أن تخفيف الشكليات يحد من سوء هذه العلاقة بينهم من حيث تقديم الخدمات⁵. كما أنها تعتبر مجسدا أمثل للمبادئ الضابطة لسير المرافق العامة سواء ما تعلق بالمبادئ الكلاسيكية من حيث أنها تضمن التقليل من التمييز بين الأفراد تحقيقا للمساواة، وضمان الولوج للمرفق دون مواعيد محددة وهو أمر يتوافق مع مبدأ استمرارية خدمات المرفق، وبواسطة هذه الألية تضمن هذه المرافق التكيف المستمر لخدماتها مع الاحتياجات المستجدة للمستخدمين.

¹ _ فرطاس فتيحة، "عصرنة الإدارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين خدمة المواطنين"، مجلة الاقتصاد لجديد، جامعة خميس مليانة، الجزائر، العدد 15، المجلد 02، 2016، ص 313.

² _ هذا الأمر هو أحد الواجبات التي نص عليها الميثاق الإفريقي لقيم ومبادئ الخدمة العامة والإدارة حيث جاء في المادة (08) منه في فقرتها الأولى "تقوم الإدارة العامة بتسهيل إدخال إجراءات ونظم حديثة ومبتكرة في تقديم خدماتها" ونصت الفقرة الثانية على "تسهل الإدارة على استخدام التكنولوجيا الحديثة لدعم وتحسين نوعية الخدمة العامة التي تقدمها"

³ _ عزوز سعيدة، مقبل نسيم، "عصرنة المرافق العمومية في الجزائر، الإدارة الإلكترونية في البلدية نموذجا"، مجلة الجزائرية للمالية العامة، جامعة أوبكر بلقايد، الجزائر، العدد 08 ديسمبر 2018، ص 135.

⁴ _ المرجع نفسه، ص 148-152.

⁵ _ بن يوسف شرفي، إصلاح الخدمة العمومية، (مذكرة ماجستير) في إطار مدرسة الدكتوراه الدولة والمؤسسات العمومية، جامعة بن خدة يوسف الجزائر 01، كلية الحقوق، الجزائر، السنة الجامعية 2014-2015، ص 67.

ومن زاوية المبادئ الحديثة فهي تؤدي إلى شفافية أكبر في تسيير المرافق عن طريق البوابات الالكترونية التي من خلالها يطلع المرتفق على جميع المعلومات وكل حقوقه والتزاماته¹. وهو ما يتوافق مع قيم وثقافة حقوق الانسان التي تحفظ له كرامته وتلبي وتشبع حاجاته.

خاتمة:

الارتقاء بالخدمات العامة المقدمة للمرتفقين على مستوى المرافق العمومية وتجاوز الاختلالات التي تشوبها شكلت أحد المشاغل الأساسية التي اهتمت بها التشريعات، ولعل أهم هذه الانشغالات هي أنسنة تقديم الخدمة العمومية التي ترتبط ارتباطا وثيقا بتجسيد مبدأ المساواة والبعد عن التمييز، حيث يشكل هذا المبدأ الأساس الذي ترتبط وتدور حوله جملة الحقوق الواجب حفظها للإنسان تحقيقا للكرامة الإنسانية المتأصلة في جميع أعضاء الأسرة البشرية، ومنه فالإطار المعياري لحقوق الانسان يقدم مقياسا قانونيا هاما عن كيفية تقديم الخدمة، ووصول الحقوق لأصحابها بكفاءة وفعالية. ذلك أن مراعاة قيم وثقافة حقوق الإنسان هي أحد أوجه التعبير عن عصنة المرفق العمومي وأخلاقته والذي تظهر مظاهره في محاربة كل أشكال البيروقراطية وتقريب الإدارة من المواطنين، والتكفل بمختلف انشغالاتهم، والسهر على حمايتهم وأمنهم وراحتهم، وتيسير وصولهم للمرافق، وحسن استقبالهم، وتجويد الخدمات المقدمة لهم. ومنه فإن الدراسة مكننتنا من الوقوف على جملة من النتائج هي:

_ أنسنة تقديم الخدمة في المرافق العمومية في النصوص القانونية التي اهتمت بحقوق الانسان وبالأخص الاتفاقيات الدولية، والنصوص الداخلية مهما كانت مستوياتها وطبيعة الموضوع الذي تتناوله ترتبط ارتباطا وثيقا بتجسيد مبدأ المساواة الذي هو أساس الحقوق والحريات.

_ أنسنة الخدمة العمومية في التشريعات الوطنية هو امتداد لتجسيد المبادئ الضابطة لسير المرافق العمومية سواء المبادئ الكلاسيكية -المساواة، الاستمرارية، التكيف _ أو الحديثة كالشفافية، الجودة وغيرها.

_ أنسنة تقديم الخدمة في المرافق العمومية تفرضها الآن مقتضيات التسيير والتدبير المرتبطة بقواعد الحكامة.

_ تشكل القواعد اللائحية أهم مجال لتجسيد هذه القيم في تقديم الخدمة العمومية على مستوى المرافق العمومية، وهو ما تبرزه مجموعة النصوص المؤطرة لتنظيم علاقة الإدارة بالمواطن والتي تبدا كلها في شكل مراسيم وقرارات ونصوص إدارية كالتعليمات والمناشير .

ورغم أن المشرع في الجزائر سعى نحو إدراج هذه القيم في المنظومة القانونية من خلال أحكام المرسوم 88-131 الذي يشكل إطارا مرجعيا في تنظيم علاقة الإدارة بالمواطن_ وكثير من النصوص اللاحقة سواء كانت مراسيم أو قرارات وتعليمات، والمصادقة على الميثاق الإفريقي لقيم ومبادئ الخدمة العامة والإدارة، إلا أن المشرع ومن يملك السلطة التنظيمية مدعو في إطار تعزيز منظومة قيم حقوق الإنسان في الإدارات والمؤسسات وكل المرافق العمومية النظر في التوصيات التالية:

_ النص على الحق في الخدمة العمومية في صلب الدستور، زيادة في الاعتراف والحماية.

¹ _ المرجع نفسه، ص 69.

_ الالتزام بإدراج المقاربة الحقوقية عند اصدار النصوص القانونية والتنظيمية من خلال النص على هذه الحقوق الخاصة بالمرتفقين .

_ العمل على تهيئة وتأهيل المرافق والفضاءات والمباني العمومية، ومراعاة وضعية ذوي الاحتياجات الخاصة وكبار السن والمعاقين لتمكين وصولهم لهذه المرافق تحقيقا لمبدأ المساواة والإنصاف.

_ الاهتمام بعنصر الاستقبال للمرتفقين ويكون ذلك بمراعاة ما يلي:

- تزويد هياكل الاستقبال بالوسائل المادية والبشرية الضرورية التي تكفل أمن وراحة المواطن.
- ضرورة وجود موظفي استقبال على مستوى كل الإدارات والمرافق العمومية مؤهلين ومتكويين في هذا المجال، يتميزون بالمعرفة بالخدمة، والأخلاق العالية. ومنع أن يتولى هذه المهمة أعوان غير مؤهلين لذلك.

_ التزام كل المرافق بوضع اللافتات والمناشير والدلائل التوجيهية لتسهيل وصول المرتفقين .

قائمة المصادر والمراجع:

أولا / قائمة المصادر:

- 1_ القانون 02-09 مؤرخ في 14 ماي 2002، يتعلق بحماية الأشخاص المعوقين وترقيتهم، الجريدة الرسمية عدد 34.
- 2_ قانون رقم 16-01 مؤرخ في 06 مارس 2016 يتضمن التعديل الدستوري، الجريدة الرسمية عدد 14، بتاريخ 07 مارس 2016.
- 3_ القانون 18 - 11 مؤرخ في 02 يوليو 2018 يتعلق بالصحة، الجريدة الرسمية عدد 46، مؤرخة في 29 يوليو 2018.
- 4_ المرسوم رقم 88 - 131 الموافق لـ 04 يوليو سنة 1988، ينظم العلاقات بين الإدارة والمواطن، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، عدد 27، الصادرة بتاريخ 06 يوليو 1988.
- 5_ المرسوم الرئاسي رقم 12-415 مؤرخ في 11 ديسمبر 2012، يتضمن التصديق على الميثاق الإفريقي لقيم ومبادئ الخدمة العامة والإدارة، المعتمد بأديس بابا بتاريخ 2011، الجريدة الرسمية العدد 68.
- 6_ المرسوم الرئاسي رقم 16-03 مؤرخ في 07 يناير 2016 يتضمن انشاء المرصد الوطني للمرفق العام، الجريدة الرسمية، العدد 02، مؤرخة في 13 يناير 2016.
- 7_ المرسوم التنفيذي رقم 11-334، الموافق لـ 20 سبتمبر 2011، المتضمن القانون الخاص بموظفي إدارة الجماعات الإقليمية، الجريدة الرسمية العدد 53.
- 8_ قرار مؤرخ في 04 سبتمبر 1988، يحدد شروط استقبال المواطنين في مصالح الولايات والبلديات وتوجيههم واعلامهم، الجريدة الرسمية، عدد 39، صادرة بتاريخ 28 سبتمبر 1988.
- 9_ القرار الوزاري رقم 11، صادر عن وزارة الصحة وإصلاح المستشفيات، مؤرخ في 06 فيفري 2016 يحدد الشروط المعايير المعمارية والتقنية للمؤسسات الاستشفائية الخاصة. موقع وزارة الصحة. www.sante.gov.dz

ثانيا / قائمة المراجع:

أ- الكتب:

- 1_ محمد الصغير بعلي، القانون الإداري التنظيم الإداري النشاط الإداري، دار العلوم للنشر والتوزيع، الجزائر 2013.
 - 2_ محمد باهي أبو بونس، الحماية القضائية المستعجلة للحريات الأساسية، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2011.
 - 3_ محمد فاروق عبد الحميد، نظرية المرفق العام في القانون الجزائري بين المفهومين التقليدي والاشتراكي، دراسة مقارنة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1984.
- ب- الرسائل الجامعية:

1 _ بن يوسف شرفي، إصلاح الخدمة العمومية، (مذكرة ماجستير) في إطار مدرسة الدكتوراه الدولة والمؤسسات العمومية، جامعة بن خدة يوسف الجزائر 01، كلية الحقوق، الجزائر، السنة الجامعية 2014-2015.

2 _ ضريفي نادية، المرفق العام بين ضمان المصلحة العامة وهدف المردودية حالة عقود الامتياز، (أطروحة دكتوراه) في الحقوق، جامعة الجزائر 01 بن يوسف بن خدة، كلية الحقوق 2011، 2012.

ج-المقالات في المجلات:

1 _ جعفري يحي، " المرفق العمومي بين متطلبات الحوكمة وضغوط العولمة"، مجلة دراسات في الاقتصاد والتجارة والمالية، جامعة الجزائر 03، الجزائر، المجلد 04، العدد 02، 2015. ص ص (311-324).

2 _ عزوز سعيدة، مقبل نسيم، " عصرنة المرافق العمومية في الجزائر، الإدارة الإلكترونية في البلدية نموذجا"، المجلة الجزائرية للمالية العامة، جامعة أوبكر بلقايد، الجزائر، العدد 08 ديسمبر 2018. ص ص (135-160).

3 _ لعجال منيرة، بومدين محمد، " الأساس القانوني لحق المواطن في الخدمة العمومية"، مجلة الحقيقة، جامعة أدرار، العدد 32. ص ص (48-75).

4 _ فرطاس فتيحة، "عصرنة الإدارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين خدمة المواطنين"، مجلة الاقتصاد لجديد، جامعة خميس مليانة، الجزائر، العدد 15، المجلد 02، 2016. ص ص (305-322).

5 _ نصير سمارة، " المرصد الوطني للمرفق العام إطار لتقويم السياسات الإدارية العمومية في الجزائر"، مجلة حوليات للعلوم الاجتماعية والانسانية، جامعة قالم، العدد 26، جوان 2019. ص ص (275-298).

6 _ عمار بريق، حنان بن زعني، "الاستقبال والتوجيه في الجماعات المحلية الخطوة الأولى نحو تحسين الخدمة العمومية"، مجلة آفاق، جامعة الجلفة، الجزائر، العدد الثامن، ج 01، جوان 2017. ص ص (329-337).

7 _ عمر فاروق، "علاقة الإدارة بالمواطن في الجزائر - دراسة قانونية للمرسوم 88-131، مكانة المواطن في تجربة وسيط الجمهورية الأسبق واللجنة الاستشارية لحقوق الإنسان"، مجلة الدراسات القانونية، جامعة يحي فارس المدينة، الجزائر، المجلد 01، العدد 02. ص ص (151-160).

8 _ رضية بركايل، عبد الله بن مصطفى، " حقوق ذوي الاحتياجات الخاصة في النظام القانوني الجزائري"، مجلة جيل حقوق الإنسان، لبنان، العام الرابع، العدد 25. ص ص (27-40).

9 _ شاعة محمد، يوسف علاء الدين، "مقاربة الحكامة والخدمة العمومية في الجزائر: قراءة في الأدوار والمعوقات"، مجلة صوت القانون، جامعة خميس مليانة، المجلد السادس، العدد 01، أبريل 2019. ص ص (231-252).

ج-المقالات على مواقع الانترنت:

1 _ الحسن الوزاني الشاهدي " تشخيص الاختلالات الرئيسية في علاقة الإدارة مع المواطنين " مداخلة أقيمت في اليوم الدراسي الذي نظّمته ولاية الدار البيضاء الكبرى حول جودة الخدمات العمومية، المغرب، 26 سبتمبر 2003، ص(1-11)، تاريخ الاطلاع، 12 ديسمبر 2019، الرابط الإلكتروني، www.pinterest.com.

2 _ محمد البكوري، " تخليق المرفق العمومي ورهانات الحكامة الإدارية بالمغرب على ضوء دستور 2011"، منشور على الأنترنت، تاريخ الاطلاع، 10 نوفمبر 2019، الرابط، allhoriyatmaroc.yoo7.com.

3 _ مازن ليلي راضي، علي يونس، "التطور الحديث في المبادئ الحاكمة للمرفق العام في فرنسا وقيمتها القانونية"، ص (1-22)، منشور على الأنترنت، تاريخ الاطلاع، 18 ديسمبر 2019، الرابط الإلكتروني، <https://www.iasj.net>.

4 _ مجلس حقوق الإنسان، تقرير عن، "دور الخدمة العمومية كعنصر أساسي من عناصر الحكم الرشيد في مجال تعزيز حقوق الإنسان وحمايتها"، الدورة الخامسة والعشرون، 23 ديسمبر 2013، منشور على الأنترنت، تاريخ الاطلاع 10 نوفمبر 2019، الرابط، www.ohchr.org.

- 5_ مجلس حقوق الإنسان، الدورة الثامنة والثلاثون، التقرير السنوي لمفوض الأمم المتحدة السنوي لحقوق الانسان. منشور على الانترنت، تاريخ الاطلاع 10 نوفمبر، 2019، الرابط، [http:// undocs.org](http://undocs.org)
- 6_ المجلس الاقتصادي والاجتماعي والبيئي، المملكة المغربية، تقرير بعنوان، "حكمة المرافق العمومية" ص(1-111)، منشور على الانترنت، تاريخ الاطلاع 10 نوفمبر 2019، الرابط، www.Cese.ma
- 7_ مدونة أخلاقيات إدارة الضرائب الصادرة عن المديرية العامة للضرائب، منشورة على الانترنت، تاريخ الاطلاع 05 جانفي 2020، الرابط <https://www.mfdgi.gov.dz>
- 2_ ميثاق الاستقبال المغربي، منشورة على الانترنت، تاريخ الاطلاع 15 ديسمبر 2019، الرابط، www.mmsp.gov.ma