

## " الاستقبال و التوجيه في الجماعات المحلية الخطوة الأولى في تحسين الخدمة العمومية "

د. عمار بريق الباحث حنان بن زغبي  
جامعة سوق أهراس جامعة باتنة 1

الملخص :

إن الهدف من عصنة الإدارة هو تقريب الإدارة من المواطن و تقديم أفضل الخدمات له. في هذا الإطار يعتبر استقبال المواطنين على مستوى الجماعات الإقليمية و توجيههم أولى الخطوات العملية التي من شأنها تحسين صورة البلدية أو الولاية و من ثمة تحسين صورة الدولة.

و إيماننا من الجزائر بهذا الأمر فقد عمدت إلى تجسيده قانونيا و ميدانيا (بشريا و ماديا). من خلال هذه الموضوع نتطرق إلى جديد المشرع الجزائري في هذا المجال، و أهم تطبيقاته من الناحية العملية. الكلمات الدالة : الجماعات المحلية - الاستقبال - التوجيه - الخدمة العمومية

Résumé :

L'objectif de la modernisation de l'administration est le rapprochement du citoyen à tous les secteurs administratifs afin d'assurer le meilleur service.

Dans ce contexte l'accueil du citoyen au niveau des collectivités territoriales et son orientation est la première étape pratique qui reflète l'image de la commune et wilaya et l'état d'une manière générale.

Consciente de l'intérêt de cette bonne image L'Algérie s'est engagé à l'ancre pratiquement et juridiquement.

A travers cette intervention, nous brosons toutes les nouveautés apportées par le législateur dans ce domaine et les plus importantes applications pratiques.

Mots clés : Les collectivités locales- La réception- Orientation- Le service public

مقدمة :

تعتبر الإدارة المحلية و المتمثلة في كل من البلدية و الولاية الصورة المعبرة عن مدى تقدم الدولة أو تخلفها، كونها تكتسي بعدا استراتيجيا في سياسة الدولة من خلال تأكيدها - الدولة - المتواصل على ضرورة تحديث الإدارة و الارتقاء بجودة الخدمات و الأداء الإداري، حتى تكون في خدمة المواطنين و تحقق رضاهم و تستجيب لتطلعاتهم الآنية و المستقبلية و لحاجتهم إلى خدمة أفضل و أكثر بساطة و نجاعة. فما كان على المشرع إلا أن ينظم العلاقة بين المواطن و الإدارة المتمثلة في البلدية و الولاية و في مختلف مصالحهما لضمان تقديم أفضل الخدمات، حيث أصبحت هذه العلاقة تحظى بالاهتمام الكبير نظرا لازدياد تدخل المواطن في المشاركة الإدارية من جهة و تطور و وظيفة الدولة من جهة أخرى، و إيماننا من المشرع بأن أحسن الخدمات يبدأ بالاستقبال الحسن و اللائق و التوجيه الأحسن للمواطن منذ دخوله المصلحة إلى غاية تمكينه من الخدمة (و هو أساس و الهدف من إنشاء و وجود المرافق العمومية)<sup>1</sup>، فقد عمد إلى إصدار نصوص قانونية من شأنها المساهمة في ذلك، و من أبرز هذه التشريعات المرسوم رقم 131/88 الذي ينظم العلاقة بين الإدارة و المواطن<sup>2</sup>، كون مصلحة الاستقبال و التوجيه تمثل الاتصال الأولي مع المواطن و الواجهة التي تعكس الصورة الحقيقية للإدارة المحلية في الجزائر. لما لها من أهمية في تمرير الثقافة الإدارية العمومية و تثبيت الصورة و السمعة المراد تقديمها و ترسيخها في ذهن المواطن.

و بعد هذا التوضيح البسيط لأهمية الاستقبال و التوجيه كأولى خطوات تقديم الخدمة العمومية الحسنة على المستوى المحلي، فإن إشكالية هذه الدراسة تتمحور حول نظرة المشرع الجديدة إلى ما يعرف بالاستقبال و التوجيه على مستوى

الجماعات الإقليمية و كيف عالج هذا الأمر و ما هو الشيء الجديد في هذا الإطار الذي من شأنه العمل على تحسين صورتها لدى المواطن ؟

وتحاول هذه الدراسة الإجابة على التساؤلات ضمن المحاور الآتية:

1 - أنواع الاستقبال،

2 - متطلبات الاستقبال و التوجيه،

3 - تطبيقات الاستقبال و التوجيه على مستوى الجماعات الإقليمية ( البلدية ).

أولا : أنواع الاستقبال :

1- الاستقبال الشخصي : أي استقبال المواطن مباشرة عند تنقله لمقر البلدية و الولاية، و هو الأكثر نطاقا، و ذلك راجع لعدة أسباب، نذكر منها :

○ ذهنية المواطن الذي يفضل التنقل و تحمل المشقة أحيانا من أجل قضاء حاجاته.

○ قناعة المواطن بأن تنقله لمقر البلدية مثلا من شأنه أن يعجل في قضاء أموره.

○ نتيجة الأعباء الوظيفية الملقاة على عاتق العديد من موظفي البلدية فإن إمكانية نسيان بعض المصالح المتعلقة بالمواطنين واردة جدا، لذلك فإن تقل المواطن في العديد من المرات لمقر البلدية من شأنه أن يذكر الموظف المختص بتلك الأمور.

2- الاستقبال الرقمي و الورقي :

أ - الاستقبال الرقمي : حيث يتم تخصيص موقع رسمي على شبكة الانترنت، و من ثمة يتم استقبال طلبات المواطنين، احتجاجاتهم، الردّ على طلباتهم، و تقديم و توفير المعلومات و البيانات التي تخصهم.

و مثال ذلك : ما يتعلق بالخدمات الخاصة بجوازات السفر البيومترية الالكترونية، فالمواطن يستطيع أن يعرف كل ما يتعلق بملف طلب جواز السفر أو تجديده من خلال تصفح الموقع الرسمي على شبكة الانترنت لوزارة الداخلية أو إحدى ولايات الوطن. كما يمكنه من خلال نفس الموقع الحصول مثلا على نموذج الاستمارة المخصصة لذلك.

ب - الورقي : يحتل هذا النوع أهمية كبيرة. فرغم التطور الذي تعرفه الدولة عموما و مختلف مؤسساتها و هيئاتها على وجه الخصوص إلا أن استقبال طلبات المواطنين المكتوبة (بما يدعمها من وثائق في بعض الحالات) و رسائلهم و شكاويهم لها من الأهمية ما لها.

و من أمثلة ذلك :

- ما جاء في القانون المتعلق بالتهيئة و التعمير المعدل و المتمم<sup>3</sup>، في المادة 65 و التي تنصّ على أن رخصة التجزئة أو رخصة البناء تسلّم من قبل رئيس المجلس الشعبي البلدي، و ذلك مع مراعاة المادتين 66 و 67 من نفس القانون.

- و كمثل آخر، نجد أن القانون المتعلق بالجمعيات<sup>4</sup>، نص في أحكامه على أن تأسيس جمعية بلدية يخضع إلى تصريح تأسيسي و إلى تسليم وصل تسجيل يودع لدى رئيس المجلس الشعبي البلدي مرفقا بكل الوثائق التأسيسية مقابل وصل إيداع، و صل التسجيل هذا سلمه رئيس المجلس الشعبي البلدي بالنسبة للجمعيات البلدية.

3 - الاستقبال الهاتفي : حيث يتصل المواطن بالبلدية أو الولاية المعنية عن طريق الهاتف، و ذلك لطلب معلومات أو الاستفسار عن ملف كان قد أودعه لدى مصالحها أو لأخذ موعد لإيداع ملف ما. و من أمثلة ذلك أخذ موعد عن طريق الهاتف لإيداع ملف جواز السفر.

ثانيا : متطلبات كل نوع من أنواع الاستقبال و التوجيه :

1- متطلبات الاستقبال الشخصي (استقبال الشخص للشخص) :

- تخصيص مكان لاستقبال المواطنين، حيث أكدت وزارة الداخلية و الجماعات المحلية في العديد من مراسلاتها على ضرورة توفير الجماعات المحلية لأماكن و قاعات لاستقبال المواطنين، على أن تتوفر هاته القاعات على مستلزمات معينة كالنظافة و الكراسي المخصصة لجلوس المواطنين، و اللوحات الإعلانية و الاشهارية.

✓ تخصيص مكلف بالاستقبال و التوجيه في الإدارة الإقليمية، حيث و بالرجوع إلى المادة 92 من المرسوم التنفيذي رقم 334/11 المتضمن القانون الأساسي الخاص بموظفي إدارة الجماعات الإقليمية<sup>5</sup> نجد نصت على ما يلي :  
« تطبيقا لأحكام المادة 11 الفقرة الأولى من الأمر رقم 03/06 المؤرخ في 15 يوليو 2006<sup>6</sup>. و المذكور أعلاه

محدد قائمة المناصب العليا التابعة لشعبة الإدارة العامة كما يلي :

- مكلف بالدراسات في الإدارة الإقليمية،
- منسق أشغال دورات المجالس المنتخبة و لجانها،
- مكلف بالاستقبال و التوجيه في الإدارة الإقليمية،
- مساعد المدوب البلدي .»

أما عن صلاحيات المكلف بالاستقبال فقد نصت المادة 96 من نفس المرسوم التنفيذي على ما يلي : « يكلف المكلف بالاستقبال و التوجيه في الإدارة الإقليمية بضمان استقبال الجمهور و إعلامهم و يوجه المرتفقين نحو المصالح المختصة و يقترح كل تدبير من طبيعته تحسين ظروف الاستقبال. ويشرف زيادة على ذلك على نشاط الأعوان المكلفين بالاستقبال و التوجيه و ينسقه<sup>7</sup> .

الموظفين و الأعوان المكلفين بالاستقبال :

بالرجوع إلى نص المادة 100 من المرسوم التنفيذي رقم 334/11 فإن تعيين هؤلاء يكون من بين :

- 1- الموظفين الذين ينتمون إلى ملحق رئيسي للإدارة الإقليمية أو رتبة معادلة لها. و يثبتون ثلاث (3) سنوات من الخدمة الفعلية بصفة موظف.
- 2- الموظفون الذين ينتمون إلى رتبة ملحق الإدارة الإقليمية أو رتبة معادلة لها، و يثبتون ثماني (8) سنوات من الخدمة الفعلية بصفة موظف.
- 3- الأعوان الرئيسيين للإدارة الإقليمية و الموظفين المنتمين لرتبة معادلة، و يثبتون عشر (10) سنوات من الخدمة الفعلية بهذه الصفة.

2- متطلبات الاستقبال الرقمي و الورقي :

- ضرورة توفير موقع رسمي على شبكة الأنترنت خاص بالبلدية أو الولاية.
  - ضرورة تحسين الموقع بالمعلومات (مثال ذلك نقص أو زيادة في وثائق ما).
  - ضرورة توفير أكثر من لغة أثناء استعمال الموقع، دون التحلي عن اللغة الوطنية.
  - ضرورة تخصيص العنصر البشري ذي الكفاءة في هذا المجال.
- وهو ما تؤكد المواد من 144 إلى 184 من المرسوم التنفيذي 334/11 (40 مادة).

- ضرورة العمل على تطوير المنظومة المعلوماتية، و تطوير التكنولوجيات الجديدة للإعلام و الاتصال و كذا الإلكترونية.

- ضرورة تخصيص مكتب استقبال و فرز و توزيع للمراسلات الورقية الموجهة لمختلف مصالح البلدية أو الولاية.

- العمل على توفير مختلف الاستمارات و الوثائق المتداولة كاستمارة طلب جواز السفر، نموذج عقد بيع المركبات الموحد ( أنظر البرقية العاجلة رقم 2013/3138 المؤرخة في 2013/10/31 الصادر عن وزير الداخلية).

3- متطلبات الاستقبال الهاتفي (عن طريق الهاتف) :

ضرورة تخصيص أكثر من رقم هاتفي للاتصال بالجماعات الإقليمية بلدية كانت أو ولاية. ضرورة تخصيص عون أو موظف يكلف باستقبال المكالمات و تحويلها. هذا بالإضافة إلى اعتماد تقنية إتباع النص الصوتي و ذلك من خلال الضغط على أرقام الهاتف (للعربية اضغط على الرقم.....، للاتصال بمصلحة..... اضغط على الرقم.....).

ثالثا : تطبيقات كل نوع من أنواع الاستقبال و التوجيه :

بالرجوع إلى النصوص القانونية و الواقع العملي يمكن تسجيل ما يلي :

1 - بالنسبة للاستقبال الشخصي : لقد عملت الدولة ممثلة في الوزارة المعنية ألا و هي الوزارة المكلفة بالداخلية على التأكيد بضرورة أن يحظى المواطن بأحسن استقبال و توجيه على مستوى مختلف بلديات الوطن، و في هذا الإطار ألزمت الوزارة كل موظفي الجماعات المحلية بـ :

✓ ضرورة تعليق الشارة المهنية.

✓ ضرورة تخصيص عون مكلف بالاستقبال و التوجيه عند مدخل مقر البلدية

✓ إقامة دورة تدريبية تكوينية لهؤلاء الأعوان، و ذلك قصد الوصول المستوى العام للجودة<sup>8</sup>.

✓ تخصيص قاعة انتظار محترمة.

✓ إلزام موظفي البلدية باحترام المواطنين و بالتعامل الحسن معهم.

✓ تخصيص لوح إعلانات عند مدخل مقر البلدية، بما يحتويه من ملصقات تتضمن على سبيل المثال نسخة عن مداولة المجلس الشعبي البلدي، قرارات المجلس الشعبي البلدي ممثلا في رئيسه، إعلانات عن مناقصات،... الخ.

✓ تخصيص لوح توجيهي، يتضمن بوضوح الهرم الإداري للبلدية، محتويات كل طابق من المصالح، أرقام المكاتب،... الخ.

2 - بالنسبة للاستقبال الرقمي و الورقي : على مستوى هذا الصعيد فإن مجهودات الدولة ممثلة في الوزارة الوصية (الوزارة المكلفة بالداخلية) لا يمكن لأحد أن ينكرها، خاصة و أنها تجسّدت على أرض الواقع، نذكر منها :

▪ تخصيص مواقع رسمية على شبكة الأترنت لوزارة الداخلية و للولايات، إلا أن المتتبع يلاحظ عزوف البلديات عن مثل هذه الخطوة التي من شأنها إضفاء مرونة أكبر في التعامل و تقديم الخدمات<sup>9</sup>.

▪ توفير خدمة الحصول على وثائق الحالة المدنية من أي بلدية عبر التراب الوطني، و هي الخدمة التي من شأنها توفير عنصر الوقت و إعفاء المواطن من التنقل و توفير نفقات ذلك.

▪ إمكانية تتبع المواطن لكافة المراحل التي يمر بها ملفه الخاص بطلب جواز سفر إلى غاية إعلامه بإمكانية استلامه.

- تسهيل عملية الحصول على بطاقات التعريف البيومترية، حيث يكفي أن يكون للشخص جواز سفر بيومتري حتى يتمكن من طلب بطاقة تعريف بيومترية عن طريق الموقع الإلكتروني، لترسل إليه رسالة نصية عبر هاتفه النقال تعلمه بتاريخ و مكان استلامه لبطاقة التعريف.
- إلزام البلديات بضرورة الردّ على طلبات المواطنين و شكوايهم و طعونهم في الآجال اللازمة و ذلك من أجل السرعة في تقديم الخدمة العمومية من جهة، و لتفادي المنازعات القضائية من جهة ثانية.
- إلزام البلديات بتخصيص و فتح سجل الشكاوى و الاحتجاجات مرّقم و مؤشّر عليه، يطّلع عليه المسؤول الأول في البلدية أسبوعياً.

3 - بالنسبة للاستقبال الهاتفي : لقد وضعت مختلف بلديات الوطن أرقام هاتفها تحت تصرف مواطنيها للاتصال بها و طلب أية معلومة أو من أجل تحديد موعد. كما عملت الوزارة على إلزام بلدياتها بضرورة إخطار المواطن المعني بجواز سفر بجاهزية جوازه للاستلام عن طريق رسالة نصية قصيرة على رقم هاتفه الجوّال (sms). و كمثال آخر تمّ تخصيص رقم أخضر مجاني للاتصال بالوزارة أو الولاية المعنية لطرح انشغال ما أو الاستفسار عن معلومات معينة.

#### الخاتمة :

إن استقبال المواطنين أصبح بشكل الحجر الأساس داخل كل إدارة عمومية، و عنصرا من العناصر الهامة التي تهتم بقضايا المواطنين و بمتاعبهم اليومية. و مفهوم الاستقبال قد يعني فيما يعني خلق رابطة إنسانية بين طرفين، أحدهما زائر للمرفق الإداري و الآخر موظف تابع لهذا المرفق. في هذا الإطار عملت الدولة الجزائرية وفقا لفكرة عصرنة الإدارة على تجسيد العديد من الأمور التي من شأنها العمل على تحسين صورة الجماعات الإقليمية لدى المواطنين و تعزيز الثقة فيما بينهم، كيف لا و الإدارة العمومية عامة و الجماعات الإقليمية خاصة و يجب أن تكون قريبة من المواطن و في خدمته و متفتحة على رغباته و مستجيبة لمتطلباته، و هي المبادئ و القواعد الأساسية للمرفق العمومي من مساواة و استمرارية و ملائمة. عموما، من خلال هذا الموضوع توصلنا إلى جملة من النتائج و التوصيات نوجزها فيما يلي :

#### النتائج :

- غياب رؤية شمولية للاستقبال و التوجيه، مع وجود بعض الإجراءات المتخذة في هذا المجال.
- وجود نظرة تقليدية للاستقبال، حيث يتم في تخصيص قاعة أو الاكتفاء بكراسي ليجلس عليها المواطن الذي يقصد الإدارة المحلية.
- بالرغم من مجهودات الدولة لاسيما ما تعلق بتطبيق المرسوم التنفيذي رقم 334/11، إلا أنه لوحظ عمليا عدم توفر الجماعات الإقليمية على أعوان و موظفين مّمن تتوفر فيهم الشروط القانونية لشغل منصب : مكلف الاستقبال و التوجيه في الإدارة الإقليمية.
- الأمر الذي حتم على البلديات الاستعانة بأعوان لا تتوفر فيهم الشروط لسّد و شغل هذا المنصب و لو بشكل مؤقت.
- التكوين الذي استفاد منه المكلفين بالاستقبال و التوجيه و الذي دام من الأحد 09 إلى الخميس 13 نوفمبر 2014 في معاهد التكوين المهنية غير كاف لمثل هذه المناصب.
- الخلط الكبير لدى المواطنين بين منصب الحاجب و منصب مكلف بالاستقبال و التوجيه، بل الخلط حتى مع منصب عون أمن و وقاية.
- المواطن لا يعطي أي اهتمام لهذه الناصب (مكلف بالاستقبال و التوجيه).

- إهمال الإدارات للمواطنين ذوي الاحتياجات الخاصة، كعدم وضع ممر خاص بهم (المعاقين حركيا)، صعوبة تواصل المكلف بالاستقبال و التوجيه مع فئة الصم البكم،..... إلخ.
  - أرقام الهاتف المخصصة لاستقبال مكالمات المواطنين في الغالب العام تكون مشغول طيلة فترة الدوام.
  - في حالة تعطل أرقام الهاتف، قد يتطلب إصلاحها عدة أيام.
  - ترك المواطن ينتظر لوقت طويل أثناء اتصاله و تحويله للمصلحة المختصة.
  - عدم إنشاء مواقع رسمية خاصة للبلديات على شبكة الانترنت.
  - عدم تحيين المواقع الرسمية للولايات بالمعلومات و البيانات الجديدة و اللازمة و الضرورية.
  - عدم توفر بعض مقرّات الجماعات الإقليمية على ملصقات و أشكال أو رسوم بيانية لتسهيل الاهتمام إلى المصالح و المكاتب المقصودة، أو أن تلك الملصقات أصبحت غير واضحة بشكل يسمح برؤيتها و قراءتها بشكل طبيعي.
  - فقدان الثقة بين المواطن و مؤسسات الدولة و هيئاتها المحلية. هاته الثقة التي يجب أن تعود من خلال العمل على إيجاد صيغ متعددة للاتصال و التواصل بين كل الفئات و الأطراف<sup>10</sup>.
  - عدم احترام أوقات العمل من طرف بعض موظفي الجماعات الإقليمية، حتى أن فتح مقراتها أو وصول بعض موظفيها إلى مكاتبهم يسجّل عليه تأخر قد يصل إلى أكثر من نصف ساعة.
- التوصيات :
- ضرورة استمرار التكوين بالنسبة للأعوان المكلفين بالاستقبال و التوجيه، خاصة لغة الصم البكم.
  - ضرورة إشراك الأعوان المكلفين بالاستقبال و التوجيه في الاجتماعات الخاصة بمختلف المصالح في حالة ما إذا كان للاجتماع علاقة باستقبال المواطنين في مرحلة لاحقة، أو على الأقل موافاة العون المكلف بالاستقبال و التوجيه بكافة المعلومات و النتائج المترتبة عن الاجتماعات حتى يكون على علم بما ينتظره عند استقبال المواطنين.
  - ضرورة الاعتماد على الموزع الصوتي التفاعلي<sup>11</sup>.
- فبالرجوع إلى التجارب الدولية، نجد أنه في فرنسا مثلا 78% من المحافظات تستعمل الموزع الصوتي التفاعلي SVI حيث أن نسبة المكالمات الضائعة تقدر بـ : 7,5% و نسبة المكالمات الردود عليها قبل الرنة الخامسة تساوي 9,81%<sup>12</sup>.
- ضرورة ربط الموزع الصوتي في حالة عدم ردّ المصلحة المختصة بالعون المكلف بالمحوّل الهاتفي.
  - العمل على تطبيق التعليمات و المراسيم (النصوص التنظيمية) المتعلقة بتحسين الخدمة العمومية فيما يخص تخصيص أماكن محترمة و لائقة لاستقبال المواطنين، حيث نسجل في بعض الجماعات الإقليمية لاسيما البلديات الفقيرة و النائية غياب شبه كلي لتطبيق مثل هذه الأمور.
  - العمل على ربط البلديات بأكثر من رقم هاتفي.
  - العمل على إصلاح الأعطاب المتعلقة بالهاتف أو بشبكة الأترنت على مستوى البلديات و الولايات.
  - العمل بالتنسيق مع وسائل الإعلام خاصة المحلية على إعلام المواطنين بأرقام الهاتف الخاصة بالبلديات و الولاية، لاسيما في حالة تغيير الأرقام.
  - العمل على تزويد البلديات بمواقع رسمية على شبكة الأترنت تعرض من خلالها أهم ما يتعلق بمصالحها و مجالسها و أهم ما يخص المواطن (الوثائق الخاصة بملفات معينة، تحميل وثائق معينة، مواعيد بداية و نهاية العمل، نوع القرارات و

الوثائق التي تصدر عن كل مصلحة... إلخ)، ذلك أن الإدارة الالكترونية تعتبر كأحد أهم الاستراتيجيات المتبعة لترشيد الخدمة العمومية و تقريب المواطن من الإدارة.

- تمكين الأعوان المكلفين بالاستقبال و التوجيه من بدلات خاصة تليق بسمعة الإدارة و العون، مع التشديد على ضرورة وضع الشارة المهنية.

- إيماننا بأهمية الاستقبال و التوجيه على مستوى كل الإدارات العمومية لابد من وضع مصلحة خاصة بالاستقبال و التوجيه. و في هذا إطار يعتبر الاعتماد على عون واحد للقيام بهذه المهمة غير كاف فثائيا.

- تزويد البلديات بالأعوان و الموظفين المؤهلين للقيام بهذه الصلاحيات، لذا فإن سياسة التوظيف لابد أن تتغير بحيث أنه يجب على الإدارة أن توظف بقدر ما تحتاج<sup>13</sup>. و في هذا الإطار نشير إلى أن وزارة الداخلية و الجماعات المحلية شرعت

في تحسيد بعض الأعمال لاسيما من خلال مباشرة إعداد نظام الإعلام الخاص بالموارد البشرية SIRH الذي سيسمح بعصرنة تسيير الموارد البشرية و إدراجها في إطار التسيير الإستشراقي للمستخدمين و إدخال المعلوماتية في أعمال التسيير الروتينية، و هو الأمر الذي سينجم عنه مستقبلا توجيه الجهود نحو الأبعاد الإستراتيجية لتنمية المورد البشري<sup>14</sup>.

- العمل على وضع اللوحات التوجيهية و الاشهارية على مستوى المصالح و مكاتب الموظفين، بالإضافة إلى وضع مخطط على مستوى الاستقبال للتعريف بالمصالح المختلفة الموجودة و أرقام المكاتب و الطوابق و أسماء الموظفين المسؤولين.

- الأخذ بعين الاعتبار فئة ذوي الاحتياجات الخاصة (المعاقين حركيا) حين القيام بإنجاز مخطط الهندسة المعمارية لمقر البلدية أو الولاية.

- العمل على زرع ثقافة مشاركة المواطن من خلال السجلات الموضوعة تحت تصرفه ل طرح انشغال أو شكوى أو اقتراح.

- ضرورة العمل على تحسيد و تطبيق المرسوم 131/88، مع إضفاء ما تستلزمه عصرنة الإدارة أو ما يعرف أساسا بالإدارة الالكترونية<sup>15</sup>.

- العمل أكثر على تحسين الإدارة العمومية عامة، من خلال خلق آليات تسمع بتحديثها و مواكبتها للتطورات، ففي هذا الإطار نجد أن التجربة المغربية التي أنشأتها وزارة الوظيفة العمومية و تحديث الإدارة بإنشاء " صندوق تحديث الإدارة العمومية " تعتبر تجربة هامة و لها من الأهمية الشيء الكثير<sup>16</sup>.

كما أن ما تقوم به وزارة العمل و التشغيل و الضمان الاجتماعي من خلال موقعها الرسمي على شبكة الانترنت<sup>17</sup>، حيث وضعت سير آراء للمواطنين من خلاله يمكن للوزارة تقييم هيئتها و تقييم مختلف مصالحها، فضلا على تقييم الخدمات التي تقدمها. ففي هذا الصدد و من حيث نوعية الخدمات كانت الأسئلة تدور حول : نوعية الاستقبال، وضعية المكان، فترة الانتظار، تعامل الأعوان،.... إلخ.

قائمة المراجع :

<sup>1</sup> - حول مفهوم المرفق العمومي، أنظر :

Jacques Chevallier, Le service public, 9<sup>e</sup> édition, 2012, presse universitaire de France, Paris.

<sup>2</sup> - المرسوم رقم 131/88 المؤرخ في 04 جويلية 1988 الذي ينضم العلاقة بين الإدارة و المواطن.

<sup>3</sup> - القانون رقم 29/90 المؤرخ في 1990/12/01 يتعلق بالتهيئة و التعمير، المعدل و المتمم.

- 4 - القانون رقم 06/12 المؤرخ في 2012/01/12 المتعلق بالجمعيات.
- 5 - المرسوم التنفيذي رقم 334/11 المؤرخ في 2011/09/20 المتضمن القانون الأساسي الخاص بموظفي إدارة الجماعات الإقليمية.
- 6 - الأمر رقم 03/06 المؤرخ في 15 يوليو 2006 المتضمن القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية.
- 7 - الملاحظ حول نص المادة 96 من المرسوم التنفيذي 334/11 أنها أوكلت للمكلف بالاستقبال و التوجيه الإشراف على نشاط الأعوان لمكلفين بنفس المهمة و التنسيق بينهم، و هو ما يؤكد ضرورة إنشاء مصلحة لهذه المهمة التي تزايد أهميتها بشكل أكبر بحسب حجم البلدية و كثافة عدد سكانها. ذلك أن العنصر البشري يزيد مردوده و كفاءته إذا عمل مع فريق من الزملاء يشتركون معا في تحمل مسؤوليات العمل و تحقيق نتائج معينة.
- للتفصيل أكثر في هذا الموضوع أنظر : سبرينة مانع، أثر استراتيجية تنمية الموارد البشرية على أداء الأفراد في الجامعات دراسة حالة : عينة من الجامعات الجزائرية، رسالة دكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2014-2015، ص: 44.
- 8 - إن المستوى العام للجودة يتأثر بـ :
- \* الجودة الوظيفية : تعني كيفية أو جودة تقديم الخدمة، و تشمل جوانب مثل قرب الإدارة، مظهرها، حالتها، سرعة تقديم الخدمة داخل الإدارة و داخل المكاتب على وجه الخصوص، ظروف الانتظار، معاملة المواطنين من قبل الموظفين،... الخ.
- \* الجودة التقنية : و تعني ما تم تقديمه فعلا بمقدرة في الوقت المناسب و دون ارتكاب أخطاء.
- \* جودة معالجة الشكاوى : و تعني تسهيل تقديم الشكاوى من طرف المواطنين و سرعة معالجتها و عدالة المعالجة و الإجابة المقدمة من طرف المسؤول المختص.
- للتفصيل أكثر أنظر : صالح بوعبد الله، نماذج و طرق قياس جودة الخدمة دراسة تطبيقية على خدمات مؤسسة بريد الجزائر، رسالة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة سطيف، 2013-2014، ص 9 - 10.
- 9 - الاستثناء سجلته بلدية الخروب بولاية قسنطينة التي تعتبر البلدية النموذج في إنشاء موقع رسمي لها على شبكة الأنترنت.
- 10 - حول موضوع الاتصال في الجماعات الإقليمية و آثاره أنظر :
- Dominiquee Mégard et Bernard DELJARRIE , La communication des collectivités locales, 2<sup>e</sup> édition, L.G.D.J Lextenso éditions, 2009, Paris.
- 11 - le serveur vocal interactif (SVI) est un système d'information qui prend en charge les appels entrants à l'aide de message vocaux enregistrés on de synthèse vocale . le système est interactif ,car l'appelant est amené à interagir avec le serveur par la voix ou par l'utilisation des tanches de son téléphone . le SVI peut ainsi orienter l'utilisateur vers un standard ou un service particulier
- 12 - للمزيد من التفصيل أنظر :
- Audit de la fonction « Accueil téléphonique » en préfecture et de l'interconnexion « 39-39 » Rapport public par l'inspection générale de l'administration N°13-067/13-020/01 , ministère de l'intérieur français .
- 13 - راجع : سلوى تيشات، آفاق الوظيفة العمومية الجزائرية في ظل تطبيق المناجحت العمومي الجديد بالنظر إلى بعض التجارب الأجنبية (نيوزلندا- فرنسا- و الولايات المتحدة الأمريكية)، رسالة دكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة محمد بوقرة بومرداس، 2014-2015، ص 89.
- 14 - أنظر الموقع الرسمي لوزارة الداخلية الجزائرية على شبكة الأنترنت:

- 15 - و للوصول إلى إدارة إلكترونية لا بد من توفر جملة من المتطلبات، نذكر منها :
- \* البنية التحتية : حيث لا بد من شبكة حديثة للاتصالات و البيانات، فضلا عن بنية تحتية متطورة للاتصالات السلكية و اللاسلكية تكون قادرة على تأمين التواصل و نقل المعلومات بين المؤسسات الإدارية من جهة و بينها و بين المواطنين من جهة ثانية.
- \* توافر الوسائل الالكترونية اللازمة للاستفادة من الخدمات الالكترونية التي توفرها الإدارة، كأجهزة الكمبيوتر و الهواتف المحمولة و الأترنت و بأسعار مقبولة.
- \* تدريب الموظفين و بناء قدراتهم على طرق استعمال الكمبيوتر و إدارة الشبكات و قواعد المعلومات و البيانات، فضلا عن توفير الأمن الالكتروني للحفاظ و حماية الوثائق و البيانات.
- \* توفر الإرادة السياسية للوصول إلى إدارة إلكترونية.
- \* الدعاية الإعلامية من أجل الترويج للإدارة الالكترونية.
- للتفصيل أكثر في هذا الموضوع أنظر : أ / العربي بوعمامة و أ / حليلة رقاد، الاتصال العمومي و الإدارة الالكترونية رهانات ترشيد الخدمة العمومية، مجلة الدراسات و البحوث الاجتماعية، جامعة الوادي، العدد 09، ديسمبر 2014، ص 38-39.
- 16 - أحدث صندوق تحديث الإدارة العمومية بموجب المادة 36 من القانون المالي المغربي للسنة المالية 2005، يهدف إلى :
- \* تشجيع مشاريع التحديث بالقطاعات الوزارية،
- \* تطوير جودة الخدمات بالإدارات العمومية،
- \* مصاحبة المبادرات الإبداعية لتحديث الإدارة،
- \* استثمار التجارب الناجحة و تعميمها.
- و من المشاريع القابلة للاستفادة من تمويل الصندوق نجد أنه يضم كل مشروع ذي تأثير إيجابي على :
- \* تحسين تدبير الموارد البشرية،
- \* إعادة تنظيم الهياكل الإدارية و تخفيفها،
- \* تطوير الإدارة الالكترونية،
- \* تحسين علاقة الإدارة بالمرتفق.
- و للاستفادة من تمويل الصندوق يجب تقديم طلب قبل نهاية شهر أفريل من كل سنة يتضمن العديد من البيانات و التقارير ( أهداف المشروع، آثاره، كلفته، مدة انجازه، ...).
- للتفصيل أكثر حول هذا الصندوق أنظر : [www.mmsp.gov.ma](http://www.mmsp.gov.ma)
- 17 - للتفصيل أكثر حول سير الآراء، أنظر :