

عصرنة الإدارة العمومية ورهان الوفاء بحقوق الإنسان..

قراءة في المفاهيم وآليات التنفيذ

Modernization of public administration and promise of human rights...

Reading concepts and mechanisms of implementation

تاريخ النشر: 2021/01/31	تاريخ القبول: 2021/01/16	تاريخ الإرسال: 2019/11/06
-------------------------	--------------------------	---------------------------

*د. بن عثمان فوزية

جامعة سطيف 2

fouziabenatmane@yahoo.fr

ملخص :

يرتبط مفهوم عصرنة الإدارة وتحسين أدائها القائم أساسا على مبادئ الفعالية والشفافية بمدى التركيز على أنسنة العمل الإداري، والتحكم الذكي في الوسائل التكنولوجية الحديثة، والتي تهدف في النهاية الى تمكين المواطن من خدمة عمومية ذات جودة ونوعية.

والخدمة العمومية كما يعرفها خبراء الإدارة العامة هي الحاجات الضرورية لحفظ حياة الإنسان وتأمين رفاهيته، مثل الخدمات الصحية والتعليمية والثقافية، وخدمات الأمن والعدالة والسكن وغيرها، وهي بالأساس مسؤولية الدولة ممثلة في أدائها الحكومي وفق منهج عصرنة الإدارة، بضرورة تطوير الخدمة العمومية بصفة مستمرة ودائمة، من أجل تحسين الاستجابة لمختلف حاجات الناس، وتنفيذ حقوق الإنسان، وفق آليات الشفافية ونشر المعلومات، المشاركة من خلال الفضاء الرقمي والتحقيق في الشكاوى.
الكلمات المفتاحية : عصرنة الإدارة؛ الخدمة العمومية؛ الإدارة الالكترونية؛ حقوق الإنسان؛

*المؤلف المرسل: بن عثمان فوزية

Abstract:

The concept of modernizing administration and improving its performance is based, primarily, on the principles of efficiency and transparency, with emphasis on the humanization of administrative work and the intelligent control of modern technological means, whose objective is enabling the citizen to a public service of quality.

The public service, as defined by experts in public administration, is a necessary necessity to preserve human life and ensure his well-being, such as health services, educational and cultural services, security services, justice, housing, etc, and is basically the responsibility of the State represented in its governmental performance in line with the modernization of administration approach with the necessity of developing the public service permanently, in order to improve the respond to different people needs, implement human rights in accordance with transparency and information dissemination mechanisms, participate through the digital space and investigate complaints.

Keywords :Modernizing administration, public service, online administration, human rights,

مقدمة:

جاء في قرار الجمعية العامة للأمم المتحدة رقم 277/57 المؤرخ في 07 مارس 2003، أن كفاءة وفعالية الإدارة العامة، والمساءلة والشفافية، وطنيا ودوليا على السواء، قد تلعب دورا حيويا في تحقيق الأهداف المتفق عليها دوليا في مجالات التنمية الاقتصادية والاجتماعية والبشرية والإدارية والسياسية، لتحسين مستوى معيشة الأفراد، وزيادة مستوى دخل الفرد، وتقليل حدة الفقر، وترقية حقوق المواطنين على كافة المستويات¹.

ويتم بهذا الصدد، تركيز القدرات في البداية على الأعمال التي لا يمكن الاستغناء عنها والمتمثلة في حفظ القانون والنظام وتوفير البنية الأساسية والعدالة والتعليم الأساسي والصحة الوقائية، ثم تتوسع الدولة في نشاطها بقدر ما تُمكنها قدراتها من التدخل المفيد. وفي هذا، يؤكد البنك الدولي بأنه حتى تصبح "الدولة القادرة" "دولة فاعلة"، يتعين عليها استخدام قدراتها في صالح المجتمع ككل².

من هنا، كان لتعزيز القدرات البشرية والمؤسسية لإقامة دولة "فاعلة" هو أمر ضروري وحتىي لخلق إدارة تتجاوب مع متطلبات المواطنين، وتضطلع بمسؤولية توفير الخدمات العامة باستخدام الآليات والعمليات المناسبة والوسائل التكنولوجية لتحقيق رضا مواطنيها.

وإذا كان المؤسس الدستوري الجزائري لم ينص صراحة على ضرورة تحسين الخدمة العمومية وإنما اكتفى فقط بموجب نص المادة 99 فقرة 6 من التعديل الدستوري 2016 بالنص على أن الوزير الأول يسهر على حسن سير الإدارة العمومية. غير أن عقيدة الدولة الجزائرية، والمستوحاة من بيان أول نوفمبر المؤسس للدولة الديمقراطية الاجتماعية، تؤكد بهذا الصدد، على ضرورة الاضطلاع بتحسين خدمة المواطن والسهير على حماية حقوقه وتلبية حاجياته للوصول في النهاية الى تنمية مجتمعية مستدامة ضامنة لحقوق الإنسان.

والجزائر من بين الدول التي تبنت منهج عصرنة الإدارة، بضرورة تطوير الخدمة العمومية وسلوك نهج الإدارة بالنتائج، وذلك بالرفع من كفاءة الموظفين، وتفعيل جهاز الرقابة، وتبني نظام الإدارة الالكترونية من أجل إضفاء الفعالية على العمل الإداري، خاصة وأن نموذج الإدارة الالكترونية يوفر الكثير من فرص النجاح، والوضوح والدقة في تقديم الخدمات العامة.

ولمقاربة هذا الموضوع، تطرح الدراسة الإشكالية التالية: كيف يمكن لنهج عصرنة الإدارة أن يقود الى تحسين الخدمة العمومية المستجيبة لحاجيات المواطن والمحقة لحقوق الإنسان؟.

أهمية البحث:

تكمن أهمية هذه الورقة البحثية في أنها تسلط الضوء على مفهوم عصرنة الإدارة من خلال تحول الإدارة العمومية التقليدية الى نموذج الإدارة العمومية الحديثة التي تحتكم الى الوسائل التكنولوجية والفضاء الرقمي وهو نظام الإدارة الالكترونية، هذا الأخير الذي يسعى الى تحسين الاستجابة لحاجيات المواطنين وتنفيذ حقوق الإنسان؛ للوصول الى إمطة اللثام عن تلك العلاقة التي تربط بين الخدمات العمومية باعتبارها تعبير عن الحاجات الأساسية للمواطنين بهذه الحقوق. والوقوف على أهم الآليات التي يخولها

نموذج الإدارة العامة الحديثة لتحسين الاستجابة في تقديم الخدمة العمومية من أجل تنفيذ حقوق الإنسان.

خطة البحث:

تم تقسيم البحث الى ثلاث محاور أساسية بالإضافة الى النتائج المتوصل إليها كما

يلي:

- عصرنة الإدارة..التحول نحو نموذج الإدارة العامة الحديثة
- تحسين الخدمة العمومية.. مفهوما، وعلاقتها بحقوق الإنسان
- آليات تحسين مستوى الاستجابة في تقديم الخدمة العمومية من أجل تنفيذ حقوق الإنسان
- أهم النتائج المتوصل إليها، والمقترحات

منهج البحث:

لقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لأنه الأكثر مواءمة مع طبيعة الموضوع والإشكالية المراد مناقشتها، والبحث في كل ما يتعلق بمشتملات الموضوع المرتبطة خصوصا بعصرنة الإدارة العمومية الذي يُعدّ موضوعا جديدا نوعا ما، وموضوع حقوق الإنسان، ومحاولة تحليل ومناقشة مختلف الجهود المبذولة لتطبيق نموذج الإدارة العامة الحديثة في الجزائر من أجل تحسين الخدمة العمومية والرفع من مستوى الاستجابة لحاجيات المواطنين المستهدفين بهذه الخدمات، وبضرورة الاضطلاع بتحسين خدمة المواطن والسهر على حماية حقوقه وتلبية حاجياته للوصول في النهاية الى تنمية مجتمعية مستدامة ضامنة لحقوق الإنسان.

أولا: عصرنة الإدارة..التحول نحو نموذج الإدارة العامة الحديثة

يقصد بعصرنة الإدارة عملية التكيف مع التحولات من خلال تبني وسائل وأساليب تسيير حديثة، ونمط ثقافة تنظيمية جديدة قائمة على إدخال التكنولوجيات وتحويل المعرفة الى خدمة³.

لقد حدث تحول جوهري في الإدارة العامة نتيجة تلك التغيرات والتحديات التي واجهت وتواجه الإدارة العامة الحكومية، بحيث تحولت من إدارة عامة تقليدية ضعيفة الاستجابة للمواطن، الى إدارة عامة حديثة بفعل القدرات التي اكتسبتها في التخطيط، والتنسيق، والتنفيذ، والرقابة على السياسات المتبعة، من خلال استخدامها للتكنولوجيات الحديثة (نظام الإدارة الالكترونية) وبناء وتنمية القدرات البشرية في الكيانات الداعمة لمراكز صنع السياسات، بالإضافة الى حوافز ومكافآت مغرية والتي يتم منحها للموظفين والخبراء والاستشاريين.

-أولا- 1-ضُعب استجابة الإدارة العامة التقليدية للمواطن:

إن الهدف الأساسي من عصرنة الإدارة هو تحسين مستوى تقديم الخدمات، وتحسين استجابة مؤسسات القطاع العام لحاجيات للمواطن، وتمكينهم من حقوقهم مثل الحق في السكن والصحة والتعليم وغيرها⁴.

غير أن الإدارة الحكومية في الجزائر شأنها شأن أغلب الدول النامية، تعاني من تعدد صور الإفلاس والفساد، نتيجة تضخم أجهزتها وعدم مواكبتها للتحويلات السياسية والاقتصادية، وهي بذلك تبقى عاجزة عن ضمان توفير الخدمات الاجتماعية بفعالية. كما أنها لاتستجيب لاحتياجات الناس بالقدر المطلوب. والسبب هو ما يعانيه القطاع العام من مشاكل عدة أبرزها مشاكل الهياكل التنظيمية، ومستويات العاملين، وأنظمة الأجور، وتصنيف الوظائف والتي تساهم كلها في مزيد من نقاط الضعف للخدمة العامة، ويمكن إضافة بعض المعوقات كما يلي:

- غياب شفافية المعلومات، وغياب الرقابة الفعالة والمساءلة وحكم القانون في الإدارة المحلية الجزائرية ، وتفشي الغموض في أساليب العمل، ما أدى الى حالة من التسيب وذيوع الظواهر السلبية للبيروقراطية، والتحايل على القوانين، والغيابات غير الشرعية، واحتقار العمل كقيمة حضارية. وهذا كله يقود الى فقدان ثقة المواطن في قيمة ونوعية الخدمة المقدمة.

-غياب المخطط الهيكلي العام، وعدم وضوح السياسات العامة لهذه الإدارة، إضافة الى بطئ حركة القوانين والتشريعات، وغياب المعايير العلمية مقارنة بالتغيرات المجتمعية والعالمية والإدارية التنموية⁵. كل هذا اثر على مجمل السياسات المتخذة قصد تفعيل جدي

لعملية الإصلاح الإداري في الجزائر، سواء ما تعلق منها بالعنصر البشري، أو بأساليب العمل والإدارة.

-تسييس الموظفين، وتفشي ظاهرة المحسوبية والجهوية والولاء للقبيلة والعرش، بالنتيجة عدم وضع المواطن في صلب اهتمام الإدارة. إضافة الى تضخم حجم العمالة في الوحدات الإدارية، وانخفاض مستوى أدائها، لضعف مستوى التدريب والتكوين، وهذا يقود طبعا الى ضعف أو تدني مستوى الخدمة المقدمة للمواطن.

لذلك، كان لتوافر جهاز إداري جيد يتحكم في الوسائل التكنولوجية ويستخدم الفضاء الرقمي، ويتمتع بالكفاءة والنزاهة كعنصرين يكمل أحدهما الآخر أهمية خاصة للدولة ليس فقط لنموها وتطورها الاقتصادي، وإنما أيضا لاستقرارها، وتحقيق رضا مواطنيها. وهو ما نبينه فيما يلي:

-أولا-2- نظام الإدارة الالكترونية وغاياته في مجال ترقية الخدمة العامة:

بداية، جدير بنا أن ننوه بمحورية الإدارة الالكترونية في الرفع من مستوى أداء هياكل الدولة الإدارية الاقتصادية وغيرها. لذلك نبين فيما يلي مفهوم هذا المصطلح:

-أولا-2-1- مفهوم الإدارة الالكترونية:

يعاني مصطلح الإدارة الالكترونية من تزامم في التعريفات، وأغلبها قُدم لتعريف الحكومة الالكترونية نظرا لوجود تداخل وترابط مفاهيمي بين مصطلح الحكومة الالكترونية والإدارة الالكترونية.

حيث عُرِفَت الإدارة الالكترونية بأنها "استخدام الوسائل والتقنيات الالكترونية بكل ما تقتضيه الممارسة أو التنظيم، أو الإجراءات أو التجارة، أو الإعلان"⁶. كما تعرف بأنها منظومة متكاملة تهدف الى تحويل العمل الإداري العادي من إدارة يدوية الى إدارة باستخدام الحاسوب، وذلك بالاعتماد على نظم معلوماتية قوية تساعد في اتخاذ القرار الإداري بأسرع وقت وبأقل التكاليف.

ومن جهة العلاقة التي أصبحت تحدد طبيعة التواصل بين مختلف الفواعل داخل الدولة، وكيف يؤثر توظيف التكنولوجيا على صياغة تلك الروابط باختلاف أنواعها، جاء تعريف البنك الدولي، بأن الإدارة الالكترونية مفهوم ينطوي على استخدام تكنولوجيا

المعلومات والاتصالات، بتغيير الطريقة التي يتفاعل من خلالها المواطنين، والمؤسسات التجارية مع الحكومة للسماح بمشاركة المواطنين في عملية صنع القرار، وربط طرق أفضل في الوصول الى المعلومات، وزيادة الشفافية، وتعزيز المجتمع المدني⁷.

فالإدارة الالكترونية بمعناها الشامل هي كل الأعمال الالكترونية في قطاع الأعمال e-business وأيضا الحكومة الالكترونية e-government في بعدها الإدارة العامة الالكترونية والتي تمثل الطابع الخدمي الحكومي بتوجيه خدماتها للأفراد والمؤسسات. من هنا، نجد أن هذا المفهوم يركز على العديد من المبادئ نذكر منها ما يلي: تقديم أحسن الخدمات للمواطنين، التركيز على النتائج، سهولة الاستعمال، والإتاحة للجميع، تخفيض التكاليف، والتغير المستمر بهدف رفع مستوى الأداء وكسب رضا طالب الخدمة⁸.

أولا-2-2-غايات الإدارة الالكترونية في مجال ترقية الخدمة العامة:

على اعتبار أن الإدارة الالكترونية هي التحول من الإدارة التقليدية التي تعتمد على الأوراق وعلى ضرورة التنقل الى الإدارة المعنية بالخدمة لأكثر من مرة، الى إدارة تعتمد على وسائل الإعلام والتكنولوجيا المختلفة، وهي في كل هذا تهدف الى تقديم أحسن الخدمات بأقل جهد ووقت وبأفضل جودة، وذلك من أجل كسب رضا المستهدفين من الخدمة وتحقيق رضا المواطن من خلال تحقيق الأهداف التالية:

- تحسين مستوى الخدمات العمومية
- التقليل من التعقيدات الإدارية وذلك من خلال التقليل من مظاهر البيروقراطية
- إعادة هيكلة المؤسسات التقليدية الموجودة لتحسين الأداء الإداري التقليدي المتمثل في كسب الوقت وتقليل التكلفة اللازمتين لانجاز المعاملات وفقا لتطور مفهوم الإدارة الالكترونية.
- تطوير الإدارة بشكل عام باستخدام التقنيات الرقمية الحديثة من حلول وأنظمة والتي من شأنها تطوير العمل الإداري وبالتالي رفع كفاءة وإنتاجية الموظف وخلق جيل جديد من الكوادر القادرة على التعامل مع التقنيات.
- تواصل أفضل وارتباط أكبر بين إدارات المؤسسة الواحدة والذي من شأنه تقديم خدمات أفضل.
- تقليص معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها⁹.

ثانيا : تحسين الخدمة العمومية.. مفهومها وعلاقتها بحقوق الإنسان

تشكل الخدمة العمومية أو كما يصطلح عليها أيضا "الخدمة المدنية" تلك الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية والمواطنين على مستوى تلبية الرغبات وإشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية والمنظمات العامة¹⁰. ونفصل في هذا كما يلي:

ثانيا-1- تعريف الخدمة العمومية ومميزاتها:

الخدمة العمومية كما يعرفها خبراء الإدارة العامة هي الحاجات الضرورية لحفظ حياة الإنسان وتأمين رفاهيته، والتي يجب توفيرها لمختلف فئات المجتمع بما فيها الفقراء والمهمشين وسكان المناطق النائية، والالتزام في منهج توفيرها، إنما يقوم على فكرة أساسية مفادها أن مصلحة غالبية المواطنين في المجتمع هي المحرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات، وذلك بهدف رفع مستوى المعيشة للمواطنين.

وتلبية هذه الخدمات العامة¹¹ مثل الخدمات الصحية والتعليمية والثقافية، وخدمات الأمن والعدالة والسكن وغيرها، هي بالأساس مسؤولية الدولة ممثلة في الأداء الحكومي بصفة مستمرة ودائمة. وتظهر أهم ميزات الخدمات العامة كما يلي:

- أن الخدمات العامة تتعلق بإشباع الحاجات الأساسية والضرورية لجميع المواطنين في الدولة بغض النظر عن قدراتهم المالية.
- أن تقديم تلك الخدمات هو بالدرجة الأولى مسؤولية الدولة بمختلف هيئاتها ومرافقها باعتبار أن ذلك يشكل إحدى دعائم سيادتها.
- أن إدارة تلك المرافق بكفاءة عالية مطلب ضروري لحسن استغلال الموارد المخصصة لها.

ثانيا-2- التحول بالخدمة العمومية الى نمط الإدارة بالنتائج:

لقد حدث تحول جوهري في الإدارة العامة نتيجة للتغيرات والتحديات التي واجهت وتواجه الإدارة العامة الحكومية، بحيث كان يُنظر إليها كإدارة تقليدية لعجزها عن تحقيق طموحات المواطنين وتلبية احتياجاتهم بالمستوى المطلوب خاصة بالنسبة للمجتمعات النامية.

ويظهر عجز هذه الإدارات كما سبقت الإشارة إليه، في عدم توفر المهارات، ضعف التحكم في الموارد المالية، تدني مستوى القدرات الإدارية أو المرونة لمعالجة بعض المشاكل المعقدة¹²، خاصة تلك التي تمس المواطن بصفة مباشرة.

غير أن نهج الإدارة العامة المعنية بتقديم الخدمة العمومية تطور بفعل الاحتكام لنظام الإدارة الالكترونية، وتحولت في عدد من الدول والمؤسسات الى ما يُطلق عليه بالإدارة العامة الحديثة أو ما يُعرف بنهج الإدارة بالنتائج والذي يعد في غاية الأهمية لإنجاح إصلاح الخدمة العامة، أو ما يُصطلح عليه أيضا بإصلاح الخدمة المدنية.

إن إتباع نهج الإدارة بالنتائج هو في غاية الأهمية لتحسين مستوى تقديم الخدمات العمومية، وتحسين استجابة مؤسسات القطاع العام لحاجيات المواطن، وهذا النهج يتمثل أساسا في ضمان سهولة الحصول على خدمات عامة ذات جودة مقبولة لكل فئات المجتمع، في كل أنحاء الدولة، مع مراعاة -طبعاً- الرعاية الخاصة للأفراد المحرومين والفقراء.

هذا النمط يتوافق مع ما يتطلبه التمكين الحقوقي في مجال الخدمة العامة، لذا فإن برامج المؤسسات الدولية التي يتم دعمها من قبل البنك الدولي، والأمم المتحدة، وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي، والعديد من المنظمات الدولية الأخرى التي تعمل على إصلاح إدارة القطاع العام لعدد من الدول، تعمل على إعادة هيكلة إجراءات عمل الإدارة الحكومية لتنسجم مع التركيز على الإدارة بالنتائج في تقديم الخدمات، لتكون قريبة، وتحقق الاستجابة لطلبات المواطنين. وهنا نؤكد على ضرورة أن تهتم هذه المؤسسات الحكومية بضمان تقديم الخدمات العامة الأساسية لقطاعات المواطنين المختلفة في المجتمع، بخاصة ذوي الدخل المتدنية، والفئات ذات الاحتياجات الخاصة، والأحياء الفقيرة من المجتمع.

وقد ركزت الجزائر في إطار جهودها المستمرة خاصة منذ 2007 بعد تبني السلطات العمومية لعصرنة وتحسين الخدمة العمومية خاصة على المستوى المحلي، ركزت على تطوير الخدمة العمومية وسلوك نهج الإدارة بالنتائج، وذلك بالرفع من كفاءة الموظفين، تفعيل جهاز الرقابة وتبني الإدارة الالكترونية¹³؛ ومع ذلك لازالت الجزائر تعاني من ظاهرة

ضعف القدرات الإدارية والعلمية لدى القيادات الإدارية النافذة، بسبب الابتعاد عن الأسس الموضوعية في الاختيار والتعيين، وإسناد الأدوار المؤدية الى تخريب المنظومة الإدارية العامة، من خلال خلق مجموعة نفعية تغطي العيوب وتعمل على تجميل الوضع الراهن؛ إضافة الى الاستغلال السيئ للوظيفة العامة من قبل بعض الموظفين لتحقيق مكاسب خاصة¹⁴.

ثانيا-3 تحسين تقديم الخدمات العمومية في إطار عصرنة الإدارة ضمانة لتنفيذ حقوق الإنسان:

اعتبر إعلان وبرنامج عمل فينا الذي صدر عن المؤتمر الدولي لحقوق الإنسان، أن هذه الأخيرة هي حقوقا يكتسبها جميع البشر بالولادة، وأن حمايتها وترقيتها هما المسؤولية الأولى للملقة على عاتق الحكومات.

بالتالي، فإن الدولة كمدین أساسي بهذه الالتزامات، يجب عليها أن تبذل أقصى جهدها من أجل تحقيق حقوق الإنسان والحد من الفقر، وهذا في حد ذاته يعزز الحاجة إلى وجود إدارة عامة ذات كفاءة وفعالية، وتحتكم للشفافية والمساءلة، تعمل على تحسين مستوى معيشة السكان، وزيادة مستوى الدخل الفردي، وتقليل حدة الفقر، وترقية حقوق الإنسان على كافة المستويات¹⁵.

تُعرف حقوق الإنسان بأنها تلك الحقوق الغير قابلة للتجزئة أو المساس بها، والتي تجب للإنسان لكونه إنسانا، والتي تهدف لتحقيق الكرامة الإنسانية، فضلا عن أنها تشكل التزاما قانونيا سواء على المستوى الوطني أو الدولي.

وفي هذا السياق، تؤكد لجنة حقوق الإنسان في قرارها 2000/64 أن الدولة يقع عليها الالتزام بضمان التمتع الفعلي بجميع حقوق الإنسان على الصعيد الوطني¹⁶.

فالمطلوب إذن، هو مؤسسات قادرة على احترام وضمان حقوق الإنسان، وإدارة عامة حكومية قادرة على تحسين الاستجابة لاحتياجات المواطنين، ويكون ذلك من خلال المبادئ الأساسية التي تتسم بها تحسين الخدمة العمومية والمتمثلة في المساواة، الاستمرارية والموائمة بحسب التفصيل التالي:

أ- مبدأ المساواة كمبدأ لتحسين الخدمة العامة من أجل ضمان حقوق الإنسان: هو مبدأ أساسي في تقديم الخدمة العامة¹⁷، كما أنه عامل مهم للديمقراطية الإدارية، ومضمون هذا المبدأ، أنه ينبغي أن يحصل جميع الأفراد على الخدمة العامة، وان تتساوى الضريبة أو الرسم في المراكز القانونية والمواقع المشابهة. هذا المبدأ يتضمن ضرورة توفير وتقديم الخدمة العامة بدون عوائق، وإتاحتها لجميع المواطنين دون استثناء.

ب- مبدأ الاستمرارية كمبدأ لتحسين الخدمة العامة من أجل ضمان حقوق الإنسان: ومضمون هذا المبدأ هو أن يتسم تقديم الخدمة العمومية بالاستمرارية والانتظام وذلك بإتاحة الخدمة لأي شخص هو في حاجة لها في ظل ظروف محددة، إلا في حالات يتعذر على الهيئات المعنية بتقديم الخدمة العامة أن تستمر في تقديمها، ويكون ذلك طبعا وفق انتهاج نظام معلوماتي يمكن المنتفعين من الخدمة من معرفة سبب ووقت تعذر تقديم هذه الخدمة.

ج- مبدأ الموائمة كمبدأ لتحسين الخدمة العامة من أجل ضمان حقوق الإنسان: مبدأ الموائمة أو التكيف يعني أنه يجب ان يوافق تطور كفاءة وفعالية تقديم الخدمات العامة تطور حاجيات المواطن، على اعتبار أن هذه الحاجيات تتغير وتتطور بحسب طبيعة المجتمع.

وقد اكتسبت هذه المبادئ فعالية أكثر مع نظام الإدارة الالكترونية الذي أدى العمل به الى تطور هذه المبادئ لتتوافق أكثر مع النظام الالكتروني والفضاء الرقمي والذي يقلل من التعقيدات الإدارية، وينجز مختلف الخدمات العامة في وقت قياسي وبتكلفة أقل¹⁸، وفق ما يلي:

- مساعدة الأفراد الذين لا يستطيعون استخدام الحاسب الآلي أو الدخول الى شبكة المعلومات في الاستفادة من الخدمات العامة من قبل الإدارة العامة المعنية وفق النظام الالكتروني، وذلك عن طريق مواجهة التخلف الالكتروني بإقامة عدد من الالكشاك الالكتروني التي يمكن من خلالها الحصول على مختلف الخدمات العامة بشكل يسير ومُتاح للجميع، مما يزيد من درجة الالتزام بتطبيق مبدأ المساواة.

- ضرورة حصول الفرد على الخدمة العامة في أي وقت يريد على مدار اليوم، وهذا ما يزيد من تأكيد وتعزيز وتطبيق مبدأ الاستمرارية.

-العمل على إحلال النظام الالكتروني محل النظام التقليدي في تقديم مختلف الخدمات والحصول عليها، مع مراعاة عدم الإضرار بحقوق المستفيدين من الخدمات العامة أو المقدمين لها، وهذا يقتضي توفير البنية التحتية اللازمة لذلك، والاستفادة من التطور الحاصل في البيئة التكنولوجية، مما يشير الى سعي الإدارة الالكترونية للتغيير كلما برزت الحاجة الى التطوير والتعديل مما يفيد تعزيز تطبيق مبدأ المواثمة والتكيف.

إضافة الى هذه المبادئ، هناك بعض الأدوات والآليات التي تعمل على الرفع من مستوى الاستجابة والتمكين لحقوق الإنسان كما نوضحه في العنصر التالي:

ثالثا : آليات تحسين مستوى الاستجابة في تقديم الخدمة العامة من أجل تنفيذ

حقوق الإنسان في إطار عصرنة الإدارة العامة

حتى يتحقق الرضا من قبل المواطنين عن الخدمات العامة من حيث قربها من المواطن وسهولة الحصول عليها، أو قدرة المواطن على دفع كلفتها، أو تحقيق اكتفائه منها، كان لزاما التحول نحو نموذج الإدارة العامة الحديثة بهدف تحسين مستوى الاستجابة والكفاءة والفعالية في تقديم مختلف الخدمات العامة وتنفيذ حقوق الإنسان، والأمر هنا، يتطلب إعادة النظر بحجم هذا الجهاز، وإعادة هيكلة أنظمتها لدعم تفاعله مع المواطنين وضمان تنفيذ حقوقهم.

وفي ظل التقدم التكنولوجي والفضاء الرقمي، سعت الحكومة من أجل منح فعالية أكثر لأداء مؤسساتها وهيئاتها وزيادة الكفاءة، الى تطوير وترقية الإدارة العمومية وعصرنتها باستعمال الوسائل التكنولوجية الحديثة لتمكين المواطن من خدمة عمومية ذات جودة ونوعية طوال الوقت وخلال أيام الأسبوع أينما وجد، بغض النظر عن وقت ومكان تواجده، وهو ما طور من نمط العلاقة بين الإدارة العمومية والمستهدف من الخدمة، وفق ما توفره من شفافية وسهولة الوصول الى المعلومات، وتنشيط مشاركة المواطن من خلال الفضاء الرقمي والخدمة الالكترونية وهو ما نوضحه فيما يلي:

ثالثا-1-آلية الشفافية وسهولة الوصول للمعلومات:

تتأسس الشفافية على حرية تدفق المعلومات، فتوفر المعلومات الدقيقة في مواقيتها، وإفساح المجال أمام الجميع للإطلاع على كل المعلومات الضرورية والموثقة، يساعد في اتخاذ القرارات السليمة في مجال السياسات العامة، وتعتبر الحكومة والمؤسسات الاقتصادية العامة والخاصة مثل البنوك، المصدر الرئيسي لهذه المعلومات ويجب أن تنشرها بعلنية وبصفة دورية من أجل توسيع دائرة المشاركة والرقابة والمحاسبة من جهة، ومن أجل التخفيف من الهدر ومحاصرة الفساد من جهة أخرى¹⁹.

ونجد في هذا السياق، أن نظام الإدارة الالكترونية في الإدارة العامة يساهم الى حد كبير في تحقيق الشفافية؛ فمن خلالها يمكن لأي متعامل أن يطلع ويعلم بكل ما يتعلق بمعاملاته بوضوح ودون إخفاء أو غموض، حتى أنه يمكن أن يعلم بموقع معاملاته والمرحلة التي وصلت إليها وإن كانت هناك معوقات تحول دون استكمالها²⁰؛ وهكذا تتحقق الشفافية من خلال سهولة الوصول للمعلومات بصفة متساوية بين المواطنين والولوج الى المواقع وإتمام المعاملات، وبذلك نصل الى نمط جديد من الاتصال المستمر بين المواطن والإدارة يكون في أي وقت وتكلفة مقبولة وبكفاءة جيدة. مع إمكانية فتح المجال للمساءلة والمراجعة وضبط الفساد.

كما تعمل تكنولوجيا المعلومات أيضا على فتح المجال واسعا لمشاركة الجمهور في رسم السياسات العامة للحكومة ومتابعة تنفيذها، والمساهمة في تقديمها من خلال سهولة التواصل التي يوفرها الآن البريد الإلكتروني والانترنت والمواقع الالكترونية، مما يضمن إمكانية التكفل التام بانشغالات وحاجات المواطنين.

ثالثا-2-آلية المشاركة النشطة للمواطن من خلال الفضاء الرقمي:

كان للنظام الالكتروني والفضاء الرقمي بالغ الأثر في تفعيل الديمقراطية والمشاركة النشطة للمواطنين مع الإدارات الحكومية، من خلال استطلاع رأي هؤلاء المواطنين في شؤون المرافق العمومية وفي مختلف الحاجيات الأساسية والمشكلات العامة، كما أنها تزيد من رضا المواطنين على الحكومة بسبب سرعة حصولهم على الخدمة المرفقية العمومية. فالمواطنون ومختلف المتعاملين يقدمون اقتراحاتهم ورغباتهم وملاحظاتهم على القرار بناء على المعطيات المقدمة من الإدارة، وهنا تظهر أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال

في إعادة هندسة التفاعل مع المواطن وإدارة الحوار بين الإدارة والمتعاملين معها، ويمكن ترشيد القرارات الإدارية بواسطة المواطنين من ناحية الأولويات والاختيارات الأساسية التي يبدئها هؤلاء المواطنين وليس فقط من الناحية الإجرائية، ومن ثم تتحقق المشاركة النشطة والمستمرة بمفهومها الحديث. ويمكن تعزيز هذه المشاركة من خلال:

- استطلاع الرأي بتوسيع أكبر قدر من المشاركة النشطة للمواطنين في إدارة الشؤون العامة.
- حضور الاجتماعات دون الحضور الجسدي، فيكفي الدخول الى الموقع الالكتروني لتنشيط المشاركة والتفاعل، من خلال عرض جدول أعمال الاجتماعات العامة على الانترنت.
- التصويت الالكتروني الذي يجعل العملية الانتخابية أكثر سهولة²¹.

ثانيا-3- آلية التحقيق في الشكاوى:

إن كمية ونوعية الخدمات العامة، تعتمد على التفاعل بين ثلاثة أطراف، السياسيون وصانعي السياسات، المؤدون للخدمات العامة سواء كانوا موظفين في هيئات ومؤسسات الخدمات العامة، أو ملتزمين خاصين يعملون بتفويض من الدول، والمواطنون المستفيدون من هذه الخدمات كزبائن.

وفي هذا السياق، فإن آلية التحقيق في الشكاوى المقدمة من قبل المواطنين، بشأن نوعية الخدمات العامة، تُمكن الناس من حقهم في الإعلام، وحقهم في التظلم والظلم، وتشجعهم على الرقابة على جودة الخدمات التي تقدمها الهيئات المسئولة، وتعطيهم الحق في الإبلاغ عن الأعمال الغير قانونية التي يمكن أن يبدئها المؤدون للخدمات العامة والموظفين²².

إن لجوء المواطنين إلى السلطات لتقديم تظلماتهم في حالة عدم تقديم الخدمات، أو وجود عوائق تقيد هذا الحق، أو تقديم خدمات دون المستوى، لاسيما للفئات المحرومة من الحصول على الخدمة بتكلفة معقولة، يجعل هذا الأمر المؤدون للخدمات العامة يكونون أكثر حرصا على جودة الأداء، مما يؤدي إلى ضرورة تحسين وإدامة فعالية تقديم الخدمات عن طريق زيادة العناية والانتباه إلى عمليات التقييم هذه والتعديل المستمرة،

ولا يكون ذلك إلا بتبني رواتب ومكافآت أكثر واقعية، وتحسين مستوى التدريب للموارد البشرية، وإتباع نهج الإدارة بالنتائج²³.

فآلية التحقيق في الشكوى هذه، تسمح بإعادة النظر في المستوى التكويني والمهني للموظف، ووضع المادي، لمكافحة الفساد في الإدارة، كما أنها تشجع على زيادة مستوى الفعالية مقارنة بكلفة وزيادة رقعة توزيع الخدمات.

فمن دون معالجة مشاكل الهياكل التنظيمية، ومستويات العاملين، وأنظمة الأجور، وتصنيف الوظائف وأيضاً معالجة مشاكل تكاليف الخدمة العامة ذاتها بشكل متكامل لتحسين الاستجابة، لا يتم إصلاح الخدمة العامة؛ بالتالي لا يكون المواطنون راضون عن جودة الخدمات العامة، لأنه كما تؤكد سوزان- روز أكرمان، أن الموظف المدني يُعتبر محايداً في السياسة، مستقراً في مهنته، يتلقى راتباً محترماً ويتم تجنيده وترقيته بناء على جدارته واستحقاقه، ولا يحق له تكوين ملكية أو مصلحة تتعارض مع أدائه المنصف لواجباته²⁴.

ويمكن القول هنا، أن نظام الإدارة الالكترونية أثبت قدرته في جعل المواطن فاعل وشريك في إدارة العملية الإدارية وتجويد الأداء الحكومي بما يحقق الصالح العام، ويُؤمن خدمات عامة ذات نوعية.

الخاتمة:

ونخلص في نهاية هذه الورقة البحثية، الى أن الدولة هي المسؤولة عن تقديم مجموعة متنوعة من الخدمات لمواطنيها بما في ذلك التعليم، وخدمات الرعاية الصحية والاجتماعية، وتوفير مثل هذه الخدمات أمر أساسي لحماية وتنفيذ حقوق الإنسان مثل الحق في السكن والحق في الصحة والحق في التعليم والحق في الغذاء وغيرها من قبيل هذه الحقوق؛ ووسيلتها في ذلك إدارة فاعلة متجاوبة مع الناس، ومتكيفة مع التطورات الحاصلة في البيئة الدولية والوطنية.

وعليه، فإن عصرنة الإدارة وفق الاحتكام الى التكنولوجيات الحديثة وشبكات الفضاء الرقمي يمثل محصلة ذلك التقدم في المجالات التقنية والمعلوماتية، وهو ما جعل الإدارات الحكومية ودوائر صنع القرار تعتمد هذا المفهوم كبديل جديد يُعيد هندسة العلاقة مع المواطن، انطلاقاً من التغيير الذي أحدثه في المفاهيم التقليدية للإدارة العامة ومضامين

الخدمة العامة من أجل تحسين الاستجابة لحاجيات المواطنين الأساسية وتنفيذ حقوق الإنسان.

وإذا كانت الدول المتقدمة طورت مؤسساتها العمومية بما يستجيب للرفع من مستوى تقديم الخدمات العمومية والاستجابة لحاجيات مواطنيها، فإن الأمر مختلف بالنسبة لدولة نامية مثل الجزائر، والتي تعاني من مشاكل عدة، لعل أبرزها مشاكل الهياكل التنظيمية، مستويات الموظفين والعاملين بالجهاز الحكومي، أنظمة الأجور وتصنيف الوظائف والتي تساهم كلها في مزيد من نقاط الضعف للخدمة العمومية.

غير أن الجزائر وفي إطار جهودها المستمرة خاصة منذ 2007 بعد تبني السلطات العمومية لعصرنة وتحسين الخدمة العمومية خاصة على المستوى المحلي، فإنها ركزت على تطوير الخدمة العمومية وسلوك نهج الإدارة بالنتائج، وذلك بالرفع من كفاءة الموظفين، وتفعيل جهاز الرقابة، وتبني الإدارة الالكترونية في إطار تطوير المرفق العام وإضفاء الفعالية على الأداء الحكومي، خاصة وأن نموذج الإدارة الالكترونية يوفر الكثير من فرص النجاح، والوضوح والدقة في تقديم الخدمات، كما أن الجزائر اهتمت بتعزيز الديمقراطية التشاركية الضامنة لحقوق الإنسان في سلوكيات العمل الإداري باعتمادها مايلي:

- الاهتمام خاصة منذ 2014 بتدعيم الإدارة الالكترونية في مختلف مؤسسات القطاع العام.
- الاهتمام بمحورية المواطن وانشغالاته في عمليات صنع القرار وهذا واضح في قانون الجماعات المحلية البلدية على سبيل المثال.
- الاحتكام لمبادئ المشاركة النشطة والشفافية والمساءلة في الإدارات العمومية، كإمكانية حضور المواطنين جلسات المداولات وتعليق ونشر هذه المحاضر، وتقديم الطعون والشكاوى والالتزام بالتحقيق فيها.

غير أن الجزائر، ورغم حجم الإمكانيات الهائلة التي تتمتع بها، من حيث الموارد المالية، البشرية والطبيعية، إلا أن التقارير الدولية في هذا الشأن، غالبا ما تضع الجزائر في مراكز متدنية في مسألة التحكم الجيد في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، لذلك، نقدم بعض الاقتراحات نوجزها فيما يلي:

- على واضعي السياسات وصناع القرار العمومي في الجزائر الاهتمام أكثر بمجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، بإحداث تغييرات مؤسسية، واستقدام الخبرات والمهارات اللازمة، حتى ولو تطلب الأمر أن تكون هذه الخبرات أجنبية.
- العمل على تدعيم البنية التحتية والمنشآت القاعدية الملائمة لنظام الإدارة الالكترونية، من خلال تطوير الموارد الحالية وإكسابها المعارف الآنية والتجارب العلمية والفنية من دول رائدة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- زيادة تفعيل دور المواطن من خلال ترقية إدارة الحوار بين المرافق الالكترونية والمواطنين ومختلف الفاعلين والمتعاملين، عن طريق نشر الثقافة الالكترونية، والتحكم في التعامل مع الخدمة الالكترونية للرفع من مستوى الأداء الحكومي وتحقيق خدمات عامة ذات جودة ونوعية كفيلة بتحسين خدمة المواطن، وحماية حقوقه وتلبية حاجياته للوصول في النهاية الى تنمية مجتمعية مستدامة ضامنة لحقوق الإنسان.

الهوامش:

¹ Bureau Haut Représentant pour les pays les moins avancés, les pays en développement sans littoral et les petits Etats insulaires en développement, UN-OHRLSS & UNDP: La Gouvernance pour L'avenir, Démocratie et Développement dans les pays les moins avancés. P52

² World Bank, WB, World Development Report 1997, The State in the Changing World. New York: Oxford University Press.

³ فرطاس فتيحة، عصرنة الإدارة العامة في الجزائر من خلال تطبيق الإدارة الالكترونية وتحسين خدمة للمواطن، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 15، المجلد 02-2016 ص(305-322).

⁴ - La HAUT-COMMISSARIAT des Nation Unies au Droits de L'Homme et la Commission des Droit de L'Homme, OHCHR, Good Governance Practices for the Protection of Human Rights, UN, publication, sales No.07.XIV.10. ISBN 978-92-1-154179-3. New-York and Geneva, 2007. Pp51

⁵ وهذا راجع في جانب منه، الى الاعتماد على الحلول المعدة مسبقا، وتقبل كل ما هو جديد، دون مراجعة، ودون اعتبار للاختلاف في الظروف والبيئة الثقافية والاجتماعية والسياسية والاقتصادية، إضافة الى إخفاء حقيقة الإخفاقات وعدم الاعتراف بالمشكلات لدى الرأي العام. حول هذا الموضوع انظر: بومدين طاشمة، الحكم الراشد ومشكلة بناء قدرات الإدارة المحلية في الجزائر، ص(26-51).مجلة التواصل، العدد 26، جوان 2010، جامعة باجي مختار-عنايه-الجزائر.

⁶ عشور عبد الكريم، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة ماجستير، جامعة منتوري قسنطينة 2010، ص 14.

⁷ *Riadh Bouriche, Le rôle des TIC dans la bonne gouvernance,*

مداخلة ألقبت ضمن فعاليات الملتقى الوطني حول المعلومات ومجتمع المعرفة، Informations et société de la connaissance، جامعة منتوري قسنطينة، يومي 18/19 أفريل 2009.

⁸ عشور عبد الكريم، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مرجع سابق، ص 16-17.

⁹ المكي دراجي، راشدة موساوي، دور الإدارة الالكترونية في تطوير الخدمة العمومية والمرفق العام في الجزائر-دراسة لنموذجين قطاعيين: العدالة- الداخلية والجماعات المحلية-، مجلة العلوم القانونية والسياسية، عدد 17، جانفي 2018، ص (24-37)

¹⁰ عشور عبد الكريم، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مرجع سابق، ص 45.

¹¹ الى جانب مصطلح "خدمة عامة"، هناك مصطلح "خدمة منظمة عامة" فالخدمة العامة بالمعنى الحقيقي هي الخدمة التي تهم الجماعة بأسرها وتخضع لها، خلافا للشؤون الخاصة. أما الخدمة في منظمة عامة فلا تضي بالضرورة هذه السمة على نشاط جميع العاملين في هذه المنظمة. حول هذا الموضوع، انظر:

UNESCO, bureau de l'information du public, le service public international

¹² زهير عبد الكريم الكايد، الحكمانية، قضايا وتطبيقات، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2003، ص 19.

¹³ عشور عبد الكريم، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية، مرجع سابق، ص 156-157.

¹⁴ سوزان-روز أكرمان، الفساد والحكم: الأسباب والعواقب والإصلاح، ترجمة فؤاد سروجي، الأهلية للنشر، عمان 2003، ص 131.

¹⁵ *UN-OHRLSS ET UNDP, La Gouvernance pour l'avenir: démocratie et développement dans les pays les moins avancés, op.cit, pp.52*

¹⁶ *La HAUT-COMMISSARIAT des Nation Unies au Droits de L'Homme et la Commission des Droit de L'Homme, U N, OHCHR, Résolution de la commission des droits de l'homme 2000/64, le rôle d'une bonne gouvernance dans la promotion des droits de l'homme.*

¹⁷ وهو مبدأ دستوري، إذ تنص المادة 32 من التعديل الدستوري 2016 على ما يلي: "كل المواطنين سواسية أمام القانون، ولا يمكن أن يتدرج بأي تمييز يعود سببه الى المولد، أو العرق، أو الجنس، أو الرأي، أو أي شرط أو ظرف آخر، شخصي أو اجتماعي".
¹⁸ المرجع نفسه.

¹⁹ *World Bank, W B, Governance and Development , the world Bank Publications , Washington .DC : 1992, p29,39*

²⁰ عبد الفتاح بيومي حجازي، الحكومة الالكترونية بين الواقع والطموح، دراسة متأصلة، دار الفكر الجامعي، مصر، ط1، 2008، ص 241.

²¹ المرجع نفسه، ص 197.

²² برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، الإدارة الرشيدة لخدمة التنمية في الدول العربية، المحور الرابع، تقديم الخدمات العامة.

²³ زهير عبد الكريم الكايد، الحكمانية، قضايا وتطبيقات، مرجع سابق، ص 109.

²⁴ سوزان-روز أكرمان، الفساد والحكم، مرجع سابق، ص 131.