

## العلاقة بين العاملين والمتعاملين في التنظيم الاداري و الخدمي الجزائري وبين المحددات الرسمية والعلاقات السوسيو- ثقافية.

**Relationship between workers and clients in the Algerian administrative, and service organization: formal determinants and socio-cultural relations.**

بسام وزناحي- جامعة باتنة 1

### ملخص

تتمحور هذه الدراسة حول إحدى أهم العلاقات التنظيمية، وهي علاقة العاملين في التنظيم مع المتعاملين معه، وذلك باعتبارها إحدى أهم العلاقات التنظيمية. فهي جزء لا يتجزأ من الاهداف التنظيمية بصفة عامة، وهي كذلك تعكس العقد الاجتماعي بين المجتمع والدولة. وقد ركزت هذه الورقة البحثية على توضيح طبيعة هذه العلاقة بين المحددات الرسمية والقانونية التي ترسم الحدود العقلانية والموضوعية التي يجب أن تكون عليها، والتي حددها القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية وميثاق أخلاقيات المهنة العامة، وبين ممارساتها في الواقع الجزائري في ظل العلاقات السوسيو- ثقافية السائدة بما تحمله من قيم ومعتقدات وأعراف تفرضها الخصوصية الثقافية للمجتمع الجزائري، وخاصة في المؤسسات العمومية ذات الطابع الخدماتي والإداري؛ لأنها من أكثر المؤسسات احتكاكا بأفراد المجتمع، ونظرا للأهمية البالغة لهذه العلاقة على المستوى المؤسسي والمجتمعي بصفة عامة، و بالموازاة لما نلاحظه كباحثين من دلالات سلبية لدى أفراد المجتمع حول واقع هذه العلاقة، تحاول هذه الدراسة تشخيصها تشخيصا واقعيا مع وضع بعض التوصيات كحلول لمعالجة الظاهرة.

**الكلمات المفتاحية:** العاملين، المتعاملين، التنظيم الاداري، السوسيو- ثقافية.

### Abstract

This study focuses on one of the most important organizational relationships, the relationship of employees in the organization with its clients, as one of the most important organizational relations. They are an integral part of organizational goals in general, and they also reflect the social contract between society and the state. This research paper focuses on clarifying the nature of this relationship between the formal and legal determinants that define the rational and objective boundaries that must be determined by the General Basic Law of the Public Service and the Code of Public Ethics and its practices in the Algerian reality in light of the prevailing sociocultural relations It is one of the most important institutions of the society, and because of the great importance of this relationship at the level of And in parallel with what we see as researchers of negative connotations in the members of the community about the reality of this relationship, this study attempts to diagnose a realistic diagnosis with the development of some recommendations as solutions to address the phenomenon.

**Key words:** workers, clients, administrative organization, socio-cultural.

## مقدمة:

مما لا شك فيه أن الحياة الاجتماعية اليوم تتميز بطابع تنظيمي، فالفرد منذ ولادته إلى مماته يمر ألياً عبر تنظيمات، إما أن يكون عاملاً فيها أو متعاملاً معها، وذلك بغرض تحقيق متطلباته النفسية والعضوية والاجتماعية وحتى المعرفية، عكس المجتمعات التقليدية التي كانت تلبى معظم متطلباتها وفقاً لآليات عرفية في أنساق غير رسمية، ولا تحمل الصفة التنظيمية مثل الأسرة والجماعات الأولية والعشيرة والقبيلة وغير ذلك، لكن اليوم نتيجة لزيادة النمو الديموغرافي وتحول المجتمعات من مجتمعات تقليدية إلى مجتمعات حديثة تحمل خصائص الحياة الحضرية، أصبحت خاضعة للقانون والذي يعبر عن عقد اجتماعي بين الأفراد ومؤسسات الدولة في شكل حقوق وواجبات وغيره، بهدف تجنب الفوضى وحفظ الحقوق للإنسان والمواطن.

ولقد وضعت المؤسسة العمومية الجزائرية ذات الطابع الإداري أو الخدماتي مجموعة معايير وقواعد قانونية رسمية، تحدد العلاقة بين العاملين في المؤسسات العمومية والمتعاملين معها، وذلك بغرض تقديم الخدمة العامة بطرق أكثر تنظيماً وعقلانية، وقد وضع المشرع الجزائري هذه العلاقة في القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية، وكذلك في بعض المواثيق التي توضح أخلاقيات المهنة العامة حسب طبيعة كل مؤسسة

لذلك تسعى هذه الدراسة إلى التعرف على واقع هذه العلاقات بين العاملين والمتعاملين في التنظيم الإداري والخدمي الجزائري وأهميتها، وذلك بين القواعد القانونية المجردة والتي ترسم الحدود العقلانية والموضوعية لهذه العلاقة وبين الممارسات الواقعية لها في ظل العلاقات السوسو-ثقافية.

أولاً: مقارنة سوسيو – قانونية لمفهوم التنظيم الإداري والخدمي والمؤسسة العمومية :

قبل التطرق لمفهوم التنظيم الإداري والتنظيم الخدمي وجب التطرق إلى مفهوم الكل الذي ينتميان إليه وهو التنظيم، وذلك باعتباره جوهر الدراسة في أدبيات السوسيولوجيا وبعد ذلك التطرق إلى المؤسسة العمومية باعتبارها الاسم المتداول في أدبيات الخطاب القانوني والسياسي العام، ومن ثم التطرق إلى التنظيم الإداري باعتباره جوهر الدراسة وهو جزء لا يتجزأ من المفاهيم السابقة.

## 1- المفهوم العام للتنظيم :

يعرف التنظيم بأنه " جماعة اجتماعية تعمل بصفة تعاقدية لتحقيق أهداف معينة من خلال إتباع مختلف الطرق العقلانية القائمة على التخطيط الاستراتيجي، وتقسيم العمل والتخصص واحترام السلطة وغيرها من القوانين واللوائح"<sup>1</sup> ويعرفه كذلك بأنه " مجموعة اجتماعية يرتبط أعضاؤها فيما

بينهم بمواثيق رسمية ضمن شبكة علاقات تستند إلى مجموعة محددة من القيم الاجتماعية والتنظيمية...وهي كذلك جملة من الأفعال المرتبطة التي تتجسد في صورة قرارات يومية تصدر من الجهات العليا إلى الجهاز التنفيذي بغرض تحقيق أهداف التنظيم<sup>2</sup> ويعرف أيضا التنظيم في أوسع معانيه وصوره عكس الفوضى، بحيث يخضع لعمليات مرتبة ذات قواعد مضبوطة ومنظمة وهادفة، غايته تحقيق اسباب وجوده بكفاءة وفعالية<sup>3</sup>

من خلال هذه التعريفات نستنتج أن التنظيم كمفهوم عام يحمل مجموعة من الخصائص تميزه عن غيره من المكونات الاجتماعية الأخرى، فهو أولا وقبل كل شيء مرتبط بهدف معين يسعى لتحقيقه داخل المجتمع، ثانيا: هو يحمل صفة الرسمية في كل عملياته. حيث نلتمس في التعريف الأول بأنه جماعة اجتماعية تعمل بصفة تعاقدية وكذلك في التعريف الثاني، بأنه خاضع لمواثيق رسمية أما في التعريف الذي يليه تظهر الصفة الرسمية، وذلك من خلال القرارات التي تصدرها الهيئات العليا إلى الهيئات التنفيذية وهو ما يعكس ضمنا صفة الدولة كجهاز وكسلطة، خاصة في الأنظمة التي تستخدم المركزية في التسيير، حيث نجد أنها تصدر القوانين للتحكم في السير الحسن لمؤسساتها. لهذا يمكن القول أن الصفة التي تميز التنظيمات بكل أنواعها هي صفة الرسمية والعقلانية في كل عملياتها ومعاملاتها. لتحقيق أهدافها بكل موضوعية وفاعلية.

بعد الحديث عن مفهوم التنظيم كمفهوم عام يمكن أن تتوجه الدراسة إلى مفهوم المؤسسة العمومية.

## 2- مفهوم المؤسسة العمومية:

إن مفهوم المؤسسة في أبعاده ومؤشراته لا يتخلف عن الإطار المفاهيمي العام لمفهوم التنظيم، فقط المسألة ترتبط بمسميات، حسب الخطاب الذي تنتهي إليه، فالبعض يستخدم كلمة المنظمة، والبعض تنظيم و البعض الآخر مؤسسة، ولكنها ضمنا تشير إلى معنى واحد. وقد عرفت المؤسسة بمفهومها العام بأنها " تنظيم مجتمعي ونظام مفتوح يؤثر ويتأثر بالمحيط الخارجي، يتأسس للقيام بنشاط معين والوصول إلى هدف أنشئت من أجله ، مع وجود نظام لتقسيم العمل وتوزيع السلطة وشبكة الاتصالات بين الأفراد . لتحقيق الأهداف المسطرة "<sup>4</sup>

وقد أخذ مفهوم المؤسسة مستويات في التحليل، فقد ميز العلماء أربع مستويات لتحليل المؤسسة والظواهر التنظيمية المرتبطة بها:

- المستوى الأول:متعلق بدراسة المؤسسة كوحدة أو نسق اجتماعي يتكون من بنائين أحدهما رسمي والآخر غير رسمي.

- المستوى الثاني: علاقة المؤسسة بالمؤسسات وأنماط التجمع الإنساني الأخرى كالأسرة، الطبقة، والمجتمع المحلي الذي تنتمي إليه.
- المستوي الثالث: دراستها في ضوء السمات الشخصية والثقافية المرتبطة بخصوصية الأعضاء المنتمين لها.
- المستوى الرابع: علاقة المؤسسة بالبيئة التي تمارس فيها وظائفها.<sup>5</sup>

من خلال تحديد مفهوم عام للمؤسسة، يمكن توضيح مفهوم المؤسسة العمومية بأنها المؤسسة التابعة للدولة سواء من الناحية المالية أو القانونية، وذلك بغرض تحقيق جملة من المتطلبات الاجتماعية، سواء في الجانب الخدماتي أو الصناعي أو المعرفي أو الأمني أو غير ذلك من المتطلبات التي يحتاجها أفراد المجتمع، وهنا يمكن القول أن المؤسسة العمومية الجزائرية هي عبارة عن مؤسسة تابعة للدولة في تسييرها وفقا لنظام التسيير المركزي، بغرض تحقيق العديد من المتطلبات الاجتماعية للأفراد، وذلك وفقا للسياسة الاجتماعية للدولة. ولقد وضعت الدولة الجزائرية العديد من القوانين لتسييرها، سواء في ما يخص العمليات الداخلية لها أو في ما يخص العلاقة بينها وبين المواطن الذي يتعامل معها، وهي تتنوع حسب وظائفها في المجتمع، فهناك مؤسسات عمومية صناعية وخدماتية وإدارية وغير ذلك وسنتطرق في العنصر التالي إلى مفهوم التنظيم الإداري أو المؤسسة العمومية ذات الطابع الإداري والمؤسسة العمومية ذات الطابع الخدماتي .

### 3- مفهوم التنظيم الاداري :

يعرف التنظيم الإداري بأنه " تنظيم خدمي - مرفق عام على حد تعبير القانونيين - لا علاقة له بأهداف الربح المادي ، يهدف إلى تنظيم العلاقات الاجتماعية في جانب من اختصاصه ، بحيث ينتظم على أساس السلمية وطاعة الأوامر، وهو تنظيم خاضع للسياسي ومرتببب أشد الارتباط بالقانون الإداري وقانون الوظيفة العمومية " <sup>6</sup> من خلال هذا التعريف يمكن القول بأن المؤسسة العمومية ذات الطابع الاداري مرتبطة ارتباطا عضويا بتلبية متطلبات غير مادية أو ربحية مثل المؤسسات ذات الطابع الاقتصادي، بل هي تسعى لتنظيم العلاقات الاجتماعية مثل البلديات وغيرها .

### 4- مفهوم التنظيم الخدمي : يعرف التنظيم الخدمي في أدبيات علم الاجتماع بأنه " مهام تختص

بها بعض التنظيمات تقوم على تقريب وتسهيل وصول الخدمات إلى الزبائن إما مجانا أو عن طريق التخليص، ومنها المستشفيات ومراكز البلدية ، والبريد ، ومؤسسات الكهرباء والمياه والبنوك وغيرها " <sup>7</sup>

من خلال هذا التعريف يتضح جليا أن التنظيم الخدمي مرتبط بتوفير بعض المتطلبات الاجتماعية مثل الخدمات الصحية و المعرفية وتوفير الأجور وغير ذلك .

ثانيا: مفهوم العاملين والمتعاملين في المؤسسة العمومية:

#### 1- مفهوم العاملين في المؤسسة العمومية :

إن الحديث عن العامل في المؤسسة العمومية هو في الحقيقة يدل على مفهوم الموظف العمومي ، لكن هناك العديد من الأبحاث تفرق بين العامل والموظف، فإذا ما تناولنا مفهوم العمل كمفهوم نظري نجد أنه عبارة " عن نشاط عضلي وفكري يبذله الانسان بطريقة واعية وهادفة ، لتحقيق أهداف عاجلة أو آجلة ذات محتوى فردي أو جماعي " <sup>8</sup> ويعرف كذلك بأنه " النشاط الموجه للناس والذي يهدف إلى السيطرة على القوى الطبيعية والاجتماعية وتحولها لتلبية حاجات الإنسان والمجتمع " <sup>9</sup> .

من خلال هذين التعريفين يمكن القول أن مفهوم العامل والذي في الأصل مرتبط بمفهوم العمل هو في الحقيقة لا يعكس فقط المعنى الضيق للعمال الذين يبذلون جهودا عضلية، والمتعلقة بالمؤسسة الصناعية فقط، بل هو يتجاوز ذلك إلى نشاط رسمي أو غير رسمي، سواء في اطار المؤسسة أو خارج المؤسسة، لذلك كل من ينتمي للمؤسسة العمومية سواء كان ذلك في مؤسسة صناعية أو خدماتية أو يبذل نشاطا فكريا أو عضليا وفي كل المستويات التنظيمية و مهما كانت نوعية الصلاحيات التي يمارسها يعتبر عاملا بالمفهوم العام أو موظفا بالمفهوم القانوني، لذلك ستتناول الدراسة تناول مفهوم الموظف العمومي للدلالة على مفهوم العامل في المؤسسة العمومية ، ولقد عرف الموظف العمومي بأنه " كل شخص يعمل في خدمة سلطة وطنية ويساهم بصورة اعتيادية في سير مرفق عام يدار بطريقة الادارة المباشرة ، ويشغل وظيفة دائمة مدرجة في الاطار الاداري " <sup>10</sup> .

ويعرف كذلك بأنه " الشخص الذي يعهد إليه عمل دائم في مرفق عام تديره الدولة أو أحد أشخاص القانون العام " <sup>11</sup>

#### 2- مفهوم الوظيفة العمومية :

لقد عرفت الوظيفة العمومية بأنها " مجموع الأشخاص العاملين تحت تصرف السلطة العامة من أجل تحقيق خدمة عمومية...ويقصد بها كل الأشخاص الذين يخضعون إلى قانون الوظيفة العمومية أي الموظفون العموميون " <sup>12</sup>

وتعرف كذلك بأنها " خدمة عامة يؤديها الموظف العمومي للأفراد أو للدولة أو أحد فروعها ومصالحها في نطاق نظام قانوني معين، يحدد علاقته بمن يؤدي إليهم ويحدد كذلك حقوقه وواجباته

الوظيفة... وتتسم بالديمومة عند أداء نشاطاتها، ولا تقتصر في أداء خدمة آنية أو موسمية فقط، بل تقوم بنفس النشاط بصفة دائمة ومستمرة دون انقطاع مما يساهم في استقرار المؤسسات والدولة ككل.<sup>13</sup>

من خلال هذه التعريفات يتضح مفهوم الوظيفة العمومية بأنها مجموع الوظائف التابعة لمؤسسات الدولة والإدارات العمومية بكل أنواعها الاقتصادية والخدماتية، والتي يحكمها نظام قانوني يحدد كيفية الأدوار والمهام والحقوق الواجبات التي يجب أن يخضع لها الموظف العمومي أو العامل، ليحقق أهداف المؤسسة التي ينتمي إليها، ونجد كذلك أنها تتميز بصفة الاستمرارية في وظائفها فهي ليست مؤسسة ذات طابع مؤقت، بل لها أهداف مستمرة لخدمة المجتمع.

ولقد أوضح المشرع الجزائري من خلال القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية طبيعة الوظيفة العمومية ومؤسساتها في المادة 02 يقصد بها "المؤسسات والادارات العمومية والمؤسسات العمومية والادارات المركزية في الدولة والمصالح غير المركزية التابعة لها والجماعات الإقليمية، والمؤسسات العمومية ذات الطابع العلمي والثقافي والمهني والمؤسسات العمومية ذات الطابع العلمي والتكنولوجي وكل مؤسسة عمومية يمكن أن يخضع مستخدموها لأحكام هذا القانون الأساسي"<sup>14</sup>

من خلال هذا الطرح يتضح لنا جليا أن المؤسسة العمومية بما فيها القطاع الاداري والخدماتية، هي عبارة عن عقد واضح بين الدولة كشخصية معنوية لها السلطة والسيادة الداخلية وبين المجتمع كأفراد وذلك بغرض تنظيم المجتمع وحفظ الحقوق والواجبات، وما نلاحظه في التعريفات السابقة أن هذه العلاقة تدخل ضمن إطار قانوني يعكس في مضامينه طرق وآليات التعامل بين من ينتمون للمؤسسة العمومية ويحملون صفة العامل وبين المتعامل وهو ما يعكس المحددات الرسمية القانونية التي يفرضها القانون وأخلاقيات المهنة العامة.

#### ثانيا: المتعاملون مع المؤسسة:

كما أشرنا في مقدمتنا لهذا الورقة البحثية يتضح لنا أن الفرد اليوم مرتبط بالتنظيمات في معظم متطلبات حياته الاجتماعية فبالتالي يمكن القول أن ارتباطه بالمؤسسة العمومية هو ارتباط مسلم به في ظل المعطيات الاجتماعية الراهنة، وهو ما يوضح مفهوم المتعاملون مع المؤسسة، أي كل الافراد الذين يتعاملون مع المؤسسة العمومية في إطار قضاء حوائجهم المتنوعة وتنظيم علاقاتهم الاجتماعية وغيرها، والتي تعبر عن حقوقهم في الاطار الرسمي والقانوني الذي يعكس علاقة مؤسسات الدولة بالمجتمع من أجل تحقيق الخدمة العمومية.

ثالثا: المحددات الرسمية للعلاقة بين العاملين والمتعاملين مع المؤسسة العمومية الجزائرية:

#### 1- من منظور القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية :

من خلال الطروحات السابقة لمفهوم الوظيفة العمومية ومفهوم التنظيم يتضح لنا أن العلاقات بين المؤسسة العمومية والمجتمع مرسومة مسبقا، وفقا لمجموعة محددات قانونية رسمية، تسعى إلى خدمة الصالح العام وفقا لشروط عقلانية وموضوعية عادلة، تحكم كل العمليات الموجهة للمتعاملين مع المؤسسة العمومية. ولقد حدد القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية مجموعة قواعد قانونية أمرت توضح طرية التعامل مع المتعاملين وذلك بغرض تحقيق الخدمة العمومية بطرق أكثر عقلانية، حيث تناولت المادة 53 القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية أنه " يجب على الموظف التعامل مع مستعملي المرفق العام بلياقة وبدون مماطلة"<sup>15</sup>.

أن هذه المادة تعتبر إحدى أهم الضوابط الرسمية في المؤسسات العمومية؛ لأن طبيعة المؤسسة العمومية وخاصة الخدماتية منها تتمحور حول تقديم الخدمة للمواطنين والمتعاملين معها بشكل مباشر، وهو أحد أهم الأهداف التي تسعى المؤسسة العمومية إلى تحقيقها وأي خلل فيها سيؤدي حتما إلى خلل في تحقيق أهدافها.

فالتعامل بلياقة وبدون مماطلة هي في الحقيقة قيمة سوسيو-ثقافية وإيجابية قبل أن تصبح قيمة تنظيمية رسمية في إطار قانوني، فهي تساهم بشكل أو بآخر في خلق جو توافقي بين الموظف والمتعامل مع التنظيم، وتمتد صورة إيجابية حول التنظيم؛ لأن المعاملة الجيدة هي أساس اجتماعي تعزز الروابط الاجتماعية بين المواطن ومؤسسات الدولة؛ لأن المؤسسة العمومية هي الحقيقة تعكس صورة الدولة وقيمتها وكيانها لذا نجد أن المشرع الجزائري قد وضع لها ضوابط وصنفا ضمن الواجبات التي يجب على الموظف الالتزام بها.

ولقد وضع المشرع الجزائري كذلك إحدى أهم النقاط الأساسية في التعاملات التنظيمية في المؤسسة العمومية، وركز عليها بشدة وبصيغة تهديدية لكل من مارسها داخل المؤسسة العمومية وهي استلام الهدايا والهبات، بالمفهوم المهذب اجتماعيا أو الرشوة بالمفهوم الشرعي والقانوني الذي يعبر عن المعنى في سياقه الحقيقي.

حيث نصت المادة 54 من الأمر 06/03 متعلق بالقانون الأساسي للوظيفة العمومية أنه " يمنع على الموظف تحت طائلة المتابعة الجزائية، طلب واشتراط أو أستلام هدايا أو هبات أو أي امتيازات أخرى من

أي نوع كانت بطريقة مباشرة أو غير مباشرة أو بواسطة شخص آخر ،مقابل تأدية خدمة في إطار مهامه  
16،

تعتبر هذه المادة بوضوح وبكل صراحة عن عدم استعمال وسائط مادية كانت أو معنوية أو غير ذلك، ويتابع أي موظف مهما كانت رتبته ومكانته التنظيمية متابعة جزائية وفقا للنظام التأديبي الذي نص عليه القانون الأساسي للوظيفة العمومية والقوانين التي تحكم المجتمع بصفة عامة؛ لأنها تعتبر جريمة وإحدى أخطر الانحرافات التي قد تنتشر في الوسط المهني و التي قد تسبب في العديد من المشكلات التنظيمية والاجتماعية وتحول دون تحقيق المؤسسة لأهدافها، فهي تكسر مبدأ العدالة والمساواة في كل العمليات التنظيمية المرتبطة بالمتعاملين مع المؤسسة من عملية التوظيف إلى باقي العمليات الأخرى.

وقد نبذ الدين الاسلامي وكل القيم الانسانية المتعارف عليها هذا السلوكي غير السوي والذي يعبر في مضامنية عن قيمة متدنية تتنافى مع الأخلاق الحميدة التي يجب أن يلتزم بها الموظف والعامل المتعامل والمسؤول والمجتمع ككل .

أن هذه المادة تعزز قيم النزاهة والشفافية حيث تعرف النزاهة في العمل على أنها " مجموعة القيم المتعلقة بالصدق والأمانة والإخلاص في العمل"<sup>17</sup> وتعرف الشفافية في العمل بأنها " وضوح إجراءات تقديم الخدمات العمومية وإتاحة كافة المعلومات حولها للجمهور"<sup>18</sup>

إن غياب هاتين القيمتين في المجال المهني يؤدي إلى العديد من الظواهر السلبية كالرشوة والمحسوبية والتي تعرف بأنها " إسناد المناصب والمراكز وتوزيع الامتيازات وتقديم الخدمات للأهل والأقارب والأصدقاء على أساس الوصاية أو على أساس القرابة على حساب الآخرين دون مراعاة الكفاءة والاستحقاق ،وذلك بهدف دعم النفوذ داخل العمل وقضاء المصالح المختلفة"<sup>19</sup> التي تحدث اختلالات وظيفية ووظائف كامنة سلبية في التنظيم؛ لذلك شدد المشرع الجزائري وجرم هذا السلوك بشدة .

## 2- من منظور ميثاق وأخلاقيات الخدمة العامة :

لقد عرفت أخلاقيات الخدمة بأنها " المبادئ والمعايير ،التي تعتبر أساس للسلوك المستحب ، من أفراد العمل، ويتعهد أفرادها بالالتزام بها"<sup>20</sup> . وتعرف أيضا بأنها " المبادئ والمعايير التي تعد مرجعا للسلوك المطلوب لأفراد المهنة الواحدة والتي يعتمد عليها المجتمع في تقييم أدائهم إيجابا وسلبا"<sup>21</sup> .

من خلال هذا الطرح يتضح أن أخلاقيات المهنة العامة هي عبارة عن مجموعة قواعد سلوكية مكتوبة وغير مكتوبة توضح للفرد العامل السلوكيات التي يجب القيام بها تجاه المؤسسة ولزملائه وكذلك تجاه المتعاملين مع المؤسسة، فهي لا تقتصر فقط على علاقة العاملين مع المتعاملين في إطار تأدية الخدمة،



وإنما ترتبط بكل ما يتعلق بالمؤسسة من سلوكيات ومعاملات وغير ذلك ، وهي تتنوع من قطاع لآخر حسب طبيعة المهام والوظائف التي تؤديها كل مؤسسة ، وتعتبر في الحقيقة عن قيم مقتبسة من الخصوصية الثقافية للمجتمع حيث يساهم فيها عنصر الدين ، والقيم الاجتماعية والعرف والقيم الانسانية بصفة عامة .

ويمكن حصر بعض أخلاقيات الخدمة العامة فيما يلي :

1- العدالة في المعاملة مع مستخدمي المرفق العام دون تمييز فئة على أخرى على أساس عرقي أو ديني أو لغوي أو جهوي، أو معيار الجنس أو غير ذلك من الفروقات الفردية التي ترتبط بشخصيات الأفراد داخل المجتمع .

2- . مراعاة المصلحة العامة قبل كل شيء والبعد عن الإغراءات والضغوط التي ربما تفرضها فئة قوية أو ضاغطة أو لأن لها نفوذا اجتماعيا أو سياسيا أو مكانة اجتماعية، ومحاولة إرضائهم على حساب المجتمع الكبير.

3- اقتناع الموظف العام بأنه خادم لأفراد المجتمع، وهذا المبدأ يدخل في نطاق المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية للوظيفة العمومية<sup>22</sup>

رابعا : العلاقات السوسيو- ثقافية :

تعرف العلاقات الاجتماعية على "أنها نتيجة التفاعل الاجتماعي كالتأثير والتأثر أو الاخذ والعطاء بين شخصين يشغلان موقعين اجتماعيين داخل الجماعة. أو التنظيم أو مؤسسة اجتماعية"<sup>23</sup> وتعرف كذلك بأنها " مجموعة الروابط المتبادلة بين الأفراد وجماعات المجتمع التي تنشأ عن اتصال بعضهم ببعض ، وتفاعل بعضهم ببعض ، مثل روابط القرابة والروابط التي تقوم بين أعضاء الجمعيات التعاونية ، وأعضاء المؤسسات الاجتماعية وأبناء طبقات المجتمع... الخ"<sup>(24)</sup>.

من خلال التعريفات السابقة للعلاقات الاجتماعية، نستنتج أن العلاقات الاجتماعية هي المكون القاعدي لبناء المجتمع وأنها تهدف ضمنا إلى إشباع حاجة الأفراد ومصالحهم المشتركة ؛ لأنه و كما يقول العلامة ابن خلدون أن الفرد اجتماعي بطبعه، لذلك فعن طريق شبكة العلاقات الاجتماعية، يمكن للفرد أن يحقق متطلباته المتنوعة سواء النفسية أو الفيزيولوجية أو الاقتصادية... الخ. ومن المسلم به أن العلاقات الاجتماعية متنوعة منها ما هو رسمي يدخل في اطار التنظيمات والمؤسسات وهي التي تشير إلى العلاقات الرسمية يحكمها القانون مثل العلاقة القانونية بين العاملين والمتعاملين كما أوضحتها الدراسة سابقا ، وهناك العلاقات الخارجة عن الأطر الرسمية مثل القرابة والجيرة والصدقة والنسب وغيرها من

العلاقات الآلية ، ولا ننسى كذلك بعض العلاقات المصلحية التي لا تحكمها الأطر الرسمية، والتي تتشكل عن طريق بعض المعطيات كالقوة والنفوذ والاماكن والادوار الاجتماعية ، وغايتها قضاء مصلحة معين بين طرفين أو أكثر، إن كل هذه العلاقات الخارجة عن الأطر الرسمية والقانونية تعبر عن مفهوم العلاقات السوسيو - ثقافية، والتي ينتجها المجتمع نتيجة التفاعل الطبيعي والآلي بين الأفراد خارج الأطر الرسمية

خامسا: أهمية العلاقة بين العاملين والمتعاملين في القطاع الاداري والخدماتي :

إن المؤسسة العمومية وخاصة المؤسسات ذات الطابع الإداري والخدماتي من أكثر المؤسسات احتكاكا بأفراد المجتمع بكل مستوياتهم وصفاتهم وأدوارهم ومكانتهم الاجتماعية، عكس المؤسسات ذات الطابع الصناعي والاقتصادي البحت ، وما نلاحظه اليوم أن القطاع العام هو أولا وقبل كل شيء كما ذكرنا سابقا، عبارة عن عقد اجتماعي بن المجتمع والدولة وقد عرفه هوبز " بأنه تفويض يمنحه المجتمع للحاكم لحمايته وصيانة حقوقه" <sup>25</sup> وأن هذا التفويض هو علاقة قانونية رسمية لا يمكن رؤيتها في المستويات المجردة لأنها عبارة عن قوانين مكتوبة، لكنها تنعكس واقعا في المستويات الصغرى في علاقة العاملين في مؤسسات الدولة بكل مؤسساتهم بباقي أفراد المجتمع الذين يتعاملون مع هذه المؤسسات، وهنا تكمن أهمية هذه العلاقة فكلما كانت عقلانية في ممارستها وفقا للقانون تزيد من تماسك المجتمع، والعكس صحيح فكلما كانت غير عقلانية وغير موضوعية ستؤثر سلبا على واقع المجتمع وتزيد من هشاشته، وتخلق هوة بين الدولة ككيان مادي ومعنوي وبين باقي أفراد المجتمع ، وأن هذه الهوة تترتب عليها الكثير من الظواهر السلبية؛ لذا يرى هيغل أن " تماسك الدولة وقوتها بمنزلة التعبير عن توافق المصالح الخاصة للمواطنين مع المصلحة العامة حيث يحقق كل منهما رغبات الآخر ، فحالة الانسجام تقود إلى ازدهاره الدولة وتقدمها". <sup>26</sup> وإن هذا التوافق لا يمكن أن يحدث عشوائيا أو بشكل فوضوي أو بشكل آلي، وإنما يحدث في اطار القانون الرسمي الذي يفرض على الجميع الالتزام به، وأي خلل في هذه العلاقة سينتج لنا في النهاية ظواهر مرضية كثيرة وانقسامات اجتماعية وظهور فئات جديدة تخرج الفرد من اطار المواطنة، الى اطر أخرى بغطاء إما جهوي أو قبلي أو سياسي وما إلى ذلك، فبالتالي تعتبر العلاقة القانونية بين العاملين في المؤسسة العمومية والمتعاملين معها علاقة مهمة جدا داخل المجتمع فيهي في النهاية تعكس ثقافة وقيم المواطنة والتي يجب تعزيزها.

خامسا: واقع العلاقة بين العاملين والمتعاملين في المؤسسة العمومية الجزائرية:

إن الملاحظ لواقع المؤسسات العمومية الجزائرية اليوم والمطلع على العديد الدراسات السابقة التي تناولت المؤسسة العمومية خاصة القطاع الخدماتي والإداري، يجد أن هناك اختلالات كبيرة في علاقة

العاملين في المؤسسة بالمتعاملين معها ، وهناك الكثير من التماثلات السلبية لرؤية المؤسسة العمومية ، فلقد اثبتت العديد من الدراسات أن العلاقات السيوسيو - ثقافية والتي اختصرتها الدراسة سابقا في القرابة والنسب وعلاقات الصداقة والمصلحة والقبيلة، وكل أشكال الوساطة، تسيطر بكثرة على واقع المؤسسة العمومية ، وأن هذه العلاقات هي المعيار الوحيد لتفضيل في تقدم الخدمة العمومية وأصبحت المحددات الرسمية للعلاقات بين العاملين والمتعاملين مجرد حبر على ورق ، وهو ما جعل من المؤسسة العمومية مكانا لتحقيق المصلحة الخاصة بدل المصلحة العامة بدل من أن تكون في صالح المصلحة العامة بكل عقلانية وبعداية حيث أن الكثير ممن العاملين فيها يحملون قيما سلبية اثرت بشكل واضح على علاقة المجتمع كأفراد وعلى المؤسسة .

ولقد تناولت بعض الدراسات أن الفرد الجزائري في علاقته بالإدارة العمومية ، يعيش ظاهرة غريبة تتمثل في بحث المواطن الدائب والدؤوب على " معريفة " بالمدلول الشعبي أو الوساطة بالمفهوم الاكاديمي، كلما أراد قضاء حاجة أو الحصول على خدمة لدى أي مؤسسة عمومية، ومهما كانت قيمة تلك الخدمة ونوعيتها، وحتى إن كانت حقا من حقوقه الشرعية فهو يلجأ للوساطة ( بالبلدية، الدائرة، الولاية، المديرية بأنواعها، المستشفى، البنك...) أولا وقبل كل شيء ، وهي عملية وساطة يأخذ من خلالها الوسيط مقابلا. ويكون المقابل إما رمزيا، بحيث يتمثل المقابل في الاعتراف بإسهام الوسيط ومكانته الخاصة، وقدراته؛ أو يأخذ الوسيط مقابلا ماديا مثل الهدايا أو ( الرشوة)<sup>27</sup>

#### الخاتمة:

في الختام يمكن القول بأن للعلاقة بين العاملين والمتعاملين أهمية كبيرة على المؤسسة والمجتمع، فكلما كانت هذه العلاقة سارية وفقا للأطر القانونية والعقلانية زادة من تماسك المجتمع ، والعكس كلما خرجت خارج الاطر القانونية وأصبحت رهينة للعلاقات السوسيو- ثقافية الأخرى زادت من هشاشة المؤسسة والمجتمع، وهو ما يعكس واقع المؤسسة العمومية الجزائرية خاصة في القطاعين الخدمي والاداري، لذلك وجب على كل الفاعلين في المجتمع والهيئات الوصية وضع برامج تدريبية للعاملين في المؤسسات العمومية ولذلك لتعزيز أخلاقيات المهنة العامة وإبراز كل السلبيات الناتجة عن سوء العلاقة بين المواطن ومؤسسات الدولة ، وكلك لتعزيز قيم المواطنة والنزاهة والشفافية باعتبارها قيما ايجابية تساهم في خلق ثقافة تنظيمية قوية تحافظ على المؤسسة العمومية والمجتمع.

الهوامش:

- <sup>1</sup>- ناصر قاسمي: دليل مصطلحات علم الاجتماع التنظيم والعمل ، ديوان المطبوعات الجامعية والترجمة، بن عكنون، الجزائر 2011، ص، 47.
- <sup>2</sup>- المرجع نفسه ، ص 47.
- <sup>3</sup>- حجيلة رحالي: نظريات التنظيم ، كنوز الحكمة ، بن عكنون ، الجزائر ، 2017، ص9.
- <sup>4</sup>- محمد براي، أسما مسكن ، " البناء الاجتماعي للمؤسسة العمومية الاستشفائية " مجلة الرسالة للدراسات الإعلامية ، جامعة تبسة ، العدد 05 ( مارس ، 2013) ص 45.
- <sup>5</sup>- بلقاسم سلاطونية ، اسماعيل قيرة ، التنظيم الحديث للمؤسسة : التصور والمفهوم ، ط1، دار الفجر للنشر والتوزيع، 2015، ص6.
- <sup>6</sup>- ناصر قاسمي ، المرجع السابق ، ص47.
- <sup>7</sup>- ناصر قاسمي ، المرجع نفسه ، ص48.
- <sup>8</sup>- ناصر قاسمي ، المرجع نفسه ، ص95.
- <sup>9</sup>- سعد بشاينية ، علم الاجتماع العمل الأسس والنظريات والتجارب ، ( قسنطينة : منشورات جامعة منتوري ، 2003) ص9.
- <sup>10</sup>- جمال رميني ، إصلاح منظومة الوظيفة العمومية في الجزائر خيار تنظيمي أم حتمية اجتماعية سياسية ، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية ، العدد 31، ( ديسمبر ، 2017) ص 314.
- <sup>11</sup>- أنظر: المادة 14 من القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية .
- <sup>12</sup>- جمال رميني "إصلاح منظومة الوظيفة العمومية في الجزائر خيار تنظيمي أم حتمية اجتماعية – سياسية" مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية ، العدد 31، (ديسمبر ، 2017):ص 313
- <sup>13</sup>- المرجع نفسه، ص 313.
- <sup>14</sup>- أنظر: المادة 2 من القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية.
- <sup>15</sup>- أنظر: المادة 53 من القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية .
- <sup>16</sup>- أنظر: المادة 54 من القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية.

- <sup>17</sup> - بحسين بومدين ، إبراهيم أوجامع " ، تعزيز قيم النزاهة والشفافية والمساءلة ومشاركة المواطنين من أجل تحسين الخدم العامة المحلية " ، المجلة الجزائرية للمالية العامة ، جامعة تلمسان ، العدد 03 ، (ديسمبر، 2013) ، ص 193
- <sup>18</sup> - المرجع نفسه ، ص 193 .
- <sup>19</sup> - ناصر قاسمي ، المرجع السابق ، ص 114
- <sup>20</sup> - بلال خلفه السكارنة ، أخلاقيات العمل ، دار المسيرة ، ط 2009 ، 1 ، ص ص ، 20 ،
- <sup>21</sup> - المرجع ، فسه ، 21 .
- <sup>22</sup> - المرجع نفسه ، ص ، ص 144 ، 145 .
- <sup>23</sup> - معن خليل عمر ، البناء الاجتماعي أنساقه ونظمه ، ط 1 ، الاردن : الشروق للنشر والتوزيع ، 1999 ، ص ، 77 .
- <sup>24</sup> - فوزي بودراع ، ثقافة المؤسسة وطبيعة العلاقات الاجتماعية " (رسالة ماجستير ، جامعة وهران ، 2014) ص 54 .
- <sup>25</sup> - صاحب الربيعي ، رؤية في مؤسسات الدولة والمجتمع ، سورية ، صفحات للنشر والتوزيع ، 2011 ص 29 .
- <sup>26</sup> - المرجع نفسه ، ص 23
- <sup>27</sup> - عبد الحميد قرني ، الادارة الجزائرية : مقارنة سوسولوجية ، القاهرة : دار الفجر للنشر والتوزيع ، 2008 ص 108 .