جامعة أحمد دراية – أدرار
كلية الحقوق والعلوم السياسية
قسم القانون العام

الإطار القانوني لجودة الخدمة العمومية في الجزائر

رسالة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث في القانون الجزائي الا داري

إعداد الطالب
بن دابا عبد الكمال

إشراف
د.باية فتيحة

لجنة المناقشة:

يامة ابراهيم	أستاذ التعليم العالي	جامعة احمد دراية ادرار	رئيسا
باية فتيحة	أستاذ التعليم العالي	جامعة احمد دراية ادرار	مشرفاًومقررا
رحموني محمد	أستاذ التعليم العالي	جامعة احمد دراية ادرار	ممتحنا
بن السيحمو محمد المهدي	أستاذ التعليم العالي	جامعة احمد دراية ادرار	ممتحنا
قوراري مجدوب	أستاذ التعليم العالي	جامعة بشار	ممتحنا

تاريخ المناقشة:2024/01/11

السنة الجامعية :2022-2023

بِسْمِ ٱللَّهِ ٱلرَّحْمَٰنِ ٱلرَّحِيمِ

قَالُواْ سُبْحَٰنَكَ لَا عِلْمَ لَنَآ إِلَّا مَا عَلَّمْتَنَآ ۖ إِنَّكَ أَنتَ ٱلْعَلِيمُ ٱلْحَكِيمُ

(سورة البقرة –الأية 32)

شكر وتقدير

اولا الشكر لله سبحانه وتعالى على توفيقه لنا في انجاز هذا العمل

كما أتقدم بالشكر إلىالأستاذة الدكتورة باية فتيحة المشرفة على هذه الاطروحة وذلك نظرا لدعمها وتوجيهاتها

كما أتقدم بالشكر لأعضاء لجنة المناقشة كلا باسمه وذلك لتفضلهم بقبول مناقشة هذه الاطروحة

كما اتقدم بالشكر الى كل من دعمني وشجعني في انجاز هذا العمل وخاصة الاستاذ الدكتور وناس يحي.

الإهداء

اهدي هذا العمل الى روح والدي رحمه الله

كما اهديه الى الوالدة الكريمة اطال الله في عمرها

كما اهديه الى العائلة الكريمة وجميع الاهل والاصدقاء

قائمة المختصرات

ج ر :الجريدة الرسمية

ص: صفحة

ص ص: من الصفحة الى الصفحة

ط : الطبعة

Liste des abréviations

ajda:L'actualité juridique droit administratif.

Ibid:même référence.

JORF:journal officiel de la républiquefrançaise.

n° :numéro.

Op cit:ouvrage précédemment cité.

RFDA:revue française de droit administratif.

مقدمـــــــة

مقدمة

تعتبر الخدمة العمومية من أهم النشاطات التي تقوم بها الدولة بواسطة المرافق العام، بهدف تلبية احتياجات المرتفقين وتحقيق المصلحة العامة.[1]

فالخدمة العمومية ترتبط أساسا بالمصلحة العامة هذه الأخيرة تعد الأساس الذي تستمد منه الإدارة والمرافق العامة شرعيتها، [2] فعملية تقديم الخدمات العمومية كانت تعد غاية في حد ذاتها بغض النظر عن مدى نوعيتها وجودتها ودون الأخذ بعين الاعتبار مدى رضا المستفيدين عنها.

وبالتالي فقد اتسم تقديم الخدمة العمومية بالاحتكار من طرف المرافق والمؤسسات العمومية بالإضافة إلى تفشي ظاهرة البيروقراطية، وذلك نتيجة لغياب المنافسة من طرف القطاع الخاص، فقد ظهرت عدة مشكلات تتعلق بالخدمة العمومية نذكر على سبيل المثال البطء في عملية تقديمها وتعقد الإجراءات والشكليات الضرورية للاستفادة منها، إضافة إلى انتشار مظاهر الفساد المحسوبية واستغلال النفوذ[3]. وكدا غياب القيم الأخلاقية من طرف مقدميها.

وهذا كله أدى إلى عدم قدرة هذه الخدمات على تلبية رغبات وتوقعات المرتفقين وهو ما نتج عنه غياب ثقة المرتفقين في الإدارة والمرافق العامة والتشكيك في مصداقية هذه الأخيرة، وكذا تدهور العلاقة بين الإدارة والمواطن.[4]

ونتيجة لما سبق وكذا زيادة وعي و إدراك متلقي الخدمة بأهمية نوعية وجودة الخدمة العمومية وذلك من خلال ازدياد المنافسة بين الخدمات التي تقدمها المرافق العامة و تلك

---

[1]– سامية منزر الإدارة الإلكترونية كتوجيه إداري معاصر لترقية الخدمة العمومية في الجزائر في: الخدمة العمومية وآليات ترقيتها في الإدارات الحكومية – مقاربة نظرية – تجارب محلية وعالمية، ج2، النشر الجامعي الجديد، تلمسان، 2020م, ص.116.

[2]–بلخيثر محمد ايت عودية, جودة الخدمة العمومية في الجزائر بين علم الإدارة والقانون الإداري, مجلة البحوث في الحقوق والعلوم السياسية, مجلد 05 ,عدد01 كلية الحقوق والعلوم السياسية, جامعة ابن خلدون تيارت،ص75.

[3]– سامية منزر, المرجع السابق،ص137.

[4]– محمد صالح الحناوي قضايا إدارية معاصرة ، الدار الجامعية الإسكندرية 1999، ص 152 .

التي يقدمها الخواص والتي تتميز بالكفاءة والفعالية، فالخدمات الصحية على سبيل المثال تعتبر من أهم مجالات هده المنافسة بين القطاع الخاص والعام فالعناية الصحية التي تقدمها العيادات والمستشفيات الخاصة تتميز بالجودة و استعمال أجهزة طبية حديثة و تقنيات علاجية حديثة إضافة إلى حسن الاستقبال والمعاملة وهذا ما تفتقده المستشفيات الحكومية .

وفي نفس السياق شهد قطاع التعليم العالي منافسة شديدة، حيث ظهرت الجامعات الخاصة والتي تقدم برامج تعليمية تعتمد أساسا على المناهج التعليمية لأرقى وأعرق الجامعة العالمية وتعتمد على أساليب ومناهج تدريسية حديثة .

ونتيجة لذلك فقد أصبح المستفيد من الخدمة العمومية يطالب بخدمات ذات جودة وأداء عالي، فقد ازداد مستوى رغباته وتوقعاته ولم يعد يكتفي بمجرد الحصول على الخدمة وفقط، بل أصبح يطالب بخدمات ذات نوعية وجودة[1] .

كما أدت التغيرات الاقتصادية والاجتماعية وكذا السياسية التي شهدتها معظم الدول، وخاصة الدول الأوربية من خلال إنشاء الاتحاد الأوربي، إضافة إلى بعض الاتفاقيات الدولية والإقليمية المتعلقة بموضوع الخدمات العمومية والمرافق العامة ، إلى زيادة الاهتمام بتجويد الخدمات المقدمة من طرف المرافق العامة[2].

كل ماسبق الإشارة إليه أدى إلى ضرورة الاهتمام بجودة الخدمة العمومية المقدمة من طرف المرافق العامة وانتهاج مقاربة الجودة في أدائها، وذلك من خلال إتباع أساليب ومناهج التي يستعملها القطاع الخاص ومحاولة تكييفها وتطبيقها في القطاع العام إضافة إلى إحداث تغييرات جذرية في طرق ومناهج تسيير وإدارة المرافق العامة.

---

[1]– ظريفي نادية, جودة الخدمة العمومية, مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية, عدد4 , جامعة محمد بوضياف المسيلة,2016, ص135

[2]- ماهر علاوي الجبوري، نوعية الخدمة أو جودة خدمة المرفق العام المبدأ الرابع (الجديد) من المبادئ التي تحكم المرافق العامة, مجلةكلية الحقوق, جامعة النهرين, مجلد 17 عدد03 سنة 2015, ص377.

فقد ظهر مصطلح التسيير العمومي الجديد كآلية بديلة للتسيير العمومي القديم والذي يعتمد على النظرية البيروقراطية ل(ماكس فيبر) والتي تركز أساسا على الخضوع للوائح والتنظيمات أكثر من السعي إلى تحقيق الأهداف, ويقوم على أساس التنظيم الهرمي وهو ما يؤدي الى عدم مشاركة جميع الموظفين في عملية اتخاذ القرار فهذا النموذج قد اثبت قصوره وفشله وذلك من خلال الاهتمام بتطبيق القوانين واللوائح أكثر من الاهتمام بتحقيق الأهداف, وكذا عدم الاهتمام بالموظف أو العامل والقضاء على روح المبادرة والإبداع لديه وبالتالي يصبح يركز على الاستجابة للأوامر وتطبيق التعليمات، وهو ما ينتج عنه في الأخير خدمة عمومية ذات جودة متدنية.[1]

في حين إن إدخال مناهج ومبادئ التسيير العمومي الحديث في عملية تسيير المرافق العامة، والذي يعرف بأنه "مجموعة عناصر مستحدثة في تسيير الإدارات العمومية, والتي تفرض عليها أن تتخلى عن المنطق والبعد القانوني وتصبح خاضعة للمنطق الاقتصادي، من خلال إدراج مفهوم الأداء الناجع والجودة[2]"، أدى إلى إدخال بعض آليات القطاع الخاص والاقتصادي على المرافق العامة وبالتالي التركيز على تحقيق الأهداف عوض التركيز على التطبيق الحرفي للتنظيمات واللوائح وهو ما انعكس إيجابا على تحسين أداء المرافق العمومية و إنتاجها خدمة عمومية ذات جودة عالية.

وفي نفس سياق إدخال مناهج التسيير العمومي الحديث وبهدف تحقيق الجودة الشاملة تم تطبيق أسلوب إدارة الجودة الشاملة، والذي يهدف إلى تحقيق الجودة من جميع الجوانب سواء الإنتاجية والإدارية وغيرها، ويعتبر مسالة الجودة قضية تهم جميع الفاعلين في

1- سليمة مراح, التسيير الحديث والإدارة العمومية الجزائرية, مذكرة ماجستير في القانون ,جامعة الجزائر2015, ص ص9-10

2- محمد السعيد جوال, ترقية أداء المنظمات العمومية في ظل مقاربة التسيير العمومي الجديد(NBM) دراسة نظرية تحليليةمجلة اقتصاديات شمال إفريقيا, مجلد 12 عدد14,جامعةحسيبة بن بوعلي2016, ص.69

عملية تقديم الخدمة العمومية ابتداء من المسيرين والعاملين وليست مسالة تتعلق بتلبية احتياجات وتوقعات المرتفقين.[1]

والجزائر كغيرها من الدول تعاني من مشكلات الخدمة العمومية كتدني مستوى أدائها وغلبة الطابع البيروقراطي على المرافق العامة وانتهاج أساليب تسير قديمة تهتم بالجانب الإجرائي أكثر من تحقيق النتائج و الأهداف.

كما تعاني الخدمة العمومية في الجزائر من تفشي ظاهرة المحسوبية والمحاباة ، هذا كله أدى إلى فقدان الثقة بين المواطن و الإدارة و التشكيك في مصداقية هذه الأخيرة، وبهدف تحسين العلاقة بين الإدارة والمواطن وترقية الخدمة العمومية فقد بادرت الدولة إلى إجراء عدة إصلاحات إدارية، كإنشاء كتابة الدولة المكلفة بالإصلاح الإداري والوزارة المنتدبة المكلفة إضافة إلى إنشاء المرصد الوطني للمرفق العمومي، كما قامت بإصدار بعض النصوص القانونية والتي من أهمها المرسوم رقم (88-131)[2] الذي يحدد العلاقة بين المواطن و الإدارة والذي كان يهدف إلى إرجاع الثقة بين الإدارة و المرتفقين جودة الخدمة العمومية ونوعيتها.

ونظرا لأهمية موضوع تجويد الخدمة العمومية فقد تناولنا بالدراسة في هذه الأطروحة موضوع الإطار القانوني لجودة الخدمة العمومية في الجزائر.

أهمية موضوع البحث: تتمثل أهمية الدراسة إلى إبراز اهمية مبدأ الجودة بوصفه مبدأً جديداً من المبادئ التي تحكم سير وعمل المرافق العامة ، وكذا التأصيل القانوني لمبدا الجودة في بعص المنظومات القانونية المقارنة بصفة عامة والمنظومة القانونية الجزائرية بصفة خاصة.

1- قاسم نايف علوان, إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الايزو (9001: 2000) ط1, دار الثقافة للنشر والتوزيع 2009 ص79

2- المرسوم 88- 131، مؤرخ في 04 يوليو1988 ينظم العلاقة بين الإدارة والمواطن، ج ر عدد07 الصادرة في 06 يوليو1988

كما تتمثل أهمية الدراسة في أنها تعتبر كمحاولة للمساهمة في إثراء الدراسات التي تهتم بمبدأ جودة الخدمة العمومية وذلك نظرا لقلتها وندرتها.

أهداف البحث: تهدف الدراسة إلى إبراز ماهية جودة الخدمة العمومية وأهمية انتهاج مقاربة الجودة في تحسين وترقية الخدمة العمومية، اضافة الى تحديد الاساس القانوني لمبدا الجودة في المنظومة القانونية الجزائرية ، كما تهدف الدراسة الى تحديد شروط ومعايير هذا المبدأ والآليات المنتهجة لتجسيده.

أسباب اختيار الموضوع : تتمثل أسباب اختيار الموضوع إلى أسباب ذاتية و أخرى موضوعية.

فالأسباب الذاتية تتمثل في الميول الشخصية للباحث لدراسة المواضيع المستجدة والتي تتميز بقلة الدراسات التي تناولتها، فجودة الخدمة العمومية يعتبر من المبادئ الجديدة التي تحكم عمل المرافق العام .

أما الأسباب الموضوعية لاختيار الموضوع فترجع لطبيعة الموضوع والذي يتميز بالحداثة فجودة الخدمة العمومية يعتبر من المبادئ الجديدة التي تحكم عمل المرافق العام وبالتالي فمن الأسباب الدافعة لاختياره هي الوقوف على مدى تبني المنظومة القانونية لهذا الموضوع وكذا الأساس القانوني له وكمحاولة للإسهام في هذا النوع من الدراسة.

الإشكالية: سنحاول من خلال هذه الأطروحة الإجابة عن الإشكالية التالية: مدى فعالية الاطار القانوني لجودة الخدمة العمومية في المنظومة القانونية الجزائرية في تكريس جودتها والاستجابة لمتطلبات ومقتضيات تجسيدها ؟ وما هو التكييف القانوني لمبدأ الجودة في الخدمة العمومية ؟ وهل يرقى مبدا الجودة الى مصاف المبادي الجديدة التي تحكم عمل وسير المرافق العامة؟

وللإحاطة بالإشكالية انتهجنا المنهج الوصفي والمنهج التحليلي باعتبارهما ملائمين لطبيعة الموضوع، فالمنهج الوصفي وُظف في الإحاطة بمفهوم جودة الخدمة العمومية وكذا أهدافها وأبعادها وكذا طرق ونماذج قياسها، أما المنهج التحليلي فقد تجسد في تحليل مختلف

النصوص القانونية التي تناولت موضوع الجودة سواء بصفة مباشرة آو غير مباشرة وذلك بهدف استخلاص الإطار القانوني لمبدأ الجودة وتكييفه القانوني وكذا معرفة معايير واليات تجسيدها وتطبيقها، كما انتهجنا المنهج المقارن في بعض الأحيان للاستعانة ببعض النصوص القانونية من بعض التشريعات المقارنة لتغطية القصور في المنظومة القانونية الجزائرية أو لمقارنتها بما ذهب إليه المشرع الجزائري.

صعوبة الدراسة: تتمثل صعوبة الدراسة في قلة الدراسات والمراجع التي تناولت موضوع جودة الخدمة العمومية وخاصة من الناحية القانونية، وذلك راجع لحداثة الموضوع وعدم الاهتمام الكافي من طرف الباحثين والدارسين في البحث في هذا الموضوع، وهذا ما دفعنا للاستعانة بما كتب حول الموضوع، في مجالات الإدارة العامة وقانون الأعمال والتي تميزت بتشعبها و تداخلها مما صعب من عملية انتقائها و محاولة تكييفها مع الدراسة القانونية.

كما تمثل الصعوبة في قلة النصوص القانونية التي تتناول موضوع جودة الخدمة العمومية بوصفه كلاً متكاملاً ماعدا القليل منها المرسوم (88-131) الذي ينظم العلاقة بين الإدارة والمواطن والميثاق الإفريقي للخدمة العامة) إضافة إلى العديد من المواد التي لها علاقة بالموضوع مبعثرة في مختلف النصوص القانونية وتتناول جزئية معينة من موضوع الدراسة.

الدراسات السابقة: تتمثل الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع جودة الخدمة العمومية في

1- شكران قاسم سليمان الدغمي، المبادئ الجديدة التي تحكم المرافق العامة، رسالة دكتوراه كلية الدراسات العليا، الجامعة الأردنية، أيار 2017. تناولت هذه الدراسة المبادئ الجديدة التي تحكم عمل المرافق العامة في الأردن والمتمثلة في مبدأ الجودة ومبدأ الشفافية وكانت تهدف إلى إبراز دور مبدأ الجودة و التأصيل القانوني له، وكذا الأهداف التي يسعى لتحقيقها و أثرها على المصلحة العامة، بالإضافة إلى إبراز عقبات تجسيد وتطبيق هذا المبدأ على ارض الواقع.

كما هدفت نفس الدراسة إلى إبراز أهمية مبدأ الشفافية ودور الاتفاقيات التي صادق عليها الأردن في تبنيها العديد من الخطط والإجراءات، وكذا إبراز دور وتوضيح دور الهيئات والمؤسسات التي يقع على عاتقها الإشراف غلى تطبيق مبدأي الجودة و الشفافية .

وقد توصلت هذه الدراسة إلى تدهور جودة الخدمات التي تقدمها المرافق العامة الأردنية وافتقارها إلى التطبيق الفعلي للمبادئ الجديدة التي تحكم المرافق العامة.

و تختلف دراستنا عن هذه الدراسة أنها تركز على مبدأ الجودة في المنظومة القانونية الجزائرية إضافة إلى تناولها قياس أداء جودة الخدمة العمومية والآليات التي يمكن من خلالها تجسيد مبدأ الجودة في الخدمة العمومية.

2- ماهر صالح علاوي الجبوري، نوعية الخدمة أو جودة خدمة المرفق العام المبدأ الرابع(الجديد) من المبادئ التي تحكم المرافق العامة، مجلة كلية الحقوق، جامعة النهرين، المجلد 17 العدد03 سنة 2015.

تناولت هذه الدراسة موضوع جودة خدمة المرفق العام باعتبارها المبدأ الرابع الجديد من المبادئ التي تحكم سير المرافق العامة، وكانت تهدف إلى التأصيل القانوني لهذا المبدأ وبيان أساسه القانوني وكيفية نشأته إضافة إلى معايير جودة خدمة المرافق العامة واليات تطبيقها، وقد توصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن جودة الخدمة أصبحت مبدأ رابعا من المبادئ التي تحكم سير وعمل المرافق العامة يضاف إلى المبادئ الثلاثة التقليدية والمتمثلة في مبدأ المساواة ومبدأ عمل المرفق العام بانتظام ومبدأ القابلية للتكيف والتغيير، فقد أصبح هذا المبدأ من المبادئ الدستورية في بعض الدول كالمغرب ومصر، كما توصلت نفس الدراسة أن مبدأ الجودة يتطلب الأخذ بالمعيار المادي الموضوعي في تحديد مفهوم المرفق العام فيجب التركيز على النشاط والخدمة التي يقدمها والتي يجب أن تتميز بالنوعية والجودة.

وتختلف دراستنا عن هذه الدراسة إلى أنها تتناول مبدأ جودة الخدمة العمومية في المنظومة القانونية الجزائرية وكذا تناولها قياس جودة أداء المرافق العامة وكذا معايير ومتطلبات جودة الخدمة العمومية والآليات التي تمكن من تجسيدها على المرافق العامة.

3- ظريفي نادية، جودة الخدمة العمومية مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية، العدد الرابع ديسمبر 2016، تناولت هذه الدراسة موضوع جودة الخدمة العمومية من خلال محاولة الإجابة على الإشكالية المتمثلة في ما مدى تطبيق مقاربة الجودة في الخدمات العمومية وكيف تبنتها المنظومة القانونية الجزائرية.

وقد تطرقت هذه الدراسة إلى الجودة باعتبارها مقاربة جديدة للخدمة العمومية ،وكذا باعتبارها أسلوب لإعادة الثقة بين المواطن والإدارة ، كما تناولت التبني التدريجي للجودة في المنظومة القانونية الجزائرية وإشكالية تقييم وتطبيق هذه المقاربة في المرافق العامة.

وقد توصلت إلى النتائج التالية، مقاربة الجودة تبنتها المنظومة القانونية الجزائرية بشكل واضح في المرافق الاقتصادية التي تسير عن طريق عقود الامتياز و تتميز بسلطات ضبط تقوم بمراقبة وتقييم أدائها ومدى التزامها بدفتر الشروط، أما المرافق الإدارية فقد كان تبني مقاربة الجودة فيها بدرجة اقل من مثيلتها السابقة كما توصلت نفس الدراسة أن مسؤولية تطبيق الجودة يتحملها كل من المرافق العامة من جهة و المرتفقين من جهة أخرى.

وتختلف دراستنا عن هذه الدراسة أنها تناولت التأصيل القانوني والأساس القانوني لجودة الخدمة العمومية في الجزائر بشكل أكثر تفصيل من خلال التطرق إلى جميع النصوص القانونية التي تناولت موضوع الجودة، في حين أن هذه الدراسة أشارت إلى بعض النصوص فقط ، كما تميزت دراستنا بتناولها معايير ومتطلبات الجودة في المرافق العامة إضافة إلى التطرق إلى الآليات التي تحقق هذه الجودة ، كالإدارة الالكترونية وإدارة الجودة الشاملة و أخلقة عمل المرافق العامة.

4- بلخير محمد ايت عودية، جودة الخدمة العمومية في الجزائر بين علم الإدارة والقانون الإداري مجلة البحوث في الحقوق والعلوم السياسية، المجلد 05 العدد01.

تناولت هذه الدراسة موضوع جودة الخدمة العمومية في الجزائر من خلال الإجابة عن الإشكالية المتمثلة في ما هي مقتضيات جودة الخدمة العمومية في علم الإدارة العامة؟ وما مدى تجسيدها في القانون الإداري الجزائري؟.

وكانت تهدف إلى الوقوف على مدى استجابة القانون الإداري الجزائري لمعايير الجودة في الخدمة العمومية وكذا معرفة الآليات الضامنة لتطبيق هذه المعايير في المرافق العامة، وقد توصلت إلى عدة نتائج أهمها عدم وجود إستراتيجية واضحة لتجسيد جودة الخدمة العمومية وعدم تطبيق النص القانوني الذي ينظم العلاقة بين الإدارة والمواطن والمتمثل في المرسوم 88-131 والدي يعتبر أهم النصوص القانونية في مجال جودة الخدمة العمومية، إضافة إلى النقص ف عملية التحفيز للموظفين المكلفين بتجسيد مقاربة الجودة.

وتختلف دراستنا عن هذه الدراسة، أنها تناولت التأصيل القانوني لمبدأ الجودة في المنظومة القانونية الجزائرية، وكذا تناولت موضوع جودة أداء المرافق العامة وطرق قياسها واليات تجسيد مبدأ الجودة في المرافق العامة.

خطة الدراسة: للإحاطة بموضوع البحث فقد انتهجنا خطة ثنائية تتكون منبابين ، تناولنا في الباب الأول جودة الخدمة العمومية كمبدأ من المبادئ التي تحكم عمل وسير المرافق العامة، أما الباب الثاني فتضمن الآليات التي تجسد جودة الخدمة العمومية

فقد تضمن الباب الأول فصلين اثنين تناولنا في الأول ماهية جودة الخدمة العمومية والتأصيل القانوني لها وبدوره تم تقسيم كل فصل الى مبحثين اثنين، الأول يتناول ماهية جودة الخدمة العمومية من خلال التطرق الى مفهوم جودة الخدمة العمومية وكذا أبعادها وأهميتها، بينما تضمن المبحث الثاني الأساس القانوني لمبدأ الجودة، وذلك من خلال تناول هذا الأساس في الاتفاقيات الإقليمية والدولية كالاتفاقيات المنشاة للاتحاد الأوربي وكذا في بعض التشريعات المقارنة وفي الأخير أساسه القانوني في المنظومة القانونية الجزائرية .

أما الفصل الثاني فتم الإشارة فيه الى قياس جودة الخدمة العمومية ومقتضيات تطبيقها، وبدوره تضمن مبحثين اثنين شمل الأول قياس جودة الخدمة العمومية وتم فيه تناول مفهوم وأهمية قياس الجودة في المرافق العامة إضافة الى الإشارة الى بعض نماذج وطرق القياس، أما المبحث الثاني فقد تناول الشروط التي تتطلبها عملية تجويد الخدمة العمومية، نذكر منها عملية تبسيط الإجراءات الإدارية وتسهيل عملية الوصول إليها وكذا مبدأ الشفافية دون أن نغفل الإشارة الى معيار الاستجابة والسرعة في أداء الخدمة العمومية.

وبدوره فقد تضمن الباب الثاني المتعلق باليات تجويد الخدمة العمومية فصلين اثنين، تناولنا في الأول فلسفة إدارة الجودة الشاملة والإدارة الالكترونية كأسلوبين أساسيين في تحقيق الجودة الشاملة، فتطرقنا الى أهمية ودور إدارة الجودة الشاملة في تحقيق الجودة الشاملة دون أن نغفل أهمية تطبيق معايير إدارة الجودة (الايزو) في ذلك، كما تناولنا تأثير تطبيق الإدارة الالكترونية على المبادئ التي تحكم عمل المرافق العامة بصفة عامة وعلى مبدأ الجودة على وجه الخصوص مع الإشارة إلى بعض تطبيقاتها في الجزائر.

أما الفصل الثاني فقد خصصناه الى موضوع أخلقة المرافق العامة ودورها في تجويد الخدمة كمبحث أول، أما المبحث الأخير فتناولنا فيه ميثاق الخدمة العمومية ومرجع الجودة كآليتين لتجسيد الجودة مع التركيز على تطبيقاتهم في المنظومة القانونية الجزائرية.

الباب الأول

جودة الخدمة العمومية مبدأ من المبادئ الجديدة التي تحكم عمل وسير المرافق العامة

مقدمة

لقد أدت التغيرات المتسارعة التي شهدها العالم سواء الاقتصادية أو السياسية إلى بروز توجه اقتصادي يقوم على المنافسة وجودة المنتجات والخدمات،وهذا ما انعكس على المرافق العمومية سواء من حيث المفهوم والمبادئ التي تحكمها، وبالتالي أصبحت هذه الأخيرة مجبرة على تجويد خدماتها إذا ما أرادت مسايرة ومواكبة هذه المستجدات [1].

فقد كان لظهور بعض التكتلات الاقتصادية الإقليمية المتمثلة في الاتحاد الأوربي وما صاحب ذلك من تغيرات اقتصادية وسياسية واجتماعية وكذا تكريس مبدأ المنافسة وحرية حركة رؤوس الأموال والسلع و الأفراد من اجل إنشاء سوق أوربية مشتركة، إلى حدوث تغيرات جذرية وهيكلية على مفهوم المرافق العامة والمبادئ التي تحكمها،فقد ظهرت مصطلحات جديدة كالخدمة الشاملة والخدمة ذات المنفعة العامة وذلك نتيجة لقوانين الاتحاد الأوربي والتي تم إلزام جميع الدول الأعضاء بتبنيها، فهذه الأخيرة تتجاهل فكرة المرفق العام والتي تعتبر أساس القانون الإداري الفرنسيمما أدى إلى حدوث صراع بين القانون الإداري الفرنسي والقانون الإداري الأوربي إلى غاية الوصول إلى حلول توفيقية نتيجة للحوار، وبالتالي فقد ظهرت مبادئ جديد تحكم عمل وسير المرافق العامة إضافة إلى المبادئ التقليدية الثلاث وعلى رأسها مبدأ جودة الخدمة العمومية[2].

كما أدت المشاكل التي تعاني منها الخدمة العمومية وعدم رضا المرتفقين عليها إلى إدخال مبادئ وآليات القطاع الخاص في تسيير القطاع العام،ومنه ظهر ما يعرف بالتسيير العمومي الجديد المرتكز على تحقيق الأهداف وزيادة الفاعلية والفعالية في المنظمات

1- نسرين صالح صلاح الدين و مريم بنت سعيد البرطماني، جودة الخدمات الجامعية في مركز خدمة المجتمع والتعليم المستمر بجامعة السلطان قابوس، دراسة تطبيقية باستخدام مقياس الفجوة، مجلة الدراسات التربوية والنفسية، مجلد 12 عدد01، جامعة السلطان قابوس يناير 2018، ص 17.

2-ماهر علاوي الجبوري، المرجع السابق، ص ص375-377.

وبالتالي التركيز على نوعية وجودة الخدمات المقدمة بدل التركيز على احترام التعليمات والتنظيمات وهو ما يتميز به التسيير العمومي التقليدي (البيروقراطي).[1]

ونتيجة لما سبق الإشارة إليه فقد تزايد الاهتمام بمفهوم وماهية الجودة في الخدمة العمومية، وعليه سنتناول في هذا الباب الأول مبدأ الجودة كمبدأ من المبادئ التي تحكم عمل وسير المرافق العامة،والذي سندرسه من خلال فصلين اثنين خصص (الفصل الأول) لماهية جودة الخدمة العمومية والتأصيل القانوني لها أما(الفصل الثاني) فخصص لقياس جودة أداء المرافق العامة و شروط تجسيد الجودة فيها.

فالفصل الأول تم دراسته من خلال مبحثين تطرقنا في الأول ماهية جودة الخدمة العمومية وذلك من خلال الاشارة إلى مفهوم جودة الخدمة العمومية والتطور التاريخي له وكذا أبعادها و أهميتهاوأهدافها،أما المبحث الثاني فخصص لدراسة التأصيل القانوني لمبدأ الجودة وذلك من خلال الإشارة إلى الأساس القانوني له في بعض الاتفاقيات الإقليمية (اتفاقيات الاتحاد الأوربي) وبعض المنظومات القانونية المقارنة والتي كرسته في دساتيرها كالمنظومة المغربية والمصرية، و بالتأكيد تناول الأساس القانوني لمبدأ الجودة في المنظومة القانونية الجزائرية وذلك من خلال تحليل جميع النصوص القانونية التي تناولته سواء في المرافق الإداريةأو المرافق ذات الطابع الاقتصادي.

أما الفصل الثاني فخصص المبحث الأول منه لدراسة قياس جودة أداء المرافق العامة حيث تطرقنا إلى دراسة ماهية قياس الأداء في المرافق العامة وكذا بعض نماذج وطرق القياس.

وخاصة تلك المعتمدة على آراء وتوقعات المستفيدين والمنتفعين،أما المبحث الثاني فقد خصص لدراسة الشروط والمعايير الواجب توافرها في الخدمة العمومية حتى تستوفي مقتضيات الجودة، وتتمثل هذه الأخيرة في معيار تبسيط الإجراءات و معيار سهولة الولوج وكذا معايير الشفافية والاستجابة وسرعة الأداء.

1- محمد السعيد جوال،المرجع السابق، ص ص65- 66

الفصل الأول: ماهية جودة الخدمة العمومية والتأصيل القانوني لها.

كما سبق الإشارة إليه فقد أدت التحولات المتسارعة التي شهدها العالم على جميع الأصعدة سواء الاقتصادية أو الاجتماعية أو التكنولوجية إلى زيادة الاهتمام بمفهوم وأهمية جودة الخدمة العمومية.[1]

وبهدف الإحاطة الجيدة بجميع العناصر والمفاهيم المتعلقة بجودة الخدمة العمومية تناولنا في هذا الفصل إلى ماهية جودة الخدمة العمومية (مبحث أول) ونُعرِّج على التأصيل القانوني لجودة الخدمة العمومية باعتبارها مبدأ جديد يحكم عمل وسير المرافق العامة في (مبحث ثان).

المبحث الأول: ماهية جودة الخدمة العمومية

بهدف الإحاطة بجميع العناصر المتعلقة بماهية جودة الخدمة العمومية، فقد تناولنا في هذا المبحث مفهوم الخدمة العمومية وماهية جودتها وذلك ضمن المطلبينالأولوالثاني،وكذاالتطور التاريخي لمفهوم جودة الخدمة العمومية و أبعادها في المطلب الثالث والرابع، وأخير تناولنا أهدافها وأهميتها في المطلب الخامس.

المطلب الأول: مفهوم الخدمة العمومية

قبل التطرق إلى موضوع جودة الخدمة العمومية يجب ابتداءا تناول مفهوم الخدمة العمومية،هذا الأخيرةالذي تعددت المفاهيم حولها فيقصد بها تلك الخدمات أو النشاطات التي تقدمها المرافق العامة .

وعليه فقد تعرضنا إلىتعريفالخدمة العمومية وخصائصها (فرع أول) والمبادئ التقليدية التي تحكمها (فرع ثاني)،كماتطرقناإلى التسيير العمومي الحديث كمنهج لترقية الخدمة العمومية (فرع ثالث) و أخيرا المبادئ الجديدة للخدمة العمومية (فرع رابع) .

[1]- محمد عوض الترتوري و أغادير حويجان، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات، ط1، دار المسيرة للطباعة والنشر والتوزيع، عمان2006،ص20

الفرع الأول: تعريفالخدمة العموميةوخصائصها

أولا:تعريفها

يقصد بالخدمة العمومية الخدمة و النشاط الذي تقوم به المرافق العامة، و بالتالي فهي تتوافق مع المفهوم الموضوعي للمرفق العام،فقد تعددت تعريفات الخدمة العمومية وسنتطرق إلى أهمها.

– تعريف (فيليب كوتلز) بأنها " الخدمات هي أي نشاط أو منفعة يستطيع طرق ما تقديمها للأخر، وتكون غير ملموسة أي غير مادية و لا ينتج عنها تملك أي شيء، لا يرتبط توفيرها بإنتاج مادي[1]"

– أما كروسبي فيرى أن " الخدمات هي عبارة عن أنشطة تدرك بالحواس وقابلة للتبادل وتقدمها شركات آو مؤسسات معينة مختصة بتلك الخدمات، آو باعتبارها مؤسسات خدمية[2]".

– وتعرف الخدمة العمومية بأنها " كل نشاط يتم تامين تأديته وتنظيمه ومراقبته من طرف السلطة العامة، وذلك باعتباره ضروري لتحقيق وتنمية الترابط الاجتماعي، وهو ذو طبيعة لا يمكن استكماله إلا عن طريق تدخل السلطة العامة.[3]"

« toute activité dont l'accomplissement doit être assuré, réglé, contrôlé par les gouvernants, parce que l'accomplissement de cette activité est indispensable à la réalisation et au développement de l'interdépendance social, et qu'elle est de telle nature qu'elle ne peut être complément que par l'intervention de la force gouvernent »

[1] – فؤاد بن غضبان، جغرافية الخدمات، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان الأردن،2017 ، ص 62 -

[2] – المرجع نفسه،ص62

3- Gillet j. Gugliemi, un service public universel ?.p9

https://guglielmi.fr/IMG/pdf/SPUNIV.pdf. 26/10/2022.a 13h34

- وتعرف الخدمة العمومية كذلك بأنها " النشاط الذي تتولاه الدولة أوالأشخاص العادية الأخرى، مباشرة أو تعهد به لآخرينكالأفرادأوالأشخاص المعنوية الخاصة، ولكن تحت إشرافها ومراقبتها وتوجيهها وذلك لإشباع حاجات ذات نفع عام تحقيقا للصالح العام[1]"

- أما تعريف الخدمة العمومية في المنظومة القانونية الجزائرية فقد عرفها المرسوم رقم 12-415 المتضمن التصديق على الميثاق الإفريقي لقيم ومبادئ الخدمة العامة بأنها " أي خدمة أو نشاط يتعلق بالمصلحة العامة يتم القيام بها تحت سلطة الإدارة [2]"

وهذا التعريف ورغم انه موجز إلا انه الأكثر تعبيرا على مفهوم الخدمة العامة، فهذه الأخيرة تهدف إلى تحقيق المصلحة العامة وتكون تحت سلطة الإدارة، سواء تم القيام بها من طرف المرافق العامة أو من طرف الأفراد بواسطة عقود الامتياز.

ثانيا:سمات ومميزات الخدمة العمومية

تتميز الخدمة العمومية بمجموعة من الخصائص والمميزات يمكن إيجازها في الآتي:

- **اللاملموسية:** حيث تتميز الخدمة العمومية بأنها غير ملموسة ولذلك يصعب الحكم على جودتها قبل الحصول عليه، وينتج عن هذه الخاصية أن الخدمة العمومية يصعب تخزينها كما يصعب المقارنة بينها وبن مثيلاتها[3].

فخاصية اللاملموسية تمثل المعيار الأكثر تمييزا بين الخدمة والمنتجات الأخرى.[4]

1- مازن ليلو راضي، الوسيط في القانون الإداري، ط1، المؤسسة الحديثة للكتاب،لبنان2013، ص132.

2- مرسوم رئاسي رقم 12-415 مؤرخ في 11 ديسمبر 2012، يتضمن التصديق على الميثاق الإفريقي لقيم ومبادئ الخدمة العامة والإدارة المعتمد بأديسبابا بتاريخ 31 يناير2011، ج ر عدد68 الصادرة بتاريخ 16 ديسمبر 2012.

3-نزار عبد المجيد البرواري، لحسن عبد الله باشيوة، إدارة الجودة مدخل للتميز و الريادة-مفاهيم وأسس وتطبيقات ط1، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع عمان الأردن 2010، ص540

4-André Boyer et Ayoub Nefzi,la perception de la qualité dans le domaine des services :vers un clarification des concepts,la revue des sciences de gestion N°237-23 ,2009/3, p45. sursit :
https://www.cairn.info/revue-des-sciences-de-gestion-2009-3-page-43.htm
24/10/2021 a 17h41

- **التلازمية:** يقصد به وجود علاقة ترابط بين الخدمة العمومية والشخص الذي يقدمها، وكذا وجود علاقة مباشرة بين المستفيد من الخدمة والمرفق المكلف بتقديمها فهذه الخاصية تتطلب حضور المستفيد شخصيا ومساهمته في إنتاج الخدمة[1]. غير أن التحولات التكنولوجية الحديثة مكنت من الاستفادة من الخدمة عن بعد، بما يعرف بالإدارة الالكترونية وبالتالي فقد قلصت بشكل كبير من العلاقة المباشرة بين المستفيد من الخدمة والمرفق الذي يؤديها.

- **صعوبة التنميط:** من الصعب تنميط الخدمة العمومية في نمط واحد وذلك يرجع لعدة عوامل التي تحيط بعملية إنتاجها سواء المادية أو الاجتماعية ومن أجل تحقيق جودة الخدمة العمومية فإنه يجب القيام بمجموعة من الإجراءات نذكر منها تحديد معايير مسبقة تخضع لها عملية إنتاج وتقديم الخدمة وكذا الاستجابة لرغبات وتوقعات المستفيدين منها[2].

- **تذبذب الطلب:** تتميز الخدمة العمومية بعدم الاستقرار في الطلب فهو يختلف من فترة الى أخرى[3].

- **سرعة التلاشي:** تتميز الخدمة العمومية بعدم إمكانية تخزينها وبالتالي فهي سريعة التلاشي والتلف، فمدة الاستفادة والانتفاع منها تكون في اغلب الأحيان قصيرة[4].

الفرع الثاني: المبادئ التقليدية للخدمة العمومية

استقر الفقه والقضاء على مبادئ تقليدية تحكم سير وعمل المرافق العامة والخدمة العمومية وهي:

1- نزار عبد المجيد البرواري، لحسن عبد الله باشيوة، المرجع السابق، ص541.

2- رعد الصرن، إدارة الجودة الشاملة (مدخل الوظائف والأدوات) دار ومؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، دمشق، 2016 ص506.

3- نزار عبد المجيد البرواري، لحسن عبد الله باشيوة، المرجع السابق ص541.

4- رعد الصرن، المرجع السابق، ص505

أولا: مبدأ المساواة

يعد هذا المبدأ كنتيجة لمبدأ المساواة أمام القانون[1]، ويقصد به استفادة جميع المرتفقين من الخدمات العمومية دون تمييز لأي سبب من الأسباب، سواء اللون أو العرق أو اللغة أو الآراء السياسية أو غيرها.

فجميع المرتفقين الذين هم في نفس المراكز القانونية متساوون في الاستفادة من الخدمة العمومية وفقا للقانون، غير أن هذه المساواة تبقى نسبية وليست مطلقة، فقد يكون هناك أحيانا تمييز ايجابي اتجاه بعض الفئات مثل المعاقين آو الفئات المحرومة[2].

فقد أشارت المادة السابعة والعشرون (27) من دستور الجزائر لسنة 2020، أن المرافق العامة تضمن للجميع الاستفادة من خدماتها دون تمييز[3].

ثانيا: مبدأ قابلية المرفق العام للتغير والتكيف

يرتبط هذا المبدأ بمبدأ عمل المرفق العام بانتظام و باضطراد[4]، فنتيجة للتغيرات والتحولات الاقتصادية والتكنولوجية، وبهدف الاستجابة لاحتياجات المرتفقين المتميزة بالتطور، وكذا بهدف تحقيق المصلحة العامة فانه يتوجب على المرافق العامة أن تكيف نشاطها وخدماتها بما يتماشى وهذه المستجدات والمتغيرات[5].

وقد كرس المؤسس الدستوري الجزائري هذا المبدأ في جميع الدساتير الجزائرية فقد نصت المادة السابعة والعشرون(27)[6] السابقة الذكر من دستور سنة 2020 على أن المرافق العامة تقوم على مبادئ الاستمرارية والتكيف المستمر.

1- ناصر لباد، الأساسي في القانون الإداري، ط1، دار المجدد للنشر والتوزيع، سطيف، ص.158

2- مازن ليلو راضي، القانون الإداري، منشورات الأكاديمية العربية في الدنمارك، 2008، ص99.

3- المادة 27 من دستور الجزائر لسنة 2020 ، ج ر العدد 82 الصادرة بتاريخ 30 ديسمبر 2020.

4- ناصر لباد، المرجع السابق ، ص158.

5- patrice chrétien et autre,Droit administratife,tome 1.éditions dolloz,paris,1992-2016.p645

6- المادة 27 من دستور 2020 السابق الذكر.

ويجد هذا المبدأ أساسه القانوني كذلك من خلال المادة السادسة من المرسوم 88-131 المنظم للعلاقة بين الإدارة والمواطن حيث أشارت إلى " انه يتوجب على الإدارة أن تكيف مهامها وهياكلها مع احتياجات المواطنين[1]"

ثالثا: مبدأ سير المرفق العام بانتظام و إضطراد

من اجل ضمان استمرارية نشاط المرافق العامة فقد نص القانون على بعض الالتزامات التي يجب التقيد بها:

1- **تنظيم حق الإضراب:** تم تنظيم حق الإضراب بموجب القانون رقم90-02 المؤرخ في 1990/02/06 المؤرخ في 06 فيفري1990المتعلق بالوقاية من النزاعات الجماعية في العمل وتسويتها وممارسة حق الاضراب، حيث نصت المادة السابعة والثلاثون(37) منه بأنه " إذا كان الإضراب يمس بالأنظمة التي يمكن أن يضر انقطاعها التام استمرار المرافق العمومية الأساسية، أو يمس الأنشطة الاقتصادية الحيوية أو تموين المواطنين أو المحافظة على المنشآت والأملاك الموجودة، فيتعين تنظيم مواصلة الأنشطة الضرورية في شكل قدر أدنى من الخدمة إجباري ..."[2]

2- **تنظيم الاستقالة:** بهدف ضمان استمرارية الخدمة العمومية فقد نظم المشرع الجزائري عملية استقالة الموظف العمومي، حيث أشارت المادة(219) من الأمر (06-03)[3] المتضمن قانون الوظيفة العامة " يرسل الموظف طلبه إلى السلطة المخولة صلاحيات التعيين عن طريق السلم الإداري. ويتعين عليه أداء الواجبات المرتبطة بمهامه إلى حين صدور قرار السلطة..."[4]

1-المادة 06 من المرسوم 88- 131، السابق الذكر.

2-المادة 37 من قانون رقم 90-02 المؤرخ في 06 فبراير يتعلق بالوقاية من النزاعات الجماعية في العمل وتسويتها وممارسة حق الإضراب،ج ر عدد 06 المؤرخة في 07 فبراير 1990.

3- الامر06-03 المؤرخ في 15 يوليو2015، يتضمن القانون الأساسي للوظيفة العمومية،ج رعدد46،المؤرخة في16 يوليو 2015.

4- المادة 219 من الأمر 06-03 السابق الذكر.

أما المادة (220)[1] من نفس القانون، فتشير إلى أن الاستقالة لا تصبح سارية المفعول إلا بعد قبولها من طرف السلطة المختصة وذلك في اجل شهرين من تاريخ إيداع الطلب، ويمكن لهذه الأخيرة تأجيل الموافقة في طلب الاستقالة شهرين تبدأ من تاريخ انتهاء الأجل الأول.

3- **نظرية الموظف الفعلي:** بهدف ضمان استمرارية نشاط المرافق العامة وخاصة في الظروف ألاستثنائية فقد اقر مجلس الدولة الفرنسي بنظرية الموظف الفعلي، ويقصد به الشخص الذي لم يصدر قرار تعيينه، أو أن هذا الأخير يعد باطلا. ويعود سبب الاعتداد بنظرية الموظف الفعلي حماية للمراكز القانونية المكتسبة وحفاظا على الوضع الظاهر.[2]

4- **عدم جواز الحجز على أموال المرفق العام:** بهدف ضمان استمرارية أداء المرافق العامة لنشاطها، فقد أشارت المادة (689)[3] من القانون المدني انه لا يجوز الحجز على أموال المرافق العامة والتصرف فيها وكذا تملكها بالتقادم.

5- **نظرية الظروف الطارئة:** هذه النظرية نتيجة لاجتهاد مجلس الدولة الفرنسي وتهدف إلى ضمان استمرارية عمل المرافق العامة والحيلولة دون عجز المتعاقد مع الإدارة على الالتزام بتعهداته نتيجة لظروف استثنائية لا يمكن توقعها[4].

الفرع الثالث: التسيير العمومي الجديد كمنهج جديد لترقية الخدمة العمومية

نظر لازمة التسيير العمومي التقليدي وتدني جودة الخدمة العمومية والتي تم إنتاجها وتقديمها في القطاع العام وفقا لمبادئه ومناهجه، كل هذا دفع الحكومات إلى الاستعانة بالأساليب المتبعة في القطاع الخاص والتي تتميز بالفعالية و الكفاءة، ومحاولة تكييفها وتطبيقها في القطاع العام، وهذا ما أدى إلى ظهور ما يعرف بالتسيير العمومي الحديث

1-المادة 220 من الأمر 06-03 السابق الذكر.

2- محمد الصغير بعلي،القانونالإداري،دار العلوم للنشر والتوزيع، عنابة الجزائر 2013،ص260.

3-المادة 689 من الأمر رقم 75-58 المؤرخ في 26 سيتمبر 1975 المتضمن القانون المدني المعدل والمتمم، ج ر عدد 78 الصادرة في 30 سبتمبر 1975 .

4- مازن ليلو راضي، الوسيط في القانون الإداري، المرجع السابق، ص148.

والذي ظهر لأول مرة في بريطانيا، حيث تم تبني العديد من الإجراءات الهادفة أساسا إلى تقليص التكاليف وزيادة جودة الخدمة العمومية، حيث تم في إطار ما يعرف بالخطوة المقبلة (Next Steps) عام 1988، إنشاء وكالات تنفيذية مكلفة بأداء الخدمة العمومية وتتمتع باستقلالية مالية وفي تنظيم وتسيير الموارد البشرية.[1]

أولا:مفهوم التسيير العمومي الحديث. تعدد تعريفات التسيير العمومي الحديث أو ما يطلق عليه المناجمنت العمومي الجديد نستعرض أهمها:

– " المناجمنت العمومي الجديد هو مجموع الأساليب والتقنيات الرامية إلى تطوير عملية قيادة القرار العمومي، وتحسين مستوى الأداء في المنظمات العمومية الإدارية والمساهمة في عصرنتها وإعادة الشرعية لها..."[2]

– ويعرفه الأستاذ بيار دوسال(pierre de celles) " أن المناجمنت العمومي يهدف إلى تحسين نوعية وجودة الخدمات عن طريق استخدام تقنيات جديدة في التسيير وتخفيض البعض من صلابة المنتظمة وتليين نظام الاتصال مع البيئة الخارجية والانتقال بالتسيير من عملية تجميع الموارد إلى عملية استغلال الموارد.[3]"

ويمكن حصر أهم الفروقات بين التسيير العمومي التقليدي والتسيير العمومي الحديث في العناصر التالية:[4]

– **الأهداف:** يعتمد التسيير العمومي التقليدي على احترام القواعد والإجراءات، بينما التسيير العمومي الحديث يهدف إلى تحقيق النتائج.

1– كنزة مغيش، إشكالية إصلاح الدولة في ضوء مقاربة المانجمنت العمومي الحديث، مجلة الإدارة،المجلد 26 العدد 51 المدرسة الوطنية للإدارة 2019، ص ص 11–12.

[2]-سلوى تيشات ،المانجمنت العمومي الجديد كمدخل لإصلاح الإدارة العمومية (دراسة حالة بعض دول منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية) المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية،عدد01، 2018، ص32 .

3– بطاط نصيرة ، تسيير الإدارة العمومية في الجزائر بين خصوصيات التسيير العمومي ومتطلبات المناجمنت العمومي مجلة التنمية وادارة الموارد البشرية ، المجلد 01 ، العدد3 الخاص بفعاليات المؤتمر الدولي المؤسسة بين الخدمة العمومية وإدارة الموارد البشرية، جامعة لونيسي علي البليدة02، 2015، ص393.

[4]- كنزة مغيش، المرجع السابق، ص ص 16–17

- **التنظيم:** يتميز التسيير التقليدي بالاعتماد على المركزية والمتمثلة في السلمية الوظيفية والتدرج الهرمي، بينما التسيير الحديث فيتميز باللامركزية في التنظيم حيث يقوم على تفويض الصلاحيات والهيكلة الشبكية عوض الهرمية.

- **تقاسم المسؤوليات بين السياسيين والإداريين:** يتميز التسيير العمومي الحديث بتقاسم المسؤولية بين السياسيين والإداريين بشكل جلي وواضح بينما في التسيير التقليدي فتقاسم المسؤوليات غير واضح.

- **تنفيذ المهام:** يعتمد تنفيذ المهام في التسيير التقليدي على التجزئة والتقسيم وكذا التخصص بينما في التسيير الحديث فيتميز تنفيذ المهام بالاستقلالية.

-**التوظيف:** يعتمد التوظيف في نظام التسيير التقليدي على نظام المسابقات، بينما في التسيير الحديث فيعتمد على نظام العقود.

- **الرقابة:**تعتمد عملية الرقابة في نظام التسيير التقليدي على ما يعرف بمؤشرات المتابعة، بينما في التسيير الحديث فعملية الرقابة تتم وفقا لما يعرف بمؤشرات الأداء.

- **الترقية:**تتم عملية الترقية في نظام التسيير التقليدي وفقا للاقدمية، بينما في التسيير الحديث فتتم اعتمادا على الكفاءة والأداء.

- **الميزانية:**تقوم الميزانية في التسيير التقليدي على توفير الوسائل، بينما في التسيير الحديث فتقوم على الأهداف.

ثانيا: مبادئ التسيير العمومي الحديث، تعددت مساهمات وأراء الباحثين حول مبادئ التسيير العمومي الحديث، فقد حدد كل من كرستوفر هود (CHRISTOPHER HOOD) سبعة مبادئ وهي [1]:

1- تقسيم المنظمات الإدارية إلى وحدات.

2- الاستعانة باليات السوق في القطاع العام.

[1]- سلوى تيشات، المرجع السابق، ص32

3-انتهاج أساليب الإدارة المنتهجة في القطاع الخاص في عملية إنتاج وتقديم الخدمة العمومية.

4- مبدأ المشاركة وشمل من جهة المشاركة في تحديد الأهداف واتخاذ القرارات ومن جهة أخرى إشراك المرتفقين في تسيير المرافق العامة وإنتاج الخدمة العمومية.

5-الإدارة بالنتائج.

6- التركيز على الفعالية والفاعلية في المرافق العمومية والعمل على تحسين جودة أدائها بواسطة ترشيد استعمال مواردها.

7- تحسين علاقة الإدارة بالمواطنين والعمل على إرضائهم.

كما حددا عدد من الباحثين عشرة قواعد وأسس تحكم دور الحكومة في القطاع العام وهي كالتالي[1]:

-1 تأهيل الخدمة العمومية بالاعتماد على مبدأ التنافسية.

2- الرقابة على التسيير.

3-الاعتماد في التقين على النتائج عوض الموارد.

4- تركيز المرافق العامة على مبدئي الفاعلية والكفاءة بدلا من التركيز على احترام اللوائح والقوانين.

5 -اعتبار المرتفق زبون والعمل على إشباع احتياجاته ورغباته.

6-الاستباقية في مواجهة المشاكل والصعوبات.

7- التركيز على زيادة الأرباح والبحث عن موارد جديدة عوض التركيز على إنفاق الموارد.

8- مبدأ المشاركة واللامركزية.

9- الاعتماد على آليات السوق بدلا من التسيير البيروقراطي.

[1] - بن عيسى ليلى، أهمية التسيير العمومي الجديد في قطاع التعليم العالي، دراسة حالة جامعة محمد خيضر بسكرة ماجستير في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة الجزائر، 2006 ص ص 51-53

10- ضرورة أن ينصب اهتمام الحكومات في ظل التسيير العمومي الحديث ليس فقط على عرض الخدمات وإنما على قدراتها في تقديم الحوافز والمساهمة في جميع القطاعات.

رابعا: مناهج التسيير العمومي الحديث

تتمثل هذه المبادئ في الآتي[1]:

1-دوائر النوعية (حلقات الجودة)*

تتمثل أهميتها في أنها تعمل على تحسين الأداء، وتؤدي إلى إدماج الموظفين في عملية اتخاذ القرارات.

2-نظام المعلومات المطبقة في التسيير، ويقصد به إنشاء نظام فرعي للمعلومات يوجد داخل النظام الكلي للمنظمة، ويهدف إلى جمع وتحليل ثم إرسال المعلومات إلى مراكز اتخاذ القرار.

3-رقابة التسيير والنتائج، وتتمثل في اتخاذ إجراءات معينة و استعمال تقنيات بحيث تمكن المسؤول من مراقبة الأداء بحيث يتم الوصول إلى الأهداف المسطرة

4-التسيير بالمشاركة، ويتمثل في مشاركة الجميع في عملية تحديد الأهداف واتخاذ القرار، وينتج عنه أن المعلومات تنتقل بحرية بين القاعدة والقمة.

5- تسيير الموارد البشرية.

6- التسيير بالأهداف، يقصد به أن التسيير يهدف إلى تحقيق أهداف محددة يتم تحديدها مسبقا.

---

[1]- بطاط نصيرة، المرجع السابق ص ص 394-395 .

* تعرف حلقات الجودة بانها " مجموعة صغيرة من العاملين ما بين 3-12فردا يقومون بنفس العمل أو عمل مشابه، وتلتقي هذه المجموعة تطوعا بشكل منتظم لمدة ساعة واحدة أسبوعيا تحت قيادة مشرفهم ويكون هؤلاء العاملون مدربين على تحديد وتحليل بعض مشاكل العمل وتقديم الحلول المناسبة لها. ومن تم عرض هذه الحلول على الإدارة وبعد موافقة الإدارة العليا بقوم هؤلاء العاملون بأنفسهم بتطبيق هذه الحلول" خالد منصور الشعبي، حلقات الجودة: استخداماتها وفوائدها ومشاكل تطبيقاتها- دراسة ميدانية على المصانع الكبرى- مجلة جامعة الملك عبد العزيز الاقتصاد و الإدارة مجلد 16 عدد1 2002، ص40.

الفرع الرابع: المبادئ الحديثة للخدمة العمومية

أدت عملية إنشاء وتكوين الاتحاد الأوربي إلى تحولات عميقة سواء اقتصادية أو اجتماعية، على سبيل المثال إلغاء الاحتكار من طرف الدولة وخصخصة بعض القطاعات ... الخ. وهذا الأمر كان له انعكاس وتأثير على تنظيم وإصلاح المرافق العمومية، سواء من حيث عملها ونمط تسييرها فهذه الأخيرة أصبحت تسير وفقا لنموذج التسيير العمومي الحديث القائم على إدخال آليات وأساليب القطاع الخاص في القطاع العام[1].

وهذا ما أدىإلىخلق أنماط جديد من المرافق العمومية وبالتحديد ما يعرف بالمرفق العالمي (service universal) والتي ظهرت معها مبادئ جديدة تحكم سيرها وعملها[2].

كما تم تكريس هذه المبادئ الجديدة في العديد من الدساتير والقوانين الداخلية لبعض الدول، فالمادة(145) من الدستور المغربي لسنة (2011)[3] أكدت على مبادئ جديدة إضافة للمبادئ التقليدية، وهي المساواة ، والإنصاف في تغطية التراب الوطني والاستمرارية، إضافة لمعايير الجودة والشفافية والمحاسبة والمسؤولية.

وفي نفس السياق فقد أكد ميثاق المرافق العمومية على أن المرافق العمومية تخضع لمبادئ، احترام القانون والمساواة والإنصاف في تغطية التراب الوطني والاستمرارية و الملائمة والجودة والشفافية[4].

أما في المنظومة القانونية الأردنية فقد أكدت المادة (04) من نظام الخدمة المدنية رقم 6 لسنة2020[1] على المبادئ والقيم التي تحكم الخدمة المدنية، وهي مبادئ سيادة

---

[1] -Denys Lamarzelle, management public et modernisations des services publics,p1.
https://www.europaong.org/wp-content/uploads/2013/02/Management_public.pdf

[2]- وليد حيدر جابر، التفويض في إدارة واستثمار المرافق العامة- دراسة مقارنة- ط1، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت لبنان2009 ص77.

[3]-ظهيرشريف رقم 1.11.91صادر في 29 يوليو 2011 بتنفيذ نص الدستور الصادر في الجريدة الرسمية عدد 5964 مكرر بتاريخ 30 يوليو.2011

[4]- ظهير شريف رقم 58-121 صادر في 14 يوليو 2021 بتنفيذ القانون رقم. بمتابة ميثاق المرافق العمومية54.19، ج ر المغربية عدد 7006-11 22 يوليو 2021

القانون والمساءلة والمحاسبة والشفافية و العدالة والمساواة و الحاكمية الرشيدة والتميز في الأداء والتخطيط السليم والتمكين المستمر والفاعلية والكفاءة.

أما المؤسس الدستوري الجزائري فقد أضاف مبادئ جديدة في دستور 2020 وهما مبدئي التغطية المنصفة للتراب الوطني وضمان حد ادني من الخدمة إضافة إلى المبادئ التقليدية الثلاث.

وعليه ومما سبق فسنتطرق إلى أهم المبادئ الجديدة للخدمة العمومية وهي:

أولا: مبدأ سهولة الوصول إلى الخدمة العمومية

تم تكريس هذا المبدأ في العديد من النصوص القانونية الفرنسية، فقد أشارت الفقرة الأولى من المادة(01) من القانون(95-115) المؤرخ في 04 فبراير 1995 المتضمن توجيه وتهيئة تنمية الإقليم، إلى أن الدولة تقوم بتامين وضمان الولوج إلى الخدمات العامة وذلك من خلال تحديد مواقع الإدارات العامة، وكذا شروط الولوج عن بعد للمرافق العمومية[2].

وفي نفس السياق فان التعليمة المؤرخة في 26 جويلية 1995 المتعلقة بإصلاح الدولة والخدمة العامة،أشارت إلى ميثاق للخدمة العمومية قيد التحضير ينص على مبادئ جديدة للخدمة العمومية من بينها مبدأالولوجية[3].

---

[1]– نظام رقم 9 لسنة 2020 نظام الخدمة المدنية صادر بمقتضى المادة 120 من الدستور.
https://www.csb.gov.jo/web/index.php?option=com_k2&view=item&layout=item&id=28&Itemid=315&lang=ar

[2]-Didier truchet, unité et diversité des grands principe du service public, AJDA1997.
https://moodle.umontpellier.fr/pluginfile.php/292885/mod_folder/content/0/Unit%C3%A9%20et%20diversit%C3%A9%20des%20%C2%AB%20grands%20principes%20%C2%BB%20du%20service%20public%20%E2%80%93%20Didier%20Truchet%20%E2%80%93%20AJDA%201997.%2038.doc?forcedownload=1

[3]–circulaire du 26 juillet 1995 relative a la préparation et a la mise en œuvre de la reforme de l'ETAT et de service publics ,JORF n0174 du 28 juillet1995.

ثانيا: مبدأ المجانية

يعد مبدأ المجانية في الخدمة العمومية أمر نسبي فبعض الخدمات يتم تقديمها مجانا وأخرى تتم بمقابل مادي، ففي فرنسا مثلا معظم الخدمات تقدم بمقابل فحتى تلك الخدمات التي يحصل عليها المواطن مجانا، فإنها تمول من قبل دافعي الضرائب وتقتصر على الخدمات الإدارية[1].

أما في الجزائر فقد أكد الدستور الجزائري على مجانية بعض الخدمات العمومية، كما هو الحال بالنسبة للتعليم، حيث أشارت المادة (65) من دستور 2020[2] على أن التعليم العمومي مجاني.

ثالثا: مبدأ الحياد

يقصد " بمبدأ الحياد أن الإدارة غير متحيزة وموضوعية..."[3] ويرتبط مفهوم الحياد بمبدأ المساواة، فهو يعد كامتداد لهذا الأخير ويقصد به كذلك عدم ممارسة المرافق العمومية عند تقديمها للخدمة العمومية أية تمييز أو محاباة سواء كان ناتج عن العرق أو الدين أو الانتماء السياسي أو غيرها.[4]

وقد كرس هذا المبدأ في المنظومة القانونية الجزائرية من خلال العديد من النصوص القانونية، فقد أشارت المادة (65) من دستور 2020 على أنه "... تسهر الدولة على

---

[1]– مازن ليلو ماضي و علي يونس، التطور الحديث في المبادئ الحاكمة للمرفق العام في فرنسا وقيمتها القانونية،ص ص17– 18 على الموقع الالكتروني.

https://www.univdz.com/bibliotheque/2-droit-public/4776-

2– المادة 65 من دستور 2020

[3]–virginie donier. Les lois des service public. Entre tradition et modernite.RFDA.2006.P3.

https://www.dalloz.fr/documentation/Document?id=RFDA/CHRON/2006/0036

[4]–patrice chrétien et autre. Droit administratif (tom 2) DALLOZ. PARIS 2016.P640

ضمان حياد المؤسسات التربوية وعلى الحفاظ على طابعها البيداغوجي والعلمي بقصد حمايتها من أي تأثير سياسي أو أيديولوجي[1]"

أما المادتين (26) و(27)من نفس الدستور السابق الذكر، فقد أكدتا على أن انعدام تحيز القانون يكفله القانون، وعلى تقديم الخدمة العمومة دون تمييز.

كما أكد الميثاق الإفريقي للخدمة العامة على مبدأ الحياد، حيث أشارت الفقرة (03)من المادة (03)[2] منه على أن الدول الأعضاء تنفذ ميثاق الخدمة العامة وفقا لمبد الحياد والإنصاف.

رابعا: مبدأ الأمن

يتضمن مبدأ الأمن مظهرين، سلامة وأمن المرتفقين والأشخاص المساهمين في تقديم الخدمة العمومية من جهة وكذا موثوقية الشبكات والمعدات والأنظمة وامن عملية الإمداد والتموين[3].

فقد أكد قانون (02-01)[4] المؤرخ في 05 فبراير 2002 على مبدأ الأمن في تأدية الخدمة العمومية لتوزيع الكهرباء والغاز، وذلك بموجب الفقرة الثانية من المادة الثالثة (03) منه حيث أشارت إلى انه" يهدف المرفق العام إلى ضمان التموين بالكهرباء والغاز عبر مجموع التراب الوطني في أحسن شروط الأمن والجودة والسعر واحترام القواعد التقنية والبيئية"

1-المادة 65 من دستور 2020 السابق الذكر.

2- المادة 3 من مرسوم رئاسي رقم 12-415 مؤرخ في 11 ديسمبر 2012، السابق الذكر.

3-Pierre Bauby,mehaela M similie, fournir de services publics de haute qualité en Europe sur la base des valeurs du protocole 26 du traite de Lisbonne sur les services d'intérét général.Rap(reconstruire l'action publique)2012. p20.
www.action publique.eu

4 -قانون رقم02-01 المؤرخ في 05 فبراير 2002، يتعلق بالكهرباء وتوزيع الغاز بواسطة القنوات، ج ر عدد 08 الصادرة بتاريخ 06 فبراير 2002. -

خامسا: مبدأ الشمولية

لكي يتحقق هذا المبدأ فيتوجب أن تغطي المرافق العمومية جميع أنحاء التراب الوطني، وقد تم تكريس مبدأ التغطية المنصفة للتراب الوطني (الشمولية) من خلال دستور 2020 والذي جاء في المادة (65) "... تقوم المرافق العمومية على مبادئ الاستمرارية والتكيف المستمر والتغطية المنصفة وعند الاقتضاء ضمان حد ادني من الخدمة[1]"

كما تم تكريس مبدأ الشمولية بموجب القانون رقم (06-06)[2] المتعلق بالقانون التوجيهي للمدينة، وذلك بموجب المادة (06) منه والتي أكدت على أن سياسة المدينة تهدف عموما إلى ضمان توفير الخدمات العمومية الأساسية وتعميمها.

سادسا: مبدأ الشفافية

" ... الشفافية هي واحدة من أهم المبادئ الأساسية للمرافق العامة فهو يحفظ الثقة في البيئة القانونية وبجعلها أكثر أمانا وتنظي [تنظيم] الوصول إليها ويضمن فرص مواتية للمنافسة والتجارة والاستثمار...[3]"

ويقتضي مبدأ الشفافية:4

- حق الحصول على المعلومات متاح لجميع المرتفقين.
- يجب بان تتخذ المرافق العامة كل إجراء من شانه أن يؤدي إلى استشارة المرتفقين وإعلامهم حول نشاطاتها وأسباب وكيفية اتخاذ إجراءاتها.
- مشاركة جميع الموظفين في عملية اتخاذ القرارات التي تهم المرفق العام
- من حق أي موظف الحصول على الوثائق الإدارية في حدود ما يسمح به القانون.

---

[1]- المادة 27 من الدستور الجزائري 2020،ج ر عدد 82 المؤرخة في 30 ديسمبر 2020.

2- القانون رقم 06-06 مؤرخ في 20 فبراير 2006 يتضمن القانون التوجيهي للمدينة، ج ر عدد 15 المؤرخة 12 مارس 2012.

[3]- مازن ليلو ماضي و علي يونس، المرجع السابق، ص16.

[4]-المرجع نفسه، ص17.

المطلب الثاني: مفهوم جودة الخدمة العمومية

يعد تحديد مفهوم الجودة أمر بالغ الصعوبة، مثله مثل مفهومي الحرية والعدل ومرد ذلك أنه لا يمكن عزل الجودة عن سياق استعمالها كما أن الحكم على الجودة يختلف حسب منظور كل شخص والغرض من الحكم[1]

تناولنا في هذا المطلب تعريف جودة الخدمة العمومية لغة (فرع أول) واصطلاحا (فرع ثاني)

الفرع الأول: تعريف الجودة لغة

وفق لابن منظور فالجودة مشتقة من الفعل الثلاثي (جود) الجيد: نقيض الرديء، ويقال جاد الشي جودة و جودة أي صار جيد، ويقال أيضا جاد جودة وأجاد أتى بالجيد من القول أو الفعل[2].

الفرع الثاني: تعريف جودة الخدمة العمومية اصطلاحا

"مفهوم الجودة من المفاهيم التي يعتريها بعض الغموض ويختلف مفهومها من سياق إلى آخر، إذ لا يوجد إجماع بين المختصين في الجودة حول تعريف واضح ومحدد على اعتبار أن الجودة مرتبطة بمتطلبات وتوقعات المستفيد منها وهي متغيرة [3]".

وقد حدد الباحثون والدارسون عدة مداخل لمحاولة تعريف الجودة.

فقد عرف كل من :(Movgan، heizerevdns ، bounds) ، الجودة على أساس المداخل التالية [4]:

-المدخل المبني على أساس المنتج

---

[1]-طارق عمر الرؤوف عامر،إيهاب عيسى المصري، الجودة الشاملة والاعتماد الأكاديمي في التعليم ، اتجاهات معاصرة المجموعة العربية للتدريب والنشر ،2014، ص 19

2 – ابن منظور، لسان العرب، المجلد الثاني (الأحرف ج.ح) دار الحديث القاهرة، سنة 2002، ص ص254-.255

[3]- يوسف حجيم الطائي وآخرون، إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع ط1، عمان 2009، ص26

4 – المرجع نفسه، ص ص28-29 .

-المدخل المبني على أساس المستخدم النهائي

-المدخل المبني على أساس التصنيع

-المدخل المبني على أساس القيمة

كما عرف آخرون الجودة على أساس المداخل التالية[1]:

-درجة التفضيل

-المطابقة للاستعمال : ويقصد بها الموائمة للاستعمال ،وهو ما يؤدي إلى تحقيق الأمان للعاملين عند انجاز الخدمة .

-المطابقة مع المتطلبات : ويقصد بها المدخل هو أن الخدمة تستجيب للمتطلبات المتجددة والمتغيرة للزبائن والمستفيدين ،بعض النظر عن ما كانت حددت بعقد الشراء أو من خلال المواصفات المحددة.

-التركيز على الزبون : ويقصد بهذا المدخل التركيز على متطلبات الزبون التي يرغب في توفرها في الخدمة المقدمة له ، وكذا تلبية جميع حاجياته الظاهرة والضمنية .

ويرى بعض الباحثين أنه لتعريف جودة الخدمة العمومية، يجب أولا معرفة أبعاد وخصائص هذه الأخيرة حيث تشمل البعد الفني والبعد غير الفني وأخيرا البيئة المادية[2].

1-البعد الفني للخدمة : " إن بعد الجودة الفنية يشير إلى قدرة الخدمة على أداء ما ينبغي أن تؤديه ، ويعرف هذا الأمر أحيانا باسم التناسب مع الهدف أو الاستخدام ....."[3]

وعلى الرغم من أن هذه الخصائص الفنية للخدمة تتم بواسطة الفنيين ، غير أنه لا يمكن إغفال دور المستفيدين في تحديدها[4].

---

1 – يوسف حجيم الطائي وآخرون، المرجع السابق، ص ص29-30 .

2– محمد صالح الحناوي ، قضايا إدارية معاصرة ، الدار الجامعية، الإسكندرية 1999، ص 163 .

3– المرجع نفسه،ص 165

4 – المرجع نفسه، ص 166

2-الجودة غير الفنية : وتشمل طريقة تقديم أو تسليم الخدمة العامة[1]، وتعتمد أساسا على التفاعل بين مقدمي الخدمة والمستفيدين منها ، وكذا التفاعل بين مقدمي الخدمة أنفسهم داخل المرفق العام [2].

3-البيئة المادية .

ومن خلال ما تمت الإشارة إليه ، نستعرض بعض أهم تعاريف جودة الخدمة العمومية.

- تعريف ديزني (Disney) "أن جودة الخدمة تعبر عن قدرة أنشطة الخدمة على تحقيق رضا وولاء العميل من خلال تقديم خدمة متميزة تشبع احتياجاته ورغباته 3".

- ويعرف جونسون (JOHNSON) جودة الخدمة على أنها " قدرة الإدارة على تحقيق طلبات الجماهير بالشكل الذي يتفق مع توقعاتهم ويحقق رضائهم التام عن هذا الخدمة التي قدمت لهم 4"

- ويعرفها دال باري (Dale Berrie) "التقاء حاجات ومتطلبات الزبائن،وتسليمهم مستوى مناسبا من الخدمة بناء على توقعاتهم ، التي تدل على رغباتهم وأمانيهم المتشكلة وفقا للتجربة الماضية مع المنظمة والمزيج التسويقي للخدمة والاتصالات الشخصية أيضا، وهي بمثابة الحكم الشخصي للزبون ، وتنتج عن المقارنة بين توقعاته للخدمة مع إدراكاته للخدمة الفعلية المسلمة [5]".

1- ثابت عبد الرحمان إدريس ، المدخل الحديث في الإدارة العامة ، الدار الجامعية ، طبعة 1 للنشر والتوزيع الإسكندرية 2003/2002 ، ص 490

2 - محمد صالح الحناوي ، المرجع السابق ، ص 167

3 - جودي يسرى السيد يوسف ، مبادئ إدارة الجودة الشاملة ، مدخل لتحسين جودة الخدمات الصحية ، دراسة تطبيقية على بعض المستشفيات الحكومية بمديرية الشؤون الصحية بمحافظة الشرقية ، مجلة البحوث التجارية ، جامعة الزقازيق كلية التجارة،مج24، عدد1، يناير 2002

4 - طارق عبد الرؤوف وإيهاب عيسى المصري ، المرجع السابق،ص21

5 - رعد الصرن، المرجع السابق، ص498

–وتعرف أيضا "بأنها إنتاج المنطقة لسلعة أو تقديم خدمة تكون قادرة على الوفاء باحتياجات عملائها ورغباتهم ، وبالشكل الذي يتفق مع توقعاتهم وتحقيق الرضاء و السعادة لديهم ، من خلال مقاييس موضوعة سلفا لإنتاج السلعة أو تقديم الخدمة وإيجاد صفة التميز فيها [1]"

–ويعرف مأمون سليمان الدراركة جودة الخدمة " بأنها عبارة عن مجموعة من الصفات والخصائص التي يتميز بها المنتج أو الخدمة والتي تؤدي إلى تلبية حاجات المستهلكين والعملاء سواء من حيث تصميم المنتج أو تصنيعه أو قدرته على الأداء في سبيل الوصول إلى إرضاء هؤلاء العملاء وإسعادهم."[2]

–ويعرف (تتريديتورد) الجودة بأنها " إستراتيجية عمل أساسية تسهم في تقديم سلع وخدمات ترضي بشكل كبير العملاء في الداخل والخارج، وذلك من خلال تلبية توقعاتهم الضمنية والصريحة وهذه الإستراتيجية تستخدم مهارات العاملين وقدراتهم الذاتية لصالح المنشأة بشكل خاص، والمجتمع بشكل عام، كما أنها تسهم في دعم الوضع المالي للمساهمين 3".

وما يجدر الإشارة إليه أن جميع التعاريف السابقة، تركز على تلبية احتياجات وتوقعات المستفيدين من الخدمة، فجودة الخدمة هي تقديم ما يلبي توقعات المستفيد أو يتجاوزها.

– أما المنظمة الدولية للتقييس (iso) فعرفت الجودة بأنها "الدرجة التي تشبع فيها الحاجات والتوقعات الظاهرية الضمنية من خلال جملة من الخصائص الرئيسية المحددة سابقا.[4]"

– وعرفها المعهد الوطني الأمريكي للتقييس (ANSI) والجمعية الأمريكية للجودة (ASQ) بأنها "المميزات والخصائص الكلية لمنتوج أو خدمة، والتي تدل على قدرته على إشباع حاجات معينة [5]".

---

1 – عمرو وصفي عقيلي، المنهجية الشاملة لإدارة الجودة الشاملة، وجهة نظر، دار وائل للنشر، عمان ،2001،ص17

2 – الدراركة مأمون، إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء،ط2، دار الصفاء للنشر والتوزيع ، عمان 2005، ص17

3 – طارق عبد الرؤوف عامر و إيهاب عيسى المصري ، المرجع السابق، ص20

4 – لعلى بوكميش ، إدارة الجودة الشاملة الأيزو 9000،ط1، دار الراية للنشر والتوزيع، عمان الأردن 2011، ص19

5– نفس المرجع ونفس الصفحة السابقين.

فهذان التعريفان يؤكدان على أن جودة الخدمة هي،عبارة عن مجموعة من الخصائص والمعايير التي يتم تحديدها مسبقا وذلك بهد تلبية و إشباع حاجيات المستفيدين من الخدمة.

ونتيجة لقصور المدخل الذي يرتكز على المستفيد في الإلمام بجميع الجوانب المتعلقة بجودة الخدمة العمومية، فقد ظهرت بعض التعاريف التي تنظر إلى الجودة كمنظور شامل حيث يسهم في تجسيدها الجميع. وفي هذا السياق يمكن أن نذكر منها الآتي:

–الجودة " نظام إداري استراتيجي تكاملي لتحقيق رضا العميل من خلال اشتراك كافة العاملين في المنظمة والتطوير المستمر لكل العمليات المنظمة والاستخدام الأمثل لمواردها ، إذ يعتبر توجه أو فلسفة إدارية طويلة المدى تهدف إلى تحقيق رصا المواطن عبر تمكين العاملين والمواطنين وبالاستخدام الكفء للموارد والتطوير المستمر لكافة عمليات المنظمات العامة[1]".

المطلب الثالث: التطور التاريخي لمفهوم الجودة.

شهد مصطلح مفهوم الجودة عدة تطورات ومر على عدة مراحل هي :

الفرع الأول: الجودة في العصور القديمة

إن الجودة كممارسة وفكرة تعتبر قديمة قدم الوجود البشري فهي تعود إلى ألاف السنين.[2]

فالجودة تعود إلى الحضارة البابلية في القرن 18قبل الميلاد ،فقوانين حمو رابي282، أكدت في ما يتعلق بالتجارة أنه يلزم بالتعويض والصلاح لكل من يبيع منتوج أو خدمة غير

1 – عوض خلف العنزي ، إدارة جودة الخدمات العامة ، المفاهيم وأساليب التطوير،دار حنين للنشر والتوزيع ،عمان، 2005، ص 43.

2 – محمد عوض الترتوري و أغادير حويجان، المرجع السابق، ص43.

ذات جودة، كما إن الفراعنة في القرن 15 قبل الميلاد، أولو أهمية كبيرة للجودة في عملية دهن وبناء جدران المعابد المصرية القديمة ،وكذا في بناء الأهرامات [1].

واهتمت الحضارة الرومانية القديمة بمعايير الجودة في أعمال البناء والتشييد ، حيث وجدت أنظمة لقياس أحجام الطوب والأكياس كما أسهم الحرفيون بالتعاون مع المراقبين في وضع خطط تحسين الجودة [2].

الفرع الثاني: الجودة في الحضارة الإسلامية.

أولى الدين الإسلامي أهمية لمفهوم الجودة والإتقان[3]، فالجودة تعني القيام بأداء العمل بإتقان وعلى الوجه المطلوب والمقبول ،فمفهوم الجودة يرتبط ارتباطا وثيقا بالإتقان غير أن هذا الأخير يعد مفهوماً أشمل من مفهوم الجودة [4].

وهناك عديد الآيات القرآنية والأحاديث النبوية التي تشير إلى اهتمام الإسلام بمفهوم الجودة وذلك وفقا للمبادئ التالية:

مبدأ الشورى : لقد حث الدين الإسلامي على انتهاج مبدأ الشورى في نظام الحكم.[5] حيث قال تعالى : ﴿اِلاَمْرِ وَشَاوِرْهُمْ﴾"[6]

مبدأ التعاون : دعا الإسلام إلى مبدأ التعاون، حيث قال الله تعالى

---

[1]– يوسف حجم الطاتي وآخرون، إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي،ط1، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع ،عمان 2009،ص 38

2–لعلى بوكميش، إدارة الجودة الشاملة الايزو9000، المرجع السابق، ص26.

3 – المرجع نفسه، ص 12.

4 – حارت محمد سلامة العيسي، التأصيل الشرعي لمفهوم الجودة الشاملة، مجلة المنارة للبحوث والدراسات، المجلد 22 العدد 3، جامعة أل البيت الاردن،2016،ص83.

5 – مأمون سلامة الدراركة، إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء، المرجع السابق ص ص 34 .

6 –الآية 159 من سورة آل عمران

﴿ ۞ ٱللَّهَ إِنَّ ٱللَّهَ وَٱتَّقُواْ وَٱلۡعُدۡوَٰنِ ٱلۡإِثۡمِ عَلَى تَعَاوَنُواْ وَلَا وَٱلتَّقۡوَىٰ ٱلۡبِرِّ عَلَى وَتَعَاوَنُواْ ٱلۡعِقَابِ شَدِيدُ ﴾"[1]

مبدأ الإصلاح : ويقصد به إزالة الفساد والتقويم[2]. قال الله تعالى :﴿"إِنۡ يبُ وَإِلَيۡهِ تَوَكَّلۡتُ عَلَيۡهِ بِٱللَّهِ إِلَّا تَوۡفِيقِي وَمَا ٱسۡتَطَعۡتُ مَا ٱلۡإِصۡلَٰحَ إِلَّا أُرِيدُ إِنۡ ﴾[3]

مبدأ الإحسان : حث الإسلام المسلم على الإحسان في جميع أعماله وأقواله[4]، حيث قال الله تعالى: ٱلۡمُحۡسِنِينَ يُحِبُّ وَأَحۡسِنُوٓاْ إِنَّ ٱللَّهَ ﴾"[5]

مبدأ الإتقان : ويقصد به "الإتيان بالعمل على وجه محكم وبدون قصور فيه[6]،كما قال تعالى ﴿ تَفۡعَلُونَ بِمَا خَبِيرُۢ إِنَّهُۥ شَيۡءٍ كُلَّ أَتۡقَنَ ٱلَّذِيٓ ٱللَّهِ صُنۡعَ "﴾[7]،

ودعا الرسول عليه الصلاة والسلام إلى ضرورة التحلي بالإتقان العمل حيث قال " إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملا إن يتقنه [8]"

- مبدأ الإخلاص في العمل: المسلم مطالب بالإخلاص في العمل وذلك حتى يكون خالصا لوجه الله تعالى[9].

1- الآية 02 من سورة المائدة

2- هناء القيسي، فلسفة إدارة الجودة في التربية والتعليم- الأساليب والممارسات- دار المناهج للنشر والتوزيع،عمان الأردن 2016، ص40.

3- الآية 88 من سورة هود

4- هناء محمود القيسي، المرجع السابق، ص39.

5 - الآية 195 من سورة البقرة.

6- هناء محمود القيسي، المرجع السابق، ص39.

7 -الاية 88 من سورة النمل

8 - رواه الطبراني في الأوسط

9 - هناء محمود القيسي، المرجع السابق ، ص41.

- قال تعالى

:﴿

يُوتُواْ ٱلصَّلَوٰةَ وَيُقِيمُواْ حُنَفَآءَ ٱلدِّينَ لَهُ مُخۡلِصِينَ ٱللَّهَ لِيَعۡبُدُواْ إِلَّآ أُمِرُوٓاْ وَمَآ ٱلۡقَيِّمَةِ دِينُ وَذَٰلِكَ ٱلزَّكَوٰةَ وَ"﴾1

- مبدأ المسؤولية والرقابة : ويقصد به أن المسلم مسؤولا عن أعماله ويحاسب بها أمام الله ، حيث قال الله تعالى﴿تَعۡمَلُونَ كُنتُمۡ عَمَّا وَلَتُسۡـَٔلُنَّ﴾ "[2]

الفرع الثالث: مفهوم الجودة في العصر الحديث .

مر مفهوم الجودة في العصر الحديث بالمراحل التالية يمكن إيجازهاقي ما يلي :

المرحلة الأولى :السيطرة على الجودة من طرف الحرفي

تمتد هذه المرحلة إلى ما قبل سنة 1900، وكانت مرتبطة بوظيفة التصنيع وذلك إلى نهاية القرن 19 [3].

وتميزت هذه المرحلة بالعلاقة الوطيدة بين المنتوج والحرفي فهذا الأمر الأخير كان مسؤولا عن الإنتاج والنوعية ، وتحقيق الجودة كان يشعر الحرفي بالفخر والاعتزاز[4].

المرحلة الثانية : السيطرة على الجودة من طرف رئيس العمال.

تمتد المرحلة من 1900 إلى 1920 وكانت نتيجة لصعوبة مراقبة الجودة من طرف العامل أو الحرفي، وذلك لظهور الصناعات الحديثة المعقدة والتي تقوم على أساس وحدات إنتاجية كبيرة ، وبالتالي تم تكليف رئيس العمال بمهمة مراقبة الجودة[5] .

المرحلة الثالثة :مرحلة ضبط الجودة بواسطة المفتش

---

1 – الآية 5 سورة البينة.

2– الآية 93 من سورة النحل.

3 – لعلى بوكميش، إدارة الجودة الشاملة الايزو 9000، المرجع السابق، ص27

4 – يوسف حجيم الطائي وآخرون ، إدارة الجودة في التعليم العالي، المرجع السابق، ص40.

5 – لعلى بوكميش، إدارة الجودة الشاملة الايزو 9000، المرجع السابق، ص28.

تمتد المرحلة من سنة 1920 إلى 1940 ، حيث شهدت تطوراً جديداًفي مجال السيطرة على النوعية ، حيث اتسمت عملية الإنتاج بالتعقيد وتزايد العمال مما أنجر عنه صعوبة السيطرة عليها من طرف رئيس العمال مما أدى إلى نشأة وظيفة المفتش الذي يقوم بمهمة التدقيق في نوعية المنتجات[1].

المرحلة الرابعة :مرحلة الضبط الإحصائي للجودة

تمتد هذه المرحلة من 1920 إلى 1960 وبدأت فعليا مع بداية الحرب العالمية الثانية نتيجة للزبائن الهائلة في الإنتاج لتغطية حاجيات الجيوش العسكرية المتحاربة ونتيجة لصعوبة تطبيق أسلوب التفتيش الكلي للإنتاج ، ثم اللجوء إلى أسلوب الفحص بالعينات[2].

وتميزت هذه المرحلة ب[3]:

- الاستعمال الواسع للمخططات الإحصائية .
- التركيز على كيفية إدارة العمليات بكفاءة
-أصبحت الجودة مسؤولية كل فرد بالمنظمة .
-تطبيق الأدوات الإحصائية لعلاج الانحرافات ومعالجة المشاكل .

-المرحلة الخامسة :ضمان الجودة

تمتد من سنة 1960 إلى 1980،و كانت تهدف إلى الحفاظ على مستويات الجودة المحققة وضمان استقراها وثباتها[4].

ففي بداية 1980 بدأ التفكير في مسألة ضمان الجودة في جميع مراحل الإنتاج، وذلك عن طريق استعمال العمليات الهندسية وجعل مسؤولية تحقيق الجودة تعني جميع العاملين بالمنظمة [5].

---

[1]- لعلى بوكميش، إدارة الجودة الشاملة الايزو 9000، المرجع السابق، ص ص 28-29.

2- المرجع نفسه ، ص ص 29-30.

3 - محمد عبد الوهاب العزاوي، إدارة الجودة الشاملة، دار اليازوري العلمية للنشروالتوزيع عمان الأردن 2015، ص 19.

[4] - لعلى بوكميش، إدارة الجودة الشاملة الابزو 9000،المرجع السابق ، ص 33.

[5]- المرجع نفسه ، ص 34.

وتميزت هذه المرحلة ب[1]:

- ظهور مبدأ التلف الصفري الذي أطلقه كورسي (corsay)
- وضع برامج مخصصة لتطبيق التنسيق بين جميع العاملين والمدراء لحل المشاكل.

المرحلة السادسة : مرحلة إدارة الجودة الشاملة

"لقد بدأت هذه المرحلة من سنة 1980 ، وتميزت بالتطور الشامل والمستمر لأنظمة إدارة الجودة واتساع المفهوم التطبيقي للجودة ليشمل جميع عناصر المنظمة"[2].

وعرف(feigeboum) إدارة الجودة الشاملة " الإتقان على هيكل موثق للمنظمة ككل بصورة إجراءات فنية وإدارية فعالة ومتكاملة لتوجيه الأعمال المتناسقة للأفراد والمكائن والمعلومات الخاصة بالمنظمة والمصنع بأفضل وأكثر الطرق عملية لضمان رضا المستهلك عن الجودة والكلف الاقتصادي لها [3]".

وتميزت هذه المرحلة [4]:

- استخدام نظم المعلومات إدارة الجودة .
- تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة وجعل الجودة مسؤولية المنظمة ككل
- انتقلت فلسفة الجودة من الرقابة على الجودة إلى إدارة الجودة .

كما تميزت مرحلة إدارة الجودة الشاملة ب[5]:

-أصبحت الجودة ركنا من أركان الوظيفة الإدارية .

-ظهور المواصفات القياسية العامة .

1- محمد عبد الوهاب العزاوي، إدارة الجودة الشاملة، المرجع السابق ، ص20 .

2 - لعلى بوكميش، فعالية تطبيق المواصفات الدولية لأنظمة إدارة الجودة(iso 9000) في المؤسسات الجزائرية- دراسة ميدانية للمؤسسات الحائزة على شهادة الايزو، دكتوراه في علم الاجتماع، كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإسلامية، جامعة الحاج لخضر باتنة،ص65-66.

3 - يوسف حجيم الطائي وآخرون ،المرجع السابق،ص45.

4 - لعلى بوكميش، فعالية تطبيق المواصفات الدولية لأنظمة إدارة الجودة(iso 9000) في المؤسسات الجزائرية، المرجع السابق، ص65-66.

5 - محمد عبد الوهاب العزاوي، إدارة الجودة الشاملة، المرجع السابق ، ص21.

المطلب الرابع: أبعاد الجودة الخدمة .

يعرف (رايموسا وموررس raymose a moures) أبعاد الجودة بأنها المعايير التي يعتمد عليها المستفيد للحكم على الجودة [1].

وبالتالي فيقصد بأبعاد جودة الخدمة هي المعايير والوسائل التي يتمكن من خلالها وبواسطتها المستفيد من القيام بعملية تقييم جودة الخدمة العمومية المقدمة له من طرف المرافق العامة.

وقد حدد الباحثان (باراسورمان و ال Parasurmnan et al) أبعاد الجودة الخدمة وحصروها في عشرة أبعاد هي [2]:

الفرع الأول:الاعتمادية "والتي تعني درجة الاتساق في الأداء الخدمة وتقديمها بشكل صحيح من أول مرة[3]" .

-ويشمل أبعاد الاعتمادية العناصر التالية [4]:

-الدقة وعدم الخطأ في تقديم الخدمة

-الوفاء بالمواعيد عند تقديم الخدمة

-توافر العدد الكافي من الموظفين .

-الحرص على حل مشكلات العملاء

-الاحتفاظ بسجلات وملفات دقيقة .

الفرع الثاني: سهولة الوصول إلى الخدمة يقصد بهذا البعد إمكانية الاتصال بمنظمة الخدمة والحصول على الخدمة بسهولة ودون عوائق [5].

---

1 – عبد العزيز العنقري ، وحيه عبد الستار نافع ، قياس جودة الخدمة التعليمية في جامعة الطائف، مجلة جامعة الطائف ، للآداب والتربية ، المجلد الأول ع 3 ، 2010، ص99

2 – نفس المرجع والصفحة السابقتين

3 – توفيق محمد عبد المحسن، قياس الجودة والقياس المقارن: أساليب حديثة في العبارة والقياس، دار الفكر المصري، مكتبة النهضة المصرية، أتراك، دار النهضة العربية، المكتبة الأكاديمية، دار الكتاب الحديث ،2003، ص45

4 – عبد العزيز العنقري، المرجع السابق، ص 114

5 – المرجع نفسه ، ص109

-ويشمل هذا البعد العناصر التالية [1]:

-سهولة الحصول على الخدمة من طرف المستفيد

-قصر مدة الانتظار للحصول على الخدمة .

- ملاءمة ساعات تقديم الخدمة للمستفيدين.

- ملاءمة موقع تقديم الخدمة من الناحية الجغرافية .

الفرع الثالث: سرعةالاستجابة. ويقصد به المبادرة إلى مساعدة المستفيدين والرد السريع على طلباتهم والسرعة في أداء الخدمة[2].

ويشمل هذا البعد العناصر التالية [3]:

-السرعة في تقديم الخدمة .

-الرد السريع على شكاوي المستفيدين .

-التلبية السريعة لاحتياجات المستفيدين

-إعلام المستفيدين بمواعيد تقديم الخدمة.

-الاستعداد الدائم للتعاون مع المستفيدين .

الفرع الرابع: المصداقية. وتعني توفر درجة من الثقة بين كل من متلقي الخدمة ومقدمها ، وذلك نتيجة للاهتمام باحتياجات المستفيدين [4].

ويشمل هذا البعد العناصر التالية [5]:

-السمعة الجيدة .

-أداء العاملين

---

1 -عبد العزيز العنقري، المرجع السابق ، ص 114

2 - رشاد محمود بدر ، اثر تطبيق مبادئ الجودة الشاملة على الأداء المؤسسات الأهلية الأجنبية العاملة في قطاع غزة ، ماجستير إدارة الأعمال ، الجامعة الإسلامية غزة 2009 ص 25.

3- عبد العزيز العنقري ، المرجع السابق ص 114.

4 - توفيق محمد عبد المحسن، قياس الجودة والقياس المقارن: أساليب حديثة في العبارة والقياس، المرجع السابق،ص 45.

5 - ثابت عبد الرحمان إدريس ، المدخل الحديث في الإدارة العامة ، الدار الجامعية، الإسكندرية 2002، 2003،ص496 2003،ص496

-الهدف من الوعود الصدق في تحديد المواعيد والصدق في المعلومات

الفرع الخامس: الأمن. يقصد به عدم شعور المستفيد بالخطر عند تلقيه الخدمة ويشمل الأمن في الأمن المادي والمالي ، وكذا السرية في المعاملات .[1]

- ويشمل هذا البعد العناصر التالية [2]:

- شعور المستفيد بالأمن عند التعامل مع مقدم المقدمة .

-الإلمام بجميع المعلومات المتعلقة بالخدمة من طرف مقدم الخدمة .

-التحلي باللياقة في التعامل مع المستفيدين .

-سرية المعلومات المتعلقة بالمستفيدين دعم الإدارة لموظفي الخدمة .

الفرع السادس: اللباقة. ويقصد بهذا البعد أن يتعامل مقدم الخدمة العامة مع المستفيد بصفات الاحترام والآداب والودية [3].

ويشمل هذا البعد العناصر التالية [4]:

-الاهتمام بالمستفيد

-تفهم احتياجات المستفيدين .

-إشعار المستفيد بأنه محل الاهتمام

-تفهم ظروف المستفيد والتعاطف معه

-الروح المرحة في التعامل مع المستفيد

الفرع السابع: الاتصال. يقصد به التعامل مع الزبائن بلغة يفهمونها والإصغاء لانشغالاتهم[5].

---

1 - عبد العزيز العنقري ، المرجع السابق ص 100

2 - المرجع نفسه، ص 114

3- عوض بدير الحداد، تسويق الخدمات المصرفية، البيان للطباعة والنشر، القاهرة 1999، ص 345 .

4- عبد العزيز العنقري ، المرجع السابق ، ص 114

5- محمد عبد الوهاب العزاوي، المرجع السابق، ص26.

ويشمل هذا البعد العناصر التالية[1]:

- مهارات مقدمي الخدمة في عملية الاتصال
- مهارات مقدمي الخدمة في الإصغاء للمستفيدين
-سهولة الاتصال بالرفق عند الضرورة

الفرع الثامن: تفهم العميل. يقصد فهم احتياجات المستفيد من قبل مقدم الخدمة والاهتمام الشخصي به[2]. ويشمل العناصر التالية[3]:

-تفهم احتياجات المستفيدين
-إعطاء الأولوية لاحتياجات ورغبات المستفيدين
-القدرة على تحديد احتياجات المستفيدين

الفرع التاسع: الكفاءة والقدرة (الجدارة).يقصد بهذا البعد تحلي مقدم الخدمة بالمهارات والمعلومات الكافية لتقديم خدمة ذات جودة.[4]

الفرع العاشر: النواحي المادية الملموسة. يشير هذا البعد إلى مظهر التسهيلات المادية والمعدات والعاملين[5]، ويشمل هذا البعد:[6]

-التصميم والتنظيم الداخلي للمرافق العامة
-جاذبية المباني
-ملاءمة مكان تقديم الخدمة
-استخدام المعدات الحديثة والتكنولوجية في تقديم الخدمة
-إظهار الخارجي لمقدمي الخدمات.

1-ثابت عبد الرحمن إدريس، المدخل الحديث في الإدارة العامة، المرجع السابق، ص495.
2-عبد العزيز العنقري، المرجع السابق، ص101.
3- ثابت عبد الرحمن إدريس، المدخل الحديث في الإدارة العامة، المرجع السابق، ص495
4- عبد العزيز العنقري، المرجع السابق، ص100.
5-عوض بدير الحداد، المرجع السابق، ص345.
6- عبد العزيز العنقري، المرجع السابق، ص114

المطلب الرابع: أهداف و أهمية جودة الخدمات

تناولناأهداف جودة الخدمة العمومية (فرع أول) وأهميتها(فرع ثاني)

الفرع الأول: أهداف جودة الخدمة العمومية

يقسم بعض الدراسيين أهداف جودة الخدمات إلى نوعين[1]:

1- أهداف ضبط الجودة: ويتم ذلك عن طريق صياغة معايير تساعد المنظمة على المحافظة على جودة خدماتها.

2- أهداف تحسين الجودة: وذلك عن طريق التقليل من الأخطاء في عمليات تقديم الخدمات العامة لتحقيق رضا أكبر قدر من الزبائن والمستفيدين

وتصنف أهداف جودة الخدمات استنادا إلى النوعين السابقين إلى خمسة (05) فئات هي:

-أهداف الأداء الخارجي للمنظمة الخدمية، ويشمل البيئة الخارجية للمنظمة الخارجية

- أهداف الأداء للخدمات، وتشمل تلبية حاجيات الزبائن

- أهداف العمليات: وتشمل قدرات وفاعلية المنظمات الخدمية

- أهداف الأداء الداخلي، ويشمل فاعلية المنظمة ومدى استجابتها للمتغيرات.

- أهداف تتعلق بأداء العاملين، من حيث تطوير مهاراتهم وتحفيزهم لأداء أفضل.

فضبط الجودة يقصد به العملية التي تهدف إلى استبعاد الخدمات ذات الجودة المتدنية وتعرف أسباب القصور في الأداء والعمل على تصحيحها للوصول إلى مستوى خدمات ذات جودة عالية[2].

ويختلف مفهوم ضبط الجودة عن مفهوم ضمان الجودة، فهذا الأخير يعتبر عملية قبلية تسبق عملية تقديم الخدمات، وتهدف إلى تحقيق جودتها بواسطة معايير محددة مسبقا[3].

1- محمد الصيرفي، إدارة الجودة الشاملة، مؤسسة حورص الدولية للنشر والتوزيع، سلسلة إصدارات التدريب الإداري، ط1، الإسكندرية، 2006، ص25.

2- يوسف حجيم الطائي وآخرون، المرجع السابق، ص ص310-311.

3 -المرجع نفسه، ص311.

فعملية ضبط الجودة تشير إلى أماكن القصور في الأداء، بينما عملية ضمان الجودة تهدف إلى تجنبه وعدم الوقوع فيه.

ويمكن أن نوجز أهداف جودة الخدمات العامة في المرافق العامة في الآتي:[1]

- التحسين الدائم لجودة الخدمات العامة المقدمة.
- إنشاء بيئة تدعم التطوير المستمر المستدام.
- الاستغلال العقلاني للجهد والوقت.
- إشراك جميع العاملين في تحقيق جودة الخدمات.
- إنشاء آليات لقياس الأداء وجودة الخدمات التي تقدمها المرافق العامة.
- ضمان ولاء العملاء.
- زيادة كفاءة المرافق والتمكين للعاملين.
- زيادة كفاءة الشافعية وجذب العملاء.

أما عن مرفق التعليم الذي يعد نموذجاً لمرفق عام فإن أهداف جودة التعليم فيه تتمثل في[2]:

- تطوير أداء العاملين بالمنشآت التعليمية.
- ترسيخ مفهوم الجودة الشاملة في التعليم.
- تحقيق الأداء النوحي في التعليم وترقيته.
- ترقية أداء جميع الفاعلين في العملية التعليمية من طريق المراقبة المستمرة والفاعلة للتعرف على كل خلل في الأداء واتخاذ جميع التدابير الضرورية لتقويمه.
- تركيز الجودة على جميع مكونات النظام التعليمي والذي يشمل المدخلات والعمليات المخرجات.
- القيام بجميع الإجراءات الوقائية التي تعمل على الحد من الوقوع في الأخطاء قبل حدوثها.

---

[1]- هناء محمود القيسي، المرجع السابق، ص74.

[2]- يوسف الطائي وآخرون، المرجع السابق، ص ص 61-62

– العمل على رفع درجة الثقة في مستويات الجودة التي تم تحقيقها والعمل على التحسين المستمر لها.

وتهدف الجودة الشاملة في التعليم إلى [1]:

– فهم احتياجات ورغبات البيئة الخارجية للمؤسسة التعليمية .

–إنتاج خريجي وفقا لمتطلبات الجودة الشاملة مع رفع كفاءة الأداء للخريجين مع مراعاة تقليل التكلفة المالية .

–زيادة المركز التنافسي للمؤسسات التعليمية .

–مسايرة الأنظمة التعليمية للتطور الاقتصادي والتقدم التكنولوجي .

–تكريس مبدأ الجودة في عمليات التخطيط الاستراتيجي للمؤسسات التعليمية.

–القضاء على المعوقات التي تؤدي إلى نقص أداء العاملين .

–تشجيع ودعم المبادرات التي تهدف إلى تجويد العملية التعليمية .

الفرع الثاني: أهمية جودة الخدمة العمومية

يمكن إيجاز أهمية جودة الخدمة في العناصر التالية :

1– تحقيق العوائد المادية

إن تميز خدمات المنظمة بجودة عالية يؤدي من جهة إلى زيادة الطلب والإقبال عليها وبالتالي اكتساب عملاء وزبائن جدد مع الاحتفاظ بالعملاء القدامى[2]، ومن جهة أخرى تؤدي الجودة إلى التقليل من التكلفة ، وذلك نتيجة لتجنب الأخطاء وعمليات الإعادة والتكرار، وبالتالي زيادة الأرباح التي تستفيد منها المنظمة الخدمية[3] .

1 – طارق عبد الرؤوف عامر، إيهاب عيسى المصري، المرجع السابق، ص ص 55–56

[2] -محمد عبد الوهاب العزاوي، إدارة الجودة الشاملة وبناء القدرات المؤسسية، المؤتمر العربي الثالث "إدارة الجودة الشاملة وبناء القدرات المؤسسية"، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، الشارقة الإمارات العربية المتحدة، 2009، ص 208.

3 –محسن علي عطية، الجودة الشاملة والجديد في التدريس، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان 2009،ص 86.

2-الاحتفاظ بولاء العملاء : إن تحقيق المنظمة الخدماتية للجودة في خدماتها ، يؤدي بالضرورة إلى رضا العملاء على الخدمات المقدمة لهم ، وهذا ما ينعكس إيجابا على بقائهم وولائهم لها، وعدم تفكيرهم في البحث عن بديل لها[1].

3- الاحتفاظ بالعاملين:

جودة الخدمة تنعكس كذلك على العاملين ومقدمي الخدمات ، فمتى شعر العاملين بالاهتمام والتقدير من خلال تحسين مستوياتهم وتطويرها، يؤدي إلى تقديم أفضل أداء لديهم وشعورهم بالاستقرار الوظيفي وبالتالي ضمان ولائهم للمنظمة[2] .

فالعديد من الدراسات تشير إلى وجود علاقة طردية بين جودة الخدمات التي تقدمها المرافق العامة ورضا العاملون فيها، هذا الأمر يؤدي إلى تحفيزهم لتقديم أحسن أداء لديهم، وبالتالي ينعكس بالإيجاب على جودة الخدمات التي يقدمونها ورضا العملاء[3].

4- سمعة لمنظمة

ينعكس تقديم المرافق العامة لخدمات ذات جودة عالية إيجابا على سمعتها ، والتي يقصد بها التقييم والمصداقية التي تتمتع بها من قبل مرتفقيها[4] .

ووجب الإشارة إلى ضرورة عدم الخلط بين مفهوم سمعة المنظمة وبعض الجوانب التسويقية كهوية المنظمة وصورتها والعلامة التجارية لها ، وكذا شخصيتها التجارية التجارية، فهذا مفهوم شامل لجميع المفاهيم السابقة الذكر[5] .

---

[1]- محفوظ أحمد جودة، إدارة الجودة الشاملة: مفاهيم وتطبيقات، دار وائل للنشر، الطبعة الرابعة، عمان،2009، ص74.

2- اليعقوبي، سعيد بن لرشد بن حمد ، تقديم جودة الخدمات المقدمة من مديرية القوى العاملة بمنطقة الظاهرة في سلطنة عمان من وجهة نظر المستفيدين، دراسة ميدانية ، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية جامعة آل البيت ، الأردن ، 2005، ص 42

3 - آية مصطفى أحمد ماهر ، تفعيل رضا المواطن في الخدمات العامة ، دار النهضة العربية 2009، ص68

4 - الدليمي عراك عبود عمير وأحمد ضياء الدين صلاح الدين ، انعكاس إدارة علاقات الزبون في تقرير سمعة المنظمة : دراسة استطلاعية كعينة من المصارف العراقية الخاصة في مدينة بغداد ، مجلة جامعة الانبار للعلوم الاقتصادية والإدارية المجلد 9 العدد 19، كلية الاقتصاد جامعة الانبار، 2017 ، ص 225

5 -المرجع نفسه ، ص 226

ويتضمن مفهوم سمعة المنظمة الخدمية الأبعاد التالية [1]:

- جودة الخدمة
- الموثوقية
- الأداء المالي
- المسؤولية الاجتماعية
- جاذبية المنظمة
- المهارات الإبداعية .

5- زيادة التنافسية:

إن جودة خدمات المنظمة يحقق لها خاصية التميز عن بقية المنافسين الذين يقدمون نفس النوع من الخدمات، وبالتالي زيادة تنافسينها بشكل دائم ، كما يمكن للمنظمة الحصول على عائدات وحصص أكبر في السوق مقارنة بمثيلاتها من المنظمات الخدمة [2].

فالهدف الرئيس للمنظمات هو المحافظة على مكانتها ومواجهة المنافسة ، ولا يتسنى لها تحقيق ذلك إلا إذا كانت تتميز بالمرونة وسرعة الاستجابة والتعامل الجيد مع تغير رغبات واحتياجات العملاء [3].

6- حماية العميل: تتمثل أهمية الجودة في هذا المجال في حماية العملاء من الخدمات والمنتجات الرديئة والتي تنعكس سلبا على العملاء والمستهلكين .

فهناك خدمات تتميز بان رداءة نوعيتها لها تأثير مباشر وملحوظ على المستهدفين منها، كما هو الحال في الخدمات الصحية فإذا ما تلقى المريض علاجاًرديئاًقد يؤدي إلى انعكاسات خطيرة تصل أحيانا إلى الموت ، بينما هناك خدمات تأثير رداءتها يظهر على المدى المتوسط والبعيد كما هو الحال في الخدمات التعليمية والجامعية .

---

[1] - المرجع نفسه ، ص 229-230.

2 - أحمد بن عبد الرحمان الشميمري ، جودة الخدمات البريدية في المملكة العربية السعودية ، مجلة الإدارة العامة ، المجلد 41 ، عدد 02 يوليو 2001، ص.272

3- المرجع نفسه، ص 227.

7- **المسؤولية القانونية** : تؤدي جودة الخدمات المقدمة من طرف المرافق العامة إلى تجنب المساءلة القانونية ،حيث أن تأدية الخدمات ذات الجودة العالية في الوقت المناسب يمنع الإدارة من تعويض الأفراد نتيجة لتقصيرها في أداء عملها ، حيث إنه كما هو معلوم فإنه يترتب عنه مسؤولية للإدارة نتيجة امتناعها عن القيام بعمل يلزمها به القانون ، إذا نجم عن هذا الامتناع ضرر للأفراد [1].

فمسؤولية المرفق العام تتعقد على أساس الخطأ في الحالات التالية:

- أداء المرفق لخدماته على وجه سيئ وهو في حالة أداء المرفق لخدماته بشكل خاطئ أو لسوء تنظيمه [2].

- عدم أداء المرفق للخدمة المطلوبة منه.

- تباطأ المرفق في أداء الخدمة : وذلك في حالة أن المرفق العام تباطأ في أداء الخدمات أكثر من الوقت المعقول [3].

ففي جميع الحالات التي تم الإشارة إليها ، فالمرفق العام مطالب بدفع التعويض للأفراد ، فقد حكم مجلس الدولة الفرنسي في شأن انعقاد مسؤولية الدولة عن التأخير غير المبرر في الفصل في الدعاوي القضائية .

وملخص الحكم أن السيد بيار (pierre) رفع دعوى قضائية أمام المحكمة الإدارية بباريس مطالبا بالتعويض عن طول مدة الفصل في القضية التي كان قد رفعها أمام المحكمة الإدارية يفر بباريس ضد الدولة وشركة ليموزين (la limousine) حيث استغرق الفصل في القضية 7سنوات و6 أشهر ، فأصدرت المحكمة الإدارية برفض دعوى

1 -الزريجاوي مجيد ، ضمانات مبدأ سير المرفق العام ، رسالة ماجستير ، كلية القانون جامعة بابل، العراق 2004 ، ص 17، نقلا عن شكران قاسم ناصر سليمان الدغمي، المبادئ الجديدة التي تحكم المرافق العامة، أطروحة دكتوراه في فلسفة القانون العام، كلية الدراسات العليا، الجامعة الأردنية، ص41

2 - كفيف الحسن ، النظام القانوني للمسؤولية الإدارية على أساس الخطأ ، دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع ، الجزائر ، 2014، ص107

3 -سليمان محمد الطماوي ، القضاء الإداري - الكتاب الثاني- قضاء التعويض وطرق الطعن في الأحكام " دراسة مقارنة")، ط1، دار الفكر العربي القاهرة 1986، ص 153.

التعويض، فقام المدعي باستئناف الحكم أمام المحكمة الإدارية الإستئنافية بباريس ، والتي قضت بإلغاء حكم المحكمة الإدارية ، وتعويض السيد (بيار) بمبلغ قدره ثلاثين ألف فرنك فرنسي 30000 فرنك فرنسي نتيجة الصرر لذلك قام وزير العدل بالطعن في الحكم أمام مجلس الدولة الفرنسي ، هذا الأخير رفض الطعن بالاستئناف، استنادا إلى الاتفاقية الأوروبية لحقوق الإنسان والتي تعتبر العدالة الناجزة أحد الحقوق الأساسية للمتقاضين[1].

المبحث الثاني: التأصيل القانوني لمبدأ الجودة

بهدف الإحاطة بهذا المبحث تطرقنا إلى تأصيله في الاتفاقيات الدولية والإقليمية والتشريع المقارن (مطلب أول) ثم تناولنا أساسه القانوني في المنظومة القانونية الجزائرية (مطلب ثان)

المطلب الأول: التأصيل القانوني لمبدأ الجودة في الاتفاقيات الدولية والتشريع المقارن

تناولنا نشأة مبدأ الجودة في الاتفاقيات المكونة للمجموعة الأوربية (فرع أول) ثم عرجنا على أساس هذا المبدأ في بعض التشريعات المقارنة على غرار المشرع المغربي والمشرع المصري (فرع ثان).

الفرع الأول: نشأة مبدأ الجودة في الاتفاقيات الدولية

لقد كان للتطورات الاجتماعية والاقتصادية والمؤسساتية التي شهدتها الدول الأوربية الأثر البالغ على المرافق العامة، فقد فرضت على هذه الأخيرة التطور سواء من حيث نشأتها آو هويتها، وقد كان من أهم هذه العوامل قوانين الاتحاد الأوربي.[2]

فقد كان لإنشاء المجموعة الأوربية (الاتحاد الأوربي) نتيجة لعدة اتفاقيات بدءًا من اتفاقية لندن 1949 واتفاقية روما 1997 ثم اتفاقية ماسترخت التي أنشأت الاتحاد الأوربي

1 – عبد المحسن احمد شيحة ، حكم مجلس الدولة في شان انعقاد مسؤولية الدولة عن التأخير غير المبرر عن الفصل في الدعاوي القضائية، المستحدث في قضاء مجلس الدولة الفرنسي، العدد الأول سبتمبر 2017، ص ص 20-25.

2–lionel gastine. Quel avenir pour les services publics ?p11

https://www.millenaire3.com/ressources/quel-avenir-pour-les-services-publics.

والتي دخلت حيز التنفيذ في أول نوفمبر 1993، وقد تضمنت هذه الأخيرة مفاهيم المواطنة الأوروبية وحرية تنقل الأشخاص ورؤوس الأموال.[1]

وبالتالي فقد تأثرت مواضيع القانون الإداري بالقواعد القانونية المستحدثة التي فرضها الاتحاد الأوربي على جميع الدول الأعضاء، والمتمثلة أساسا في مبادئ المنافسة الحرة ومنع الاحتكار[2].

غير أن هذه المبادئ لَقِيت معارضة من قبل بغض الدول الأعضاء، وخاصة فرنسا وذلك نتيجة أن القانون الإداري الفرنسي وقانون الاتحاد الأوربي لا تحكمهما نفس المبادئ، فالقانون الإداري الفرنسي ينطلق من اعتبار أن السلطة العامة هي أساس للتضامن والحريات العامة، وهي بالتالي توفق بين متطلبات الخدمة العمومية وحرية التجارة والصناعة، بينما قي المقابل فقانون الاتحاد الأوربي يرتكز على مبادئ حرية تنقل الأشخاص والممتلكات، فقد تبنى هذا الأخير مقاربة قطاعية تعتمد على الخدمات المقدمة للفرد واعتبار المنافسة أساسا لتحقيق الازدهار والرفاهية و لا يرى ضرورة وجود علاقة بين التزام الخدمة العمومية وامتياز و تدخل السلطة العامة.[3]

فقد تجاهلت قوانين الاتحاد الأوربي فكرة المرفق العام والذي يُعَدُّ أساس القانون الإداري الفرنسي، وهذا مما أدى بمجلس الدولة الفرنسي إلى معارضتها.[4]

وعلية " فقد أدى رفض معاهدة إنشاء الاتحاد الأوربي من طرف أوربا ودول جنوب أوربا في خريف 2003 إلى البحث عن أحسن السبل للتوفيق بين المنافسة التي تعد المبدأ الأساسي للخدمة الشاملة وبين المصلحة العامة التي تشكل أساس المرفق العام."[5]

---

[1]– ماهر علاوي الجبوري، نوعية الخدمة أو جودة خدمة المرفق العام المبدأ الرابع (الجديد) من المبادئ التي تحكم المرافق العامة،مجلة كلية الحقوق, جامعة النهرين, المجلد 17 العدد03 سنة 2015, ص 375.

[2]–المرجع نفسه، ص ص 376–377

[3]–Lione lgastine,opcit, p8.

[4]– ماهر علاوي الجبوري، المرجع السابق، ص 377.

[5] – maximume tourbe,service public versus service universel: une controverse infondée ? revue critique internationale n°24.juillet 2004. pp 21–22

وقد كان نتيجة ذلك مرونة موقف مجلس الدولة الفرنسي مقابل اعتراف القانون الأوربي بالمرفق العام، وكان نتيجة لهذا التوافق ظهور مفهوم المرفق العالمي وفق القانون الإداري الأوربي وقبول مجلس الدولة الفرنسي بهذا المفهوم، وبالتالي فقد تم التحول بين التمييز بين المرافق بين مرافق إدارية ومرافق اقتصادية إلى التمييز بين مرفق عام ذو منفعة اقتصادية ومرفق عام ذو نفع غير اقتصادي[1].

هذا التقارب بين القانون الأوربي والقانون الإداري الفرنسي أدىإلى ظهور مبادئ جديدة تحكم عمل وسير المرافق العامة وأهمها مبدأ الجودة، فقد أعطى القانون الأوربيلهذاالأخيرأهمية ومضمونا قانونيا، وألزم جميع الدول الأعضاء في الاتحاد الأوربي بضرورة أن تقدم مرافقها العامة خدمة ذات جودة ونوعية.[2]

ورغم هذه المستجدات إلا أن جانب من الفقهاء من يرى أن مفهوم الجودة لم يرقى بعد إلى مصاف المبادئ التي تحكم عمل المرافق العامة.[3] فهو في نظرهم مفهوم غير محدد وواسع ويختلف حسب طبيعة نشاط كل مرفق عمومي ويبقى خاضع لقناعة وحسن نية مسيري المرافق العامة[4]، فمفهوم الجودة يعد حسب نظرهم عبارة عن فلسفة توجه سياسة تحديث المرافق العامة وتلزم بالاستجابة لحاجيات المرتفقين.[5]

غير انه في المقابل هناك بعض الباحثين (لوسي كلوزال) يرون أن مبدأ الجودة بإمكانه سد الثغرات في المبادئ التقليدية، وذلك باعتباره يجيب على إشكاليات جديدة في نشاط المرافق العامة.[6] فوفقا لها فقد كرس قانون الاتحادي الأوربي مبدأ الجودة في مصاف

---

[1]– ماهر علاوي الجبوري، المرجع السابق، ص 377.

2- المرجع نفسهصص 377–378.

[3] -virginie donier،op cit.

[4]- ماهر علاوي الجبوري، المرجع السابق، ص 378.

[5]-virginie donier،opcit.

6–Ibid

المبادئ القانونية، وذلك في مضمون مفهوم الخدمة ذات المنفعة العامة (SIG) والخدمة الشاملة(service universel) و ألزم به جميع الدول الأعضاء.[1]

الفرع الثاني: مبدأ الجودة في التشريعات المقارنة

لقد كرست بعض المنظومات القانونية مبدأ الجودة في دساتيرها واعتبرته مبدأ جديد يحكم سير المرافق العامة والخدمة العمومية،على غرار المؤسس الدستوري المغربي وكذا المؤسس الدستوري المصري.

فالدستور المغربي لسنة 2011[2]، أشار صراحة لمبدأ الجودة، وذلك في المادة (145)[3] التي نصت على انه "يتم تنظيم المرافق العمومية على أساس المساواة بين المواطنات والمواطنين في الولوج إليها، والإنصاف في تغطية التراب الوطني والاستمرارية في أداء الخدمات، وتخضع المرافق العمومية لمعايير الجودة والشفافية والمحاسبة والمسؤولية، وتخضع في تسييرها للمبادئ والقيم الديمقراطية التي اقرها الدستور." فهذه المادة قد تبنت صراحة مبدأ الجودة بوصفه مبدأً يحكم عمل وتنظيم المرافق العامة و أعطته قيمة دستورية وهذا ما يكرس هذا المبدأ كمبدأ من المبادئ الحديثة التي تحكم عمل المرافق العامة.

أما المؤسس الدستوري المصري فقد أشار في المادة (18)[4] من الدستور المصري 2014 لمقاربة الجودة حيث نصت على أن " لكل مواطن الحق في الصحة وفي الرعاية الصحية المتكاملة وفقا لمعايير الجودة...". أما المادة(19)[5] من نفس الدستور السابق الذكر الذكر فقد أشارت على أن الدولة توفر التعليم وفقا لمعايير الجودة العالمية. وفي نفس السياق

---

1. - Lucie cluzel Metayer, le service public et l'exigence de qualité.dalloz 2006.p421.

2- ظهيرشريف رقم 1.11.91صادر في 29 يوليو 2011 بتنفيذ نص الدستور الصادر في الجريدة الرسمية عدد 5964 مكرر بتاريخ 30 يوليو 2011.

3- المادة 145 من الدستور المغربي 2011 السابق الذكر.

4- المادة 18 من الدستور المصري 2014،على الموقع الالكتروني
https://www.constituteproject.org/constitution/Egypt_2014.pdf?lang=ar تاريخ الاطلاع 2020/03/21

5- المادة 19 من الدستور المصري 2014، السابق الذكر.

فقد نصت المادة (20)[1] على أن الدولة تشجع التعليم الفني والتقني والتدريب المهني وفقا لمعايير الجودة العالمية. أما المادة (21)[2] فتؤكد على أن الدولة توفر التعليم الجامعي وفقا لمعايير الجودة العالمية . كما تلتزم بضمان جودة التعليم في الجامعات الخاصة و الأهلية والتزامها بمعايير الجودة العالمية. أما المادة (23)[3] من الدستور المصري لسنة2014 فقد أكدت على أن الدولة تكفل تنمية الكفاءات العلمية لأعضاء هيئة التدريس بما يضمن جودة التعليم.

ومن خلال المواد المشار إليها سابقا فانه يمكن استخلاص أن المشرع المصري قد تبني مقاربة الجودة في المرافق العامة للصحة والتربية و التعليم.

المطلب الثاني: التبني التدريجي لمبدأ الجودة في المنظومة القانونية الجزائرية

تناولنا في هذا المطلب مبدأ الجودة في التشريع الأساسي(فرع أول) وكذا تأصيل هذا المبدأ في القانون(فرع ثان).

الفرع الأول:مبدأ الجودة في التشريع الأساسي

إن المتفحص لمختلف مواد الدساتير السابقة للدستور الجزائري الحالي فانه لا توجد أي مادة تنص على مفهوم آو مبدأ الجودة في الخدمة العمومية، غير أن التعديل الدستوري الأخير لسنة 2020 [4]فقد نصت بعض مواده على مفهوم ومقاربة الجودة في المرافق العامة.

فقد نصت المادة (65) منه على أن الحق في التربية والتعليم مضمونان وتسهر الدولة باستمرار على تحسين جودتهما.

1- المادة 20من الدستور المصري 2014، السابق الذكر.

2- المادة21 من الدستور المصري 2014، السابق الذكر.

3- المادة 23من الدستور المصري 2014، السابق الذكر.

4- الدستورالجزائري 2020،السابق الذكر.

فهذه المادة قد كرست صراحة مقاربة الجودة في المرفق العام للتربية والتعليم، وقد خصصت لمرفق بعينه ولم تشمل جميع المرافق العامة. وهو نفس ما ذهب إليه المؤسس الدستوري المصري في المادة (18)[1] كما سبق الإشارة إليه .

وقد حدد المؤسس الدستوري الجزائري المبادئ التي تحكم عمل وسير المرافق العامة فقد نصت المادة (27)[2] من دستور 2020 على انه " تضمن المرافق العامة لكل مرتفق التساوي في الحصول على الخدمات وبدون تمييز.

تقوم المرافق العامة على مبادئ الاستمرارية والتكيف المستمر والتغطية المنصفة للتراب الوطني وعند الاقتضاء ضمان حد أدني من الخدمة."

فهذه المادة أشارت إلى المبادئ التي تحكم سير المرافق العامة، فهي تشمل المبادئ التقليدية المتمثلة في مبدأ المساواة ومبدأ الاستمرارية في تقديم الخدمات ومبدأ التكيف، بالإضافة إلى مبادئ جديدة وهي مبدأ التغطية الكاملة للتراب الوطني ومبدأ ضمان حد أدني من الخدمة، فهذان المبدآن يعدان من أهم مبادئ الخدمة الشاملة.

وخلاصة لما سبق يمكن القول إن المؤسس الدستوري الجزائري قد تبنى مبادئ الخدمة الشاملة* في المبادئ التي تحكم عمل وتنظيم المرافق العامةإضافةإلى المبادئ التقليدية، حيث إن من أهم مبادئ الخدمة الشاملة هو مبدأ الجودة والنوعية.

وعليه فالمؤسس الدستوري الجزائري قد تبنى مبدأ الجودة ضمنيا بوصفه مبدأ من المبادئ التي تحكم عمل وسير المرافق العامة كما تبناه صراحة في بعض المرافق كمرفق التعليم ولم يعمم ذلك على جميع المرافق العامة.

1- المادة 18 من الدستور 2020،السابق الذكر.

2-المادة 27 من دستور 2020،السابق الذكر.

* سنتناول مفهوم الخدمة الشاملة في المطلب الموالي من هذا المبحث

حيث كان الأجدر بالمؤسس الدستوري أن ينص على مبدأ الجودة بصريح العبارة في مواد الدستور أسوة بما ذهب إليه الدستور المغربي لسنة 2011[1]، كما سبق الإشارة إليه سابقا.

الفرع الثاني:مبدأ الجودة في القانون

سنتناول الأساس القانوني لمبدأ الجودة في القانون من خلال تأصيله في المرافق الإدارية والمرافق الاقتصادية.

أولا : الأساس القانوني لمبدأ الجودة في المرافق الإدارية

1- مبدأ الجودة في المرسوم 88/ 131

يعتبر هذا المرسوم من أول واهم النصوص القانونية التي كرست مفهوم الجودة كمعيار لتحسين العلاقة بين الإدارة والمواطن[2].

فقد أشارت المادة السادسة(06) منه أن الإدارة تسهر دائما على تكييف مهامها وهياكلها مع احتياجات المواطنين وان تضع تحت تصرفهم خدمة جيدة .

فقد كرست هذه المادة مقاربة الجودة في الخدمات العامة التي تقدم للمواطنين وربطته بمبدأ التكيف والتعديل الذي يعد من أهم المبادئ التقليدية التي تحكم سير وعمل المرافق العامة[3].

وكما نصت المادة(21)[4] من نفس المرسوم أنه يجب على الإدارة تحسين نوعية خدماتها باستمرار وتحسين صورتها العامة باعتبارها تعبيرا عن السلطة العامة.

---

[1]- ظهير شريف رقم 1.11.91صادر في 29 يوليو 2011 بتنفيذ نص الدستور الصادر في الجريدة الرسمية عدد 5964 مكرر بتاريخ 30 يوليو 2011.

[2]- ظريفي نادية، جودة الخدمة العمومية، المرجع السابق، ص 136.

3-المرجع نفسه، ص 137.

4 - المادة 21من المرسوم 88- 131، السابق الذكر.

كما خصص القسم الرابع من المرسوم والذي جاء بعنوان التحسين الدائم لنوعية الخدمة أهم الإجراءات التي تقع على عاتق الإدارة بهدف التحسين الدائم لنوعيه خدماتها والتي أهمها.

– تبسيط الإجراءات عن طريق إعداد مطبوعات واستمارات بسيطة مختصرة ومفهومة وجذابة الشكل[1].

–تقليص الوثائق واختصارها[2].

– التنسيق بين الإدارة والمصالح والهيئات التي لها علاقة بتأدية الخدمة[3].

–التزام الإدارة بالتحديد الدقيق للوثائق وإعلام المواطن بجميع الوسائل الملائمة[4].

– انتهاج أحسن طرق التنظيم والتسيير بهدف التسليم الفوري للملفات والوثائق[5].

– تسهيل وصول المواطنين للخدمات العامة عن طريق التحديد الدقيق لمواقيت عمل المرافق العامة و تجنيب المرتفقين التنقلات غير المفيدة وغير الضرورية[6].

فالمرسوم (88 /131) قد كرس مبدأ مقاربة الجودة في الخدمة العمومية، ويعد نقلة نوعية في القانون الإداري[7]، ومن أهم النصوص القانونية التي شكلت الأساس القانوني لمبدأ الجودة، وذلك على الرغم من عدم صدور النصوص التنظيمية المفسرة له، فقد أكدت المادة (41)[8] منه' على أن كل وزير يوضح في إطار التنظيم المعمول به الكيفيات الخاصة بتنفيذ التدابير الواردة،فيه فقد صدرت ثلاث نصوص تنظيمية وهي القرار (88/9/4)[9] المتعلق

1– المادة 21من المرسوم 88–131 ، السابق الذكر.

2– المادة 22 من المرسوم 88– 131، السابق الذكر.

3 – المادة 23 من المرسوم 88 131، السابق الذكر.

4– المادة 24 من المرسوم 88 131، السابق الذكر.

5– المادة 25 من المرسوم 88 131، السابق الذكر.

6– المادة28 من المرسوم 88 131، السابق الذكر.

[7] –ظريفي نادية،جودة الخدمة العمومية، المرجع السابق، ص138.

[8]– المادة 41 من المرسوم 88– 131، السابق الذكر.

[9] –قرار 88/9/4 تيسير مراسلة المصالح المحلية وعلاقتها مع المواطنين، ج ر عدد 39 الصادرة بتاريخ 28 سبتمبر 1988.

بتسيير مراسلة المصالح المحلية وعلاقاتها مع المواطنين، وكذا القرار(88/9/4)[1] المحدد لشروط استقبال المواطنين في مصالح الولايات والبلدية والقرار المتعلق بشهادة الإقامة والإيواء.

وعلى الرغم من أهمية هذا المرسوم باعتباره من أهم النصوص القانونية التي تبنت مبدأ الجودة كمبدأ يحكم سير المرافق العامة عامة،غير أنه ما يعاب على المشرع الجزائري انه أصدر هذا النص القانوني في شكل مرسوم حيث كان من الأجدر بالمشرع أن يصدره في صورة قانون وذلك حتى يتمتع بقيمة قانونية اكبر.

"فبالرغم من هشاشة القيمة المعيارية لهذا النص القانوني كون أن المرسوم يعد نص تنظيمي يأتي في درجة اقل من النص التشريعي ضمن هرم النصوص القانونية إلا أن هذا المرسوم يستمد قوته بكونه يجد مصدره في الدستور مباشرة فاستند في تأشيرته على المواد 111/ 10, 114, 152 من دستور 1976 وهو بذلك يشترك مع القانون في إنشاء القواعد القانونية[2]"

2-الميثاق الإفريقي لقيم ومبادئ الخدمة العامة

يعد هذا الميثاق من أهم الأسس القانونية لمبدأ الجودة في الخدمة القانونية في المنظومة القانونية الجزائرية وقد صادقت عليه الجزائر بموجب الرسوم الرئاسي رقم (12-415)[3]، حيث أن المادة الثانية(02) من نفس الميثاق أشارت إلى أهم أهدافه وهي ضمان توفير خدمات ذات نوعية ومبتكرة تلبي احتياجات جميع المستخدمين وكذا تعزيز القيم الأخلاقية وضمان الشفافية.

---

[1]- قرار 88/9/4شروط استقبال المواطنين في مصالح الولاية والبلدية، ج ر عدد 39 الصادرة بتاريخ 28 سبتمبر 1988

[2] - ظريفي نادية و حاج جاب الله أمال، الآليات القانونية والمؤسساتية لترقية العلاقة بين الإدارة والمواطن في الجزائر، مجلة الاجتهاد القضائي مجلد 12 عدد 01، مخبر اثر الاجتهاد القضائي على حركة التشريع ، جامعة محمد خيضر بسكرة مارس2019 ، ص 84.

3- مرسوم رئاسي رقم 12-415 مؤرخ في 11 ديسمبر 2012، السابق الذكر.

أما المادة الثالثة(03) فقد حددت المبادئ التي تحكم الخدمة العامة وهي[1]:

- المساواة بين مستخدمين الخدمة العامة جميع أشكال التمييز.
- استمرارية الخدمات العامة.
- تكييف الخدمات العامة.
- المهنية والأخلاق في الخدمات العامة.
- مبدأ الحياد والإنصاف والاحترام المشروعية.
- تعزيز وحماية حقوق مستخدمي الخدمة العامة و أعوانها.
- تكريس ثقافة المساءلة والنزاهة الشفافية.
- الاستخدام الفعال للموارد

فعلى الرغم من عدم ذكره مبدأ الجودة صراحة إلا أن الميثاق ذكر ما يدل عليه، حيث أن المهنية والأخلاق في الخدمة العامة، وكذا الاستخدام الفعال والفعلي للموارد، وتعزيز شفافية المساءلة والنزاهة كلها تصب في مفهوم واحد وتؤدي إليه، وهو الجودة والنوعية في الخدمة العامة.

كما أن المادة السابقة الذكر أشارت إلى أن تعزيز وحماية حقوق مستخدمي الخدمة العامة وأعوانها يعد من مبادئ الخدمة العامة،وباستقراء الفصل الثاني من الميثاق والذي تضمن واجبات الخدمة العامة والتي تتمثل في احترام مبدأ الشرعية والوصول إلى الخدمة العامة، وكذا توفير خدمات فعالة وذات جودة وتحديث الخدمة العامة،وبالتالي فيمكن اعتبار أن مبدأ الجودة يعد مبدأ من مبادئ الخدمة العامة.

وعليه يمكن أن نستخلص أن الميثاق الإفريقي للخدمة العامة، قد تبني مبدأ الجودة على أنه من المبادئ الحديثة التي تحكم سير وعمل المرافق العامة ،وبالتالي فان الميثاق السابق الذكر يعد من أهم الأسس القانونية لتبني مبدأ الجودة في المنظومة القانونية الجزائرية.

1- المادة 3منالمرسومالرئاسي رقم 12-415، السابق الذكر.

كما أشار الميثاق الإفريقي للخدمة العامة إلى الشروط والمميزات التي يجب توافرها في الخدمة العامة حتى يتم تجسيد مقاربة الجودة فيها وهي:

1- تقديم خدمات تتميز بالجودة عن طريق [1]:

- الالتزام من طرف مقدم الخدمة بالفعالية والفعلية والاقتصاد في تقديمها.
- وضع آليات لراصد وتقييم أداء الخدمة العامة.
- احترام أجال تقديم الخدمة العامة.
- التكيف المستمر لضمان تلبيه احتياجات ورغبات المرتفقين.

2- سهوله الوصول إلى الخدمة ألعامة، ويتجسد ب[2]:

- تنظيم المرافق العامة بما يتناسب وسهولة وصول المرفقين إليها وحصولهم على خدماتها.
- ضمان مشاركة جميع الفاعلين في تخطيط الخدمات وتقديمها.

4-تحديث الخدمات العامة و الإدارة العامة وذلك بواسطة[3]:

- إدخال نظم وإجراءات حديثة في تقديم الخدمات العامة.
- استخدام التكنولوجيا الحديثة لتحسين نوعية الخدمة العامة.
- تبسيط الإجراءات وتخفيف الشكليات.

2- المرسوم التنفيذي رقم13. 381 الذي يحدد صلاحيات الوزير المنتدب المكلف بإصلاح الخدمة العمومية

أشارت المادة الثانية من المرسوم السابق مهام الوزير المكلف بإصلاح الخدمة العمومية وعددها في المهام التالية[4]:

- دراسة وتقييم تنظيم الخدمة العمومية وسيرها.

---

[1]- المادة 7 من المرسوم الرئاسي رقم 12-415 السابق الذكر.

[2]- المادة 5 من المرسوم الرئاسي رقم 12-415، السابق الذكر.

[3]- المادة 8 من المرسوم الرئاسي رقم 12-415، السابق الذكر.

[4]- المادة02 من المرسوم التنفيذي رقم 13-381، مؤرخ في 19 نوفمبر 2013 يحدد صلاحيات الوزير المنتدب لدى الوزير الأول المكلف بإصلاح الخدمة العمومية، ج ر عدد 59 الصادرة بتاريخ 20 نوفمبر 2013.

- اقتراح كل تدبير بهدف تحسين أداء الخدمة العمومية.
- دراسة واقتراح كل تدبير بهدف إلى تسهيل الاستفادة من الخدمات العمومية.
- دراسة واقتراح كل تدبير بهدف تثمين وتحسين مردود المرفق العام وترقيته.
- ترقيه الإعمال الموجهة لتحسين نوعية الخدمة العمومية.
- تنسيق أعمال تبسيط الإجراءات اللازمة وتخفيفها.
- تطوير الإدارة الالكترونية.
- تحسين ظروف عمل مقدمي الخدمات.
- تكريس المهنية والأخلاقيات.
- تقييم أداء وخدمات المرفق العام.
- اشتراك جميع الفاعلين في تحسين الخدمة العمومية.

ومن خلال تحليل مهام وصلاحية الوزير المكلف بإصلاح الخدمات العمومية، فإنها تهدف بصورة أساسية إلى تكريس مقاربة الجودة في خدمات المرفق العام، باعتبارها الهدف الأسمى المراد الوصول إليه، وذلك من خلال اتخاذ جميع الإجراءات والمبادرات التي تهدف إلى تحسين أداء الخدمة العمومية وتحسين مرودية وفاعلية المرافق العامة وترقيتها،بالإضافة إلى انتهاج جميع الآليات والاستجابة للشروط والمتطلبات تؤدي إلى تجويد خدمات المرفق العام كتبسيط الإجراءات وتسهيل الوصول إلى خدمات المرفق العام والشفافية في أداء الخدمات، وكذا التقييم الدائم لأداء المرفق العام و تكريس مبدأ المساءلة والمهنية والأخلاقية في عمل مرافق العامة، بالإضافة إلى انتهاج آليات ووسائل تكنولوجية حديثة تسهم في زيادة فعاليات تنظيم سير وعمل المرافق العامة من خلال انتهاج الإدارة الالكترونية وتعميمها تدريجيا لتحل محل الإدارة التقليدية للمرافق العامة.

مما سبق يمكن لنا أن نستخلص أن المرافق العامة لم تعد وسيلة لتقديم خدمات عمومية للمرتفقين فقط بل أصبحت تهدف إلى أن تكون خدمات ذات نوعية خاضعة لمعايير

الجودة، فالمرتفقين أصبحوا شريك مهم وأساسي، وذلك من خلال تلبية احتياجاتهم ورغباتهم وكذا اشتراكهم في كل جهد يهدف إلى ترقية أداء المرافق العامة وتجويد خدماتها.

4- المرسوم الرئاسي رقم03/16 يتضمن إنشاء المرصد الوطني للمرفق العام

يعد هذا المرصد هيئة استشارية تقع تحت وصاية وزير الداخلية ويهدف أساسا إلى تقييم السياسة الوطنية لترقية وتطوير المرافق العمومية و الإدارة.[1]

فمهام هذا المرصد تتمثل أساسا في:[2]

- اقتراح جميع التدابير الرامية إلى تحسين تنظيم المرافق العامة لتواكب التطوارات الاقتصادية و الاجتماعية والتكنولوجية، وكذا تلبية احتياجات المرتفقين.

- القيام بأعمال التنسيق بين جميع الدوائر الوزارية و الإدارات بهدف ترقية النجاعة و والابتكار في الخدمة العمومية.

-كما يقوم المرصد بمهام تتعلق باستفادة المرتفقين من الخدمة العمومية، فيقوم باقتراح كل تدبير يهدف إلى، ترقية وحماية حقوق المرتفقين، وإعداد دراسات ومؤشرات نهدف إلى تحسين نوعية الخدمة العمومية، وكذا تشجيع مساهمة المرتفقين في تحسين الخدمات التي تقدمها المرافق العامة، إضافة إلى الإسهام في تبسيط الإجراءات الإدارية.[3]

وفي مجال عصرنة المرافق العامة فان المرصد يقوم باقتراح جميع التدابير التي تهدف إلى

تطوير وتعميم استخدام الإدارة الالكترونية،و العمل على تحسين حصول المرتفقين على المعلومات حول خدمات المرافق العامة.[4]

فمن خلال تحليلنا لمهام المرصد الوطني للمرفق العام، فيمكن أن نستخلص انه يهدف أساسا إلى ترقية الخدمة العمومية وتكريس مبدأ الجودة فيها وذلك من خلال المساهمة

---

[1]- المواد(3.2.1) من المرسوم الرئاسي رقم 16/ 03 مؤرخ في 07 يناير 2016 ، يتضمن إنشاء المرصد الوطني للمرفق العام، ج ر عدد 02 المؤرخة في13 يناير 2016.

[2] - المادة (3)من المرسوم الرئاسي رقم 16/ 03 السابق الذكر.

[3] - المادة 4 من المرسوم الرئاسي رقم 16/ 03 السابق الذكر.

[4]- المادة 5 من المرسوم الرئاسي رقم 16/ 03 السابق الذكر.

في كل تدبير يهدف إلى تبسيط الإجراءات الإدارية وتعميم استخدام الإدارة الالكترونية والشفافية وكذا أخلقة و أنسنة العلاقة بين المرتفقين والمرافق العامة.

كما يقوم المرصد بالمساهمة في أخلقة المرافق العامة، وذلك من خلال اتخاذ كل تدبير يهدف إلى، تحسين ظروف مستخدمي المرفق العام وتعزيز الثقة بينهم وبين المرتفقين وكذا ترقية القيم الأخلاقية لديهم.[1]

ثانيا : مبدأ الجودة في المرافق الاقتصادية (الشبكية)

يقصد بالمرافق الشبكية تلك المرافق التي تعتمد في عملية تقديمها للخدمة العمومية على شبكة.[2]

1-مبدأ الجودة في قطاع البريد

كرس القانون رقم(03/2000)[3] المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية مقاربة الجودة في خدمات البريد، حيث ذكر إنها تهدف إلى تطوير خدمات البريد والمواصلات السلكية اللاسلكية ذات نوعية مع الالتزام بمبدأ الشفافية والموضوعية وعدم التمييز والمنافسة بهدف تحقيق المصلحة العامة.[4]

فتحقيق المصلحة العامة لم يعد يقتصر على تقديم خدمات فقط بل أصبحت مرتبطة بخدمات ذات جودة، فمرفق البريد وحتى يؤدي دوره في تحقيق المصلحة العامة وإشباع رغبات المرتفقين، يجب أن تتميز خدماته بالجودة والنوعية.

كما أن المادة الرابعة(04) من نفس القانون أشارت إلى أن الدولة تسهر على[5]:

- تطبيق معايير إنشاء واستغلال مختلف الخدمات.

1- المادة 6 من المرسوم الرئاسي رقم 16/ 03 السابق الذكر.

2- الطاهر ميمون، لخضر عزي، إشكالية تحرير المرافق العامة ذات التنظيم الشبكي، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، العدد الاقتصادي 25(1) جامعة زيان عاشور الجلفة، 2015، ص81 .

3- قانون رقم 2000-03 المؤرخ في 05 غشت2000 ، يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، ج ر عدد 48 الصادرة بتاريخ 06 غشت 2000.

4 - المادة 01 من القانون رقم 2000 - 03 السابق الذكر

5 - المادة 04 من القانون رقم 2000 - 03 السابق الذكر

- استمرارية الخدمات
- احترام المنافسة.
- توفير خدمات تخضع للأحكام القانونية و التنظيمية للخدمة العامة.

وعليه فيمكننا القول أن القانون رقم (2000- 03) المشار إليه سابقا قد كرس مبدأ الجودة في الخدمة العامة للبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية.

وهو نفس ما ذهب إليه القانون رقم18-04[1] والذي عدل وتمم القانون(2000-03)حيث أنه وفقا للمادة (01) منه فإنه يهدف إلى تحديد الشروط الضرورية لتقديم خدمات ذات جودة ونوعية مضمونة مع الالتزام بمبدأ الشفافية والموضوعية وعدم التمييز والتنافسية.

وما يمكن ملاحظته أن المشرع استخدام مصطلح خدمات ذات جودة ونوعية مضمونة، فقد أضاف كلمة مضمونة مقارنة بالمادة الأولى من القانون (2000- 03) السابق وذلك باعتباره نوعاً من التأكيد على أهمية الجودة في خدمة البريد.

أما المادة الرابعة (04)[2]من القانون18 - 14السابق الذكر، فقد أكدت هي كذلك على التزام الدولة بالاستمرارية والانتظام في الخدمات المقدمة وخضوع هذه الأخيرة للمقتضيات القانونية و التنظيمية للخدمة الشاملة.

وعليه فيمكن القول إن القانون رقم (18- 04) قد كرس كسابقه مبدأ الجودة في الخدمات البريد.

أما المرسوم التنفيذي رقم (17- 106)[3] الذي يحدد مضمون الخدمة للبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية فهو كذلك أكد على مبدأ الجودة، حيث أشارت المادة

[1]- قانون رقم 18-04 المؤرخ في 10 مايو2018 ، يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد والاتصالات الالكترونية، ج ر عدد 27 الصادرة بتاريخ 13 مايو 2018.

[2]- المادة 4 من قانون رقم 18-04 السابق الذكر.

[3]- المرسوم التنفيذي رقم 17-106، مؤرخ في 05 مارس 2017، يحدد مضمون الخدمة للبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والتعريفات المطبقة عليها وكيفية تمويلها، ج ر عدد 16 الصادرة بتاريخ 08مارس 2017، الملغى بموجب المرسوم 18-247 السابق الذكر.

الخامسة(05)[1]منه إلى أن من بين أهداف الخدمة العامة في البريد تحقيق نتائج تتعلق بنوعية الخدمة، بالإضافة إلى استمرارية الخدمة العمومية وديمومتها ومعقولية أسعارها وضمان أمنها.

كما حدد نفس المرسوم السابق صلاحية الوزير المكلف بالبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والمتمثلة في تحديد الأهداف الرئيسية والأولويات لتنمية الخدمة العامة للبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، وتوفير المنشآت اللازمة لتحقيق خدمة عامة بثمن اقل ونوعية أحسن.[2]

أما المرسوم التنفيذي رقم(18- 247)[3] الذي الغي أحكام المرسوم رقم (17-106)السابق الذكر، فقد أكد من خلال المادة الثالثة(03) على أن الخدمة الشاملة للبريد تساهم في ديمومة النشاط البريدي والطابع العام للخدمة البريدية، وكذا استمرارية الخدمة العمومية البريدية، وتحسين الأداءات المالية و الإدارية وتحسين جودة الخدمة البريدية .

و أكد المرسوم التنفيذي رقم (18- 247) الذي يحدد كيفيات تسيير صندوق دعم الخدمة الشاملة للبريد والخدمة الشاملة للاتصالات الالكترونية على ضرورة أن تقوم مؤسسة بريد الجزائر بتقديم الخدمة الشاملة للبريد وفقا للالتزامات المحددة في دفتر الشروط المتعلقة بها وهي[4]:

- المستوى الأدنى للخدمة.
- نوعية الخدمة.
- اجل توصيل البريد.
- شروط نفاد المتعاملين إلى الشبكة البريدية.

[1]–المادة 05 من المرسوم التنفيذي رقم 17–106، السابق الذكر.

[2] – المادة 02 من المرسوم التنفيذي رقم 17–106، السابق الذكر

[3]–المرسوم التنفيذي رقم 18–247، مؤرخ في 09 أكتوبر 2018، يحدد مضمون ونوعية الخدمة الشاملة للبريد والخدمة الشاملة للاتصالات الالكترونية والتعريفات المطبقة عليها وكيفية تمويلها، ج ر عدد 60 الصادرة بتاريخ10 أكتوبر 2018.

[4]– المادة 03 من المرسوم التنفيذي رقم 18–247 السابق الذكر.

- النفاذ إلى الخدمات وتعريفها.
- المقاييس الدنيا لنوعية الخدمة.

وما يعزز ما تم الإشارة إليه سابقا في تبني مقاربة الجودة في خدمات البريد والمواصلات، المرسوم التنفيذي رقم (12- 13) المؤرخ في 03 يناير 2012[1] المتضمن تنظيم الإدارة المركزية لوزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال ، والذي هيكل المديرية العامة للبريد في ثلاث مديريات ، من بينها مديرية التطوير للبريد والخدمات المالية والتي بدورها تتكون من ثلاث مديريات فرعية وهي المديرية الفرعية لتطوير المنشآت والمديرية الفرعية لتامين المنشآت الأساسية والتطبيقات والمديرية الفرعية لتطوير الخدمات، والتي تهدف إلى السهر على تحسين نوعية الخدمة البريدي والمالية البريدية.

كما أن من مهام وصلاحيات وزير البريد والتكنولوجيا الإعلام والاتصال تحديد سياسة الخدمة الشاملة لقطاعه و السهر على استمرارية جودة الخدمات البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، والسهر على حسن أداء الخدمة العمومية ومراقبة المنافسة المشروعة بين مختلف متعاملي قطاع البريد والمواصلات[2].

أما المرسوم تنفيذي رقم(05-174)[3]مؤرخ في 09 ماي 2005 يتضمن الموافقة على رخصة إقامة شبكة عمومية للمواصلات السلكية واللاسلكية، فقد أشارت المادة (15) منه في الفقرة الثانية أن صاحب الرخصة يلتزم برصد وتوفير كل الوسائل لضمان توفير خدمات ذات نوعية مطابقة للمقاييس والمعايير الدولية ويلزم باحترام معايير النوعية الدنيا المحددة في الملحق 2 (نوعية الخدمة).وهذه المعايير تتمثل في :

---

[1]- مرسوم تنفيذي رقم 12-13، مؤرخ في 03 يناير 2012، يتضمن تنظيم الإدارة المركزية في وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال ، ج ر عدد 06 الصادرة بتاريخ12 فبراير 2012.

2- المادة 02 مرسوم تنفيذي رقم 12-12، مؤرخ في 09 يناير 2012، يحدد صلاحيات وزير البريد وتكنولوجيات الإعلام و الاتصال ، ج ر عدد 06 الصادرة بتاريخ12 فبراير 2012

[3]-مرسوم تنفيذي رقم 05-174مؤرخ في 09 ماي 2005 يتضمن الموافقة على رخصة إقامة شبكة عمومية للمواصلات السلكية واللاسلكية واستغلالها وتوفير خدمات هاتفية ثابتة دولية ومابين المدن وفي الحلقة المحلية للجمهور، ج ر عدد 34 الصادرة بتاريخ 11 مايو 2005 .

– توفر الخدمات 99.5 بالمائة من الزمن في سنة واحدة للزبائن.

– طلبات النفاذ إلى الشبكة الدولية ومابين المدن التي لم تلبى لسبب تقني يجب ألا تتعدى ثلاثة(3/)بالمائة من العدد الإجمالي للمشتركين، ولا تتجاوز 1 بالمائة في الحلقة المحلية.

–طلبات النفاذ إلى جميع الشبكات التي لم تلبى لأسباب إدارية أو مالية يجب ألا تتعدى اثنين بالمائة 2/.

– أجل توفير الخدمات يحدد ب 15 يوما من تاريخ إيداع الطلب.

– يتم تصليح الأعطال في أجال محددة فعلى سبيل المثال بالنسبة للشبكة الدولية ومابين المدن، يجب أن يتم في آجال في أقل من 48 ساعة، وذلك ل85 بالمائة من المشتركين وذلك عندما يكون العدد الإجمالي لهم أقل من 100 مشترك، في حالة كان العطل يشمل عددا من المشتركين يتراوح ما بين 100 و 10000 مشترك فيجب تصليحه في أقل من 24 ساعة وذلك ل95 بالمائة من المشتركين المعنيين.

أما في حالة كان عدد المشتركين الذين يشملهم العطل يتراوح ما بين 10000 و100000، فانه يجب تصليحه في اقل من ساعتين ل95/ بالمائة من المعنيين على الأقل.

–نجاعة النداءات الهاتفية يجب أن تبلغ 60 بالمائة في الشبكة المحلية وما بين المدن بما فيه النداءات المشغولة وبدون إجابة، و 55 بالمائة في الشبكة الدولية.

–أخطاء الفواتير يجب ألا تتجاوز 1 بالمائة من عددها الإجمالي.

فما يمكن ملاحظته أن هذا المرسوم قد حدد معايير دقيقة ومحددة لجودة الخدمات الهاتفية كما فرض على صاحب الرخصة جزاءات تتمثل في دفع مبالغ مالية إضافية في حالة إخلاله بمقاييس ومعايير نوعية الخدمة.

3– مبدأ جودة في الخدمة العمومية لتوزيع المياه

اعتبر قانون المياه رقم (12/05)[1] عملية التزويد بالماء الشروب الصناعي وتطهير خدمات عمومية من اختصاص الدولة والبلديات[2]، يتم تفويضها وفقا لمبادئ المنافسة مع التزام المفوض له باحترام محتوى الخدمة وشروط تنفيذها ومعايير نوعية الخدمة[3].

كما ألزمت المادة (112)من نفس القانون كل شخص طبيعي أو معنوي يزود بالماء الاستهلاك البشري بضمان معايير الشرب والنوعيات المحددة وفقا للنظم[4]، و أكد نفس القانون على ضرورة إجراء تحاليل لمراقبة نوعية الماء الموجه للاستهلاك البشري بصورة منتظمة بهدف تحقق من جودته و إعلان نتائج تحليل للجمهور.

فيمكن أن نستخلص مما سبق ذكره أن القانون (12/05) المتعلق بالمياه كرس مفهوم مقاربة الجودة في الخدمة العمومية لتزويد بالماء الشرب، ومما يعزز ذلك أن تحديد أسعار الخدمة العمومية للمياه تأخذ بعين الاعتبار، إضافة إلى الأعباء المالية الناجمة عن استثمار واستغلال وصيانة المنشات، متطلبات تحسين مؤشرات النجاعة ونوعية الخدمة المقدمة للمواطن.[5]

أما المرسوم التنفيذي رقم(08-54)[6] المتضمن المصادقة على دفتر الشروط النموذجية للتسيير بالامتياز الخدمة العمومية للتزود بالماء الشرب، فقد حدد مسؤولية صاحب الامتياز في السير الحسن الخدمة العمومية للتزويد بالماء الشروب[7]، واخضع استغلاله لجملة من الشروط تتمثل في كمية والضغط الكافيين اللتان تؤديان إلى تلبية

---

[1]- قانون رقم05-12 المؤرخ في 04 غشت 2004، يتعلق بالمياه المعدل والمتمم، ج ر عدد 27 الصادرة بتاريخ 13 مايو 2018.

[2]- المادتين(100-101) من القانون05-12 السابق الذكر.

[3]-المادة 105من القانون05-12 السابق الذكر.

[4]- المادة 112 من القانون05-12 السابق الذكر

[5]- المادة 139 من القانون05-12 السابق الذكر

[6]- مرسوم تنفيذي رقم 08-54، مؤرخ في 03 فبراير2008، يتضمن المصادقة على دفتر الشروط النموذجي للتسيير بالامتياز للخدمة العمومية للتزويد بالماء الشروب ونظام الخدمة المتعلق بها، ج ر عدد08 الصادرة بتاريخ في 13 فبراير.2008

[7] - المادة 03من المرسوم التنفيذي 08-54 السابق الذكر.

احتياجات ورغبات المستفيدين، وكذا مطابقة نوعية المياه اللي معايير صلاحية الماء المشروب .

كما ألزم صاحب الامتياز بضمان المراقبة الذاتية لنوعية المياه باستمرار وحملة مسؤولية أي تدهور في نوعية المياه الموزعة[1].

وبالتالي فإن دفتر الشروط قد شدد و أكد على ضرورة توفر عنصر الجودة في خدمة الماء المشروب بما يلبي احتياجات المستفيدين، وأكد على مبدأ الاستمرارية في الخدمة الماء المشروب، باستثناء حالات الانقطاع الخاصة والمتمثلة في حالة القوة القاهرة و الانقطاع الاستعجالي* و الانقطاع الخاص** و التحديد الظرفي لاستعمال الماء***.[2]

وبهدف ضمان مراقبة والتأكد من السير الحسن لخدمة التزود بالماء المشروب، ألزم دفتر الشروط السابق الذكر صاحب الامتياز بإعداد تقريرا تقنيا وماليا، يعد سنويا ويوجه للسلطة صاحبه الامتياز يتضمن هذا التقرير الأحجام الدنيا والقسوة لكمية الماء المنتجة والموزعة ،وكذا عدد المشاركين ونسب نوعية الخدمة ونوعية المياه[3].

وخلاصة لما تمت الإشارة فان المشروع الجزائري من خلال النصوص القانونية المتعلقة بالخدمة العمومية للتزود بالماء الشروب قد كرس مبدأ الجودة والنوعية في الخدمة العمومية للمياه.

---

[1]– المادة 13من المرسوم التنفيذي 08–54 السابق الذكر.

* تعرف وفقا للمادة 25 من المرسوم 08–54 بأنه الانقطاع الذي يتم في حالة عملية إصلاح الشبكة أو أية حوادث تتطلب تدخل فوري.

** يقصد به الانقطاع الذي يتم في حالة القيام بأشغال التدعيم والتحسين والتوسيع أو تجديد التوصيلات.

*** يقصد به التوزيع الدوري لمجمع المشتركين وذلك عندما يفوق الطلب اليومي من المياه الإنتاج اليومي.

[2]– المادة 25من المرسوم التنفيذي 08–54 السابق الذكر.

[3]– المادة 27من المرسوم التنفيذي 08–54 السابق الذكر.

4- مبدأ الجودة في الخدمة العمومية لتوزيع الكهرباء والغاز

5- جعل القانون (01/02)[1] عملية توزيع الغاز والكهرباءنشاطا للمرفق العام يؤدي خدمةعمومية للمواطنين، تتمثل في ضمان التمويل بالكهرباء والغاز عبر كامل التراب الوطني، وذلك وفقا لمعايير وشروط الأمن والجودة والسعر والمحافظة على البيئة.

كما حددت المادة (13)من نفس القانون مقاييس الحصول على رخصة الاستغلال و حددتها في النقاط التالية[2]:

-سلامه وأمن الشبكات.

-الفعالية الطاقوية.

طبيعة مصادر الطاقة الأولية.

-احترام قواعد البيئة.

- القدرات الاقتصادية.

-الالتزام بواجبات المرفق العام في انتظام التموين بالكهرباء ونوعيته.

وعليه مما سبق يمكن أن نستخلص أن المشرع الجزائري، قد كرس مقاربة الجودة والنوعية في الخدمة العمومية للتموين بالكهرباء والغاز، وفي نفس السياق فقد نصت المادة(78)[3] من القانون السابق الذكر،على أن من واجبات المستفيد من امتيازشبكة التوزيع للكهرباء والغاز ضمان جودة الخدمة بالإضافة إلى استغلال وصيانة وتطوير الشبكة والفعالية والأمن وتحقيق التوازن بين الأمن وحماية البيئة.

---

[1]-قانون رقم02-01 المؤرخ في 05 فبراير 2002، يتعلق بالكهرباء وتوزيع الغاز بواسطة القنوات، ج ر عدد 08 الصادرة بتاريخ 06 فبراير 2002.

[2]- المادة 13من القانون 02-01 السابق الذكر.

[3]-المادة 78من القانون 02-01 السابق الذكر.

كما اخضع المشرع نشاط الوكيل التجاري للغاز أو الكهرباء لضرورة احترام واجبات المرفق العام من انتظام التموين وجودته.[1]

كما جعل المشرع من مهام لجنة الضبط لقطاع الكهرباء والغاز اقتراح معايير عامة وخاصة تتعلق بنوعية العرض وخدمة الزبائن[2].

وكخلاصة لما سبق فقد كرس المشرع الجزائري مبدأ الجودة كمبدأ يحكم عمل وسير مرفق الكهرباء والغاز.

4- مبدأ الجودة في الخدمة العمومية للنقل

أكدت المادة (04) من القانون رقم (01-13)[3] المؤرخ في 07 أوت 2001 المتعلق بتوجيه النقل البري وتنظيمه، أن نظام النقل يهدف إلى تلبية احتياجات المستعملين وذلك ضمن شروط التكلفة والوفرة والتسعيرة ونوعية جودة الخدمات وكذا والأمن.

أما المادة (17)[4] فقد أكدت أن رخص ممارسة نشاط نقل الاشخاص والبضائع تخضع لمعايير الامن والتأهيل المهني ونوعية الخدمة.

أما دفتر الشروط المتعلق بتبعات الخدمة العمومية المكلفة بها المؤسسة العمومية للنقل الحضري بمدينة الجزائر وضواحيها، فقد أشارت المادة الثالثة(03) منهأن الخدمة العمومية للنقل تهدف إلى تلبية احتياجات المستعملين وفقا لمعايير الجودة والتكلفة و الأمن[5]، وتقوم الدولة من خلال المصالح المؤهلة قانونا بمراقبة مدى التزام المؤسسة صاحبة

---

[1]-المادة82من القانون 02-01 السابق الذكر.

[2]-المادة 115من القانون 02-01 السابق الذكر.

3-قانونرقم13-01 مؤرخ في 07اوت 2001، المتضمن توجيه النقل البري وتنظيمه،ج ر عدد44، مؤرخة 08 اوت 2001

4- المادة 17 من القانون01-13 السابق الذكر.

5-المادة 3 من دفتر شروط تبعات الخدمة العمومية، مرسوم تنفيذي رقم 03-435 مؤرخ في13 نوفمبر 2003، يتضمن إنشاء المؤسسة العمومية للنقل الحضري في مدينة الجزائر وضواحيها، ج ر،عدد71 المؤرخة في 19 نوفمبر 2003 .

الامتياز بجودة الخدمة المقدمة[1]. وتتكفل المؤسسة صاحبة الامتياز بتحديث وتطوير وسائلها بهدف تلبية احتياجات المستعملين وضمان جودة الخدمة العمومية المقدمة لهم[2].

4- مبدأ الجودة في عقود تفويض المرفق العام

أكدت المادة الثالثة(03)[3]من المرسوم التنفيذي رقم 199/18 المتعلق بتفويض المرفق العام، أن عملية تفويض المرفق العام يجب أن تخضع لمبادئ المساواة والاستمرارية والتكيف مع ضمان معايير الجودة والنجاعة في الخدمة العمومية، فقد أكدت هذه المادة على المبادئ التقليدية التي تحكم عمل وسير المرافق العامة و أضافت إليها مبدأ الجودة و النجاعة وذلك يعد أمر منطقي باعتبار أن الهدف الأساسي من عمليات تفويض المرفق العام هو ضمان تسير أحسن لهذه الأخيرة اعتمادا على إمكانيات وأساليب القطاع الخاص وبالتالي الحصول على أقصى مردودية ونجاعة، وعليه فان المشرع ومن خلال عقود تفويض المرافق العامة والتي تقع على القطاعات الاقتصادية بصفة عامة والشبكية بصفة خاصة كد أكد على مبد الجودة كمبدأ يحكم عمل وسير هذه المرافق العمومية.

المطلب الثالث: الخدمة الشاملة ومبدأ الجودة.

ارتبط مبدأ الجودة بصفة خاصة بمفهوم الخدمة الشاملة، سنتناول نشأة مفهوم الخدمة الشاملة (فرع أول) ثم تعريفها (فرع ثان)

الفرع الأول: أصل مفهوم الخدمة الشاملة

ظهر هذا المصطلح في الولايات المتحدة الأمريكية في قطاع الاتصالات واستعمل لأول مرة من طرف رئيس شركة الأمريكية للهاتف والتلغراف(Aatat) (تيو دور فايل theodore vail)، والذي حاول منذ سنة 1907 استعادة احتكار مؤسسة بال (Belle) والتي انشات من طرف مخترع الهاتف جراهام بال، والتي تعد شركته احد فروعها ثم بعد

1- المادة 9 من دفتر شروط تبعات الخدمة العمومية،السابق الذكر.

2- المادة 10من دفتر شروط تبعات الخدمة العمومية، السابق الذكر.

3- المادة 3 من مرسوم تنفيذي رقم 18-199 مؤرخ في05 غشت 2018 يتعلق بتفويض المرفق العام، ج ر،عدد48 المؤرخة في 05 غشت 2018.

ذلك ظهرت عدة مؤسسات مستقلة منافسة لها في سوق الهاتف واحتكرت نصف المشتركين في الهاتف على مستوى تراب الولايات المتحدة الأمريكية، وعليه قام (تيودور فايل) باستخدام مصطلح الخدمة الشاملة لإبراز أهمية الاحتكار من وجهه نظره في سوق القطاعات الشبكية مرتكزا على مبررات اقتصادية وتجارية.فمن وجهة نظره أن المنافسة وتعدد المتعاملين في قطاع الاتصالات بالرغم من إيجابياته والمتمثلة في زيادة عدد المشتركين إلا انه له سلبيات تتمثل في إنشاء عدة شبكات هاتفية غير متصلة في ما بينها.[1]

فتيودور فايل كان يدعو إلى وجود شبكه هاتفية موحدة منجزة من طرف متعامل اقتصادي واحد[2]

غير أن هذا المفهوم الذي جاء به تيودور للخدمة الشاملة كان لاعتبارات تجارية وكان الهدف منه هو استعادة السيطرة والاحتكار في سوق الهاتف.[3]

وهذا المفهوم يختلف عن مفهومها الحالي والذي ظهر في أوروبا سنه 1987 في الكتاب الأخضر للجنة الأوروبية للاتصالات ثم ظهرت مرة أخرى سنة 1992 في قطاع البريد وذلك في الكتاب الأخضر لسنة 1992.[4]

الفرع الثاني:مفهوم الخدمة الشاملة

يعتبر مفهوم الخدمة الشاملة مفهوم متغير ومتطور فهو يرتبط أساسا بعاملين اثنين وهما القدرة التقنية على توفير الخدمة لجميع السكان من جهة وعلى المعايير والخصائص الأساسية لهذه الخدمة.[5]

---

1 – maximum tourbe.,op cit. p 23 .

2 –ibid .p24

3– فنان نهاد، المفهوم الأوربي للخدمة العامة وتأثيره على المرفق العام في الجزائر، ماجستير في القانون العام ،كلية الحقوق جامعة قسنطينة1، سنة 2013، ص15.

4 –Salim ziani.du Service public a l'obligation de service public. Bibliothèque de droit public.tome285.2015.p169

5–Eric van den Abeele,les service d'intérêt général : Etat du débat européen, courrière hebdomadaire de CRISP n1901–1902 ,CRISP 2005/36, p 09

أولا:تعريف الخدمة الشاملة

أشار بلاغ اللجنة الأوروبية حول الخدمة المنفعة، 1996 أن مفهوم الخدمة الشاملة" يرتكز على توفير للجميع خدمة ذات جودة وبثمن معقول، وتقوم على مبادئ المساواة والشمولية والاستمرارية والتكيف، وكذا السير على خطوط صحيحة تتمثل في الشفافية في التسيير والسعر والتمويل والرقابة من طرف أجهزة مستقلة[1]"

وتعرف الخدمة الشاملة بأنها "مجموعة من الخدمات الدنيا معرفة بنوعية معطاة ومتاحة لجميع المستعملين، مهما كان موقعهم الجغرافي، وعلى أساس شروط خاصة وسعر معقول"[2]

"un ensemble de service minimal définie d'une qualité donnée qui est accessible à tous les utilisateur indépendamment de leur localisation géographique et à la lumière de conditions spécifiques nationales à un prix abordable."

أما الكتاب الأخضر حول خدمات المصلحة العامة فيعرفها في النقطة الخمسين(50) كالتالي"... مفهوم الخدمة الشاملة ينطلق من مجموع متطلبات المصلحة العامة والتي هدفها أن تكون كل خدمة في متناول المستهلكين والمنتفعين على مستوى مجموع إقليم الدول الأعضاء مهما كان موقعهم الجغرافي وبجودة خاصة وبمراعاة الظروف الخاصة لكل دولة وبسعر معقول[3]"

"le notion de service universal Porte sur un d'exigencesdintérit general don't l'objectif est. de veilles à ce que certains services soient mis a la disposition de tous les consummateur et utilisateurs sur la totalité de territoire d'un Etat

---

http : www.cairn.info/Revue-courrier-hebdomadaire-du-crisp-2005-36-page-5.htm

1-Com (96)443 final, communication de la commission européenne du 11 septembre 1996. sur les services de l'intérêt général en Europe.

2-Articl02 .Directive 98/10/CE du Parlement européen et du Conseil du 26 février 1998 concernantl'application de la fourniture d'un réseauouvert (ONP) à la téléphonie vocale et l'établissement d'un service universel des télécommunications dans un environnement concurrentiel.*Journalofficiel n° L 101 du 01/04/1998*.

3- Com (2003)270 final de 21/05/2003,sur livrevertsur les services d'intérêtgénéral.

member indépendamment de leur position géographique . auniveau de qualitéspécifié et .compttenu de circonstances nationals.à un prix abordable"،

أما النقطة (51) من نفس الكتاب الأخضر فتعرف الخدمة الشاملة بأنها " الخدمة الشاملة مفهوم ديناميكي تسهر على أن التزامات المصلحة العامة بعين الاعتبار، التطورات السياسية والاجتماعية والاقتصادية والتكنولوجية، وتسمح إذا اقتضت الضرورة بالتكيف المنتظم الالتزامات مع تطور احتياجات المواطنين"[1]

وعرف الكتاب الأبيض سنه 2004 والمتعلق بالخدمات ذات المنفعة العامة والخدمة الشاملة بأنها "مفهوم أساسي طوره الاتحاد الأوروبي بهدف ضمان الاستفادة من بعض الخدمات المعتبرة أو المقدمة كأساسية ونفرض على مقدمي الخدمة الالتزام باقتراح خدمات محدودة بشروط نوعية والتي من بينها التغطية الإقليمية الكاملة والثمن المعقول"[2]

" فالخدمة الشاملة تهدف إلى وضع في متناول جميع المنتفعين خدمة ادني ذات جودة محددة ومعرفة، وبثمن معقول، وتخضع هذه الخدمة الشاملة لمبادئ الشمولية والمساواة والاستمرارية" [3].

وقد حدد(WouterDevrose) العناصر الأساسية الاربعة التي يجب أن تشملها الخدمة الشاملة[4]، والمتمثلة في: [5]

- مجموعة دنيا من الخدمات الأساسية للحياة الاجتماعية للسكان.
- توفير الخدمة للجميع دون إقصاء بغض النظر عن موقعهم الجغرافي.
- جودة خدمة محدد.

1-Com (2003)270 final de 21/05/2003,sur livre vert sur les services d'intérêt général..

2- Com (2004)374 final, communication de la commission européenne du 12 mai 2004. Sur livre blanc sur les services aintérit général. In

فنان نهاد، المرجع السابق، ص21

3- G-.jGulielmi. et autre .droit du service public.p144 in salim ziani .op cit .p169

4 -Lia caponetti et Barbara Sak,comment définir le service a travers ses différentes facettes, misions et principes ? , Working paper N° 2016/06 ?CIRIEC,2016,p28

5-ibid,p29

- سعر معقول.

أما في المنظومة القانونية الجزائرية فقد كان أول ظهور لمصطلح الخدمة الشاملة في قانون قطاع البريد في القانون(2000-03)[1]المتعلق بالبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية غير أن المشرع الجزائري أطلق مصطلح الخدمة العامة بدلا من الخدمة الشاملة*، حيث انه عرف الخدمة العامة للمواصلات السلكية واللاسلكية في المادة الثامنة (08) من القانون السابق الذكر بأنها "جعل تحت تصرف الجميع القدر الأدنى من الخدمة تتمثل في خدمة هاتفية ذات نوعية خاصة، وكذا بث وإرسال المكالمات المستعجلة وتقديم خدمات استعلامية وكذا دليل هاتفي[2]"

أما الخدمة الشاملة للبريد فعرفها في المادة التاسعة(09) من نفس القانون السابق الذكر بأنها "جعل تحت تصرف الجميع القدر الأدنى من الخدمة يتمثل في خدمة بريدية ذات نوعية ومحتوى خاص موفر من طرف متعامل أو عدة متعاملين بطريقة مستمرة وفي جميع نقاط الإقليم البريدي بسعر معقول[3]"

وكما تمت الإشارة إليه فان المشرع الجزائري في هذا القانون استعمل مصطلح الخدمة العامة بدلا من مصطلح الخدمة الشاملة، وهذا ما تم تداركه لاحقا، حيث أن القانون رقم 18- 04 المحدد للقواعد المتعلقة بالبريد والاتصالات الالكترونية استخدم مصطلح الخدمة الشاملة وعرفها في المادة التاسعة (09) منه كالآتي" الحد الأدنى من الخدمات البريدية

---

[1]-القانون 2000-03 السابق الذكر.

*"... فالمشرع الجزائري استعمل مصطلح الخدمة العامة والصحيح هو استعمال مصطلح الخدمة الشاملة لأنه هو المصطلح الذي يعبر عن الترجمة الصحيحة للمصطلح الانجليزيuniversal service" ورد في
مخلوف باهية، الخدمة الشاملة للموصلات السلكية واللاسلكية في الجزائر المجلة الأكاديمية للبحث القانوني، المجلد 15 العدد01، كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة عبد الرحمان ميرة بجاية2017 ، ص ص 404-405.

[2]- المادة 08 من القانون 2000-03 السابق الذكر.

[3]- المادة 09 من القانون 2000-03 السابق الذكر.

والمالية البريدية القاعدية المعروضة للجمهور وذات جودة محددة وبصفة مستمرة عبره كامل التراب الوطني بأسعار متاحة في ظل احترام مبادئ المساواة والديمومة والشمولية"[1].

أما الخدمة الشاملة الاتصالات الكترونية فعرفها "بأنها الحد الأدنى من الخدمات، بما فيها خدمات ذات قيمة مضافة، تحدد عن طريق التنظيم، ذات نوعية معينة ومتوفرة لجميع السكان على مستوى التراب الوطني بأسعار متاحة"

ثانيا: التمييز بين مفهوم الخدمة الشاملة والمرفق العام

يتميز مفهوم الخدمة الشاملة عن المرفق العمومي في عديد من العناصر:[2]

1- من حيث النشأة يعد المرفق العمومي مفهوم فرنسي النشأة بينما الخدمة الشاملة تعد ظهرت في الدول الأنجلوساكسونية مع تحرير قطاع الاتصالات.

2- من حيث الهدف يعتبر المرفق العام وسيلة لتحقيق المصلحة العامة، وذلك في النشاطات الأساسية التي لا يمكن منحها للخواص أو التي يعجزون عن أدائها، بينما الخدمة الشاملة هدفها الأساسي تحرير المرافق العمومية وبالتالي فهي وسيلة لحماية حقوق المنتفعين من الأشخاص المكلفين بإدارة هذه المرافق، بإلزامهم بتوفير حد ادني من الخدمة وبأسعار معقولة. فالخدمة الشاملة تهدف الى استفادة جميع المواطنين من الخدمة.

3-مفهوم المرفق العام أوسع من الخدمة الشاملة فهو يشمل جميع النشاطات التي تهدف الى تحقيق المصلحة العامة بينما الخدمة الشاملة تقتصر على المرافق الشبكية فقط فهي تعد جزء من المرفق العام.

الفرع الثالث: مبادئ الخدمة الشاملة

تتمثل مبادئ الخدمة الشاملة في نفس المبادئ التي يقوم عليها المرفق العام وهي المبادئ التقليدية الثلاث المساواة والاستمرارية والتكيف والتطور، فوفقالبلاغ اللجنة الأوربية

1- نفس المادة السابقة الذكر.

2- مخلوف باهية، الخدمة الشاملة للموصلات السلكية واللاسلكية في الجزائر، المجلة الأكاديمية للبحث القانوني، المجلد 15 العدد01، كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة عبد الرحمان ميرة بجاية2017 ، ص ص 406-407.

حول الخدمة الشاملة لسنة 1996السابق الذكر، فإن الخدمة الشاملة تقوم على مبادئ المساواة والشمولية والاستمرارية والتكيف وترتكز على توفير الخدمة للجميع تتميز بالجودة والسعر المعقول.

ومنه فان الخدمة الشاملة تقوم على مبادئ، شمولية خدماتها أي أنها تتميز بالتغطية المنصفة لجميع السكان إضافة إلى مبدأ جودة خدماتها ومبدأ الثمن المناسب والمعقول.

وهو نفس ما ذهب إليه المشرع الجزائري. فقد اعتبر طبقا للقانون(01/02)[1] الخدمة الشاملة لتوزيع الكهرباء والغاز نشاطا للمرفق العام وهو ما يعني انه يقوم على نفس مبادئه وهي المبادئ التقليدية المعروفة، غير انه أضاف مبادئ جديدة تتمثل في التغطية المنصفة والشاملة لجميع أنحاء الوطن وفقا لمبادئ ومعايير الأمن والجودة والسعر المعقول والحفاظ على البيئة.

أما المادة التاسعة (9) من القانون(03/2000)[2] المتعلق بالبريد فقد اعتبرت ان المبادئ التي تقوم عليها الخدة الشاملة للبريد تتمثل في، مبدأ توفير حد ادني من الخدمة ومبدأ الجودة محددة ومبدأ الاستمرارية عبر جميع التراب الوطني ومبدأ المساواة والديمومة والشمولية .

[1]–قانون 01/02 السالف الذكر

[2]– قانون رقم 2000–03 السالف الذكر.

الفصل الثاني: قياس جودة الخدمة العمومية ومقتضيات تجسيدها

للحكم على جودة الخدمة العمومية لابد من القيام بعملية قياس وتقييم أداء المرافق العمومية.

فعملية القياس ضرورية لتقييم أداء المرافق وتهدف إلى معرفة مواطن القصور في أدائها بهدف تصحيحها وتحسين جودة الأداء[1].

كما انه لا يمكن أن نتحدث عن جودة للخدمة العمومية مالم تكن تخضع وتستجيب لعدد من الشروط والمقتضيات على غرار الشفافية والسرعة في الأداء وتبسيط الإجراءات.

وعليه تناولنا في هذا الفصل قياس جودة الخدمة العمومية (مبحث أول) وشروط تجسيدها(مبحث ثان)

المبحث الأول: قياس جودة الأداء في المرافق العمومية.

"تحتاج المؤسسات الخدمية إلى أداة تستطيع على أساسها الحكم على فعالية الأنشطة والعمليات اللازمة لتحقيق الأهداف المنشودة والتوصل إلى ما قد يكون هناك من تباين بين النتائج المستهدفة وبين النتائج التي تحققت فعلا وهذه الأداة هي المعيار (Standard)، ومقارنة المحقق بالمستهدف على أساس المعايير المحددة مسبقا هي عملية القياس، فالقياس هو الوجه الثاني لعملية المعايرة"[2].

وقد تناولننا في هذا المبحث قياس وتقييم جودة الأداء (مطلب أول)، ونماذج من مقاييس جودة الخدمة العمومية (مطلب ثان).

المطلب الأول: ماهية قياس وتقييم جودة الأداء المرافق العامة

وفي هذا الصدد اشرنا الى مفهوم قياس الأداء (فرع أول) ثم اشرنا إلى أهداف وأهمية عملية القياس (فرع ثاني)

1- عبدالمحسن محمد توفيق، مفهوم الجودة وصعوبة قياس جودة الخدمات، مجلة الإدارة، مج 37،ع04،اتحاد جمعيات التنمية الإدارية، أبريل 2004، ص 22.

2- نفس المرجع والصفحة السابقين.

الفرع الأول: مفهوم قياس الأداء

يعرف الدكتور مخيمر قياس الأداء بأنه: "جزء من العملية الإدارية تستخدم فيها مجموعة من المقاييس والمؤشرات الكمية والنوعية لتحديد مستوى كفاءة الأجهزة والقطاعات التابعة له من خلال استخدام الموارد المتاحة، وقياس درجة النجاح في تحقيق الأهداف المحددة سلفا خلال فترة زمنية محددة، ومدى التحسن في مستوى جودة تقديم الخدمات، ومن تم الكشف عن أوجه القصور إن وجدت والعمل على معالجتها في الحاضر، وتجنب تكرارها في المستقبل وكذا الوقوف على الجوانب الإيجابية في الأداء وتعظيم الاستفادة منها وبما يؤدي في النهاية إلى تطوير وتحسين أداء الجهاز الحكومي"[1].

ويعرف قياس الأداء بأنه: "تفاعل مشترك في إطار تنظيمي للمدخلات والعمليات والمخرجات لتحقيق أهداف مشتركة وذلك من خلال بناء نماذج ووضع مؤشرات وتحديد آلية عملية للقياس"[2].

كما يعرف قياس الأداء بأنه: "المراقبة المستمرة لانجازات برامج وأنشطة أو مشروع أو وظيفة في المنظمة وتسجيلها، وتقوم بذلك الجهة المسؤولة عن حسن سير مفردات برامج أو برامج المنظمة، وقد تتناول مقاييس الأداء نوع أو مستوى أنشطة البرنامج المنفذ والمنتجات أو الخدمات التي تنشأ عنها"[3].

فقياس جودة الأداء يعد: "الوسيلة الأساسية لتحقيق جودة الإدارة وتحقيق فعالية النظام"[4].

1- مشيب بن عائض القحطاني، قياس وإدارة الأداء في القطاع الحكومي في المملكة العربية السعودية، المؤتمر الثامن لمعاهد الإدارة العامة والتنمية الإدارية في دول مجلس التعاون لدول الخليج العربية، ص 73.

2- دليل مشروع نظام قياس أداء الأجهزة الحكومية الخدمية في المملكة العربية السعودية، معهد الإدارة العامة الرياض1425هـ. نقلا عن مشيب بن عائض القحطاني، المرجع السابق، ص 74.

3- إبراهيم الخلوف الملكاوي، إدارة الأداء باستخدام بطاقة الأداء المتوازن، ط1، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان- الأردن، 2009م، ص 34.

4- محمد فتحي عبد الهادي، الجودة وقياس الأداء في مرافق المعلومات العربية، ط1، دار الجوهرة للنشر والتوزيع، القاهرة، 2015، ص 122.

ومن خلال ما سبق الإشارة إليه من تعريفات فإن عملية قياس الأداء هي العملية التي تهدف إلى معرفة أماكن القصور والخلل في أداء الخدمات العامة، وذلك بالمقارنة مع معايير محددة مسبقا، والعمل على تدارك هذا القصور في الأداء بهدف الوصول إلى تحسين جودة الخدمات التي تقدمها المرافق العامة.

الفرع الثاني: أهداف وأهمية قياس الأداء

تؤدي عملية قياس أداء المرافق العامة إلى عدة مزايا تنعكس على جودة الخدمات التي تقدمها، "فإن قياس الأداء الفعلي وفق معايير محددة سلفا يساعد في تقديم جودة الخدمات والتعرف على الأسباب التي تحول دون الوصول إلى هذا المعيار"[1].

كما تؤدي عملية قياس الأداء في المرافق العامة إلى دعم عملية التخطيط واتخاذ القرارات الإدارية، وكذا تحسين الأداء وزيادة الكفاءة[2].

ويمكن أن نلخص أهمية قياس الأداء في المرافق العامة إلى ما يلي[3]:

- توفير معلومات حول أداء المرافق العامة ومدى تحقيقها لأهدافها.
- المساهمة في حل المشكلات التي تعيق أداء المرفق العام من خلال البيانات والمعلومات التي يوفرها.
- التركيز على الأهداف الأساسية لنشاط المرافق العامة وتوفير الموارد اللازمة.
- تقديم تغذية عكسية من خلال مطابقة ما تم تحقيقه مع الأهداف التي تم تحقيقها مسبقا.
- يؤدي قياس الأداء إلى تحسين الاتصال الخارجي للمرفق العام مع المرتفقين وكذا الاتصال الداخلي بين مقدمي الخدمات داخل المرفق نفسه.
- يسهم قياس الأداء في تحسين عملية تقديم الخدمات العامة للمرتفقين.

1- عبد المحسن توفيق محمد، مفهوم الجودة وصعوبة قياس جودة الخدمات، المرجع السابق، ص 23.

2- محمد فتحي عبد الهادي، الجودة وقياس الأداء في مرافق المعلومات العربية، المرجع السابق، ص 122.

3- إبراهيم الخلوف الملكاوي، المرجع السابق، ص ص 37-38.

وإضافة إلى الأهداف التي تمت الإشارة إليها يمكن إضافة الأهداف التالية[1]:

- تعد عملية قياس الأداء مدخلا علميا يؤدي إلى تحسين وتجويد الأداء في المرافق العامة.
- يقوم بالتشخيص الدقيق لأداء المرافق العامة.
- يشكل قاعدة بيانات أساسية لعمليات تحسين أداء المرافق العامة وتلبية رغبات وتوقعات المرتفقين.
- يسهم قياس الأداء في عمليات الإصلاح الإداري من خلال إنشاء مؤشرات موضوعية لقياس أداء وجودة الخدمات العامة.
- يؤدي قياس الأداء إلى معرفة أسباب ومواطن القصور في تقديم الخدمات العامة.
- يؤدي قياس الأداء إلى معرفة أسباب عدم رضا المرتفقين عن جودة الخدمات التي تقدمها المرافق العامة.

أما الأهداف التي تسعى إليها المرافق العامة جراء قياسها بقياس أدائها، فيقسم العديد من الباحثين هذه الأهداف إلى عدة أنماط تتمثل في[2]:

أ- أهداف إستراتيجية: تتمثل في التكامل والانسجام بين الأهداف المقدمة للخدمة والوحدة الإدارية والجهاز الحكومي ككل.

ب- أهداف إدارية: يؤدي قياس الأداء في المرافق العامة إلى المساعدة في اتخاذ القرارات الإدارية الصحيحة، وذلك بفضل المعلومات والبيانات التي يوفرها.

ج- أهداف معلوماتية: يسهم في قياس الأداء في توفير قاعدة معلوماتية عن أداء المرافق العامة، وبالتالي تمكن من تدعيم مواطن القوة في الأداء، وتحسين مواطن الخلل.

1- مشيب بن عائض القحطاني، المرجع السابق، ص 75.

2- المرجع نفسه، ص ص 76-77.

د- أهداف تطويرية: ويقصد بها تطوير وتحسين أداء تقديم الخدمات العامة وذلك بناء على المعلومات التي توفرها عملية قياس الأداء، وكذا من خلال وضع مخطط يهدف إلى تحسين جودة الأداء ومعالجة الاختلالات فيه.

هـ- أهداف صيانة: تتمثل في إعادة التنظيم الهيكلي للمرافق العامة من خلال توزيع المهام والعاملين بما يتلاءم مع قدراتهم والأهداف المسطرة.

و- أهداف توثيقية: تتمثل في تكوين قاعدة بيانات وتدوين جميع القرارات المتعلقة بنشاطات المرافق العامة.

ز- أهداف مالية: يؤدي قياس الأداء إلى المساهمة في تقليل التكلفة المالية وكذا توفير الجهد والوقت.

فعملية قياس الأداء تهدف بصفة خاصة إلى تحسين عملية تقديم الخدمات العامة من طرف المرافق العامة وذلك بالاعتماد على معايير موضوعة مسبقا، وعليه فهذه العملية تهدف إلى[1]:

- الارتقاء بمستوى الخدمات التي تقدمها المرافق العامة من خلال تحديد المشكلات التي تواجهها، وكذلك بإنشاء مجموعة من المعايير والمؤشرات التي بواسطتها تقييم أدائها والوقوف على الأسباب التي تؤدي إلى عدم جودة الخدمات المقدمة.

الفرع الثالث: معايير ومؤشرات قياس الأداء

تتم عملية القياس لأداء المرافق العامة بواسطة معايير ومؤشرات.

أولا- مفهوم المعايير والمؤشرات:

يعرف المعيار بأنه: "أعلى مستوى الأداء التي يسعى الفرد للوصول إليها والتي يتم في ضوئها تقويم مستويات الأداء المختلفة والحكم عليها من خلال مجموعة من المؤشرات"[2].

1- عبد العزيز مخيمر و آخرون، قياس الأداء المؤسسي للأجهزة الحكومية، ط1، المنظمة العربية للتنمية الإدارية القاهرة 2000،ص 13.

2- هناء شحات السيد حجازي، مؤشرات الأداء المؤسسي وإصلاح التعليم، سلسلة التربية والمستقبل العربي، مكتبة الانجلو المصرية، ص 122.

ويعرف كذلك بأنه عبارة عن " معلومات مختارة تهدف إلى المراقبة الدورية للتطورات مقارنة بالأهداف المحددة"[1]

وتتكون المعايير من مجموعة من المؤشرات التي تصف الأداء الواجب أن تقوم به المرافق العامة من أجل تحقيق المعيار[2]، فمؤشرات الأداء هي الدلائل التي يتحقق بواسطتها المعيار[3].

فمؤشرات القياس هي: "مقياس عددي للدرجات لتحديد مدى تحقق الهدف"[4].

وتعرف أيضا بأنها: "مقياس يستند على معايير كمية أو نوعية يوفر فرصة التحقق من التغيرات التي تحدث في مختلف جوانب نشاط المنظمة مقارنة بما هو مخطط له فيها"[5].

فعلى سبيل المثال تعرف مؤشرات الأداء في العملية التعليمية بأنها: "الإطار المرجعي الذي يقارن في ضوئه أداء كل مكونة من مكونات النظام المدرسي، وتوضع في صورة عبارات وصفية تعبر عن مختلف مستويات هذا الأداء، وتركز انتباه أخصائي التقويم وهيئة المدرسة على عناصر أساسية لجوانب الأداء المتوقع"[6].

كما تعرف مؤشرات الأداء التعليمية بأنها: "مجموعة من الإحصاءات أو البيانات والمعلومات التي يمكن الاستناد عليها في الحكم على مدى فعالية المؤسسة التعليمية في كل معيار من معايير الأداء من أجل إصلاح وتحسين جودة أداء المؤسسة التعليمية"[7].

1-Jacques Plante , Chantal Bouchard ?la qualité(sa définition et sa mesure)service social, vol 47,n° 1 et 2,école de service social de l'université Laval,1998,p50.

2-هناء شحات السيد حجازي، المرجع السابق، ص 122

3- مشيب بن عائض القحطاني، المرجع السابق، ص 80.

4- المرجع نفسه، ص 80.

5- مجيد الكرخي، مؤشرات الأداء الرئيسية، ط1، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان الاردن2020، ص 48.

6- هناء الشحات السيد حجازي، المرجع السابق، ص 125.

7- نفس المرجع والصفحة السابقين.

ثانيا: خصائص مؤشرات قياس الأداء

حتى يمكن لمؤشرات قياس الأداء أن تقوم بدورها المتمثل في مدى استجابة نشاط المرافق العامة للمعايير التي يتم تحديدها مسبقا، فإنه يجب أن تتميز بخصائص تؤهلها لذلك والتي يمكن أن نوجزها في العناصر التالية[1]:

- **المحتوى الإعلامي:** يقصد به أن توفر مؤشرات القياس المعلومات الكافية لقياس أداء المرافق العامة.
- **الاعتمادية:** يقصد به أنه يمكن الاعتماد على مؤشرات القياس، بحيث أنها تعطينا نفس نتائج القياس في حالة تكرار عملية القياس.
- **الصلاحية:** يقصد به أن مؤشرات القياس تقوم بقياس الأداء الذي استعملت من أجله.
- **الملائمة:** أي أن مؤشرات القياس تكون ملائمة للغرض الذي استخدمت له العملية.
- **المقارنة:** أي أن مؤشرات الأداء تمكن من القيام بمقارنة الأداء الذي تم قياسه مع المعايير المحددة مسبقا.

وإضافة إلى ما تمت الإشارة إليه فإن مؤشرات الأداء يجب أن تتميز بالمميزات التالية[2]:

- أن تكون مصاغة بشكل محدد.
- أن تتميز بالوضوح.
- أن تعبر عن المعيار الذي أنشئت للتعبير عنه.
- أن تتميز بالصدق والثبات.
- أن تتميز بالتكامل وعدم التناقض مع بعضها البعض.

وأضاف بعض الباحثين خصائص أخرى لمؤشرات الأداء تتمثل في أن تكون تتميز بـ[3]:

1- محمد فتحي عبد الهادي، الجودة وقياس الأداء في مرافق المعلومات العربية، ص ص 150-151.

2- مشيب بن عائض القحطاني، المرجع السابق، ص ص 81-82.

3- عمادة ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي، مؤشرات الأداء والمقارنة المرجعية، جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن المملكة العربية السعودية، 1434-1435هـ، ص ص 19-20.

- الواقعية.
- قابلية التحقيق.
- أن تكون واضحة ومفهومة من قبل العاملين داخل المرافق العامة.
- أن يتم تقويمها بشكل دوري
- الاستدامة (من الممكن متابعتها مع مرور الزمن).[1]

ثالثا- أنماط مؤشرات الأداء

تختلف المؤشرات تبعا للعلاقة التي تربطها بالمتغيرات المكونة لها[2]، ويمكن تقسيم مؤشرات الأداء إلى الأنماط التالية:

1- المؤشر المفرد (Single indicateur):يتكون المؤشر المفرد من متغير واحد، يتم تحديده بطريقة اختيارية، غير أن ما يؤخذ على المؤشر المفرد أنه لا يمدنا بمعطيات كافية[3].

2- المؤشرات المعيارية: تحدد هذه المؤشرات مدى تحقيق هدف بعينه، وتمكننا من تحقيق تطبيقات للنظام موضوع القياس[4].

3- المؤشرات المركبة: خلافا للمؤشر المفرد، فإن المؤشر المركب يتكون من عدة متغيرات، ويتميز بالفعالية في وصف وقياس النظام موضوع الدراسة والقياس[5].

ومن جانب آخر فإن المؤشرات تنقسم إلى نمطين وهما:[6]

- **المؤشرات المباشرة:** وهي التي تتعلق بشكل مباشر بالموضوع المراد دراسته وقياسه.

---

[1]-Virginie Galdemar et al, performance, efficacité, efficience :les critères d'évaluation des politiques sociales sont-il pertinents ?, cahier de recherche,N° 299 ,CREDOC ,décembre 2012,p13

2- هناء الشحات السيد حجازي، المرجع السابق، ص 142.

3- نفس المرجع والصفحة السابقين.

4- المرجع نفسه، ص 143.

5- نفس المرجع والصفحة السابقين.

6- نفس المرجع والصفحة السابقين.

- **المؤشرات غير المباشرة (المؤشرات الثابتة):** وهي عكس المباشرة لا تتعلق بشكل مباشر بالموضوع المراد قياسه، وتستعمل عندما لا يمكن القياس بشكل مباشر وخاصة في المواضيع الكيفية.

المطلب الثاني: نماذج من مقاييس قياس جودة الخدمة العمومية

تناولنا في هذا المطلب مقاييس الجودة من منظور العميل (فرع أول). ومقاييس الجودة المهنية (فرع ثان). وفي الأخير مقاييس أخرى (فرع ثالث).

الفرع الأول: مقاييس جودة الخدمة من منظور العميل

تتنوع مقاييس جودة أداء الخدمة العمومية من منظور العميل، حيث تشمل مقياس عدد الشكاوي ومقياس الرضا، ومقياس القيمة، بالإضافة إلى مقياسي الفجوات والأداء الفعلي.

أولا- مقياس الرضا: يعد من أكثر مقاييس جودة الخدمة من وجهة العميل أو المرفق استخداما، ويعتمد على مقياس ليكرت الذي يتكون من سبعة نقاط تقوم بقياس جودة الخدمة عن طريق استقصاء رأي العميل عن طريق وسائل الاستبيان والمقابلات الشخصية وعن طريق الملاحظة.[1]

وقد تعرض هذا المقياس لعدة انتقادات نخص منها بالذكر[2]:

1- أن هذا المقياس نسبي، فالمستفيد أو المرتفق الذين يشملهم الاستقصاء لا يمثلون بالضرورة دائما جميع المستفيدين.

2- ينقص هذا المقياس الصياغة المحكمة للأسئلة التي يتم طرحها على المستفيدين.

3- لا يمكن لهذا المقياس أن يحدد أهمية كل بعد من أبعاد جودة الخدمة.

1- توفيق محمد عبد المحسن، قياس الجودة والقياس المقارن: أساليب حديثة في العبارة والقياس، المرجع السابق، ص 57.
2- المرجع نفسه، ص ص 57-58.

ثانيا: مقياس عدد الشكاوي:

يعد هذا المقياس من أبسط المقاييس التي يتم بواسطتها قياس جودة أداء الخدمات العامة، ويتم ذلك من خلال حصر جميع شكاوى المرتفقين خلال مدة زمنية معينة ثم تصنيف هذه الشكاوي وفقا لنوعها[1].

ونتيجة لم تمثله شكاوى المرتفقين في تحسين جودة الخدمات المقدمة من طرف المرافق العامة، فإن بعض هذه الأخيرة تتجه لمحاولة معرفتها حتى ولو لم يتم التعبير صراحة عليها من طرف المرتفقين، لأن عدم تصريحه بها لا بغي بالضرورة عن رضاه عن الخدمة المقدمة له[2].

ولمعالجة القصور في الخدمات التي يشتكي منها المرتفق، فإنه يجب على المرافق العامة أن تنتهج الإجراءات الآتية[3]:

- فرز الشكاوي والاهتمام بالموضوعية منها دون غيرها.
- القيام بالاستقصاءات الضرورية لمعرفة مدى جدية الشكاوي.
- القيام بالإجراءات المناسبة لتلبية رغبات المرتفقين.
- القيام بإعلام مقدم الاحتجاج أو الشكوى بمدى الاستجابة لملاحظاته.
- متابعة مدى نجاعة الإجراءات المتخذة في كسب رضا العميل وثقته.

غير أن هذا المقياس وكسابقه قد تعرض لعدد من الانتقادات وهي[4]:

- قلة المرتفقين الذين يتقدمون بشكواهم وملاحظاتهم.
- عدم شكوى المرتفق لا يعكس مدى رضاه عن الخدمة من عدمه.
- المقياس لا يميز بين الشكاوي المهمة وغيرها ومدى إسهامها في تجويد أداء الخدمة.

1- محمد فتحي عبد الهادي، الجودة وقياس الأداء في مرافق المعلومات العربية، المرجع السابق، ص 107.

2- محفوظ أحمد جودة، إدارة الجودة الشاملة : مفاهيم وتطبيقات، ط 4، دار وائل للنشر 2009، ص 78.

3- المرجع نفسه، ص 79.

4- توفيق محمد عبد المحسن، قياس الجودة والقياس المقارن، المرجع السابق، ص ص 55-56.

- قد يؤدي هذا المقياس بالمرافق المقدمة للخدمات إلى العمل على تجنب الشكاوي عوض العمل على تحسين جودة خدماتهم.

ثالثا: مقياس القيمة.

ويطلق عليه أيضا مقياس التكلفة[1]، وتقوم فكرته الأساسية على أن القيمة التي يستفيد منها المرتفقين من منظمات الخدمة ترتبط أساسا بعاملين مهمين وهما: المنفعة من الخدمات التي يدركونها من جهة، والتكلفة أو الثمن الذي يدفعونه للحصول على تلك الخدمات من جهة أخرى[2].

وعليه فإنه كلما ارتفعت منفعة الخدمات المدركة من طرف المرتفقين مقارنة بتكلفتها أو سعرها، ارتفعت القيمة المقدمة لهم، والعكس صحيح، أي أنه كلما ارتفعت التكلفة مقاربة بالمنفعة كلما انخفضت القيمة[3].

ووفقا للباحثين (قرونروس ودال Gronrous& Dale) فإن مقياس القيمة يتميز بعدة خصائص ومميزات[4]:

-يمكن العملاء من إدراك جودة الخدمة والمقارنة بين مختلف مستوياتها.

-يعتبر معيار ملموس تمكن العملاء من تقييم الخدمات المقدمة لهم.

- يؤدي بمقدمي الخدمات إلى العمل على تجويد خدماتهم.

1- محمد فتحي عبد الهادي، معايير جودة الأداء ومؤشرات القياس وتطبيقاتها في المكتبات المصرية – دراسة تحليلية، المؤتمر 25 للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (أعلم) بالتعاون مع دار الكتب الوطنية، تونس، 28-30 أكتوبر 2014م، بدون صفحة.

2- قاسم نايف يحياوي، إدارة الجودة في الخدمات – مفاهيم وعمليات وتطبيقات، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 2006، ص 105.

3- توفيق محمد عبد المحسن، قياس الجودة والقياس المقارن، المرجع السابق، ص 72.

4- المرجع نفسه، ص 73.

رابعا: مقياس الفجوة:

ينسب هذا المقياس إلى (باراسورامان وزملاؤه Parasuraman et al)ويعتمد على توقعات المستفيدين من جهة، ومدى إدراكهم للخدمة الفعلية المقدمة لهم من جهة أخرى، وبالتالي فجوة الخدمة تحدد بواسطة الفجوة بين التوقعات و الإدراكات[1].

وتتم عملية قياس جودة الخدمة وفقا لهذا النموذج بواسطة استبيان يتضمن اثنان وعشرون (22) عبارة تعبر عن أبعاد جودة الخدمة الخمسة (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف)، وذلك على مرحلتين: المرحلة الأولى قبل حصول المستفيدين على الخدمة (التوقعات)، والثانية بعد حصولهم على الخدمة (الجودة المدركة)، وتتم عملية قياس الفجوات باستخدام مقياس ليكرت الذي يتكون من خمس (5) درجات تتراوح بين عدم الموافقة التامة على الخدمة المقدمة، والموافقة التامة على الخدمة[2].

فيمكن ان نستخلص ان هذا المقياس يقيس جودة الخدمة بالمقارنة بين ما يتوقعه المستفيد وما يدركه فعلا، فإذا كانت الجودة المتوقعة من طرف المستفيد أقل من الجودة المدركة، فإنه يمكن القول إن الخدمة المقدمة تتميز بالجودة، والعكس إذا كان ما يتوقعه المستفيد أكبر مما يدركه، فالخدمة المقدمة تعتبر ذات جودة متدنية.

وينتج عن استخدام مقياس الفجوة خمس فجوات هي:

الفجوة الأولى: الاختلاف بين توقعات المستفيد وإدراك إدارة منظمة الخدمة لتوقعات المستفيدين، هذه الفجوة تدل على عدم فهم مقدمي الخدمة لتوقعات المستفيدين، "فمعرفة توقع الزبون هي الخطوة الأولى والحرجة في توصيل جودة الخدمة"[3].

1- إدريس ثابت عبد الرحمن، قياس جودة الخدمة باستخدام مقياس الفجوة بين الإدراكات والتوقعات: دراسة منهجية بالتطبيق على الخدمة الصحية بدولة الكويت، المجلة العربية للعلوم الإدارية، ، المجلد 4، ع1،مجلس النشر العلمية، جامعة الكويت 1996، ص 13.

2- إدريس ثابت عبد الرحمن، المدخل الحديث في الإدارة العامة، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2003، ص 497.

3- سلطان علي حمد السليطي، قياس الجودة في قطاع الخدمات – دراسة تطبيقية على الإدارة العامة للجنسية والجوازات والإقامة في مملكة البحرين، ماجستير، كلية الدراسات العليا، جامعة الخليج العربي، 2003، ص 39.

وترجع أسباب حدوث هذه الفجوة إلى العوامل التالية[1]:

- بحوث التسويق غير كافية لمحاولة فهم توقعات طالبي الخدمة.
- قصور في الاتصال بين منظمة الخدمة والمستفيدين.
- اتصال إداري ناقص داخل منظمات الخدمة، وذلك لتعدد المستويات الإدارية بها.

ويرى الباحثون أنه لتقليص هذه الفجوة من طرف منظمة الخدمة يجب أن تقوم بالإجراءات الآتي ذكرها[2]:

1- الاهتمام بشكاوي وتوقعات المستفيدين.

2- التعرف على رغبات المستفيدين في المنظمات الخدمية التي تقدم خدمات مماثلة.

3- جمع المعلومات من العاملين الذين لهم علاقة مباشرة وتواصل مع المستفيدين.

4- جمع المعلومات من المستفيدين والعملاء المهمين.

5- إنشاء لجان للمستفيدين.

6- تقييم رضا المستفيدين مباشرة عند تقديم الخدمة لهم.

7- إجراء دراسات شاملة لتوقعات العملاء والمستفيدين.

8- تفعيل عملية التغذية العكسية.

الفجوة الثانية: الاختلاف بين إدراكات إدارة المنظمة لمواصفات الخدمة، وبين إدراكها لتوقعات المستفيدين.

ويقصد بها مدى قدرة منظمة الخدمة على ترجمة وتجسيد توقعات المستفيدين إلى مواصفات فعلية في الخدمة المقدمة[3].

فقد يحدث أن يدرك مقدمي الخدمات العامة لتوقعات طالبي الخدمة، غير أنهم لا يتمكنوا من تلبيتها من خلال مواصفات الخدمة التي يقدمونها.

1- المرجع نفسه، ص ص 39-42.

2- أيمن فتحي فضل الخالدي، قياس مستوى خدمات المصارف الإسلامية العامة في فلسطين من وجهة نظر العملاء، ماجستير إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2006، ص ص 61-63.

3- إدريس ثابت عبد الرحمن، المدخل الحديث في الإدارة العامة، المرجع السابق، ص 502.

وتنشأ هذه الفجوة نتيجة العوامل التالية[1]:

- عدم التزام الإدارة الحقيقي بجودة الخدمة.
- عدم الاهتمام الفعلي بتحقيق توقعات المستفيدين.
- نقص كفاءة منظمات الخدمة في وضع معايير ومقاييس خاصة بتقديم الخدمة.

الفجوة الثالثة: فجوة أداء الخدمة (الاختلاف بين مواصفات الخدمة وأدائها).

وتنشأ هذه الفجوة نتيجة عدم توفر الكفاءة اللازمة لدى مقدمي الخدمة لأداء الخدمة وفقا للمعايير الموضوعة سلفا، أو لعدم توفر الإرادة من الأساس لديهم.[2]

وتحدث هذه الفجوة في الخدمات العامة التي يكون فيها التواصل والتفاعل كبير بين العاملين مقدمي الخدمة والمستفيدين، وترجع عوامل حدوث هذه الفجوة إلى العوامل التالية:[3]

1- عدم الفهم الجيد للعمال مقدمي الخدمة لمهامهم، وذلك يرجع لنقص في التدريب والمعلومات حول مهامهم، ولتدارك ذلك يجب على منظمة الخدمة أن تقوم بتحقيق الاتصال داخلها والتوصيف الدقيق للوظائف.

2- تعارض المهام، ويقصد به عدم قدرة مقدمو الخدمات على إرضاء وتلبية رغبات جميع العملاء في نفس الوقت، ومن جهة أخرى التضارب والتناقض بين رغبات العملاء أنفسهم.

3- عدم ملاءمة مقدمي الخدمة، يقصد به عدم كفاءة مقدمو الخدمة، وبالأخص الذين لهم اتصال مباشر مع العملاء.

4- عدم ملاءمة التكنولوجيا، لتقديم خدمات ذات جودة عالية، يجب توفر منظمات الخدمة على تجهيزات ومعدات حديثة ذات تكنولوجيا عالية.

5- عدم ملاءمة أنظمة التحكم الإشرافية.

1- أيمن فتحي فضل الخالدي، المرجع السابق، ص ص 66-67.

2 - سلطان علي حمد السليطي، المرجع السابق، ص47.

3 - المرجع نفسه، ص ص 48-54.

6- افتقار الموظف للقدرة على الإدراك بالتحكم، وذلك نتيجة للضغط الذي يواجهه مما يقلل من مدى استجابته وتحكمه في المواقف.

7- الافتقار للعمل الجماعي.

الفجوة الرابعة: فجوة الاتصال

تحدث هذه الفجوة نتيجة عدم وفاء منظمة الخدمة بوعودها للمستفيدين، حيث أن الخدمة المقدمة لهم تكون دون مستوى توقعاتهم، والتي بنيت على أساس الإعلانات و الإشهارات التي قدمتها منظمات الخدمة[1].

وتنشأ هذه الفجوة حتى ولو كانت الخدمة المقدمة تتميز بجودة عالية، غير أن الوعود المبالغ فيها من طرف مقدمي الخدمة بواسطة الإعلانات والإشهار، يؤدي إلى أن أداء الخدمة الفعلية يكون أقل من مستوى الخدمة المتوقعة من المستفيدين[2].

وتعود أسباب حدوث هذه الفجوة إلى العوامل التالية[3]:

- اتصال إداري أفقي ناقص، لتحقيق خدمة ذات جودة يجب توفر اتصال داخلي بين جميع فروع وأقسام مرافق تقديم الخدمة.
- المبالغة في تقديم الوعود.

الفجوة الخامسة: الاختلاف بين توقعات المستفيدين والخدمة المدركة،

ويطلق عليها فجوة جودة الخدمة، وتنشأ هذه الفجوة نتيجة وجود وحدوث الفجوات الأربعة التي سبق الإشارة إليها أو أحدها على الأقل، وعليه فإنه لسد هذه الفجوة، فإنه يتوجب على مقدمي الخدمات العمل على سد جميع الفجوات السابقة، وذلك حتى لا تكون الخدمة الفعلية المدركة من طرف المستفيدين، لا تتوافق مع توقعاتهم (الجودة المتوقعة)[4].

1- رعد الصرن، المرجع السابق، ص ص 511-512.

2- أيمن فتحي فضل الخالدي، المرجع السابق، ص ص 69-70.

3- سلطان علي حمد السليطي، المرجع السابق، ص ص 54-58.

4- إدريس ثابت عبد الرحمن، المدخل الحديث في الإدارة العامة، المرجع السابق، ص 501.

ومن خلال ما تم الإشارة إليه فإن استخدام مقياس الفجوة يعود على منظمات الخدمة بعدة فوائد[1]:

1- إبراز مدى قدرة المرافق العامة أو عجزها عن فهم رغبات المرتفقين.

2- مدى فاعلية وكفاية الموارد التنظيمية في تحقيق توقعات المستفيدين.

3- معرفة مستوى أداء مقدمي الخدمات في المرافق العامة في تحقيق خدمة ذات جودة مطابقة للمواصفات والمعايير المحددة مسبقا.

4- مدى مصداقية وثقة المستفيدين في المرافق العامة.

5- مدى رضا المستفيدين والمرتفقين على الخدمات المقدمة لهم.

وعلى الرغم من النتائج المهمة التي يحققها مقياس الفجوة، إلا أنه تعرض لعدة انتقادات[2]:

- نموذج الفجوة أهمل بعض الأبعاد الأخرى لجودة الخدمة.
- مقياس الفجوة قد يكون استعمال مفيد وناجع في أنواع معينة من الخدمات دون غيرها.
- إن قياس الخدمة على أساس المتوسطات يعد أمرا غير دقيق، باعتبار أن أداء الخدمة يختلف من وقت لآخر (حالات الذروة على سبيل المثال).
- تجاهل هذا المقياس للمؤشرات الخارجية والتي تؤدي إلى التأثير على رضا المستفيدين على الخدمة[3].
- لم يميز بين المستفيدين أصحاب الخبرة وغيرهم[4].

1- المرجع السابق، ص ص 502-503.

2- توفيق محمد عبد المحسن، قياس الجودة والقياس المقارن، المرجع السابق، ص ص 66-67.

3- محمد عبد الله أحمد العطاب، تهاني عمر عبد العزيز، جودة خدمات المعلومات في المكتبة المركزية بجامعة صنعاء باستخدام مقياس Servqual، المجلد 02، عدد 04، مجلة المركز العربي للبحوث والدراسات في علوم المكتبات والمعلومات، سوريا،يوليو 2015، ص194.

4- نفس المرجع والصفحة السابقين.

خامسا: مقياس الأداء الفعلي:

ظهر هذا المقياس نتيجة للانتقادات التي تعرض لها مقياس الفجوة والتي كانت من أشهرها الدراسة التي قاما بها الباحثان (Cronin & Taylor) سنة 1992،حيث قاما بمراجعة دقيقة لمقاييس جودة الخدمة وتوصلا إلى أن مقياس الأداء الفعلي هو أحسنها وأدقها[1].

ويستعمل هذا المقياس نفس الأبعاد الخمسة المستعملة في مقياس الفجوات وهي: الجوانب الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف، غير أنه يختلف عنه أنه لا يعتمد على الفجوة بين توقعات المستفيدين والأداء، بل يعتمد أساسا على الأداء الفعلي للخدمة[2].

ويتميز هذا المقياس بالبساطة في القياس مقارنة بمقياس الفجوات[3]، باعتبار أن هذا الأخير يتميز بعمليات معقدة، وكذا صعوبة تعريف وقياس توقعات المرتفقين[4].

فمقياس الأداء الفعلي يتميز بالخصائص التالية[5]:

- جودة الأداء الفعلية تحدد على أساس تقييم المستفيد والذي يركز على الأداء الحالي للخدمة.
- عملية تقييم جودة الخدمة من طرف المستفيد عملية تراكمية.
- تعد كل من الاعتمادية والاستجابة والتعاطف والأمان والملموسية أبعاد أساسية لتقييم جودة الخدمة من طرف المستفيد.

1- أحمد بن عبد الرحمن الشميمري، جودة الخدمات البريدية في المملكة العربة السعودية – الإدارة العامة، المجلد 41، العدد الثاني، يوليو 2001، معهد الإدارة العامة، الرياض، ص 275.

2- نفس المرجع والصفحة السابقين.

3- محمد فتحي عبد الهادي، الجودة وقياس الأداء في مرافق المعلومات العربية، المرجع السابق، ص 109-110.

4- توفيق محمد عبد المحسن، قياس الجودة والقياس المقارن، المرجع السابق، ص 69.

5- محمد فتحي عبد الهادي، الجودة وقياس الأداء في مرافق المعلومات العربية، المرجع السابق، صص109-110

وكغيره من مقاييس جودة الخدمة تعرض مقياس الأداء الفعلي لجملة من الانتقادات نذكر منها[1]:

1- عدم أخذه توقعات المستفيدين بعين الاعتبار عند قياسه لجودة الخدمة.

2- اعتماده على رضا المستفيد في قياسه لجودة الخدمة.

3- قصور العمليات المنتهجة للتأكد من مدى مصداقيته.

4- إدراك المستفيد أمر نسبي قد يتغير مع مرور الوقت.

الفرع الثاني : مقياس الجودة المهنية

ويقصد بها صحة إجراءات وطرق تقديم الخدمة للمستفيدين، فرضا المستفيد يجب أن ينصب كذلك على طريقة أداء الخدمة إضافة إلى رضاه عن مستوى الخدمة نفسها[2].

وتشمل مقاييس الجودة المهنية المقاييس التالية[3]:

أولا: مقاييس المدخلات. وتتمثل في قياس مدى كفاءة مقدمي الخدمات بواسطة المؤشرات التالية: الوقت اللازم لتقديم الخدمة، وقت انتظار المستفيد، مدى سرعة الاستجابة لشكوى العملاء.

وكمثال لمقاييس جودة المدخلات في الخدمات الصحية، فإنها تشمل المعايير التالية[4]:

1- معيار كفاءة مقدمي الخدمة: ويتضمن المؤشرات الآتية:

- التمكين التقني ويشمل المؤهلات والخبرة.
- درجة معرفة السلك الطبي بإجراء العمل.
- جودة العلاقات والاتصال بين السلك الطبي والمرضى.

1- توفيق محمد عبد المحسن، قياس الجودة والقياس المقارن، المرجع السابق، ص ص 70-71.

2- المرجع نفسه، ص 143.

3- المرجع نفسه، ص ص 143-144.

4- يسري السيد يوسف جودة، مبادئ إدارة الجودة الشاملة – مدخل لتحسين جودة أداء الخدمات بمحافظة الشرقية، مجلة البحوث التجارية، مج 24، ع 01،كلية التجارة، جامعة الزقازيق، 2002، ص ص 410-413.

2- معيار كفاءة الأجهزة والمعدات الطبية: ويتضمن هذا المعيار مؤشرا الأداء:

- طاقة التشغيل القصوى.
- مدى دقة الأجهزة.
- استمرارية أداء الأجهزة الدقيق.
- معدلات الأعطال للأجهزة.

3- معيار كفاءة نظام السجلات الطبية والمعلومات: ويشمل المؤشرات التالية:

- مدى توفر السجلات الطبية.
- مدى وضوح السجلات الطبية.
- طرق حفظ واستخراج السجلات.
- دقة البيانات في السجلات.
- حداثة بيانات السجلات.
- سهولة الوصول إلى المعلومات والبيانات.

4- معيار كفاءة نظام إجراءات العمل: يتضمن مؤشرات الأداء:

- التحديد الدقيق لإجراءات الخدمة الصحية.
- بساطة الإجراءات.
- التنسيق بين جميع مراحل وإجراءات الخدمة الصحية.
- ضمان الخدمة الصحية على مدى 24 ساعة.

5- معيار الكفاءة في خصائص الهيكل التنظيمي: ويشمل مؤشرات الأداء:

- مدى وضوح الأهداف.
- مدى تحديد الصلاحيات والمسؤوليات.
- سهولة تداول المعلومات.
- نظام اتصال متكامل.
- وجود نظام المساءلة والمحاسبة.

6- معيار كفاءة التسهيلات والإمكانيات المادية: يشمل هذا المعيار المؤشرات:

- التصميم الداخلي للهيكل الصحي.
- جمالية المظهر العام للهيكل الصحي.
- سهولة الولوج إلى الهيكل الصحي.
- طاقة استيعاب الهيكل الصحي.
- مدى توفر وسائل الحماية (الحرائق وغيرها).

ثانيا: مقاييس المخرجات. وتتم بواسطة قياس النتائج النهائية لعمليات الخدمة، وذلك بواسطة استقصاء آراء العاملين والمستفيدين في آن واحد، ويمكن هذا المقياس من معرفة وقياس مدى جودة أداء الموارد البشرية.[1]

ثالثا: مقاييس العمليات. يتم في هذه العملية التركيز على منع حدوث خلل أو قصور في عملية تقديم الخدمة، ويتم ذلك عن طريق استخدام معايير تقوم بتحليل تكلفة الجودة.[2]

الفرع الثالث : مقاييس أخرى لقياس جودة الخدمة العمومية

أولا : القياس المقارن

يعتبر القياس المقارن من الطرق الهامة للتحسين المستمر وتحقيق جودة الخدمات التي تقدمها المرافق العمومية.[3]

1- مفهوم القياس المقارن

يعرف المركز الأمريكي للجودة والإنتاجية القياس المقارن بأنه "عملية قياس منظمة مستمرة، إنها عملية مستمرة لمقارنة وقياس أداء أي منظمة بأداء المنظمات الرائدة في أي مكان في العالم بهدف الحصول على معلومات يمكن أن تساعد المنظمة في اتخاذ ما تراه من إجراءات لتحسين أدائها."[4]

1-توفيق محمد عبد المحسن، قياس الجودة والقياس المقارن، المرجع السابق، ص 144

2- المرجع نفسه، ص 143

3- توفيقعبد المحسن، قياس الجودة والقياس المقارن، المرجع السابق، ص192

4-المرجع نفسه، ص194

ويعرف أيضا بأنه " عملية قياس مستمرة ومقارنة بين منظمة ما، ومنظمات أخرى رائدة في نفس مجال النشاط، في أي مكان في العالم وذلك للحصول على معلومات تساعد المنظمة في تحسين أدائها."[1]

ويعرفه كامب (camp) بأنه " عملية منظمة مستمرة لتحديد، قياس، مقارنة، تعلم، وتطبيق أفضل طرق التميز التي تم الحصول عليها من خلال التقييم الداخلي والخارجي، وبما يؤدي الى إحداث التطوير والتحسين والوصول الى اعلي مستويات الأداء"[2]

فمن خلال التعريفات السابقة نستخلص أن القياس المقارن هو عملية قياس أداء مرفق عام موضوع التقييم، ومقارنته بأداء مرفق عام يقدم نفس الخدمات ويتميز بجودة أداء عالية، وذلك بهدف تحسين أدائه.

2-أنواع القياس المقارن

هناك معيارين لتحديد أنواع القياس المقارن، المعيار الأول يتمثل في السؤال مع من يكون القياس ، والمعيار الثاني يتمثل في السؤال ماهو الهدف من القياس المقارن.[3]

فوفقا للمعيار الأول فأنواع القياس المقارن هي:[4]

- القياس المقارن الداخلي، وفيه تتم عملية المقارنة داخل المنظمة الخدمية وذلك بين أقسامها أو فروعها والتي تتميز بالأداء الجيد مع غيرها من الأقسام والفروع الأخرى.
- القياس المقارن الخارجي(التنافسي)، وفيه تتم عملية المقارنة بين أداء المنظمة الخدمية وغيرها من المنظمات التي تتميز بأداء ذو جودة عالية وتقدم نفس الخدمة العمومية، ويتميز هذا النوع بالمصداقية والمرونة.

1-عبد العزيز مخيمر واخرون، المرجع السابق، ص174

[2]-توفيق عبد المحسن، قياس الجودة والقياس المقارن، المرجع السابق، ص194

[3]-عبد العزيز مخيمر واخرون، المرجع السابق، ص175

[4]- عبد العزيز مخيمر وآخرون، المرجع السابق، ص ص 175-176

– القياس المقارن العام، وهو على عكس القياس المقارن الخارج حيث يتم فيه المقارنة بين جميع المنظمات الخدمية مهما كانت طبيعة نشاطها وخدماتها، ويعتبر هذا النوع الأكثر استعمالا وتداولا.

أما أنواع المقياس المقارن وفقا لمعيار الهدف فهي:[1]

– القياس المقارن الاستراتيجي، يكون الهدف منه هو المقارنة بين الجوانب الإستراتيجية والفلسفة العامة للمنظمة الخدمة العامة، وذلك من حيت اختيار نوع الخدمة والشرائح المستفيدة منها وكذا البحث والتطوير في الخدمة.

–القياس المقارن للأداء، يكون الهدف منه هو المقارنة بين مستويات الأداء

– القياس المقارن للعمليات، ويكون الهدف منه هو المقارنة بين أساليب الأداء أو عملية تنظيم العمليات، ويختلف عن القياس المقارن للأداء بان هذا الأخير يركز على الأداء ويحاول الإجابة عن السؤال الذي نقوم به مقارنة مع الآخرين، أما القياس المقارن للعمليات فيركز على الأسلوب والطريقة ويحاول الإجابة عن السؤال كيف تؤدي بطريقة أفضل.

3–فوائد تطبيق القياس المقارن

تستفيد المرافق العمومية التي تطبق أسلوب القياس المقارن من العديد من المزايا:[2]

–التمكن من قياس أداء العمل وإنشاء نقطة مرجعية لمقاييس الأداء.

–تحسين أداء الخدمة في المرافق العامة والبحث عن التميز من خلال انتهاج أفضل الأساليب.

–تحسن وتعزيز نقاط القوة في الأداء ومعالجة نقاط الضعف والقصور.

–اقتباس الأفكار والأساليب للتحسن من الخارج.

– انتهاج عملية التعلم الفعال داخل المرافق العامة.[3]

---

[1]- المرجع نفسه، ص ص176–177

[2]- محمد فتحي عبد الهادي ، الجودة وقياس الأداء في مرافق المعلومات العربية ، المرجع السابق ، ص135

[3]- عبد العزيز مخيمر وآخرون، المرجع السابق ، ص 178

– تحديد أهداف إستراتيجية فعالة مع أهداف المنظمات الريادية.[1]

4–عوامل نجاح التطبيق الفعال للقياس المقارن بالمرافق العامة

لنجاح تطبيق أسلوب القياس المقارن في تقويم أداء المرافق العامة، يجب توافر العناصر الآتية:[2]

– الالتزام الجدي من طرف إدارة المرافق العامة بتطبيق القياس المقارن.

– تحديد مفهوم القياس المقارن وتوفير جميع الموارد الضرورية لتطبيقه.

– تحديد وتدعيم المجالات الأساسية التي لها تأثير على أداء المرافق العامة.

–الفهم الكامل والجيد لأداء مختلف نشاطات و أقسام المرافق العامة.

–اعتبار عملية القياس المقارن جزء أساسي من العملية الإدارية.

– وعي واهتمام جميع العاملين في المرافق العامة لعملية القياس المقارن.

– تغيير الهيكل التنظيمي للمرافق العامة بما يتناسب وعملية القياس المقارن.

– التزام جميع الفاعلين في عملية القياس المقارن بنفس الخطة والأهداف.

– تحديد العوامل الأساسية لتحين جودة أداء المرافق العامة.

–انتهاج أسلوب القياس المقارن كآلية لتحسين جودة الخدمات، وليس كوسيلة لحل المشاكل.

– وضع نظام فعال للحوافز، فيما يخص التطبيق الفعال للقياس المقارن.

5– مراحل عملية القياس المقارن بالمرافق العامة

يرى بعض الباحثين والدارسين أن عملية القياس المقارن تم من خلال المراحل التالية:[3]

ا– مرحلة التخطيط وتوصيف المؤشرات، ويتم فيها توجيه عملية القياس إلى الجوانب المرغوبة منى خلال تطوير مناهج القياس الملائمة ويتم في هذه المرحلة:

– تحديد ما يمكن قياسه.

---

[1]-نفس المرجع والصفحة السابقين.

[2]-توفيق محمدعبد المحسن، قياس الجودة والقياس المقارن،، المرجع السابق، ص ص197–200

3– توفيق محمدعبد المحسن، قياس الجودة والقياس المقارن، المرجع السابق، ص ص207–242

-دعم الإدارة.

- تطوير خطة القياس.

- مراجعة خطة القياس مع المختصين.

- توصيف مؤشرات عملية القياس المقارن، وذلك بجمع البيانات والمواصفات التي تستعمل كقاعدة مرجعية في عملية القياس المقارن.

ب- مرحلة جمع وتحليل البيانات الداخلية وتشمل العمليات التالية:

- جمع وتحليل المعلومات الداخلية المتمثلة في التقارير والدراسات.

- اختيار مواقع عملية القياس المقارن الداخلية.

- البحث الداخلي لجمع المعلومات.

- إجراء المقابلات الداخلية والقيام بالدراسات الميدانية.

- تشكيل لجنة داخلية للقياس المقارن.

ج- مرحلة جمع وتحليل البيانات الخارجية، ويتم فيها:

- جمع البيانات من المنظمة أو المرفق العام الخارجي، المتميز بالأداء الأفضل موضوع المقارنة.

- جمع المعلومات المنشورة خارجيا.

- تجميع معلومات الأبحاث والدراسات الأساسية الخارجية.

د- مرحلة تحسين أداء القياس، ويتم فيها العمليات التالية

- تحديد كيفية تحسن المواصفات والخطوات الضرورية لتطبيق عملية تحسين الأداء.

- تحديد خطة و إجراءات التصحيح.

- إعداد خطة التنفيذ.

- الحصول على موافقة الإدارة العليا على خطة التصحيح.

- تنفيذ الحلول وقياس تأثيرها.

هـ- مرحلة تطبيق التحسين المستمر، وتتم من خلال:

– إجراء عمليات القياس المقارن بصورة دورية والعمل على سد الثغرات والقصور في الأداء

– إنشاء قاعدة بيانات القياس المقارن وتحيينها باستمرار.

– تطبيق تحسين الأداء المستمر.

ثانيا: القانون العضوي لقوانين المالية (LOLF) كآلية للقياس و التقييم

بهدف إدخال مفهوم الأداء وتبني مقاربة التسيير المرتكز على النتائج والأهداف، وذلك وفقا لمنهجيه التسيير العمومي الجديد تم في فرنسا إصدار القانون العضوي المتعلق بقوانين المالية(LOLF) وذلك في 01 اوت2001، وتم الشروع في تطبيقه ابتداء من السنة المالية 2006[1]. يهدف هذا القانون لتعزيز الرقابة البرلمانية على تسيير المال العام وتكريس الفعالية[2]،فهو يرتكز على محورين أساسيين وهما عصرنة تسيير العمومي من خلال تعزيز دور البرلمان في إعداد الميزانية والرقابة عليها، وكذا استبدال ثقافة النتائج مكان ثقافة الوسائل في التسيير المالي[3].

فمؤشرات قانون المالية تهدف إلى :[4]

- قياس الفعالية الاجتماعية والاقتصادية للسياسة العامة.
- قياس جودة الخدمة المقدمة لمستفيدين.
- قياس الكفاءة.

وفي إطار تقييم جودة العمل القضائي فقد انشأ القانون العضوي المتعلق بقوانين المالية السابق الذكر مؤشرات الجودة التالية:[1]

1– أكحل محمد، القانون العضوي المتعلق بقوانين المالية LOLF و حكامة الإنفاق العمومي في فرنسا، المجلة المتوسطية للقانون والاقتصاد، المجلد 06 العدد01 ،جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان،2021 ص61.

2– المرجع نفسه، ص50.

3–أكحل محمد، القانون العضوي المتعلق بقوانين المالية LOLF و حكامة الإنفاق العمومي في فرنسا، المرجع نفسه، ص52.

4-Gilles Barouch, La mise en œuvre de démarches qualité dans les services public, politiques et management public, Vol 27/2, institut de management public,2010, p117 sur site : https://journals.openedition.org/pmp/2297 le 09/11/2020

- المدة التي تستغرقها الإجراءات المحسوبة من طرف السلطات القضائية.
- مدى قدم القضايا المعروضة للفصل.
- مدة إصدار الأحكام القضائية مع صيغتها التنفيذية.
- معدل نقض الأحكام القضائية.
- عدد القضايا المعالجة من طرف القضاة وموظفي العدالة.
- عدد صحيفة السوابق العدلية التي تم إرجاعها.

وفي الجزائر تم إصدار القانون العضوي رقم (15/18)[2] المؤرخ في اثنين(02) سبتمبر 2018، المتعلق بقوانين المالية والذي يمكن استنتاج الأهداف المرجوة منه من خلال المادة الثالثة(03) والتي تنص على ما يلي "يعد قانون المالية بالرجوع إلى تأطير وبرمجة الميزانية كما هو محدد في المادة الخامسة من هذا القانون ويساهم في تجسيد السياسات العامة التي يكون تنفيذها مؤسسا على مبدأ التسيير المتمحور حول النتائج انطلاقا من أهداف واضحة ومحدده وفقا لغايات المصلحة العامة والتي تكون موضوع التقييم"[3].

فمن خلال استقرائنا للمادة السابقة نستخلص أن القانون السابق الذكر يهدف إلى تكريس التسيير المرتكز على النتائج، وذلك من خلال تحديد أهداف واضحة ومحددة بغرض تحقيق المصلحة العامة.

و كنتيجة "لاعتماد القانون 18/ 15 على مبدأ التسيير المتمحور حول النتائج، فانه سيكون لزاما تفعيل رقابة الأداء من خلال التقارير التي تستخدمها الحكومة عند تنفيذها لقانون المالية وتقديمها لقانون تسوية الميزانية"[4].

1- institut de recherche juridique de la sarbonne(IRJS).le prisse en compte de la notion de qualité dans la mesure de la performance judiciaire (la qualité .une notion relationnelle).
Mission de recherche DROIT A JUSTICE.JUIN 2015.PP137-138.

[2]-القانون 15/18 المؤرخ في 02 سبتمبر 2018 المتعلق بقوانين المالية،جرعدد58،المؤرخةفي 02 سبتمبر 2018.

4- المادة (03) من القانون 15/18 السابق .

4- أكحل محمد، الحكامة المالية وترشيد الإنفاق العام (دراسة حالة إصلاح المالية العامة في الجزائر) دكتوراه في القانون كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة باتنة 01 الحاج لخضر،2020، ص471.

فهذه الرقابة على الأداء تتم بواسطة تقارير المردودية، والتي تقوم بتقييم مدى تنفيذ البرامج المسطرة ومدى احترامها للأهداف المتوخاة منها، وتتم عمليه التقييم بواسطة مؤشرات قياس الأداء.[1]

وقد اصدر مجلس المحاسبة دليل يوضح أنواع مؤشرات القياس وهي كالتالي:[2]

1-مؤشرات مرتبطة بالسياق (indicateur liés au contexte) ، يتم استخلاصها من خلال التقارير الأولية لمشاريع المخططات التي تبرر الإجراءات العمومية المتخذة.

2 - مؤشرات مرتبطة بالموارد(indicateur liés au contexte) ، تتمثل في القياسات الكمية للأموال الواجب توفيرها وللأشخاص اللازمين لتجسيدها والوسائل التقنية واللوجستية الواجب توفرها.

3 -مؤشرات مرتبطة بالإنجاز(indicateur liés au réalisation) ، تقوم بقياس بعض العمليات التي تم انجازها.

4 - مؤشرات مرتبطة بالنتائج(indicateur liés au réalisation) ، وتختلف عن المؤشرات المرتبطة بالإنجاز من حيث أنها تقيس الفروقات السلبية أو الايجابية بينما تم انجازه و الأهداف المسطرة.

وكمثال عن تقييم سياسة السكن العمومي فقد استخدمت المؤشرات التالية[3]:

- تطور حصة الأسر من العشر الأول في حظيرة السكن الاجتماعي.
- تطور حصة الأسر من العشر الأول في حظيرة السكن الخاصة.
- تطور الطلب.
- تطور عدد مقدمي الطلبات حسب فئة الدخل.
- تطور عدد المساكن الشاغرة حسب مستوى الإيجار والحجم.
- تطور عدد السكن المبنية حسب مستوى الانجازات والحجم.
- تطور العرض .

1- المرجع نفسه، ص ص471-472.

2- وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، دليل مرجعي للإصلاح الميزانياتي في المؤسسات والإدارات التابعة لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي، ماي 2020، ص ص 7-8

- مجلس المحاسبة، دليل تقييم السياسات العمومية، ص51 .على الموقع https://www.ccomptes.dz/ar.

3الالكتروني

-تطور عدد رخص المساكن.

- خصائص المساكن المرفوضة.

- خصائص الأسر الرافضة

المبحث الثاني: متطلبات جودة الخدمة العمومية وشروطها

بهدف تحقيق جودة الخدمة العمومية يجب أن تخضع هذه الأخيرة وتتميز بمجموعة من المعايير والشروط.

وفي هذا الإطار تطرقنا في المبحث إلى معيار تبسيط الإجراءات (مطلب أول) ثم اشرنا إلى معيار الشفافية والوصول إلى المعلومات (مطلب ثان) ومعيار الاستجابة (مطلب ثالث)

كما تناولنا في (المطلب الرابع) معيار سهولة الولوج إلى الخدمة العمومية، وفي الأخير معيار سرعة الأداء(مطلب خامس) وكمطلب أخير تعرضنا إلى الجزاءات عن الإخلال بهذه الشروط والمعايير.

المطلب الأول: تبسيط الإجراءات.

نرى الباحثة كلوزل متاير (cluzelmetayer) أن ترقية الخدمة العمومية يتم أساسا عن طريق تبسيط وتخفيف الإجراءات الإدارية[1]. فلا يمكن الحديث عن جودة الخدمة العمومية في ظل اتسامها بالتعقيد وطول الإجراءات.

الفرع الأول: مفهوم تبسيط الإجراءات:

يقصد بالإجراءات "الخطوات التنفيذية المركبة التي يتم الاعتماد عليها لإعداد وتنفيذ وتقييم خطط وسياسات تقديم الخدمات العامة، والتي تتم في إطار تتابع زمني يحدد أسلوب التنفيذ الذي تم الاتفاق عليه من قبل القائمين على إدارة هذه الخدمات، مع تحديد كيفية تنفيذ كل خطوة من الخطوات وحدودها الزمنية والمسؤولين فيها"[2].

---

[1]-cluzel metayer,op cit.p280.

2- عوض خلف العنزي، المرجع السابق، ص 166.

ومن الناحية القانونية فيعرفها السقاف بأنها: "مجموعة من القواعد التي تقوم على أسس من القانون الإداري، أو القانون الخاص، والمحددة مسبقا لكيفية أداء الأعمال التي تمر بها المعاملة، من البداية إلى النهاية، أي أنها الخطوات التي تحدد لأفراد التنظيم للالتزام بها عند أداء المهام والأنشطة"[1].

أما عملية تبسيط الإجراءات فتعرف بأنها: "عملية ترمي إلى الإنقاص والتخفيف من عبء المسارات والإجراءات الإدارية، وكل ما يترتب عنها من تأخير"[2].

أما المنظمة العربية للتنمية الإدارية فتعرفها بأنها: "عملية الحد من الروتين الذي نشأ من الإفراط في وضع اللوائح التنظيمية، التي يمكن أن تكون زائدة عن الحاجة، أو موضوعة بواسطة مكاتب بيروقراطية، ومن ثم تعيق العمل أو تعيق صنع القرار، ويشمل الروتين عادة ملء استمارات ورقية غير ضرورية، والانتقال لإجراءات ومتطلبات إدارية مفرطة"[3].

أما عن أهمية وفوائد عملية تبسيط الإجراءات، فهي تؤدي إلى تقليل التكاليف[4]، وتقليل جهود الموظفين نتيجة لتوضيح الإجراءات المتبعة بالتفصيل واختصارها[5]، كما تؤدي عملية تبسيط الإجراءات إلى الدقة في الأداء نتيجة وجود إجراءات عمل نمطية مقننة[6].

كما تؤدي عملية التبسيط الإداري إلى تعزيز عمليات الرقابة والحد من الفساد الإداري[7].

1- أنور عبد الحميد السقاف، تبسيط الاجراءات وعقلنة تدبير المنظمات، مكتبة الوفاء القانونية الإسكندرية 2010 ص121. نقلا عن لينا مأمون الببلاوني ، أثر تبسيط الإجراءات في القطاع الحكومي على تكلفة الخدمة العامة: دراسة التجربة في لبنان، دكتوراه إدارة أعمال، كلية الاقتصاد، جامعة دمشق، 2015، ص ص 38-39.

2- لينا مأمون الببلاوني، المرجع السابق، ص 42.

3- نفس المرجع والصفحة السابقين.

4- محمد الصيرفي، تبسيط الإجراءات، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، سلسلة إصدارات التدريب الإداري، الإسكندرية، 2006-2007، ص 41.

5- عوض خلف العنزي، المرجع السابق، ص 165.

6- لينا مأمون الببلاوني ، المرجع السابق ، ص 43.

7- نفس المرجع والصفحة السابقين.

ونتيجة لكل ما تمت الإشارة إليه فإن تبسيط الإجراءات يؤدي إلى المساهمة في تعزيز الجودة في خدمات المرافق العامة.

وسعيا منها لتبسيط الإجراءات الإدارية والتخفيف منها، فقد اتخذت السلطات العمومية في الجزائر العديد من الإجراءات والتدابير يمكن إيجازها فيما يلي*:

إحداث كتابة الدولة للوظيفة العمومية والإصلاح الإداري في 1982/01/02 بموجب المرسوم رقم (42/82)[1]، والذي يحدد صلاحيات كاتب الدولة للوظيفة العمومية والإصلاح الإداري، حيث أشارت المادة الخامسة (05) من المرسوم السابق الذكر، أن من مهام كاتب الدولة إعداد واقتراح كيفيات أحكام الإجراءات وتبسيط وتنشيط الأعمال الإدارية.

كما أن المرسوم رقم (199/22)[2] المؤرخ في 05 يونيو 1982 يتضمن الإدارة المركزية لكتابة الدولة للوظيفة العمومية، أنشا مديرية التبسيط الإداري، تتولى مهمة ضبط كل إجراء يؤدي إلى التحكم بصفة أفضل في طرق العمل وتقنياته، وكذا تبسيط الشكليات الإدارية بهدف تقريب الإدارة من الموظف وتسهيل عمل الأعوان العموميين[3].

وبدورها تتفرع المديرية السابقة الذكر إلى ثلاث مديريات فرعية، وهي المديرية الفرعية لتنظيم العمل الإداري، والمديرية الفرعية للتبسيط الإداري وضبط المقاييس والتي يتمثل دورها في دراسة وتنفيذ جميع المقترحات المتعلقة بتبسيط الشكليات، والشكليات الإجرائية، وكذا ضبط مقاييس الوثائق الإدارية[4].

---

* للمزيد من التفاصيل انظر سليمة قزلان علاقة الإدارة بالمواطن – دراسة مقارنة، المركز الأكاديمي للنشر، الإسكندرية، 2020، ص ص 192-206.

1- المرسوم رقم 42/82 المؤرخ في 23 يناير 1982، يحدد صلاحيات كاتب الدولة للوظيفة العمومية والإصلاح الإداري، ج ر عدد 4 السنة 19، المؤرخة في 26 يناير 1982.

2- المرسوم رقم 82-199 المؤرخ في 05 يونيو 1982، يتضمن تنظيم الإدارة المركزية لكتابة الدولة للوظيفة العمومية والإصلاح الإداري، ج ر عدد 23 الصادرة بتاريخ 08 يونيو1982.

3- المادة 4 من المرسوم رقم 82-199 المرجع السابق.

4- المادة 3 من المرسوم رقم 82-199 السابق الذكر.

ومن بين الإجراءات الرامية إلى الإسهام في تبسيط الإجراءات الإدارية، ثم في سنة 1981 تشكيل فوج عمل بوزارة التخطيط والتهيئة العمرانية، يهتم بدراسة إمكانية تبسيط وعقلنة وتوحيد الإجراءات الإدارية[1].

كما تم في سنة 1983 إنشاء اللجنة الوطنية للإصلاح الإداري بموجب المرسوم رقم 641/83 المؤرخ في 05 نوفمبر 1983 والتي أشارت المادة الرابعة (04) منه أن من مهام هذه اللجنة تحسين الظروف العامة لتنظيم وسير المصالح العمومية، وكذا تبسيط الإجراءات والشكليات الإدارية وتحقيقها[2].

وفي السياق نفسه وفي إطار برنامج عمل الحكومة تم تشكيل فوج عمل وزاري يضم ممثلين من العديد من الوزارات، وذلك لدراسة موضوع البيروقراطية، ويندرج تحت هذا الفوج عدة أفواج من بينها الفوج رقم (25)، والمكلف بدراسة موضوع تبسيط الإجراءات بين الإدارات[3].

ومن بين أهم النصوص القانونية التي دعت إلى تكريس تبسيط الإجراءات الإدارية نجد المرسوم رقم 131/88 والذي من خلال العديد من مواده دعا إلى تحسين نوعية الخدمة العمومية من خلال تبسيط وتخفيف الإجراءات الإدارية.

فقد أشارت المادة (21) منه أنه يتوجب على الإدارة أن تعمل على تبسيط إجراءاتها وطرقها، ودوائر تنظيم عملها وعلى تخفيف ذلك، وذلك بهدف تحسين نوعية خدماتها وتحسين صورتها العامة.

1- سليمة قزلان، علاقة الإدارة بالمواطن – دراسة مقارنة، المركز الأكاديمي للنشر، الإسكندرية، 2020، ص 193.

2- المرسوم رقم 641/83 المؤرخ في 05 نوفمبر 1983، يتضمن إحداث لجنة وطنية للإصلاح الإداري، ج ر عدد 46 المؤرخة في 08 نوفمبر 1983

3- سليمة قزلان، المرجع السابق، ص 196.

ولتحقيق ذلك يتوجب عليها إعداد مطبوعات واستمارات بسيطة التصميم ومفهومة المضمون[1]، وأن تكون الأوراق والمستندات المطولة من المواطنين محدودة العدد وتقتصر على الضرورية منها، وفقا للتنظيمات المعمول بها[2].

كما يمكن للإدارة أن تقوم مقام المواطن، وذلك بالتواصل المباشر مع المصالح المعنية، وذلك لاستيفاء جميع المعلومات الضرورية لدراسة الملف المعروض عليها[3]، وأن تقوم كذلك بالتنسيق مع المصالح والهيئات إذا ما اقتضى دراسة الملف التدخل في عدة جهات[4].

وفي سياق مساعي السلطات العمومية لتخفيف الإجراءات الإدارية، وفي مجال الحالة المدنية، فقد تم إصدار المرسوم التنفيذي رقم (15-204)[5] المؤرخ في 27 يوليو 2015، والذي يتضمن إعفاء المواطن من تقديم وثائق الحالة المدنية المتوفرة في السجل الوطني الآلي للحالة المدنية.

فأحكام المرسوم السابق الذكر تندرج في سياق إعادة تأهيل المرفق العام وتخفيف حجم الملفات والإجراءات الإدارية[6]، وبالتالي فقد تم إعفاء المواطن من تقديم جميع الوثائق المتوفرة على مستوى السجل الوطني الآلي للحالة المدنية، والتي يمكن للإدارات والهيئات العمومية الإطلاع عليها مباشرة.

وقد تم كذلك إلغاء وثائق مستخرج عقود الميلاد، وعقود الوفاة والزواج من جميع الملفات، حيث يقوم الموظف المكلف بدراسة الملف من الاطلاع مباشرة على صحة

1- المادة 21 من المرسوم رقم 88/ 131 السابق الذكر.

2- المادة 22 من المرسوم رقم 88/ 131 السابق الذكر.

3- المادة 22 من المرسوم رقم 88/ 131 السابق الذكر.

4- المادة 23 من المرسوم رقم 88/ 131 السابق الذكر.

5- المرسوم التنفيذي رقم 15-204 المؤرخ في 27 يوليو 2015يتصمن إعفاء المواطن من تقديم وثائق الحالة المدنية المتوفرة صمن السجل الوطني الآلي للحالة المدنية، ج ر عدد 41 الصادرة بتاريخ 29 يوليو 2015 .

6- تعليمة رقم 2360 المؤرخة في 09 سبتمبر 2015م، تتعلق بشروط وكيفيات تنفيذ أحكام المرسوم التنفيذي رقم 15-204 المؤرخ في 27 يوليو 2015م، يتضمن إعفاء المواطن من تقديم وثائق الحالة المدنية المتوفرة ضمن السجل الوطني الآلي للحالة المدنية، جر 41، الصادرة 29 يوليو 2015م.

المعلومات التي أدلى بها المواطن صاحب الطلب من خلال السجل الوطني الآلي للحالة المدنية.

الفرع الثاني: الشباك الوحيد كآلية لتبسيط الإجراءات الإدارية

أولا: الشباك الوحيد في مجال عقود التعمير.

في مجال تسليم عقود التعمير بادر المشرع الجزائري إلى اتخاذ عدة إجراءات بهدف تسهيل عملية استخراجها، وتخفيف الإجراءات الإدارية، فقد تم إصدار المرسوم التنفيذي رقم (15-247)[1]المؤرخ في 25 يناير 2015 الذي يحدد كيفيات تحضير عقود التعمير وتسليمها، والذي تضمن عدة إجراءات تهدف إلى تخفيف وتبسيط الإجراءات والشكليات لتسليم عقود التعمير، وذلك بالمقارنة مع المرسوم السابق رقم 191-176[2]، ومن بين أهم هذه الإجراءات والآليات هي اعتماد آلية الشباك الوحيد.

فقد نصت المادة (58)[3] من المرسوم رقم 15-247 على أنه يتم فتح شباك وحيد على مستوى البلدية يجتمع مرة واحدة كل ثمانية (08) أيام في دورة عادية، كما يمكن له أن يعقد دورات استثنائية في حالة الضرورة، ويتكون من الأعضاء التاليين:

- رئيس المجلس الشعبي البلدي أو ممثله رئيسا.
- رئيس مفتشية أملاك الدولة أو ممثله.
- المحافظ العقاري المختص إقليميا أو ممثله.
- مفتش التعمير.
- رئيس القسم الفرعي للأشغال العمومية أو ممثله.
- رئيس القسم الفرعي للري أو ممثله.

1-المرسوم ا لتنفيذي رقم 15-247 مؤرخ في 25 يناير 2015 يحدد كيفيات تحضير عقود التعمير وتسليمها، ج ر عدد0 4 المؤرخة في 12فيفري 2015

2- مرسوم رقم 191- 176مؤرخ في 28 ماي 1991 يحدد كيفيات تحضير شهادة التعمير ورخصة التجزئة وشهادة التقسيم ورخصة البناء وشهادة المطابقة ورخصة الهدم وتسليم ذلك، ج ر عدد 26المؤرخة في 01 يونيو 1991

3- المادة 58 من المرسوم التنفيذي رقم 15-247 السابق الذكر.

فتشكيلة الشباك الوحيد تضم جميع الهيئات والأشخاص التي لها علاقة مباشرة بتسليم عقود التعمير.

وفي السياق نفسه فقد أشارت المادة (59)[1]من المرسوم السابق الذكر إلى إنشاء شباك وحيد على مستوى الولاية، يكون مقره مديرية التعمير، ويعقد اجتماعاته بمقر الولاية في دورة عادية مرة كل خمسة عشر (15) يوما، كما يمكنه أن يعقد دورات استثنائية إذا ما اقتضت الضرورة ذلك.

فبالنسبة لرخصة البناء فقد كرس المرسوم رقم 15-247 توحيد إجراءات استخراجها. فبعدما كانت في القانون السابق 91-176 تتضمن حالتين لاستخراج رخصة البناء عندما يكون إصدارها من اختصاص رئيس المجلس الشعبي البلدي.

فالحالة الأولى يصدرها باعتباره ممثلا للبلدية، فقد كان هذا الأخير يقوم بإرسال نسخة من الملف إلى مصلحة الدولة المكلفة بالتعمير على مستوى الولاية، وذلك خلال الثمانية (08) أيام الموالية لتاريخ إيداع الطلب.[2]

أما الحالة الثانية فيصدرها رئيس المجلس الشعبي البلدي باعتباره ممثلا للدولة، فيقوم بإرسال الملف في أربع (04) نسخ إلى مصلحة الدولة المكلفة بالتعمير، وذلك لإبداء رأيها، وذلك في غضون الثمانية (08) أيام الموالية لتاريخ إيداع الطلب، وتقوم المصلحة المختصة بالتعمير بتحضير ملف رخصة البناء في أجل شهران، ثم تقوم بإعادة إرساله إلى رئيس المجلس الشعبي البلدي في ثلاث (03) نسخ مرفوقة برأيها.[3]

أما المرسوم رقم 15-247 فقد وحد الإجراءات السابقة الذكر كما سبق الإشارة إليه، فقد أصبح إصدار رخصة البناء من طرف رئيس المجلس الشعبي البلدي سواء بصفته ممثلا للبلدية أو للدولة تتم على مستوى الشباك الوحيد، حيث يتم إرسال نسخة إلى المصالح

1- المادة 59 المرسوم التنفيذي رقم 15-247 السابق الذكر.

2- المادة 40 من المرسوم 191-176،السابق الذكر.

3-المادة 40 من المرسوم 191-176،السابق الذكر.

المعنية بالاستشارة من طرف ممثليها بالشباك الوحيد، وذلك في أجل ثمانية (08) أيام الموالية لتاريخ إيداع الطلب، ويقوم الشباك الوحيد بالفصل في طلب الرخصة في أجل 15 يوم من تاريخ إيداع الطلب.[1]

أما عندما يكون إصدار رخصة البناء من صلاحية الوالي أو الوزير المكلف بالعمران، فقد كانت المادة (42)[2] من القانون رقم 91-176 المشار إليه سابقا ينص على أن رئيس المجلس الشعبي البلدي يرسل ملف الطلب في أربع (04) نسخ إلى المصالح المختصة بالتعمير على مستوى الولاية، وتقوم هذه الأخيرة بتحضير الملف ومراسلة جميع الهيئات المعنية قصد إبداء رأيها، ثم تقوم بعد ذلك بإرسال أربع (04) نسخ من الملف تضمن جميع الآراء إلى السلطة المختصة بهدف إصدار رخصة البناء.

أما المادة (49)[3] من القانون رقم 15-247 فقد أكدت على أنه تتم دراسة ملف رخصة البناء على مستوى الشباك الوحيد للولاية، وذلك عندما يكون إصدارها من صلاحية الوالي أو الوزير المكلف بالعمران، فيقوم رئيس المجلس الشعبي البلدي بإرسال الملف يتضمن رأي مصالحه للتعمير، وذلك في سبعة (07) نسخ إلى مصلحة الدولة المكلفة بالتعمير، وذلك بهدف إبداء رأيها، وذلك في غضون ثمانية (08) أيام الموالية لتاريخ إيداع الطلب.

ويتم إرسال نسخ من الملف إلى المصالح المعنية من خلال ممثليها في الشباك الوحيد للولاية، والذي يجب عليه أن يفصل في الطلب في أجل خمسة عشر (15) يوما الموالية لتاريخ الطلب.

ثانيا: الشباك الوحيد في مجال ترقية الاستثمار(الوكالة الوطنية لتطوير الاستثمار).

[1]- المادة 48 من المرسوم التنفيذي 15-274 ، السابق الذكر.

[2]- المادة 42 من المرسوم 191-176، السابق الذكر.

[3]- المادة 49 من المرسوم التنفيذي 15-274 ، السابق الذكر

تعد الوكالة الوطنية لتطوير الاستثمار مؤسسة عمومية تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي[1]، وتشمل مهامها عدة مجالات تتنوع بين مهمة الإعلام، ومهمة التسهيل، وكذا ترقية الاستثمار، ومهمة المساعدة.[2]

فهي تسعى إلى ضمان خدمة استقبال وإعلام المستثمرين (مهمة الإعلام) وتقوم بالمبادرة إلى كل ما من شأنه أن يعزز التعاون مع الهيئات العمومية والخاصة، سواء داخل الوطن أو خارجه (ترقية الاستثمار)[3].

وفي مجال المساعدة، فإن الوكالة السابقة الذكر تضع تحت تصرف المستثمرين مصلحة خاصة باستقبال وتوجيه المستثمرين، وكذا التكفل بجميع انشغالاتهم، كما يمكنها اللجوء إلى الخيرات الخارجية[4].

أما في مجال تسهيل وتبسيط الإجراءات فإن أبرز مهامها هو إنشاء شباك وحيد غير ممركز، بالإضافة إلى تحديد العراقيل التي تواجه المستثمرين، وتعمل على تقديم الحلول التنظيمية والقانونية، وكذا اقتراح الآليات الرامية إلى تبسيط الإجراءات والشكليات المتبعة عند إنشاء المؤسسات وإنجاز المشاريع الاستثمارية[5].

- **دور الشباك الوحيد للاستثمار في تبسيط الإجراءات**

يهدف هذا الشباك الوحيد إلى تبسيط الإجراءات والشكليات، فيما يتعلق بإنشاء المؤسسات وتسهيل تنفيذ المشاريع.[6]

1- المادة 21 من الأمر رقم 01-03 المؤرخ في أول جمادى الثانية 1422هـ/20 غشت 2001م، يتعلق بتطوير الاستثمار، ج.ر عدد 41 الصادرة بتاريخ 22 عشت 2001.

[2]-المادة 3 من المرسوم التنفيذي رقم 06-356 المؤرخ في 16 رمضان 1426هـ/19 أكتوبر 2006م، يتضمن صلاحيات الوكالة الوطنية لتطويرات الاستثمار وتنظيمها وسيرها، ج.ر عدد 64 الصادرة بتاريخ 11 أكتوبر 2006.

3- المادة 3 من المرسوم التنفيذي رقم 06-356 المؤرخ في 16 رمضان 1426هـ/19 أكتوبر 2006م، يتضمن صلاحيات الوكالة الوطنية لتطويرات الاستثمار وتنظيمها وسيرها، ج.ر عدد 64 الصادرة بتاريخ 11 أكتوبر 2006.

4- المادة 3 من المرسوم التنفيذي رقم 06-356،السابق الذكر.

5- المادة 3 من المرسوم التنفيذي رقم 06-356،السابق الذكر.

[6]-المادة 24 من الأمر رقم 01-03، السابق الذكر.

وينشا هذا الشباك الوحيد على مستوى الولاية، ويضم ممثلين من جميع الهيئات العمومية التي لها علاقة بالاستثمار، فهو بالإضافة إلى ممثلين الوكالة المحلية للاستثمار، يضم كذلك ممثلين عن:[1]

- المركز الوطني للسجل التجاري.
- الضرائب.
- أملاك الدولة.
- الجمارك.
- التعمير وتهيئة الإقليم.
- البيئة.
- العمل.
- رئيس المجلس الشعبي البلدي، أين يتواجد مقر الشباك الوحيد.

وبهدف تحقيق الغاية من إنشاء الشباك الوحيد، والمتمثلة في تبسيط الإجراءات والشكليات، فإن المشرع الجزائري، منح لممثلي المصالح والهيئات العمومية في الشباك الوحيد، جميع الصلاحيات بهدف المنح المباشر على مستواهم لكل الوثائق الضرورية، والقيام بجميع الإجراءات الإدارية المتعلقة بتنفيذ الاستثمار[2].

كما اعتبر الوثائق المسلمة من طرفهم ملزمة للإدارات والهيئات المعنية[3].

ويمكن إيجاز المهام والإجراءات التي يقوم بها ممثلوا الهيئات على مستوى الشباك الوحيد في الآتي[4]:

- يقوم ممثل المركز الوطني للسجل التجاري بتسليم شهادة عدم سبق التسمية، ويسلم قرار الوصل المؤقت الذي يسمح للمستثمر بمباشرة الإجراءات الإدارية لإنجاز الاستثمار.

---

[1] – المادة 22 من المرسوم التنفيذي رقم 06-356، السابق الذكر

2- المادة 24 من المرسوم التنفيذي رقم 06-356، السابق الذكر.

3- المادة 25 من المرسوم التنفيذي رقم 06-356، السابق الذكر.

4- المادة 22 من المرسوم التنفيذي رقم 06-356، السابق الذكر.

- يقوم ممثل الضرائب بتقديم جميع المعلومات الجبائية للمستثمر.
- يقوم ممثل أملاك الدولة بإعطاء جميع المعلومات حول العقار الاستثماري من حيث موقعه ووضعيته القانونية وكذا سعره.
- يقوم ممثل الجمارك بإعلام وتوجيه المستثمر والقيام بمساعدته في إتمام جميع الإجراءات الجمركية.
- ويقوم ممثل هيئة التعمير بمرافقة المستثمر في إجراءات استخراج رخصة البناء.
- أما ممثل الهيئة الإقليمية والبيئة، فيقوم بإعلام المستثمر حول المخططات الجهوية لتهيئة الإقليم، وكذا حول المخاطر الكبرى، وكذا توعية المستثمر حول مدى تأثير مشروعه الاستثماري على البيئة، وبالتالي مدى إلزامية قيامه بدراسة الأثر على البيئة من عدمها.
- أما ممثل المجلس الشعبي البلدي فيقوم فورا بالتصديق على جميع الوثائق الضرورية في ملف الاستثمار.
- أما ممثل التشغيل فيقوم بإعلام المستثمرين حول التشريعات والتنظيمات المتعلقة بالعمل، وتسهيل مهمتهم في الحصول على رخصة العمل.

المطلب الثاني: معيار الشفافية والوصول إلى المعلومات.

أصبحت الشفافية والوصول إلى المعلومات، تعد مبدأ حديثا ينظم سير عمل المرافق العامة، فهذه الأخيرة تؤدي إلى تحسين جودة أداء المرافق العامة وضمان حقوق المرتفقين[1].

وبالتالي فقد تناولنا في هذا المطلب مفهوم الشفافية و أساسها القانوني (فرع أول) وكذا الحق في الحصول على المعلومة والحق في الاطلاع على الوثائق (فرع ثان) و(فرع ثالث) على التوالي.

الفرع الأول : مفهوم الشفافية و الأساس القانوني له

1- مازن ليلو راضي، وعلي يونس، التطور الحديث في المبادئ الحاكمة للمرفق العام في فرنسا وقيمها القانونية،المرجع السابق، ص 16.

مبدأ الشفافية يؤدي إلى معرفة المرتفقين بالقوانين والتنظيمات التي تخضع لها المرافق العامة، وكذا الخدمات العامة التي تقوم بأدائها[1]، فالشفافية والحق في الحصول على المعلومات يعتبر أداة هامة في تقرير مفهوم الديمقراطية التشاركية، كما يمكن المواطنين من مراقبة أعمال الإدارة ومساءلتها[2].

كما تسهم الشفافية الإدارية في تنمية وتحسين أداء المرافق العامة، وذلك من خلال تزويدها بالآراء والأفكار والمقترحات من طرف المرتفقين[3].

وخلاصة لما سبق فكلما زادت درجة إطلاع المرتفقين على المعلومات والمعطيات المتعلقة بتنظيم وسير المرافق العامة، وكذا طبيعة الخدمات التي تؤديها، وكذا الشروط والإجراءات الشكلية المطلوبة للحصول عليها، كلما ازدادت درجة وعيهم وإدراكهم لمستوى الخدمات المتوقع الحصول عليها، وبالتالي فإن الاقتراحات والشكاوي التي يقدمونها، تكون أكثر موضوعية وواقعية، حيث تسهم بصفة مباشرة وفعالة في تحسين وتجويد أداء المرافق العامة.

فقد نصت المادة (51) الفقرة الأولى من دستور 2016 على أن: "الحصول على المعلومات والوثائق والإحصائيات ونقلها مضمونان للمواطن"[4].

وهو نفس ما أكدته المادة (55) من دستور 2020 بأنه: "يتمتع كل مواطن بالحق في الوصول إلى المعلومات والوثائق والإحصائيات والحصول عليها وتداولها"[5].

1- شكران قاسم سليمان الدغمي, المبادئ الجديدة التي تحكم المرافق العامة, رسالة دكتوراه كلية الدراسات العليا, الجامعة الأردنية, أيار 2017 ،ص 89.

2- عبد الرحمن بوكثير، نحو تكريس حقيقي للمادة 51 من الدستور: "الحق في الحصول على المعلومات والوثائق الإدارية"، مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية،عدد10، كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة باتنة، جانفي 2017، ص 186.

3- شكران الدغمي ،المرجع السابق الذكر، ص 89.

4- المادة 51 من دستور 2016 السابق الذكر.

5- المادة 55 من دستور 2020 السابق الذكر.

كما تم تكريس الشفافية إضافة إلى التشريع الأساسي بواسطة العديد من النصوص القانونية والتشريعية، وخاصة قانوني الولاية والبلدية، فقد أكد كل من قانوني الولاية والبلدية على الحق في الوصول إلى المعلومات والوثائق الإدارية.

حيث أشار القانون رقم (90-08)[1] إلى أن جلسات المجلس الشعبي البلدي تكون بصورة علنية[2]، ويتم تعليق المداولة في مقر المجلس الشعبي البلدي في مكان إعلام المواطنين، حتى يتمكنوا من الاطلاع على نتائجها[3]، كما منح نفس القانون لكل مواطن الحق في الإطلاع على محاضر المداولات في عين المكان أو القيام بنسخها[4].

أما قانون الولاية فقد أكد القانون رقم 90-09 على أن مستخلص من مداولات المجلس الشعبي الولائي يتم تعليقه في الأماكن المخصصة لإعلام المواطنين داخل مقر الولاية[5]، ويمكن لأي مواطن الإطلاع على محاضر المداولات في عين المكان، أو أخذ نسخة منها[6]. منها[6].

وهو نفس ما أكد عليه القانون المعدل للولاية 12-07 وذلك في المواد (31-32)[7] على التوالي، في حين أن المادة (26) من نفس القانون أشارت صراحة على أن جلسات المجلس الشعبي الولائي تكون علنية[8].

أما الميثاق الإفريقي لقيم ومبادئ الخدمة العامة، والذي صادقت عليه الجزائر بموجب المرسوم 12-415، فقد أكد على ضرورة أن تقوم المرافق العامة بتوفير جميع المعلومات

1- القانون رقم 90-08 مؤرخ في 07 ابريل 1990 يتعلق بالبلدية، ج ر عدد15،المؤرخة بتاريخ 11 ابريل 1990 .

2- المادة 13 من القانون رقم 90-09 مؤرخ في 07 ابريل 1990 يتعلق بالولاية، ج ر عدد15،المؤرخة بتاريخ 11 ابريل 1990

3- المادة 21 من القانون رقم 90-08 السابق الذكر.

4- المادة 22 من القانون رقم 90-08 السابق الذكر.

5- المادة 20 من القانون رقم 90-09 السابق الذكر.

6- المادة 21 من القانون رقم 90-09 السابق الذكر.

7- المادتين (31.32) من القانون رقم 12-07 المتعلق بالولاية.

8- المادة 26 من القانون رقم 12-07 السابق الذكر.

الخاصة بالتدابير والإجراءات التي تتعلق بالحصول على المعلومات التي تقدمها، وذلك لجميع المرتفقين، كما يجب عليها أن تقوم بإبلاغهم بجميع القرارات التي تخصهم وتعللها[1].

وفي نفس الإطار فإن قانون مكافحة الفساد (06-01)[2] دعا إلى ضرورة أن تتخذ المرافق العامة إجراءات تمكن المرتفقين من الحصول على المعلومات، وذلك بهدف إضفاء الشفافية على كيفية تسييرها.

أما النصوص التنظيمية فقد أكد المرسوم رقم (131/88)[3] المتعلق بتنظيم العلاقة بين بين الإدارة والمواطن على الحق في الاطلاع على المعلومات، فقد ألزم الإدارة بتمكين المواطنين من الاطلاع على جميع التنظيمات والتدابير التي تقوم بها، وذلك باستعمال جميع الوسائل المناسبة للنشر والإعلام[4]، وأن تقوم بانتظام بنشر جميع التعليمات والمناشير والمذكرات التي تنظم علاقاتها بالمواطنين[5].

كما مكن نفس المرسوم المواطنين من الاطلاع على الوثائق والمعلومات الإدارية، سواء في عين المكان أو عن طريق الحصول على نسخة منها، وفي حالة العكس أي عدم تمكينه من ذلك، فإنه يجب تبليغه من طرف الإدارة بواسطة مقرر معلل يوضح الأسباب الموضوعية التي تحول دون ذلك[6].

وما تجدر الإشارة إليه أن المشرع الجزائري لم يقم بإفراد نص قانوني خاص يتعلق بالشفافية الإدارية وحق الحصول على المعلومات والوثائق، وإنما تناول ذلك في نصوص قانونية مختلفة كما سبق ملاحظته، وذلك خلافا لبعض التشريعات المقارنة، فعلى سبيل

1- المادة 1/06 من المرسوم415/12، السابق الذكر.

2- القانون 06-01 المتعلق بالوقاية من الفساد ومكافحته، ج ر 14 عدد المؤرخة في 08 مارس 2006

3- المرسوم رقم 131/88 السابق الذكر.

4- المادة 08 من المرسوم رقم 131/88 السابق الذكر.

5- المادة 09 من المرسوم رقم 131/88 السابق الذكر.

6- المادة 10 من المرسوم رقم 88/ 131السابق الذكر.

المثال أصدر المشرع الأردني قانون حق الحصول على المعلومات رقم 47 لعام 2007 وذلك كأول قانون من نوعه في العالم العربي[1].

وعلى نفس المنوال أصدر المشرع التونسي مرسوم النفاذ إلى المعلومات والوثائق المكتوبة سنة 2011[2].

أما المشرع المغربي فقد أصدر القانون رقم 13-31[3] سنة 2012 يتعلق بالحق في الحصول على المعلومات.

ومما سبق ذكره، فإن الشفافية الإدارية تتضمن مظهرين أساسيين وهما الحق في الحصول على المعلومات، وكذا الحق في الاطلاع على الوثائق الإدارية.

الفرع الثاني: الحق في الحصول على المعلومات.

الحق في الحصول على المعلومات يعرف بأنه: "حق قانوني يسمح لكل فرد بالحصول على المعلومات والسجلات التي تحتفظ بها الجهات التنفيذية والتشريعية والقضائية في الدولة أو أي مؤسسة تملكها الدولة أو أي جهة تقوم بمهام عامة باستثناء تلك المعلومات التي تستثنى بقانون والتي لا يجوز إفشائها حفاظا على الأمن الوطني أو الحقوق الشخصية أو سير العدالة أو غيرها من المعلومات التي تسبب ضررا للصالح العام أو الأفراد"[4].

1- يحي شقير، مدى توافق قانون ضمان حق الحصول على المعلومات في الأردن مع المعايير الدولية، ماجستير قانون عام، كلية الحقوق، جامعة الشرق الأوسط، تشرين الأول 2012م، ص 08.

2- المرسوم عدد 41 لسنة 2011 المؤرخ في 26 ماي 2011 المتعلق بالنفاذ إلى الوثائق الإدارية للهياكل العمومية على الموقع:https://legislation-securite.tn/ar/law/43389

3- ظهير شريف رقم 15-18. 1 صادر في 05 جمادى الثانية 1439هـ/ 22 فبراير 2018م بتنفيذ القانون رقم 13-131 يتعلق بالحق في الحصول على المعلومات، الجريدة الرسمية للمملكة المغربية، عدد 6655 مؤرخة في 12 مارس 2018.

4- محمد جبار طالب، حق الحصول على المعلومات كحق من حقوق الإنسان، مجلة كلية الحقوق، جامعة النهرين، المجلد المجلد 16، العدد 14، سنة 2014م، ص 256.

يسمح هذا الحق للمواطنين من الاطلاع على جميع المعلومات التي تدخل في إطار العلاقة التي تربطهم بالإدارة ويدخل في نطاق ذلك جميع التعليمات والمناشير والمذكرات والآراء[1].

ويدخل في إطار ذلك كل ما يتعلق بالخدمات العامة التي تنفذها المرافق العامة، وكذا عملية تنظيم وسير هذه الأخيرة، وكذا شروط وإجراءات الانتفاع والحصول على الخدمات، وكيفية اتخاذ القرارات[2].

فالمادة الثامنة (08) من المرسوم رقم 131/88 أوجبت على الإدارة أن تطلع المواطنين على جميع التنظيمات والتدابير التي تتخذها[3]، وكذا على التدابير والإجراءات الشكلية المتعلقة بالخدمات التي تقدمها[4].

وتتم عملية إعلام المواطنين بواسطة عدة أساليب وآليات، فهي تشمل الإشهار والنشر وكذا عملية التبليغ[5].

فعملية النشر تتم بواسطة الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وفي حالة لم ينص القانون صراحة على ذلك، فإنه يتم في النشرة الداخلية للإدارة المعنية[6].

أما قانون البلدية فقد نص على أن جلسات المجلس الشعبي البلدي تكون علنية، ما عدا في بعض الحالات الاستثنائية[7]، وأكد على أهمية إعلام المواطنين بجدول أعمال جلسات جلسات المجلس الشعبي البلدي، وبتعليقه في الأماكن المخصصة للجمهور[1].

1- المادة 09 من المرسوم رقم 131/88،السابق الذكر.

2- المادة 11 من القانون رقم 06-01 المتعلق بالرقابة من الفساد ومكافحته، السابق الذكر.

3- المادة 08 من المرسوم رقم 131/88، السابق الذكر.

4- المادة 06 من المرسوم رقم 131/88 ،السابق الذكر.

5- Yves Luchaire, Le droit à l'information pertinente, Annuaire des collectivités locales, Tom 21, 2001, P 114.

الموقع الالكتروني على www.persee.fr/docAsPDF/coloc_0291-4700_2001_num_21_1_1392
تاريخ الاطلاع 2022/05/30

6- المادة 09 من المرسوم رقم 131/88، السابق الذكر.

7- المادة 13 من القانون رقم 90-08، والمادة 26 من القانون رقم 11-10 المتعلق بالبلديةالسابقي الذكر.

وعند الانتهاء من المداولات، يتم تعليقها في الأماكن المخصصة لإعلام الجمهور، ونشرها بكل الوسائل التي تتيح إعلام المواطنين، وذلك في أجل ثمانية (08) أيام الموالية لدخوله حيز التنفيذ[2].

وبنفس الكيفية فإن مداولات وجلسات المجلس الشعبي الولائي تكون علنية، ما عدا في الحالات الاستثنائية[3]، ويتم تعليق مستخلص المداولات المصادق عليها في الأماكن المخصصة لإعلام المواطنين، وكذا بقمر البلديات، وكذا نشرها بكل وسيلة إعلامية تفي بغرض إطلاع المواطنين، وذلك في أجل ثمانية (08) أيام الموالية لدخول المداولات حيز التنفيذ[4].

ومما سبق التطرق والإشارة إليه، فإن المشرع الجزائري لم يقم بتعريف المعلومات التي يحق للمواطن الاطلاع عليها، وكذا لم يقم بتحديدها بصفة دقيقة.

وذلك خلافا لبعض التشريعات المتقاربة، فالمشرع المغربي مثلا، عرف هذه المعلومات بأنها: "... المعطيات والإحصائيات المعبر عنها في شكل أرقام أو أحرف أو رسوم أو صور أو تسجيل سمعي بصري، أو أي شكل آخر، والمضمنة في وثائق ومستندات وتقارير ودراسات وقرارات ودوريات ومناشير ومذكرات وقواعد البيانات وغيرها من الوثائق ذات الطابع العام، التي تنتجها أو تتوصل بها المؤسسات أو الهيئات المعنية في إطار مهام المرفق العام، كيفما كانت الدعامة الموجودة فيها، ورقية أو إلكترونية أو غيرها"[5].

1- المادة 22 من القانون رقم 11-10 السابق الذكر.

2- المادة 30 من القانون رقم 11-10 المتعلق بالبلدية السابق الذكر.

3- المادة 26 من القانون رقم 12-07 المتعلق بالولاية السابق الذكر.

4- المادة 31 من القانون رقم 12-07 المتعلق بالولاية السابق الذكر.

5- المادة 2 من ظهير شريف رقم 15-18. 1 صادر في 05 جمادى الثانية 1439هـ/ 22 فبراير 2018م بتنفيذ القانون رقم 13-131 يتعلق بالحق في الحصول على المعلومات، الجريدة الرسمية للمملكة المغربية، عدد 6655 مؤرخة في 12 مارس 2018، ص 1439.

أما المادة العاشرة (10) من ظهير شريف رقم 15-18. 1، فقد قامت بتحديد المعلومات محل تدابير النشر الاستباقية وهي[1]:

- الاتفاقيات المصادق عليها، والتي تم الشروع في إجراءات الانضمام إليها.
- النصوص التشريعية والتنظيمية.
- مشاريع القوانين، ومشاريع قوانين المالية، ومقترحات القوانين.
- ميزانية الجماعات الترابية، والقوائم المحاسبية والمالية.
- مهام الهيئات العامة وهياكلها الإدارية، والمعلومات الضرورية للاتصال بها.
- الأنشطة والمساطر والدلائل المستخدمة في أداء المهام.
- حقوق وواجبات المرتفق، وطرق التظلم المتاحة له.
- شروط منح التراخيص ورخص الاستغلال، وكذا البرامج التوقعية للصفقات العمومية.
- برامج ومسابقات التوظيف والامتحانات المهنية.
- الإحصائيات الاقتصادية والاجتماعية، والمعلومات التي تضمن المنافسة الحرة والنزيهة.
- المعلومات المتعلقة بالشركات الموجودة لدى مصالح السجل التجاري المركزي.

الفرع الثالث: الحق في الاطلاع على الوثائق.

أتاح المشرع الجزائري للمواطنين الحق في الاطلاع على الوثائق والمعلومات الإدارية، سواء في عين المكان، أو عن طريق أخذ نسخة منها على حساب المعني بالأمر[2].

أولا: شروط الاطلاع على الوثائق.

أما عن شروط الإطلاع على الوثائق، فقد أشارت المادة(14) من قانون البلدية رقم 11-10 السابق الذكر، أنه يمكن لأي شخص ذي مصلحة الحصول على نسخة من مداولات المجلس الشعبي البلدي.

1- المادة 10 من ظهير شريف 15-18. 1 السابق الذكر.

2- المادة 10 من المرسوم رقم 131/88، السابق الذكر.

وما يمكن استخلاصه أن المادة السالفة الذكر لم تشترط توفر المصلحة في طالب الإطلاع على الوثائق، وهو نفس الأمر الذي أكدته المادة (04) من المرسوم التنفيذي رقم 16-190[1] المؤرخ في 30 يونيو 2016، حيث أشارت إلى أنه يوجه طلب الاطلاع إلى رئيس المجلس الشعبي البلدي دون أي تبرير أو تحديد للأسباب.

وفي نفس السياق فقد أشارت المادة (08) من المرسوم السابق الذكر، أنه يمكن لأي شخص تتوفر فيه المصلحة أن يحصل على نسخة كاملة أو جزئية من القرارات البلدية وذلك على نفقته.

وما تجدر الإشارة إليه أن قانون الولاية رقم 12-07 السابق الذكر، وفي المادة (32) منه، اشترط توفر عنصر المصلحة في حالتي الاطلاع على الوثائق والحصول على نسخة منها، وهو ما يعد هفوة سقط فيها المشرع، إذ لا يوجد ما يبرر اشتراط توفر عنصر المصلحة في حالة الاطلاع على المداولات، وهذا في انتظار صدور النصوص التنظيمية التي تحدد كيفية تطبيق هذه المادة.

أما عن الشروط التي تتعلق بالوثيقة موضوع الاطلاع، فيجب أن لا تتضمن الحالات الآتية[2]:

- الحالات التأديبية.
- المسائل المتعلقة بالنظام العام.
- القرارات ذات الطابع الفردي.
- سير الإجراءات القضائية.

وأكدت المادة (11) من المرسوم رقم 131/88[3]، أنه لا يمكن تسليم أي وثيقة تتصل بالحياة الخاصة للأفراد أو بوضعيتهم الشخصية.

1- المرسوم التنفيذي رقم 16-190 مؤرخ في 30 يونيو 2016م، يحدد كيفيات الإطلاع على مستخرجات مداولات المجلس الشعبي البلدي والقرارات البلدية، ج.ر عدد 41، الصادرة في 12 يوليو 2016.

2- المادة 03 من المرسوم التنفيذي رقم 16-190، السابق الذكر.

3- المادة 11 من المرسوم رقم 131/88 السابق الذكر.

أما القانون رقم (88-09)[1] المتعلق بالأرشيف الوطني، فقد اشترط مرور مدة زمنية معينة للإطلاع على الأرشيف من قبل المواطنين، وهي مدة 25 سنة من تاريخ إنشائه، غير أنه استثنى بعض الوثائق، وحدد لها مدة زمنية خاصة بها، فقد حدد مرور 50 سنة بالنسبة للقضايا المعروضة على القضاء، ولا تتعلق بحياة الأفراد الخاصة، وحدد مدة 06 سنوات بالنسبة للوثائق التي لها علاقة بأمن الدولة والدفاع الوطني، وحدد 100 سنة تحسب من تاريخ ميلاد الشخص بالنسبة للوثائق التي تتعلق بمعلومات فردية ذات طابع طبي[2].

ثانيا: إجراءات الإطلاع على الوثائق:

أشارت المادة (04) من المرسوم التنفيذي رقم (16-190)[3]، أنه يتم بواسطة توجيه طلب إلى رئيس المجلس الشعبي البلدي، وذلك دون تحديد للأسباب، ويتضمن هذا الطلب جميع العناصر الأساسية التي تمكن من تحديد الوثائق موضوع الطلب.

وتتمثل هذه العناصر في اسم ولقب المعني وعنوانه بالنسبة للأشخاص الطبيعيين، والتسمية وعنوان السفر بالنسبة للأشخاص المعنويين.

وتتم معالجة طلب الإطلاع على قرارات البلدية في الآجال التالية[4]:

- في نفس اليوم بالنسبة لقرارات السنة الجارية.
- في أجل 03 أيام بالنسبة للقرارات التي لها أقل من 10 سنوات.
- في أجل 05 أيام بالنسبة للقرارات التي لها أكثر من 10 سنوات.

أما فيما يخص إجراءات الحصول على نسخة من القرارات البلدية، فإنها تتم بواسطة تقديم طلب من المعني بالأمر ويشترط أن يكون صاحب مصلحة، يتضمن هذا الطلب تحديد أسبابه، وكذا عدد النسخ المراد الحصول عليها[1].

1- القانون رقم 88-09 مؤرخ في 26 يناير 1988يتعلق بالأرشيف الوطني، ج ر عدد 4 السنة 25، المؤرخة في 27 يناير 1988.

2- المادة 10 من القانون رقم 88-09، السابق الذكر.

3- المادة 04 من المرسوم التنفيذي رقم 16-190، السابق الذكر.

4- المادة 05 من المرسوم التنفيذي رقم 16-190، السابق الذكر.

ثالثا: ضمانات حماية الحق في الحصول و الإطلاع على الوثائق:

لتكريس هذا الحق فقد أنشأ المشرع الجزائري بعض الإجراءات والضمانات نذكر منها:

- إن قرارات رئيس المجلس الشعبي البلدي لا تكون نافذة، إلا إذا تم نشرها، في حالة كانت تتضمن أحكاما عامة، أو تبليغها في الحالات الأخرى[2].
- كما يجب على الإدارة في حالة رفض طلب الاطلاع على الوثائق أن تشعر صاحبه بمقرر معلل[3]، ومنح المشرع للمعني بالأمر الحق في الضعف في قرار الرخص[4].

وتجسيدا لضمان الحق في الحصول على المعلومات والوثائق، فقد قامت بعض المنظومات القانونية المقارنة، بإنشاء لجنة الحق في الحصول على المعلومات، نذكر على سبيل المثال المشرع المغربي، الذي أنشاها بموجب المادة (22) من القانون (13-131)[5]، والتي أوكلت لها مهمة السهر على ضمان حق الحصول على المعلومات، وكذا تقديم اقتراحات لتجريد عملية الحصول عليها، وكذا العمل على ملائمة النصوص التشريعية والتنظيمية، مع مبدأ الحق في الحصول على المعلومات، ويعتبر من أهم مهامه تلقي الشكاوي من طرف طالبي الحصول على المعلومات، حيث أنه وفقا للمادة 20 من القانون رقم 13-131[6]، فإنه يمكن لطالب المعلومات أن يتقدم بشكوى إلى اللجنة السابقة الذكر، وذلك في أجل لا يتجاوز 30 يوما الموالية لانتهاء آجال الرد على الشكوى الموجهة إلى رئيس الهيئة المعنية بطلب الحصول على المعلومات، ويتوجب على اللجنة معالجة الشكوى والرد عليها آجال لا يتجاوز 30 يوما من تاريخ إيداعها.

المطلب الثالث: معيار الاستجابة

1- المادة 08 من المرسوم التنفيذي رقم 16-190، السابق الذكر.

2- المادة 97 من القانون رقم 11-10المتعلق بالبلدية ، السابق الذكر.

3- المادة 10 من المرسوم رقم 131/88، السابق الذكر.

4- المادة 10 من المرسوم التنفيذي رقم 16-190، السابق الذكر.

5- القانون رقم 13- 131المتعلق بالحق في الحصول على المعلومات، السابق الذكر.

6- المادة 20 من القانون رقم 13-131 السابق الذكر.

الاستجابة تعتبر معيارا لجودة الخدمات العمومية[1]، لتحقيق جودة الخدمة العمومية يقتضي من المرافق العامة النظر إلى الجودة من منظور المرتفقين والعاملين بها (مقدمي الخدمات)، وبالتالي يستوجب على المرافق العامة أن تهيئ جميع الظروف والآليات للمشاركة الفعالة للمرتفقين في تحسين جودة خدماتها[2].

الفرع الأول: مفهوم الاستجابة، ويقصد بها الاستعداد والرغبة من طرف مقدمي الخدمة التي تقدم المساعدة للمرتفقين، فالاستجابة تقوم أساسا على مدى الاهتمام والاعتناء، وكذا السرعة في التعامل مع رغبات وشكاوي المرتفقين[3].

فالجودة الفنية باعتبارها أحد أبعاد جودة الخدمة العمومية، "تشير إلى قدرة الخدمة على أداء ما ينبغي أن تؤديه، ويعرف هذا الأمر أحيانا باسم التناسب مع الهدف أو الاستخدام..."[4].

فهذه الأخيرة يتم تحديدها بواسطة الخبراء والفنيين، إلا أن ذلك لا يعني عدم مشاركة المرتفقين في تحديدها من خلال الاستجابة لتوقعاتهم ورغباتهم[5].

أما الجودة غير الفنية، والتي تمثل طريقة تقديم الخدمة، فهي تتضمن العلاقات والتفاعل بين المرتفقين ومقدمي الخدمات[6]، وبالتالي فبعد الجودة غير الفنية يؤدي إلى تكوين تكوين الاقتناع لدى المرتفق بجودة الخدمات، وعليه فإنه يعد من أكثر الأسباب التي تؤدي إلى عدم رضاهم عن جودة الخدمات المقدمة لهم[7].

1-Lucie cluzel Metayer, op cit. P 295.

2- محمد صالح الحناوي، قضايا إدارية معاصرة، المرجع السابق، ص 160.

3- عبد العزيز العنقري وجيه عبد الستار نافع ، قياس جودة الخدمة التعليمية في جامعة الطائف، مجلة جامعة الطائف للاداب والتربية، مج1، العدد 3، 2010، ص 102.

4- المرجع نفسه، ص 166.

5- ثابت عبد الرحمن إدريس، المدخل الحديث في الإدارة العامة، المرجع السابق، ص 43.

6- محمد صالح الحناوي، المرجع السابق، ص 167.

7- ثابت عبد الرحمن إدريس، المرجع السابق، ص 490-491.

وعليه فإنه لتجسيد معيار الاستجابة، فإنه ينبغي على المرافق العامة إتباع وانتهاج بعض الإجراءات الضرورية لتحقيق ذلك.

الفرع الثاني: تحسين الإصغاء للمرتفقين

وهذا الأمر لا يتأتى إلا من خلال تحسين عملية الاستقبال الجيد للمرتفقين والإصغاء لهم بهدف التعرف الدقيق على احتياجاتهم ورغباتهم، فالاستقبال الجيد يعطي انطباع جيد وإيجابي للمرتفق حول المرفق العام، ويعزز الثقة بينهم[1].

ولقد أكدت العديد من النصوص القانونية على ضرورة حسن استقبال المرتفقين والتعامل معهم، فقد أشارت المادة (53)[2] من الأمر رقم 03/06 المتضمن القانون الأساسي للوظيفة العمومية، إلى ضرورة أن يتم التعامل مع مستعملي المرفق العام بكل لباقة، أما المادة (9)[3] من الميثاق الإفريقي للخدمة العامة أشارت إلى أنه يتوجب على أعوان الخدمة العامة إثبات التميز والابتكار في أدائهم، وان يتصفوا باللباقة والحياد، والنزاهة في التعامل مع المرتفقين.

أما المادة السادسة (6)[4] من المرسوم رقم 133/88، فقد أوجبت على الإدارة أن تكيف تكيف مهامها وهياكلها مع احتياجات المواطنين والمرتفقين، أما المادة (12)[5] من نفس

1- كسال عبد الوهاب، الأنسنة في تقديم الخدمة على مستوى المرافق العمومية، المجلة الجزائرية للعلوم القانونية والسياسية، المجلد 57، جامعة الجزائر 01 بن يوسف بن خدة، سنة 2020، ص 255.

[2]- المادة 53 من الأمر 06-03 السابق الذكر

[3]- المادة 9 من المرسوم415/12 ،السابق الذكر

[4]-المادة 06 من المرسوم رقم 131/88 السابق الذكر

[5]-المادة 12 من المرسوم رقم 131/88 السابق الذكر

المرسوم فقد نصت على أن الإدارة تعمل على توجيه وإرشاد المواطنين بجميع الإجراءات الواجب إتباعها للحصول على الخدمات العامة، وتسهر الإدارة على حسن استقبال المواطنين.

وفي السياق نفسه أشارت المادة (13)[1] من المرسوم السابق الذكر إلى ضرورة قيام الإدارة بتجهيز جميع الوسائل اللازمة للتكفل الجيد بالمرتفقين.

ودعا نفس المرسوم المتعلق بالعلاقة بين الإدارة والمواطن إلى إعطاء الأهمية اللازمة لموظفي الاستقبال، وأن يتم اختيارهم على أساس الكفاءة والتصرفات الحميدة، وكذا اللباقة في التعامل مع المرتفقين[2].

أما المنشور الوزاري رقم (2012/2120)[3]، فقد أشار إلى بعض جوانب القصور في عملية استقبال المواطنين والتكفل بانشغالاتهم، من بينها أن بعض المسؤولين المحليين لا يولون أهمية لاستقبال المواطنين، ويقومون بتكليف مرؤوسيهم بهذه العملية، بالإضافة إلى استقبال المواطنين في ظروف غير لائقة، وعدم الاهتمام وتجاهل شكاوي المواطنين.

وهو نفس ما أشارت إليه التعليمة (2021/05490)[4]، من حيث ضعف التكفل بشكاوي المرتفقين، وغياب آلية فعالة لمتابعتها، وكذا عدم الالتزام بمواعيد استقبال المرتفقين، بالإضافة إلى غياب التنسيق بين مختلف المصالح فيما يتعلق بمعالجة شكاوي واحتياجات المرتفقين.

وقد أكدت نفس التعليمة السابقة الذكر، أن هذه النقائص تتنافى مع المبادئ الحديثة التي تحكم سير المرافق العامة، والمتمثلة في الجودة، والسرعة، وكذا الاستماع للمرتفقين،

---

[1]-المادة 13 من المرسوم رقم 131/88 السابق الذكر

2- المادة 14 من المرسوم رقم 131/88 السابق الذكر.

3- وزارة الداخلية والجماعات المحلية،المنشور الوزاري رقم 2012/2120، المؤرخ في 14 نوفمبر 2012، يتعلق بتحسين العلاقة بين الإدارة والمواطن وإعادة تأهيل المرافق العمومية الإدارية.

4- وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية، التعليمة رقم 2021/05490، التكفل بطلبات المرتفقين وانشغالاتهم المؤرخة في 20 ابريل2021.

بالإضافة إلى أنها لا تستجيب للتوجيهات الدستورية في مجال الشفافية في تسيير الشؤون العامة، وتفعيل الديمقراطية التشاركية على المستوى المحلي.

أما في مجال الاتصال وتوجيه المرتفقين، فقد أشارت نفس التعليمة السابقة إلى النقص الفادح في إعلام المرتفقين، حول الشروط والإجراءات اللازمة للاستفادة من الخدمات الإدارية، وكذا غياب إشارات توجيه المواطنين على مستوى المرافق العامة، وكذا عدم وجود اتصال فعال بين الإدارة والمواطن.

الفرع الثالث:الإجراءات اللازمة لحسن الإصغاء والاستقبال المرتفقين

لضمان عملية استقبال جيد للمرتفقين، والتكفل الجيد بآرائهم وانشغالاتهم تتم باتخاذ الإجراءات التالية:

أولا: الاستقبال الجيد للمرتفقين والتكفل بطلباتهم.

وذلك من خلال إقامة هياكل ضرورية للاستقبال[1]، ففي نفس السياق دعا المنشور رقم 2012/2120 السابق الذكر المسؤولين المحليين إلى الاستماع الجيد لانشغالات المواطنين، من خلال تحديد يوم استقبال مشترك لجميع هيئات ومصالح الولاية، تقوم إطارات مؤهلة بعمليات الاستقبال، والاستماع إلى شكاوي المواطنين ومتابعتها، واتخاذ الإجراءات الإدارية اللازمة لمعالجتها، بالإضافة إلى عقد اجتماعات دورية لمجلس الولاية لمناقشة شكاوي المرتفقين.

ثانيا: توجيه وإعلام المرتفقين:

أكد المنشور الوزاري السابق الذكر، على وضع وسائط الاتصال في متناول المرتفقين، وذلك لتمكينهم من معرفة جميع ما يتعلق بالإجراءات الإدارية الضرورية.

1- المادة 13 من المرسوم رقم 131/88 السابق الذكر.

أما القرار المؤرخ في 4 سبتمبر 1988[1] الذي يحدد شروط استقبال المواطنين في مصالح الولايات والبلديات وتوجيههم وإعلامهم، فقد أشار إلى ضرورة إقامة جهاز يسهل عملية توجيه المرتفقين، ويشمل وضع لوحة إرشادية عند مدخل المرافق العمومية، تحتوي على جميع البيانات التي تهم المرتفقين، وأن تعلق في أماكن واضحة، تحتوي على خرائط توضيحية تلخص جميع الوثائق الضرورية للحصول على الخدمات العامة التي يقدمها المرفق العام، وكذا جميع الإجراءات الإدارية الواجب إتباعها[2].

وأكد نفس القرار السابق على ضرورة تكفل موظف ملم بجميع الإجراءات الإدارية، ويتمتع بالخصال الحميدة، وذلك بهدف توفير جميع المعلومات والمطبوعات اللازمة لأداء الخدمات الإدارية، ويسهر على السير الحسن لمختلف المصالح التي لها علاقة مباشرة بالمرتفقين[3].

ومن الإجراءات الضرورية والهامة لإعلام وتوجيه المرتفقين، فقد دعت المادة(05) من القرار السابق أن يحمل كل موظف شارة رسمية تبين هويته ووظيفته[4].

الفرع الرابع: معالجة شكاوي وتظلمات المرتفقين

يشمل معيار الاستجابة جانب مهم وهو تسوية منازعات وشكاوي المرتفقين بالطرق الودية والسلمية، ويتم بذلك عن طريق عدة آليات سواء عن طريق التظلمات الإدارية أو بواسطة الطرق البديلة لتسوية النزاعات المتمثلة في الصلح والوساطة، وقد أضيفت إليها آلية جديدة وهي مؤسسة وسيط الجمهورية.

1- القرار المؤرخ في 4 سبتمبر 1988، يحدد شروط استقبال المواطنين في مصالح الولايات والبلديات وتوجيههم وإعلامهم، ح ر عدد39 المؤرخة في 28 سبتمبر 1988.

2- المادة 9 من القرار المؤرخ في 4 سبتمبر 1988 السابق الذكر.

3- المادة 4 من القرار المؤرخ في4 سبتمبر 1988 السابق الذكر.

4- المادة 5 من القرار المؤرخ في 4 سبتمبر 1988 السابق الذكر.

فقد تم إنشاء مؤسسة وسيط الجمهورية بموجب المرسوم الرئاسي رقم 96-113[1] المؤرخ في 23 مارس 1996، ليتم بعد ذلك إلغائه من طرف الرئيس السابق عبد العزيز بوتفليقة مباشرة بعد اعتلائه رئاسة الجمهورية سنة 1999 وذلك لأسباب غير معلومة،

وليعاد إنشاء هذا المنصب بموجب المرسوم الرئاسي رقم 20-45[2] المؤرخ في 15 فبراير 2020.

فوسيط الجمهورية يعتبر هيئة طعن غير قضائية تهدف لحماية حقوق المواطنين وفي مدى حسن سير المؤسسات و الإدارات العمومية[3]، وفي هذا الإطار فهو يملك صلاحيات الرقابة والمتابعة على مدى حسن علاقة الإدارة بالمواطن، وعليه فان لكل مواطن استنفذ جميع طرق الطعن أن يخطر وسيط الجمهورية بشكوى بما يكون قد تعرض له من غبن نتيجة خلل في سير مرفق عمومي[4]، وفي هذا السياق وفي إطار السير الحسن للعلاقة بين الإدارة والمواطن فان وسيط الجمهورية يملك صلاحيات القيام بالتحريات الضرورية، وذلك من خلال التعاون مع جميع الإدارات والمؤسسات المعنية ويمكنه كذلك الاطلاع على أية وثيقة تساعده في ذلك[5]، كما يتوجب على جميع المرافق العمومية التي يخطرها وسيط الجمهورية أن تقدم الرد على جميع المسائل التي يطرحها وذلك في الآجال المعقولة وفي حالة عدم اقتناعه برد هذه الأخيرة فيمكنه إخطار رئيس الجمهورية[6].

فمؤسسة وسيط الجمهورية تعد آلية فعالة في تحسين العلاقة بين الإدارة والمواطن وذلك من خلال التقارير التي يرفعها إلى مؤسسة رئاسة الجمهورية، والتي تتضمن جميع التدابير التي ينبغي اتخاذها ضد المرافق العمومية المقصرة أو ضد موظفيها[7].

---

[1]-مرسوم رئاسي رقم 113/96، مؤرخ في 23 مارس 1996 يتضمن تأسيس وسيط الجمهورية، ج ر عدد 20، الصادرة في 31 مارس .1996

[2]- مرسوم رئاسي رقم 45/20، مؤرخ في 15 فبراير 2020 يتضمن تأسيس وسيط الجمهورية، ج ر عدد 09، الصادرة في 19 فبراير 2020.

[3] - المادة 02 من مرسوم رئاسي رقم45/20، السابق الذكر.

[4]- المادة 03 من مرسوم رئاسي رقم45/20، السابق الذكر.

[5]- المادة 05 من مرسوم رئاسي رقم45/20، السابق الذكر.

[6]- المادتين (9-10) من مرسوم رئاسي رقم 45/20، السابق الذكر.

[7]- المادة 06 من مرسوم رئاسي رقم45/20، السابق الذكر.

فوسيط الجمهورية يرفع تقرير إلى رئيس الجمهورية يتضمن الحصيلة السنوية لنشاطاته ويشمل هذا التقرير تقديراته حول جودة الخدمات التي تقدمها المرافق العمومية وكذا اقتراحاته وتوصياته لتحسين سيرها وعملها[1].

المطلب الرابع: سهولة الولوج إلى الخدمات العمومية

"تعد سهولة الولوج عنصر من مكونات جودة الخدمة العمومية"[2]،فهي من ناحية تحقق رضا المرتفقين ومن ناحية أخرى تؤدي إلى تعزيز التماسك الاجتماعي.[3]

وتعتبر سهولة الولوج إلى الخدمات من أهم المبادئ الحديثة التي تقوم عليها المرافق العامة[4]، وهو يقتضي إمكانية الوصول إلى الخدمات من حيث الموقع الجغرافي وكذا توافرها توافرها في المناطق الهشة والمحرومة وكذا المناطق الريفية[5].

وبالتالي فهذا المفهوم يرتبط بصفة وثيقة بمصطلح التهيئة العمرانية باعتبار أن تنمية الخدمات وإعادة انتشارها يعتبر من الأبعاد الأساسية لسياسة التهيئة العمرانية[6]، وبهدف تجسيد المساواة لجميع المواطنين في الوصول إلى الخدمات فانه يجب أن تتم عملية تنظيم و إعادة توزيع الخدمات بطريقة تضمن تغطيتها لجميع سكان الإقليم بغض النظر عن موقعهم[7].

وعمليات إعادة توزيع الخدمات يجب أن لا تنحصر في الموقع الجغرافي فقط بل يجب أن تتخذ من إلزامية النوعية والجودة في الخدمات المقدمة هدفا لها[8].

---

[1]– المادة 07 من مرسوم رئاسي رقم45/20، السابق الذكر –

[2]– Lucie cluzel Metayer,op cit p209

[3]– Ibid, p 209

[4]–مازن ليلو راضى، علي يونس إسماعيل، التطور الحديث في المبادئ الحاكمة للمرفق العام في فرنسا وقيمتها القانونية، المرجع السابق، ص 19.

5 – نفس المرجع والصفحة السابقين.

6 – وزارة التهيئة العمرانية، الجزائر غدا" وضعية التراب الوطني، استرجاع التراب الوطني"، ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر، 1997، ص285.

[7] –نفس المرجع والصفحة السابقين.

8– نفس المرجع والصفحة السابقين.

وقد أكد المشرع الجزائري على حق الولوج إلى المرافق العامة واعتبره من المبادئ التي تحكم سير هذه الأخيرة. فقد أشارت المادة 27 من دستور 2020 على أنه "تقوم المرافق العمومية على مبادئ الاستمرارية والتكيف المستمر والتغطية المنصفة للتراب الوطني وعند الاقتضاء ضمان حد ادني من الخدمة "[1]

الفرع الأول: الولوج الجغرافي للمرافق العامة

فكما أشرنا إلى ذلك سابقا فالتغطية المنصفة للتراب الوطني تِؤدي إلى تمكين جميع المواطنين من الوصول والاستفادة من الخدمات العمومية، بغض النظر عن موقعهم الجغرافي سواء كان في الشمال أو الهضاب العليا أو الجنوب وكذا سواء كانوا من سكان المدن أو الأرياف.

وفي نفس السياق أشارت المادة 2 من قرار رقم(2016/11)[2] المؤرخ في 06 فيفري 2016 الذي يحدد الشروط والمعايير المعمارية والتقنية والصحية للمؤسسات الإستشفائية الخاصة، أنه يجب أن يتوافق موقع المؤسسة الإستشفائية الخاصة مع معايير سهولة الوصول وقرب الحظائر ووسائل النقل العمومية منها.

وبهدف تجسيد مبدأ سهولة الولوج إلى الخدمات لجميع سكان الإقليم، فإنه يجب تخطيطها وفق أسس علمية تأخذ بعين الاعتبار كثافة السكان وتوزيعهم[3]، ويمكن أن نذكر من هذه المعايير والأسس ما يلي:[4]

- تحقيق العدالة في التوزيع حسب المعايير لكل نوع من الخدمات.
- خدمات كافية وتتميز بالكفاءة والنوعية.

1- المادة 27 من دستور 2020 السابق الذكر.

2- وزير الصحة، قرار رقم2016/11 مؤرخ في 06 فيفري 2016،يحدد الشروط والمعايير المعمارية والتقنية والصحية للمؤسسات الإستشفائية الخاصة.

3 - خلف حسين علي الدليمي، تخطيط الخدمات المجتمعية والبنية التحتية - أسس معايير تقنيات- ط2، دار صفاء للنشر والتوزيع عمان 2015، بدون صفحة.

4 -المرجع نفسه، بدون صفحة.

– إتباع إستراتيجية تضمن تقديم الخدمات وتوزيعها وتوسيع نطاقها بما يحقق العدالة والإنصاف في الاستفادة منها لجميع المواطنين.

– التناسب بين تطور الخدمات والزيادة في عدد السكان وكثافتهم. وكذا مع المعايير العالمية المعمول بها.

– إشراك المواطنين في عمليات التخطيط للخدمات.

– يجب أن تتميز مخططات وتصاميم الخدمات بالمرونة مما يؤهلها لتلبية الاحتياجات المستقبلية للمواطنين.

– التنسيق والتشاور بين جميع الفاعلين في عمليات توفير الخدمات وتخطيطها.

–استخدام التقنيات الحديثة في عمليات تخطيط وإدارة الخدمات مثل نظم المعلومات الجغرافية والاستشعار عن بعد.

وبهدف تقريب الخدمات العمومية من المواطنين وخاصة سكان الأرياف، فقد انتهجت بعض الدول مثل فرنسا ما يعرف باسم بيوت الخدمات العمومية والتي تم إنشاؤها بموجب القانون الصادر في 12 ابريل 2000[1]. والتي تهدف إلى تسهيل وصول المواطنين إلى المرافق والخدمات العمومية.[2]

فالمشرع الفرنسي حث على إنشاء هده البيوت وحدد دورها في ضمان الولوجية والجودة في الخدمة العمومية وذلك على مستوى جميع أنحاء الإقليم وتقريبها من المواطن . وبهدف التشجيع على إنشائها في المناطق الريفية فقد منح هذا القانون تحفيزات مالية تتمثل في تعويض عن الأعباء المتعلقة بإنشائها. [3]

[1]-Gilles Dumont. La citoyenneté administrative. thèse doctorat a droit public universitéPanthéon-Assas Paris2, 2002. pp422-423.

[2]- Ibid. p 431.

3 - Marc lorey, les mutation du l action public, les expériences de polyvalence des services publics, revue politique et management public, vol 18,n1,institut de management public,2000,p35
http:/www.persee.fr/doc/pomap_0758-1726_2000_num_18_1_2615

أما في الجزائر فقد دعت وزارة التجهيز والتهيئة العمرانية في تقريرها الجزائر غدا. إلى انتهاج أسلوب مماثل يتمثل في إنشاء مجلس ولائي للخدمات العمومية في الوسط الريفي، تتمثل مهمته الأساسية في اقتراح الحلول لتوفير الخدمات في المناطق الريفية والتي من بينها إنشاء هياكل متعددة الاختصاصات تضمن توفير عدد من الخدمات الضرورية، بالإضافة إلى إنشاء وكالات بريدية متعددة الاختصاصات وتقوم عدد من المهام تتمثل في إشهار عروض العمل وتحصيل الرسوم شبه الجبائية وكذا تسليم استمارات وفحص الملفات المتعلقة بالحالة المدنية و استقبال ملفات الضمان الاجتماعي.[1]

الفرع الثاني: الولوج الاجتماعي.

يتضمن مبدأ الولوج إلى الخدمات العامة، إضافة إلى الولوج الجغرافي، الولوج الاجتماعي، ويتعلق هذا الأخير ببعض الفئات الخاصة، مثل فئة ذوي الاحتياجات الخاصة والفئات المحرومة (ذات الدخل المنخفض).

ويستمد مفهوم الولوج الاجتماعي أساسه القانوني في المنظومة القانونية الجزائرية، من خلال بعض النصوص القانونية، فقد أشارت المادة (66)[2] من دستور 2016 أن الدولة تسهر على توفير العلاج للأشخاص المعوزين، وهو نفس ما ذهبت إليه المادة (63)[3] من دستور 2020، حيث أشارت إلى أن الدولة تسهر على تمكين المواطن من الرعاية الصحية وخاصة للأشخاص المعوزين، وكذا تمكين الفئات المحرومة من الحصول على مسكن.

[1]-وزارة التهيئة العمرانية، الجزائر غدا" وضعية التراب الوطني، استرجاع التراب الوطني"، المرجع السابق، ص288

[2]- المادة 66 من دستور 2016، السابق الذكر

[3]- المادة 63 من دستور 2020، السابق الذكر.

وفي نفس السياق أشارت المادة (57)[1] من دستور 2016 إلى حق الأشخاص المعوزين في المساعدة القضائية في حالة عدم قدرتهم على توكيل محام.

ولتمكين الأشخاص المعاقين من سهولة الولوج إلى الخدمات العمومية، فقد أصدر المشرع الجزائري بعض النصوص القانونية التي تكرس من هذا الحق، من بينها المرسوم رقم (09-188)[2]المتضمن التصديق على اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة.

فقد عرفت المادة (09) التاسعة منه مفهوم إمكانية الوصول كما يأتي: "لتمكين الأشخاص ذوي الإعاقة من العيش في استقلالية والمشاركة بشكل كامل في جميع جوانب الحياة، تتخذ الدول الأطراف التدابير المناسبة التي تكفل إمكانية وصول الأشخاص ذوي الإعاقة، على قدم المساواة مع غيرهم إلى البيئة السياسية المحيطة ووسائل النقل والمعلومات والاتصالات...، والخدمات الأخرى المتاحة لعامة الجمهور أو المقدمة إليه في المناطق الحضرية والريفية على السواء...".[3]

وبتجسيد إمكانية الوصول والولوج للأشخاص المعاقين، فقد أشارت الاتفاقية السابقة الذكر إلى اتخاذ الدول الأطراف لتدابير تزيل العقبات والمعوقات التي تحول دون تحقيق ذلك[4].

وتطبق هذه التدابير على جميع الخدمات العمومية، بما فيها المباني والطرق ووسائل النقل، والمرافق التربوية والصحية، وكذا على المعلومات والاتصالات[5].

ويمكن إيجاز هذه التدابير في الآتي[1]:

---

[1]- المادة 57 من دستور 2016، السابق الذكر

2 – مرسوم رئاسي رقم 09-188 مؤرخ في 12 ماي 2009 تصمن التصديق على اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة المعتمدة من طرف الجمعية العامة للأمم المتحدة في 13 ديسمبر 2006، ج ر عدد33 الصادرة بتاريخ 31 ماي 2006.

3 – المادة 09 من اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة المعتمدة من طرف الجمعية العامة للأمم المتحدة في 13 ديسمبر 2006، السابقة الذكر.

4- المرجع نفسه.

5- المرجع نفسه.

- تهيئة إمكانية الوصول إلى المرافق العامة، وذلك بوضع معايير دنيا ومبادئ توجيهية، والعمل على نشرها ومتابعة تنفيذها.
- أن تكفل المرافق العمومية جميع جوانب إمكانية الوصول للأشخاص المعاقين إليها.
- العمل على وضع لافتات مكتوبة بطريقة لغة الإشارة (برايل) في جميع المرافق العمومية.
- العمل على توفير المساعدة للأشخاص المعاقين، تشمل المرشدين والمختصين بلغة الإشارة.

وفي نفس السياق فقد أشارت المادة (30) من القانون رقم 02-09 المتعلق بحماية الأشخاص المعوقين وترقيتهم، إلى اتخاذ جملة من التدابير لتسهيل ولوج الأشخاص المعاقين إلى المرافق العامة تشمل مجالات:[2]

- التقييس المعماري وتهيئة مختلف المرافق العامة.
- تسهيل الوصول إلى الأماكن العمومية.
- تسهيل استعمال وسائل النقل.
- تسهيل استعمال وسائل الإعلام والاتصال.
- تمكين المعاقين المتحصلين على السكنات العمومية من السكنات الواقعة في الطابق الأرضي.

وقد صدر النص التنظيمي المفسر والموضع لما جاء به القانون رقم 02-09 والمتمثل في المرسوم التنفيذي رقم (06-455)[3] الذي يحدد كيفيات تسهيل وصول الأشخاص المعوقين إلى المحيط المادي والاجتماعي والاقتصادي.

1- المرجع نفسه.

2 - المادة 30 من قانون 02-09 مؤرخ في 08 ماي 2002، يتعلق بحماية الأشخاص المعوقين، ج ر عدد34 الصادرة بتاريخ 14 ماي 2002.

3 -مرسوم تنفيذي رقم 06-455 مؤرخ في 11 ديسمبر 2006 ،يحدد كيفيات تسهيل وصول الأشخاص المعوقين إلى المحيط المادي والاجتماعي والاقتصادي والثقافي، ج ر عدد80 الصادرة بتاريخ 11 ديسمبر 2006.

فقد أشار في الفصل الأول منه إلى التدابير المتعلقة بتسهيل الوصول إلى المحيط المبني والتجهيزات العمومية والتي سنوجزها فيما يأتي:

1- ضرورة خضوع البنايات والأماكن العمومية إلى معايير ومقاييس تقنية تمكن الأشخاص المعاقين من سهولة الوصول إليها[1].

2- العمل على تسهيل وصول الأشخاص ذوي التنقل المحدود (على كراسي متحركة) إلى جميع المنشآت والمرافق العامة[2]، وتشمل هذه البنايات والأماكن العمومية:[3]

- مباني المؤسسات والإدارات والمرافق العمومية.
- المؤسسات المدرسية والجامعية، ومؤسسات التكوين المهني.
- مباني الممارسات الدينية.
- الهياكل الصحية.
- هياكل النشاطات الثقافية والرياضية والترفيهية.
- الهياكل التجارية.
- المؤسسات المخصصة للأشخاص المسنين والمعاقين.
- المؤسسات المالية، وشركات التأمين.

3- تخصيص السكنات الواقعة في الطابق الأرضي للأشخاص المعاقين والعائلات التي تكفلهم.[4]

4- تضمين دفاتر الشروط المتعلقة بالبنايات والتجهيزات والهيئات العمومية أحكاما في مجال تسهيل وصول الأشخاص المعاقين، والعمل على مراقبتها أثناء دراسة رخص البناء، وكذا خلال مرحلة الإنجاز.[5]

1- المادة 02 من المرسوم التنفيذي رقم 06-455 السابق الذكر.

2- المادة 03 من المرسوم التنفيذي رقم 06-455 السابق الذكر.

3- المادة 04 من المرسوم التنفيذي رقم 06-455 السابق الذكر

4- المادة 05 من المرسوم التنفيذي رقم 06-455 السابق الذكر

5- المادة 06 من المرسوم التنفيذي رقم 06-455 السابق الذكر.

5- العمل على تهيئة ممرات الراجلين، بما يسهل تنقل الأشخاص المعاقين[1].

ومن مظاهر تسهيل الولوج الاجتماعي للفئات المحرومة والحصول على الخدمات العمومية وخاصة المسكن، ما ذهب إليه المشرع الجزائري من خلال إصداره للمرسوم التنفيذي رقم (08-42)[2]، الذي يحدد قواعد منح السكن العمومي ألإيجاري.

فهذا النمط من السكن موجه على وجه الخصوص لهذه الفئة من السكان، ويستخلص ذلك من خلال مفهومه والذي يقصد به "السكن الممول من طرف الدولة أو الجماعات المحلية، والموجه فقط للأشخاص الذين تم تصنيفهم حسب مداخيلهم ضمن الفئات الاجتماعية المعوزة والمحرومة التي لا تملك مسكنا أو تقطن في سكنات غير لائقة و/أو لا تتوفر لأدنى شروط النظافة"[3].

فمراعاة لعدم قدرة هذه الفئة الاجتماعية على الحصول على مسكن من مختلف الصيغ السكنية الموجودة، كالسكن الترقوي المدعم، والسكن الترقوي العمومي، تم تخصيص صيغة السكن العمومي الإيجاري لها، والتي من شروط الحصول عليها هو أن لا يتجاوز الدخل العائلي الشهري للمستفيد أربعة وعشرين ألف دينار جزائري (24.000دج)[4].

ولتسهيل وصول الفئات المحرومة إلى خدمة القضاء فقد أكدت المادة 57 من دستور 2016م إلى تمكينهم من المساعدة القضائية، وذلك في حالة عدم قدرتهم على توكيل محام.

وفي هذا الإطار فقد صدر الأمر رقم (71-57)[5] المؤرخ في 03 غشت 1970 المتعلق بالمساعدة القضائية والذي نص على أن الأشخاص الذين لا تسمح لهم مواردهم من

1- المادة 07 من المرسوم التنفيذي رقم 06-455 السابق الذكر.

2- المرسوم التنفيذي رقم 08-142 المؤرخ في 11 ماي 2008يحدد قواعد منح السكن العمومي الايجاري، ج ر عدد 24 الصادرة بتاريخ11 ماي 2008.

3- المادة 02 من المرسوم رقم 08-142 السابق الذكر.

4- المادة 04 من المرسوم التنفيذي رقم 08-142 السابق الذكر.

5- الأمر رقم 71-57 المؤرخ في 03 غشت 1970م المتعلق بالمساعدة القضائية، المعدل والمتمم بالقانون رقم 09-02 02 ،المؤرخ في 25 فبراير 2009 ،ج ر عدد ،15 المؤرخة بتاريخ 08 مارس 2009.

إمكانية الدفاع عن حقوقهم يستفيدون من المساعدة القضائية سواء كانوا أشخاص طبيعيين أو أشخاص معنويين[1].

وبغرض تمكين الفئات الهشة من الاستفادة من المساعدة القضائية، فقد أنشأ المشرع مكاتب للمساعدة القضائية على مستوى جميع الهيئات القضائية، سواء العادية أو الإدارية، وكذا محكمة التنازع[2].

وتتم إجراءات الاستفادة من نظام المساعدة القضائية، عن طريق إيداع طلب لدى مكتب المساعدة القضائية المختص مقابل وصل استلام[3].

ويكون هذا الوصل مرفوقا بالوثائق التالية[4]:

- عرض وجيز لموضوع المنازعة القضائية.
- مستخرج من جدول الضرائب أو شهادة عدم فرض الضريبة.
- كشف الراتب للأشهر الثلاثة الأخيرة.
- تصريح شرفي مصادق عليه م طرف رئيس المجلس الشعبي البلدي لسجل الإقامة، يثبت موارد المعني.

فالملف يتضمن جميع الوثائق التي تثبت مداخيل المعني، والتي تمكن من الفصل في مدى أحقيته في الاستفادة من المساعدة القضائية من عدمه.

ويمكن لمكتب المساعدة القضائية القيام بجميع التحريات والتحقيقات اللازمة، للتأكد من صحة المعلومات التي أدلى بها صاحب الطلب، ومن ذلك القيام بمراسلة جميع المصالح والجماعات الإقليمية، وكذا مصالح الضمان الاجتماعي، ويتوجب على هذه المصالح الرد

1- المادة 02 من القانون رقم 09-02 السابق الذكر.
2- المادة 02 مكرر 1 من الأمر رقم 71-57 السابق الذكر.
3- المادة 05 من الأمر رقم 71-57 السابق الذكر.
4- المادة 06 من الأمر رقم 71-57 السابق الذكر.

في أجل يقدر بعشرون (20) يوما من تاريخ إخطارها، وفي حالة تجاوز هذه المدة المذكورة فإن طلب المساعدة القضائية يعتبر مقبولا[1].

وفي حالة قبول طلب المساعدة القضائية، فإنه تبعث نسخة منه بعد ثلاثة أيام إلى رئيس الجهة القضائية المعروض أمامها النزاع، وتقوم هذه الأخيرة بالطلب من رئيس المنظمة الوطنية للمحامين أو ممثله بتعيين محام موجود في أقرب محل إقامة للمعني بالمساعدة القضائية[2].

وبهدف تكريس حق الوصول إلى القضاء، فإن المستفيد من نظام المساعدة القضائية يظل محتفظا بها في جميع مراحل النزاع،[3] ويعفى من دفع جميع المبالغ المتعلقة بحقوق الطابع والتسجيل، وكتابة الضبط، وكذا من كل إيداع للرسم القضائي أو الغرامة.[4]

وإضافة إلى ما سبق فإن المساعدة القضائية يمكن أن تمنح بحكم القانون، وذلك في الحالات المحددة التالية:[5]

- أرامل وبنات الشهداء غير المتزوجات.
- معطوبي الحرب.
- القصر.
- المدعي في حالة النفقة.
- الأم في حالة الحضانة.
- العمال في حالة الأمراض المهنية وحوادث العمل.
- ضحايا الإرهاب.
- ضحايا الاتجار بالبشر وضحايا تهريب المهاجرين.

1- المادة 07 من الأمر رقم 71- 57السابق الذكر.

2- المادة 11 من الأمر رقم 71-57 السابق الذكر.

3- المادة 12 من الأمر رقم 71-57 السابق الذكر.

4 -المادة 13 من الأمر رقم 71-57 السابق الذكر.

5- المادة 28 من الأمر رقم 71-57 السابق الذكر.

- المعوقين.

وفي خدمة النقل، وبهدف تسهيل ولوج الأشخاص المعاقين إليها فقد أكد المشرع الجزائري على ضرورة تهيئة جميع وسائل النقل ومنشآته وخاصة النقل الجماعي، بما يضمن سهولة وصول المعاقين إليها واستعمالها[1].

وذلك عن طريق اتخاذ تدابير تهدف خاصة إلى[2]:

- تهيئة وتجهيز المنشآت والهياكل المخصصة للنقل.
- تهيئة المركبات ووسائل النقل.
- إنشاء مصالح مخصصة أساسا لتسهيل ولوج المعاقين لوسائل النقل.

وبالنسبة للنقل البري والجوي، فقد منح المشرع للأشخاص المعاقين، الحق في الاستفادة من مجانية النقل أو التخفيض في الأسعار[3].

ويهدف تسهيل وصول الأشخاص المعاقين إلى وسائل الاتصال والإعلام، خصص المشرع الجزائري الفصل الثالث من المرسوم رقم 06-455 السابق الذكر لجملة من التدابير الضرورية لتحقيق ذلك، على غرار استعمال التقنيات المدنية الحديثة كالصحافة المكتوبة بلغة البراي، وأدوات الإعلام الآلي المكيفة[4].

وبالنسبة للأشخاص الصم، فيتم استعمال لغة الإشارة في وسائل الإعلام، ولقيام بالترجمة على الشريط الذي يظهر أسفل شاشة وسائل الإعلام[5].

ونصت المادة (15)[6]من المرسوم رقم 06-455 إلى ضرورة تمكين التلاميذ المعاقين من التجهيزات المناسبة لهم، والمساعدة التقنية التي تمكنهم من متابعة نشاطاتهم التعليمية.

1- المادة 09 من المرسوم التنفيذي رقم 06-455 السابق الذكر.
2- المادة 11 من المرسوم التنفيذي رقم 06- 455السابق الذكر.
3- المادة 02 من القانون رقم 09-02 السابق الذكر.
4- المادة 13 من المرسوم التنفيذي رقم 06-455 السابق الذكر.
5- المادة 14 من المرسوم التنفيذي رقم 06-455 السابق الذكر.
6- المادة 15 من المرسوم التنفيذي رقم 06-455 السابق الذكر

المطلب الخامس : السرعة في أداء الخدمة العمومية

قد أصبح مبدأ السرعة من المبادئ التي تحكم عمل وسير المرافق العامة في بعض التشريعات، فقد قامت تعليمة رئيس الحكومة الفرنسي جوبي (juppé)الصادرة بتاريخ 26 جويلية 1995 المتعلقة بإصلاح الدولة والخدمة العمومية بإرساء مبدأ السرعة كمبدأ جديد يحكم عمل وسير المرافق العامة.[1]

فقد تناولنا في هذا المطلب مفهوم السرعة في أداء الخدمة العمومية (فرع أول) وإجراءات وعوامل السرعة (فرع ثاني) وعوامل تسريع أداء الخدمة العمومية (فرع ثالث).

الفرع الأول : مفهوم السرعة في أداء الخدمة العمومية

تتعلق السرعة بتحسين قدرة رد فعل الإدارة وكذا تقليص زمن مدة استجابتها.[2]

فالسرعة يجب أن لاتكون غاية في حد ذاتها وإنما يجب أن توضع في خدمة كفاءة وفعالية وجودة الخدمة العمومية وان تكون قيمة ثابتة يتم حمايتها لصالح جميع المرتفقين.[3]

فمعيار السرعة في أداء الخدمة للمرتفقين يعتبر من أهم المعايير والشروط التي تقوم عليها جودة هذه الأخيرة، فلا يمكن الحديث عن خدمة ذات جودة ونوعية إذا لم تكن تتسم بالسرعة والفورية، وتبرز أهمية السرعة في الأداء بصورة أكثر في بعض الخدمات، كخدمة النقل وكدا الخدمات الصحية خاصة في الحالات الإستعجالية والخطيرة، كما تبرز أهمية السرعة في الخدمات الإدارية ، فلا بد آن تتم في أجال معقولة تبعا لدرجة تعقيد إجراءات أدائها.

الفرع الثاني: الأساس القانوني لمعيار السرعة

---

[1]–jacques Chevallier¸ L'accélération de l'action de l'administrative. site ;
http:// books open edition.org/pusl/19902 ? long

[2]-Ibid.

[3]-rapport au Gard des sceaux ¸ ministre de la justice¸ le15 juin 2004.célérité et qualité de la justice. pp 18–19

كرس المشرع الجزائري معيار السرعة في أداء الخدمة العمومية في العديد من النصوص القانونية، فقد أشارت الفقرة الرابعة من المادة (26)[1] من دستور 2020 على ضرورة أداء الخدمة بدون تماطل، وذهبت الفقرة (07)السابعة من نفس المادة السابقة الذكر إلى ضرورة التزام الإدارة برد معلل في أجال معقولة عندما يتعلق الأمر بطلبات تستوجب إصدار قرار إداري.

كما كرس المشرع الجزائري مبدأ السرعة في المادة 3 من المرسوم الرئاسي رقم12-415[2] المتضمن التصديق على الميثاق الإفريقي لقيم ومبادئ الخدمة العامة، حيث أكدت على ضرورة قيام الإدارة بوضع واحترام أجال تقديم الخدمة.

كما أكد المرسوم 88-131 السابق الذكر، على أن تسلم جميع الأوراق والوثائق والعقود التي لا يتطلب تسليمها أجلا قانونيا معينا، وفي حالة العكس أي وجود اجل قانوني للتسليم وجب آن يتم قبل يوم كامل من انقضاء ذلك الأجل، وفي حالة رفض الإدارة تسليم ذاتها الوثيقة، وجب تبليغ الرد للمعني يكون معللا وفي خلال المهلة نفسها المقررة قانونا لتسليم الوثيقة.[3]

وهو نفس المفهوم الذي أشارت إليه المادة الخامسة (5) من القرار المؤرخ في 4 سبتمبر1988[4]يرمي إلى تيسير مراسلة المصالح المحلية وعلاقاتها مع المواطنين.*

1- المادة 26 من دستور 2020 السابق الذكر.

2-المادة 3 من المرسوم الرئاسي رقم12-415 السابق الذكر.

3- المادة 25 من المرسوم 88-131 السابق الذكر

4 - القرار المؤرخ في 4 سبتمبر 1988 يرمي إلى تيسير مراسلة المصالح المحلية وعلاقاتها مع المواطنين،ج ر عدد39، المؤرخة في 28 سبتمبر 1988

* نص المادة " تسلم الوثيقة الإدارية المطلوبة فورا ما لم يكن هناك نص صريح يحدد أجلا قانونيا لتسليمها . إذا لم تحدد قانونا اجل لدراسة ملف الطلب فان وثيقة الإدارة المذكورة تسلم قبل يوم كامل من انقضاء الأجل المحدد."

كما ألزم الموظفين بتأدية واجباتهم وفقا للتشريع والتنظيم المعمول به دون أي تماطل أو تأخر في تسليم العقود والوثائق الإدارية، كما فرض على من يقوم بذلك عقوبات إدارية من الدرجة الثانية وفي حالة العود عقوبات من الدرجة الثالثة.[1]

وما يمكن استخلاصه من ما سبق، أن المشرع الجزائري قد كرس مبدآ السرعة في أداء الخدمة العمومية، وذلك إما من خلال تحديد اجل محددا لتقديمها، وإما من خلال إلزام الإدارة بتنفيذها فورا في حالة عدم وجود اجل محدد لذلك ، وهذا ما يسهم بصورة مباشرة في تكريس مبدأ الجودة والنوعية في الخدمة العمومية.

الفرع الثالث:عوامل تسريع أداء الخدمة العمومية

تتمثل إجراءات تسريع أداء الخدمة العمومية في ، تقليص زمن رد فعل الإدارة من جهة ومن جهة أخرى تقريب القرارات الإدارية من المرتفقين[2].

أولا: تقليص زمن رد فعل الإدارة

يتضمن هذا العنصر إضافة إلى فورية اتخاذ القرارات الإدارية، السرعة في تطبيق القوانين وتنفيذ القرارات القضائية، وكذا سرعة الإجراءات القضائية.[3]

1- اتخاذ القرارات الإدارية

بهدف تسريع عملية إصدار القرارات الإدارية من طرف الإدارة فقد حدد المشرع الجزائري كما تمت الإشارة إليه سابقا أجالا محددة لذلك، وإضافة إلى ذلك فقد حدد أيضا ميعاد نفاذ القرارات الإدارية في مواجهة الإدارة، وذلك منذ تاريخ صدورها وبالتالي يمكن للمرتفقين أصحاب المصلحة مواجهتها بذلك.[4]

1- المادة 30 من المرسوم 88-131 السابق الذكر

2 Lucie cluzel Metayer.op cit.p378

3-ibid.p378.

4- جبار جميلة، دروس في القانون الإداري، ط1 منشورات كليك، المحمدية الجزائر، 2014 ص109

فعلى سبيل المثال فقد حددت المادة (16)[1] من المرسوم (15-247) المتعلق بعقود التعمير اجل تبليغ القرار المتضمن رخصة التجزئة بشهرين، ابتداء من تاريخ إيداع الطلب وذلك عندما يكون إصدارها من صلاحية رئيس المجلس الشعبي البدي وفي غضون ثلاثة أشهر في جميع الحالات الأخرى.

وحدد اجل الفصل في طلب رخصة البناء من طرف الشباك الوحيد للبلدية في غضون خمسة عشر يوما من تاريخ إيداع الطلب.[2]

وعندما يكون إصدار رخصة البناء من اختصاص الوالي أو الوزير المكلف بالعمران فقد حدد اجل إبداء الرأي بالمطابقة من طرف مصلحة الدولة المكلفة بالتعمير في غضون ثمانية أيام الموالية لتاريخ إيداع الطلب، وحدد اجل الفصل في طلب رخصة البناء من طرف الشباك الوحيد للولاية في غضون خمسة عشر يوما الموالية لتاريخ إيداع الطلب.[3]

وإضافة إلى تحديد الآجال، فقد اعتبر المشرع الجزائري سكوت الإدارة وعدم إفصاحها عن إرادتها الصريحة خلال مدة زمنية معينة قرارا إداريا ضمنيا، إما بالقبول أو الرفض.[4]

فقد اعتبرت المادة (47)[5]من المرسوم 15-247 السابق الذكر عدم رد المصالح المعنية بالاستشارة في اجل ثمانية أيام، كأنها أصدرت رأيا بالموافقة وذلك بعد تذكير مدته ثمانية وأربعون ساعة، وذلك بالنسبة لرخص البناء المتعلقة بالمشاريع الصناعية التي تستقبل الجمهور والمشاريع التي يراعى فيها الجوانب الأمنية.

1- المادة 16 من المرسوم التنفيذي رقم 15-247 السابق الذكر.

2- المادة 48 من المرسوم ا لتنفيذي رقم 15-247 السابق الذكر.

3- المادة 49 من المرسوم ا لتنفيذي رقم 15-247 السابق الذكر.

4- محمد الصغير بعلي، القرارات الإدارية، دار العلوم للنشر و التوزيع،عناية الجزائر،2005، ص76.

5- المادة 47 من المرسوم ا لتنفيذي رقم 15-247 السابق الذكر.

وهو نفس ما ينطبق على طلب رخصة التجزئة، فان مرور خمسة عشر يوما من تاريخ استلام طلب إبداء الرأي دون رد فتعتبر المصالح التي تمت استشارتها وكأنها أصدرت رأيها بالموافقة.[1]

وفي نفس السياق وبهدف تسريع عملية إصدار القرارات الإدارية، فقد فرض المشرع الجزائري قيود على عملية سحب الإدارة لقراراتها غير المشروعة، وذلك من خلال تحديده أجلا معينا لذلك لا يجب أن يتجاوز الفترة المحددة لعملية الطعن بالإلغاء والمقدرة بأربعة أشهر وهذا حفاظا على استقرار الأوضاع القانونية المكتسبة للأفراد .[2]

ومما سبق الإشارة إليه نستخلص أن المشرع بهدف تسريع أداء المرافق العامة، فقد فرض عليها التقيد بآجال معينة سواء لإصدار قراراتها أو لتنفيذها.

2-السرعة في تطبيق القوانين وتنفيذ القرارات القضائية

يوجد حالتين لعدم تطبيق القوانين والنصوص التشريعية فإما يكون لأسباب فنية وتقنية وإما لعدم إرادة الإدارة.[3]

وبهدف معالجة مشكل التأخر في تطبيق القوانين، فقد تم في فرنسا على سبيل المثال اتخاذ عدة إجراءات من خلال وضع جدول زمني لتطبيق القوانين، وذلك قبل صدورها وكذا تسريع إجراءات إعدادها والتوقيع غلى المراسيم، كما تم وضع مبدأ أن كل مشروع قانون يتم عرضه على مجلس الوزراء أن يكون مرفوقا بالنصوص التطبيقية له.[4]

1- المادة 12 من المرسوم ا لتنفيذي رقم 15-247 السابق الذكر.

[2]-جبار جميلة، المرجع السابق، ص111

3- jacques Chevallier.op cit

4-ibid

أما فيما يتعلق بتنفيذ القرارات القضائية فقد أكد نص المادة 145 من دستور 1996 أن كل أجهزة الدولة ملزمة بتنفيذ أحكام القضاء، وأكدت المادة 171 من قانون الإجراءات المدنية والإدارية على القوة التنفيذية للقرارات الإدارية المترتبة عن دعوى الإلغاء.[1]

فقد يحدث وان تمتنع الإدارة عن تنفيذ الأحكام القضائية وذلك لأسباب قد تكون من صميم إرادتها أو خارجة عنها، وذلك في حالة كان الحكم القضائي يتسم بالغموض أو ارتباطه بالنظام العام أو استحالة تنفيذه حفاظا على المصلحة العامة.[2]

وقد اتخذ المشرع الجزائري عدة تدابير لإجبار الإدارة على تنفيذ الأحكام الإدارية، فقد نصت المادة 980(من ق ج م ا)[3]على جواز أن تتخذ المحكمة القضائية الإدارية امرأ بالغرامة التهديدية وتحديد تاريخ سريانها.

أما شروط طلب الغرامة التهديدية، فهي أن يتم رفض التنفيذ من طرف الإدارة وانقضاء اجل ثلاثة أشهر من تاريخ التبليغ الرسمي للحكم، باستثناء الأوامر الإستعجالية فيجوز تقديم الطلب بدون التقيد بآجل معين، أما في حالة تحديد المحكمة الإدارية في حكمها أجلا محددا لاتخاذ تدابير التنفيذ فانه لا يمكن تقديم طلب اتخاذ تدابير جديدة إلا بعد انقضاء هذا الأجل.[4]

وفي حالة تقديم تظلم إداري للإدارة من اجل تنفيذ الحكم القضائي فان اجل تقديم الغرامة التهديدية يبدأ من تاريخ قرار رفض التظلم.[5]

1- محمد الصغير بعلي، تنفيذ القرار القضائي، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية – التواصل– المجلد 12 العدد 1 جامعة باجي مختار عنابة 2006،ص141

2– شورس حسن عمر، دانا عبد الكريم، إشكالية تنفيذ الأحكام الإدارية وضرورة الإصلاح التشريعي في العراق وإقليم كوردستان– العراق– دراسة تحليلية مقارنة، المجلة الأكاديمية للبحوث القانونية والسياسية، المجلد3 العدد2، كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة عمار ثليجي الاغواط، ديسمبر2019، ص ص 409–410

3– المادة 980 من القانون 08–09 المتضمن قانون الإجراءات المدنية والإدارية المؤرخ في 25 فبراير 2008.ج ر عدد 21 الصادرة بتاريخ 23 ابريل 2008

4– المادة 987 من القانون 08–09 المتضمن قانون الإجراءات المدنية والإدارية، السابق الذكر.

5- المادة 988 من القانون 08–09 المتضمن قانون الإجراءات المدنية والإدارية، السابق الذكر.

وإضافة إلى الغرامة التهديدية فقد انشأ المشرع آلية أخرى لإجبار الإدارة على التنفيذ وهي المتابعة الجزائية للموظف الذي يمتنع أو يعرقل تنفيذ الأحكام القضائية، وهذا ما أكدت عليه المادة(138)مكرر من قانون 01-09 المؤرخ في 28 يونيو 2001 المتضمن قانون العقوبات" كل موظف عمومي استغل سلطة وظيفته لوقف تنفيذ حكم قضائي أو امتنع أو اعترض أو عرقل تنفيذه يعاقب بالحبس من ستة أشهر إلى ثلاثة سنوات وبغرامة من 5000 إلى 50.000 دينار" [1]

3- السرعة في الإجراءات القضائية

3-1 مفهوم السرعة في العدالة:

نصت الفقرة (ج) من المادة (12) من العهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية أن " لكل متهم بجريمة أن يتمتع أثناء النظر في قضية وعلى قدم المساواة التامة بالضمانات آلاتية ... أن يحاكم دون تأخير لا مبرر له"[2]

أما الأستاذ عبد الرحمان خلفي فقد عرف المحاكمة السريعة بأنها " حق المتهم بان يحاكم خلال مدة معقولة ودون تأخير لا مبرر له"[3]

3-2 الأساس القانوني للحق في المحاكمة السريعة.

يستمد الحق في المحاكمة السريعة أساسه القانوني في المنظومة القانونية الجزائرية من خلال قانون الإجراءات المدنية والإدارية، حيث نصت المادة (03) الثالثة منه الفقرة الرابعة على أنه" تفصل الجهات القضائية في الدعاوي المعروضة أمامها في آجال معقولة"[4].

---

[1]- المادة 138 مكرر من قانون 01-09 مؤرخ في 28 يونيو 2001، يعدل ويتمم الأمر رقم 66-156 المؤرخ في 08 يونيو1966 والمتضمن قانون العقوبات ، ج ر عدد34 مورخة في 27 يونيو 2001.

[2]- المادة 12 من العهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية.

3- عبد الرحمان خلفي .المحاكمة خلال أجال معقولة (دراسة مقارنة في التشريع والقضاء الجنائي) ، ص3 https://iasj.net/iasj/pdf/fb0278253581e8dd52تاريخ الاطلاع 2022/08/13

4- المادة 3 من قانون 08-09، المتضمن قانون الإجراءات المدنية والإدارية، السابق الذكر.

كما أشارت المادة (10) العاشرة من القانون الأساسي للقضاء رقم 11/04 على انه " يجيب على القاضي أن يفصل في القضايا المعروضة عليه في أحسن الآجال"[1]

كما يجد الحق في المحاكمة السريعة أساسه القانوني في بعض التشريعات المقارنة فالمشرع الفرنسي اصدر تقنين العدالة الإدارية في 28 ماي 2005، وذلك بموجب المرسوم 911-2005، والذي أكد على حق المتقاضين في الحصول على التعويض جراء عدم فصل القضاء الإداري في منازعاتهم خلال آجال معقولة، ومنح اختصاص الفصل في هذه الدعاوي لمجلس الدولة كمحكمة أول وأخر درجة.[2]

كما كرس مجلس الدولة الفرنسي هذا الحق من خلال حكمه في قضية بيير ماجيرا (Pierre Magiere) بتاريخ 28 يونيو 2002 حيث اعتبر "إن عدم الفصل في الدعوى خلال مدة معقولة يعد خطا في تسيير مرفق القضاء الإداري تنعقد مسؤولية الدولة عن تعويض المتضرر بسببه"[3]

أما المحكمة الأوربية لحقوق الإنسان فقد كرست مبدأ المحاكمة السريعة في حكم (France Vennillo) الصادر عام 1998حيث اعتبرت" أن الالتزام الوارد بالمادة السادسة يقتضي من الدول الأعضاء مراعاة تنظيم العدالة بما لا يجعلها تتأخر في إصدار الأحكام وبما لا يؤثر على فاعليتها ومصداقيتها"[4].

أما في المنظومة القانونيةالمصرية فقد كرس الدستور المصري الحق في المحاكمة السريعة بموجب المادة 75 من الدستور لسنة 2012 والتي نصت على أن " التقاضي حق

1- المادة 10 من القانون العضوي 11/04، المتضمن القانون الأساسي للقضاء، ج ر عدد 57 الصادرة بتاريخ 8 سبتمبر 2004.

2- شعبان احمد رمضان، الوسائل المستخدمة للفصل في الدعاوي الإدارية خلال مدة معقولة في النظام القانوني الفرنسي ومدى إمكانية تطبيقها أمام محاكم جهة القضاء الإداري المصري، دار النهضة العربية. القاهرة ، 2020 بدون صفحة

3- شعبان احمد رمضان، المرجع السابق، بدون صفحة.

4- المرجع نفسه ، بدون صفحة

مضمون ومكفول للناس كافة، وتلتزم الدولة بتقريب جهات القضاء وسرعة الفصل في القضايا".

كما كرس الحق في المحاكمة السريعة في العديد من الأحكام القضائية للمحكمة الدستورية ،على غرار الحكم رقم 132 لسنة 37 القضائية بجلسة 02 فبراير 2013 والذي أكدت فيه أن " الالتزام على عاتق الدولة وفقا لنص المادة 97 من الدستور... وتتولى الفصل خلال مدة معقولة..."[1]

3- 3اليات تسريع المحاكمة.

باعتبار أن عنصر السرعة يظهر بشكل أكثر أهمية في الإجراءات الجزائية[2]، فقد انتهج المشرع الجزائري عدة آليات لتسريع المحاكة الجزائية، نذكر منها على سبيل المثال الطرق البديلة للمحاكمة كالصلح والوساطة، وكذا آليتي الأمر الجزائي والمثول الفوري.

فالآمر الجزائي تم تكريسه بموجب الأمر 15-02 المؤرخ في 23 يوليو 2015[3] المتضمن قانون الإجراءات الجزائية، فالأمر الجزائي يهدف إلى تبسيط واختصار الإجراءات وبالتالي إلى زيادة سرعة الفصل في القضايا البسيطة، وبالتالي تخفيف العبء عن المحاكم لكي تكرس عملها للقضايا الأخرى،[4] كما يؤدي الأمر الجزائي إلى تجسيد السرعة في التقاضي وبالتالي تمكين المتقاضين من الحصول على حقوق في مدة زمنية معقولة وبالتالي تعزيز الثقة والمصداقية في العدالة.[5]

---

[1]-حكم المحكمة الدستورية العليا في الدعوى الدستورية رقم 132 لسنة 37 القضائية لجلسة 02 فبراير2019 ، ج ر العدد رقم 6 مكرر بتاريخ 11 فبراير 2019، نقلا عن شعبان عبد الرحيم المرجع السابق.

[2]-Alexandre Claude, le maitrise de temps en droit processuel, jurisdoctoria n3, 2009, p36.
https: //old.jurisdoctoria.net/pdf/numero3/aut3_CIAUDO.pdf
تاريخ الاطلاع 2022/01/12

3-الأمر 15-02 المؤرخ في 23 يوليو2015،المتضمن تعديل قانون الإجراءات الجزائية.ج ر عدد 40 المؤرخة في 23 جويلية2015

4-مبارك بن الطيبي، الأمر الجزائي، مجلة الفكر الشرطي، المجلد 27، العدد 4، القيادة العامة لشرطة الشارقة الإمارات العربية المتحدة أكتوبر 2018، ص198

5-.المرجع نفسه، ص194

أما إجراء المثول الفوري فقد استحدث بموجب تعديل قانون الإجراءات الجزائية بالأمر رقم12/15المؤرخ في 23 جويلية 2015[1] فقد نصت المادة (339) منه على " يمكن لوكيل الجمهورية في حال الجنح المتلبس بها إذا لم تكن القضية تقتضي إجراء تحقيق قضائي، إتباع إجراءات المثول الفوري"[2]

فالمثول الفوري يعتبر إجراء جوازي يتخذه قاضي الحكم، ويهدف إلى السرعة في عملية المحاكمة وذلك بقضايا الجنح المتلبس بها.[3]

المطلب السادس: االجزاءات الناتجة عن مخالفة شروط ومقتضيات جودة الخدمة العمومية

بهدف إلزام جميع الموظفين والعاملين المكلفين بأداء الخدمات العمومية باحترام والالتزام بمعايير جودة الخدمة العمومية، فقد سلط المشرع الجزائري بعض الجزاءات على المقصرين في ذلك.

الفرع الأول: الجزاءات في الخدمات الإدارية

لقد سلط المشرع الجزائري على الموظفين عقوبات تأديبية وذلك تبعا لجسامة الخطأ قد تصل إلى العزل والحرمان من التقاعد، وذلك عند قيامهم بعرقلة التدابير التي اتخذتها الدولة في إطار تحسين العلاقة بين الإدارة والمواطن وهذا إضافة إلى العقوبات المدنية والجزائية التي قد تسلط عليهم نتيجة لأخطائهم الشخصية[4].

فيتعرض الموظف لعقوبات من الدرجة الثانية وفي حالة العود يتعرض الموظف لعقوبات من الدرجة الثالثة نتيجة كل إخلال عمدي بالواجبات التالية[5]:

1- بشقاوي منيرة و بوكحيل الأخضر، المثول الفوري في النظام القضائي الجزائري، دفاتر السياسة والقانون، المجلد13 العدد 21،جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2021،ص.121

2- المادة 339 من الأمر رقم 12/15 المؤرخ في 23 جويلية2015 المعدل والمتمم للأمر المتعلق بقانون الإجراءات الجزائية.

3- بشقاوي منيرة و بوكحيل الأخضر، المرجع السابق، ص ص 122-123

4-المادة 40 من مرسوم 88-131 السابق الذكر.

5-المادة 30 من مرسوم 88-131 السابق الذكر.

- رفض القيام بخدمة أو تسليم عقد إداري يخول القانون للمرتفق الحصول عليه.
- رفض اطلاع المرتفق على الوثائق الإدارية. (معيار الشفافية)
- المماطلة و التأخير في تسليم الوثائق الإدارية. (معيار السرعة)
- مطالبة المرتفق بوثائق إدارية غير منصوص عليها قانونا.(معيار تبسيط الإجراءات)
- التقليل من احترام المرتفق والمس بكرامة وكذا سمعة الإدارة.(معيار الاستجابة)

كما رتب القضاء الجزائري في بعض أحكامه مسؤولية إدارية تتطلب التعويض على المرفق العام الذي يخل بإحدى مقتضيات جودة الخدمة العمومية، والتي ينتج عنها ضررا للمرتفقين. كما هو الحال في قضية بلقاسمي ضد وزير العدل والتي تعود وقائعها على أن احد كتاب الضبط استلم مبلغا من المال كان بحوزة احد المتهمين وتماطل في عملية استبدال الأوراق النقدية القديمة بالأوراق النقدية الجديدة

وعند خروج السجين وانتهاء مدة محكوميته، قام برفع دعوى قضائية ضد وزير العدل للمطالبة بالتعويض عن الإضرار التي لحقت به جراء تماطل احد الأعوان التابعين له وعدم قيامه بأداء عمله في الوقت المناسب، وقد اصدر المجلس الأعلى للقضاء قراره في القضية والقاضي بتعويض المدعي بتاريخ 17 ابريل 1972*.[1]

الفرع الثاني: الجزاءات في الخدمات المقدمة عن طريق الامتياز

1- لحسين بن شيخ اث ملويا، مسؤولية السلطة العامة، دار الهدى عين مليلة الجزائر 199 ، ص171

* وقد سبب المجلس الأعلى للقضاء قراره كالأتي"... بخصوص موضوع القضية، فلاشك في كون كاتب الضبط استلم الأوراق المالية المحجوزة، وان تلك الأوراق وضعت بين يديه كوديعة وتحت ضمانته، ولاشك أيضا في علمه بالأمر المتضمن استبدال الأوراق المصرفية والميعاد الكافي المحدد لذلك، وكان عليه القيام بالتدابير اللازمة بهدف استبدال الأوراق المالية. مادام لم يكن جاهلا لوجود تلك الأوراق ولا قيمتها، وكان عليه القيام بذلك بصفته عونا حائزا لوديعة كان مكلفا بالحفاظ عليها وحمايتها، والاستبدال يشكل حفاظا لقيمتها وان إهماله لهذا الواجب يعتبر خطا وظيفيا مرتكبا من طرفه. فهو لم يحافظ على الوديعة المسلمة له ولا شك في وجود خطا شخصي راجع لسلوكيات شخصية، وما يثبت أن كاتب الضبط كان على يقين بمسؤوليته انه أراد إصلاح الأمر، بان أرسل بعد انقضاء الميعاد المحدد لعملية الدينار، أي في 23 ابريل 1964 طلبا للسيد وزير الاقتصاد الوطني لحصول على استبدال الأوراق المتنازع فيها لكن دون جدوى..." لحسين بن شيخ اث ملويا، المرجع السابق، ص172

باعتبار أن هذه الخدمات تخضع لدفاتر شروط والتي تحدد بدقة التزامات وواجبات وحقوق صاحب الامتياز وكذلك الجزاءات الناتجة عن مخالفة أحكامها. كما أنها تخضع لرقابة وسلطة الهيئات المستقلة للضبط.

ففي قطاع الكهرباء والغاز فقد أشارت المادة (141)[1] من القانون 02-01 السابق الذكر إلى تسليط غرامة مالية على كل متعامل لا يحترم قواعد وواجبات المرفق العام للكهرباء والغاز، والتي تعتبر جودة الخدمة العمومية من أهمها إضافة إلى شروط الأمن واحترام القواعد التقنية و البيئية.

كما تسلط غرامة مالية على كل مستفيد من الامتياز يخل بالواجبات والالتزامات الواردة في دفتر الشروط والمتمثلة في جودة الخدمة المقدمة وكذا احترام القواعد التقنية وقواعد النظافة والأمن وحماية البيئة وكذا فعالية وامن الشبكات.

وحددت المادة (148)[2] من القانون السابق الذكر مبلغ الغرامة في حدود ثلاثة بالمائة (3%) من رقم أعمال السنة الفارطة لصاحب الامتياز مرتكب المخالفة، دون أن تجاوز مبلغ الغرامة خمسة ملايين دينار (5.000.000) دج، وفي حالة العود يرتفع مبلغ الغرامة إلى خمسة بالمائة (5%) من رقم الأعمال دون آن يتجاوز عشرة ملايين دينار (10.000. 000) دج.

كما تسلط جزاءات إدارية تتمثل في قيام لجنة الضبط بالسحب المؤقت لرخصة استغلال المنشاة، وذلك لفترة لا تتجاوز سنة واحدة و في حالة التقصير الخطير يمكن السحب الخطير للرخصة[3].

[1]- المادة141 من القانون 02-01 السابق الذكر.

[2]- المادة148 من القانون 02-01 السابق الذكر.

[3]- المادة149 من القانون 02-01 السابق الذكر.

كما يمكن أن يتعرض مرتكبو المخالفات السابقة الذكر إلى إغلاق مؤقت آو نهائي لإحدى المؤسسات التي يملكها صاحب الامتياز محل العقوبة، إضافة إلى المنع من ممارسة النشاط المهني آو الاجتماعي موضوع المخالفة[1].

أما في قطاع المواصلات السلكية واللاسلكية فقد حدد دفتر الشروط المتعلق بإقامة شبكة عمومية للمواصلات السلكية واللاسلكية عدد من الجزاءات الناجمة عن عدم احترام معايير الجودة والنوعية.

فقد ألزمت المادة السابعة والثلاثون(37)[2] من دفتر الشروط صاحب الرخصة بدف مبلغ اضافي وذلك عند إخلاله بمقاييس نوعية الخدمة والتزامات التغطية الإقليمية.

ففي الشبكة المحلية للاتصالات وفي مجال التغطية الشبكة، إذا كانت هذه الأخيرة لا تستجيب للمعايير المحددة، فانه يطبق على المتعامل صاحب رخصة الاستغلال عقوبة مالية تقدر ب خمسين ألف (50.000) دولار أمريكي عن كل نقطة فارق بين النسبة المئوية المحددة في دفتر الشروط وبين النسبة المئوية الفعلية للسكان الذين تشملهم تغطية الشبكة.

أما في مجال نوعية الخدمة والتي تشمل نوعية إرسال الصوت وأجال توفير الخدمة. فإذا كانت نوعية إرسال الصوت لا تتوافق مع المعايير المحددة في دفتر الشروط، وذلك في حالة اتصال بين مشتركين ضمن نفس الشبكة لصاحب رخصة الاستغلال فانه تفرض علية عقوبة مالية تقدر ب خمسة بالمائة من مداخيله داخل الولاية المعنية على أن لا يقل هذا المبلغ عن خمسين ألف (50.000) دولار أمريكي.

---

[1]- المادة149 من القانون 02-01 السابق الذكر.

2- المادة 37 من مرسوم تنفيذي رقم 05-174مؤرخ في 09 ماي 2005 السابق الذكر.

الباب الثاني

آليات تجسيد مبدأ جودة الخدمة العمومية

مقدمة

بهدف تجويد خدماتها والاستجابة لتوقعات ورغبات المرتفقين تلجا المنظمات الخدمية والمرافق العامة إلى انتهاج عدة أساليب واليات تمكنها من تحقيق ذلك، غير أن جودة الخدمة العمومية لا تقتصر فقط على تلبية احتياجات ورغبات المنتفعين بل هي ذات بعد أوسع و اشمل، فهذه الأخيرة يجب أن تشمل جميع الجوانب المرتبطة بالمرافق العامة التي تقوم بتقديم الخدمات العامة .

فقضية الجودة يجب أن تتسم بالديمومة والتطور والتحسين المستمر، فهي تعد مسالة نسبية، فما يمكن أن يتم تقيمه الآن بأنه خدمة ذات جودة متميزة يمكن أن يصبح بعد مدة من الزمن غير ذا جودة، وذلك راجع للتطور المتسارع في الوسائل التكنولوجية والعلمية وكذا في أساليب تقديم الخدمات، وبالتالي انعكس على تنامي احتياجات ورغبات طالبي الخدمة ومدى تقييمهم لجودتها، فعلى سبيل المثال وفي مجال الخدمات الصحية ونتيجة للتطور العلمي الهائل في هذا المجال والاكتشافات الحديثة في طرق و أساليب العلاج، فان بعض طرق العلاج قد تجاوزها الزمن و أصبحت تعد ذات جودة اقل بعدما كانت في يوم من الأيام تعد علاجات حديثة.

فالمرافق العامة وبهدف تحقيق الجودة الشاملة في خدماتها فقد تبنت بعض الأساليب والآليات المساعدة على ذلك، والتي من أهمها فلسفة إدارة الجودة الشاملة والتي تهدف إلى التحسين المستمر وجعل من الجودة قضية تهم الجميع، وذلك من خلال زيادة وعي وثقة جميع العاملين بأهمية جودة الخدمة وتمكينهم من المشاركة في عملية اتخاذ جميع القرارات المتعلقة بتجويد الخدمات التي ينتجونها.

كما تم الاستعانة بالتقنيات الحديثة في مجال المعلوماتية والانترنت فتم تقديم الخدمات الكترونيا عن بعد وهو ما يعرف بالإدارة الالكترونية للمرافق العامة، وبالتالي تم الاستفادة من مميزات هذه الأخيرة في عملية تقديم الخدمة العمومية من تبسيط للإجراءات وزيادة

الدقة والإتقان فيها وكذا تسهيل الولوجية إليها، وبالتالي فالإدارة الالكترونية تعد كآلية لتجويد الخدمة العمومية نظرا لما توفره من ميزات وخصائص تؤدي كلها إلى الاستجابة لشروط ومقتضيات الجودة .

ولا يمكن الحديث عن جودة الخدمة دون التعريج على دور الأخلاقيات والقيم الشخصية والتنظيمية في تحقيق الجودة، فتكريس أخلقة المرافق العامة ومحاربة جميع أنواع وصور الفساد وذلك من خلال وسائل ردعية كالعقوبات الجزائية ووسائل وقائية كالتصريح بالممتلكات و إنشاء مدونات أخلاقيات وسلوك الموظفين كلها تسهم في تجويد الخدمة العمومية.

وعليه تناولنا في هذا الباب آليتي إدارة الجودة الشاملة والإدارة الالكترونية في (الفصل الأول).فتطرقنا في المبحث الأول إلى موضوع إدارة الجودة الشاملة بالتفصيل، وذلك من خلال تناول مفهومها ومبادئها وكذا تطبيقاتها في التعليم الجامعي دون أن نغفل التطرق إلى معايير الايزو وإصداراتها المتعددة و أهميتها في تجويد الخدمة العمومية، وكذا دور جوائز الجودة في التشجيع على انتهاج فلسفة إدارة الجودة.

أما المبحث الثاني فتناولنا فيه الإدارة الالكترونية ودورها في تحقيق الجودة الشاملة حيث تطرقنا إلى مفهومها وتمييزها عن المفاهيم المشابهة لها، وكذا المتطلبات اللازمة لتطبيقها في المرافق العامة إضافة إلى دراسة مدى تأثيرها على المبادئ التي تحكم عمل المرافق العامة بصفة عامة ومبدأ الجودة بصفة خاصة وكذا تطبيقاتها في المنظومة القانونية الجزائرية.

أما الفصل الثاني فيه فقد خصص لأخلقة المرافق العامة (المبحث الأول) و دور مواثيق الخدمة العمومية ومراجع النوعية في تجويد عمل المرافق العامة(المبحث الثاني).

الفصل الأول:إدارة الجودة الشاملة والإدارة الالكترونية

بهدف تجسيد الجودة الشاملة في المرافق العمومية فقد تم الاستعانة ببعض الآليات والأساليب الحديثة في إدارة هذه الأخيرة، وتعتبر فلسفة إدارة الجودة الشاملة والإدارة الالكترونية أهم أسلوبين في تحسين وزيادة أداء المرافق العمومية.

وبالتالي فقد تناولناإدارة الجودة الشاملة (مبحث أول) و الإدارة الالكترونية (مبحث ثان)

المبحث الأول: إدارة الجودة الشاملة:

إن مسالة الجودة يجب أن ينظر إليها من منظور شامل وهو ما يعرف بالجودة الشاملة والتي تتجاوز التركيز على تلبية توقعات المستفيد إلى التركيز على جميعالجوانب المتعلقة بتقديم الخدمة العمومية بما فيها الجوانب الإدارية والتنظيمية.

وتعد آلية إدارة الجودة الشاملة أسلوب حديث لتحقيق الجودة الشاملة، وبهدف الإلمام بفلسفة إدارة الجودة الشاملةحاولنا التركيز على أهم العناصر الأساسية المتعلقة بها، بدءا من مفهومها(مطلب أول) وكذا تطبيقها في الخدمة العمومية للتعليم العالي(مطلب ثان) دون أن نغفل التطرق إلى معايير الايزو(مطلب ثالث) وفي الأخير سنتناول جوائز الجودة كآلية تحفيزية تشجع على تطبيق فلسفة إدارة الجودة الشاملة(مطلب رابع)

المطلب الأول: مفهوم إدارة الجودة الشاملة

يعد مفهوم إدارة الجودة الشاملة من المفاهيم الإدارية المستحدثة التي تهدف إلى إحداث تغيير شامل في طرق إدارة المرافق العامة وكذا إشراك جميع العاملين في تجسيد جودة الخدمة العمومية و إرضاء المنتفعين منها.[1]

وللإحاطة بجميع جوانب هذا المفهوم تم التطرق إلى تعريف إدارة الجودة الشاملة(فرع أول) ومبادئها(فرع ثان) وأهدافها (فرع ثالث) وفي الأخير سنتناول معيقات تطبيقها(فرع رابع).

1–قيس زهير عبد الكريم جعفر، اثر الإدارة الالكترونية في إدارة الجودة الشاملة– دراسة حالة في دائرة تكنولوجيا المعلومات بوزارة العلوم والتكنولوجيا بغداد، مجلة الإدارة والاقتصاد عدد 100، الكلية التقنية الإدارية الجامعة المستنصرية، السنة37 ، 2014، ص124

الفرع الأول: تعريف إدارة الجودة الشاملة

اختلفت وتعددت التعريفات حول مفهوم إدارة الجودة الشاملة، وسنقوم باستعراض أهم التعريفات:

– عرفتهامنظمة الجودة البريطانية بأنها "الفلسفة الإدارية للمؤسسة التي ندرك من خلالها تحقيق كل من احتياجات المستهلك وكذلك تحقيق أهداف المشروع معا"[1].

وما يمكن ملاحظته حول هذا التعريف أنه لم يشمل جميع جوانب إدارة الجودة الشاملة، فهو يركز كما يرى الدكتور خضير كاظم حمود على عنصري الكفاءة والفاعلية داخل المشروع بهدف الوصول إلى التميز في الأداء[2].

– يعرفها ديمنغ(Deming) بأنها: "عبارة عن فلسفة إدارية متبعة على أساس إرضاء العمل وتحقيق احتياجاته وتوقعاته حاضرا أو مستقبلا"[3].

فتعريف ديمنغ يقصر مفهوم إدارة الجودة الشاملة على تلبية احتياجات العميل الحاضرة والمستقبلة ولم يتطرق إلى الجوانب الأخرى المهمة.

– تعريف كروسبي Crosby: "إن إدارة الجودة الشاملة تمثل المنهجية المنظمة لضمان سير النشاطات التي يتم التخطيط لها مسبقا، حيث أنها الأسلوب الأمثل الذي يساعد على منع وتجنب حدوث المشكلات من خلال العمل على تحفيز وتشجيع السلوك الإداري والتنظيمي الأمثل في الأداء واستخدام الموارد المادية والبشرية بكفاءة وفاعلية"[4].

1– خيضر كاظم حمود، إدارة الجودة الشاملة، ط4، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان الأردن 2009 ص 74.

2- نفس المرجع ونفس الصفحة.

3– لعلى بوكميش، إدارة الجودة الشاملة أيزو 9000، المرجع السابق، ص 67.

4– خيضر كاظم حمود، المرجع السابق، ص 75.

– وعرفها خيضر كاظم "إدارة الجودة عبارة عن نظام يتضمن مجموعة الفلسفات الفكرية المتكاملة والأدوات الإحصائية والعمليات الإدارية المستخدمة لتحقيق الأهداف ورفع مستوى رضا العميل والموظف على حد سواء"[1].

– تعريف لعلى بوكميش "أسلوب إداري متكامل يمكن من خلاله إدارة المنظمة بشكل أفضل، وهو يقوم على الالتزام الكلي بمبدأ الجودة من طرف الإدارة والعاملين والتركيز على الزبائن وإشباع حاجتهم والاستجابة لتوقعاتهم الحالية والمستقبلية، والتركيز على التحسين المستمر لكل العمليات وفي مختلف مراحل العمل بشكل يمنع حدوث الأخطاء والتعطلات والمشاكل والعمل على إنجاز العمل بشكل صحيح من المرة الأولى، والتركيز على المشاركة الفعالة لجميع العاملين بالأقسام في المنظمة"[2].

– وتعرف كذلك: "فلسفة قيادية ومجموعة مبادئ إرشادية تؤكد التحسين المستمر عن طريقة مشاركة الأفراد ووضع منهجية هيكلية منضبطة وتوكيد قياس العملية وتركيز كل شيء على الرضا الشامل للزبون"[3].

وما يمكن استخلاصه من التعاريف السابقة أن إدارة الجودة الشاملة هي عبارة عن فلسفة إدارية شاملة تهدف إلى إشراك جميع العاملين في تحقيق مبدأ الجودة بهدف تلبية حاجيات ورغبات العملاء الحاضرة والمستقبلية.

– وتعرف كذلك بأنها: "فلسفة إدارية حديثة تأخذ شكل نهج أو نظام إداري شامل قائم على أساس إحداث تغيرات إيجابية لكل شيء داخل المنظمة، بحيث تشمل هذه التغيرات: الفكر، السلوك، القيم، المعتقدات التنظيمية، المفاهيم الإدارية، نمط القيادة المنظمة للوصول إلى أعلى جودة في مخرجاتها (سلع أو خدمات)، عن طريق إشباع حاجاتهم ورغباتهم، وفق ما

1– خيضر كاظم حمود، المرجع السابق، ص 75.

2– لعلى بوكميش، إدارة الجودة الشاملة أيزو 9000، المرجع السابق، ص 68.

3– رعد الصرن، إدارة الجودة الشاملة: مدخل الوظائف والأدوات، دار ومؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، دمشق، 2016، ص 26.

يتوقعونه، بل وتخطي هذا التوقع، تماشيا مع إستراتيجية تدرك أن رضا الزبون وهدف المنظمة هما هدف واحد، وبقاء المنظمة ونجاحها وإستمراريتها يعتمد على هذا الرضا، وكذلك على رضا كل من يتعامل معها من غير الزبائن كالموردين وغيرهم"[1].

ومما سبق ذكره فإنه يمكن استنتاج خصائص إدارة الجودة الشاملة[2]:

1- فلسفة إدارية ترتكز على التزام جميع العاملين بالمنظمة بمبدأ الجودة.

2- تهدف إلى التحسين المستمر للأداء.

3- فلسفة إدارية ترتكز على أداء العمل بشكل يسمح ومن المرة الأولى وكذا في كل المرات.

4- فلسفة إدارية تهدف إلى إرضاء الزبون، وذلك بتلبية حاجياته ورغباته الآنية والمستقبلية.

5- فلسفة إدارية تقوم على مشاركة الجميع في اتخاذ القرار.

6- فلسفة إدارية تهدف إلى تحقيق الجودة في جميع المراحل بدء من تحديد احتياجات الزبون إلى غاية تسليمه الخدمة.

7- فلسفة إدارية طويلة المدى.

الفرع الثاني:مبادئ إدارة الجودة الشاملة:

تتمثل مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المبادئ الأساسية الآتية:

1- التركيز على الزبون: يعد هذا المبدأ الجوهر الأساسي الذي تسعى إدارة الجودة الشاملة لتجسيده، وجميع المبادئ الأخرى تكرس لتحقيقه[3]، فالزبون يعد هو الموجه في نظام وفلسفة

1- عمر وصفي عقيلي، مدخل إلى المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة – وجهة نظر، الطبعة 2، دار وائل للنشر، عمان، 2009، ص 31.

2- لعلى بوكميش، إدارة الجودة الشاملة أيزو 9000، المرجع السابق، ص ص 68-69.

3- الدكتور علي جبلاق، إدارة الجودة، منشورات الجامعة الافتراضية السنوية، 2021م، ص 52. على الموقع: http://pedia.svuonline.org، تاريخ الإطلاع: 2021/08/24م، الساعة 00:35.

إدارة الجودة الشاملة[1]، ولذا يقع على عاتق المنظمة فهم حاجيات وتوقعات الزبائن سواء الحالية أو المستقبلية، والعمل على تلبيتها وتجاوزها[2].

2- القيادة: يتطلب تطبيق إدارة الجودة الشاملة ينطلق أساسا من وجود قيادة متشبعة بأفكارها وثقافتها وتعمل على نشر هذه الثقافة على جميع العاملين في المنظمةويجب أن تمتلك هذه القيادة الرؤية الإستراتيجية البعيدة المدى وتوفر البنية الأساسية لتجسيد إدارة الجودة الشاملة.[3]

فيقع على عاتق هذه القيادة توفير البيئة الداخلية التي تمكن جميع العاملين من المشاركة في تحقيق وتجسيد أهداف إدارة الجودة الشاملة[4].

3- مشاركة العاملين: يعد هذا المبدأ من أهم المبادئ التي تقوم عليها إدارة الجودة الشاملة وهو يؤدي إلى زيادة ثقتهم بأهميتهم ودورهم في المنظمة، وبالتالي زيادة شعورهم بالولاء والانتماء للمنظمة، ونتيجة لذلك يشعر العاملين وكأنهم ملاك للمنظمة، وبالتالي يتحقق ما يسميه بعض الباحثين بالملكية النفسية[5].

4- مبدأ العملية:بهدف تحقيق أهداف إدارة الجودة الشاملة المسطرة ، يتم استخدام نموذج العملية في إدارة الأنشطة والموارد.[6]

5- مبدأ النظام للإدارة:"إن تحديد وفهم وإدارة العمليات المترابطة والمتفاعلة بوصفهانظاماًيسهم في تحقيق المنظمة لأهدافها بفاعلية وكفاءة[7]".

1- محمد عبد الوهاب العزاوي،إدارة الجودة الشاملة وبناء القدرات المؤسسية، المؤتمر العربي الثالث "إدارة الجودة الشاملة وبناء القدرات المؤسسية"،المنظمة العربية للتنمية الإدارية، الشارقة الإمارات العربية المتحدة،2009،ص 157.

2- محمد عبد الوهاب العزاوي،إدارة الجودة الشاملة، المرجع السابق، ص 23.

3- علي جبلاق، المرجع السابق، ص84.

4- محمد عبد الوهاب العزاوي،إدارة الجودة الشاملة، المرجع السابق، ص 23.

5- محفوظ أحمد جودة، المرجع السابق، صص 135-137.

6- محمد عبد الوهاب العزاوي،إدارة الجودة الشاملة، المرجع السابق، ص 23

7-نفس المرجع والصفحة السابقين.

6- التحسين المستمر: نتيجة لتغير وتطور احتياجات وتوقعات العميل، وكذا تغيرات البيئة الخارجية، فلابد للمنظمة الخدمية أن تسعى للتحسين المستمر في أدائها لمواكبة هذه التغيرات[1].

فمبدأ التحسين المستمر يهدف إلى الوصول بجودة الأداء إلى درجة الكمال، وذلك بصورة دائمة ومستمرة[2].

وبالتالي فهذه العملية هي متواصلة، ولا يمكن لها أن تتوقف عند حد معين من الأداء، ولكي تحقق عملية التحسين المستمر أهدافها وجب التأكيد على النقاط التالية[3]:

- التحسين المستمر عملية غير منتهية.
- التحسين المستمر عملية تشمل جميع أقسام ووحدات المنظمة الخدمية.
- التحسين المستمر عملية ترتكز على مبدأ عمل الشيء الصحيح من المرة الأولى.
- التحسين المستمر عملية لا تتوقف حتى مع عدم اكتشاف وجود أخطاء وتناقض في أداء الخدمات.

7- مدخل الحقائق في اتخاذ القرار: حتى يكون القرار أكثر فاعلية وموضوعية، يجب أن يرتكز على تحليل معطيات ومعلومات واقعية وموضوعية[4].

8- علاقة المنفعة المتبادلة مع الموردين: يجب أن تبنى العلاقة بين المنظمة الخدمية والموردين على أساس الثقة والمصلحة المشتركة للطرفين[5].

الفرع الثالث:أهداف تطبيق إدارة الجودة الشاملة

1- محفوظ أحمد جودة، المرجع السابق، ص 181.

2- نفس المرجع والصفحة السابقين.181.

3- علي جيلاق، المرجع السابق، ص 109.

4- محمد عبد الوهاب العزاوي،إدارة الجودة الشاملة، المرجع السابق، ص ص 23-24.

5- محفوظ أحمد جودة، المرجع السابق، ص 151.

تستفيد المنظمة من جراء تطبيق إدارة الجودة الشاملة من عدة فوائد ومميزات نوجز أهمها في الآتي[1]:

- زيادة رضا العاملين.
- زيادة رضا المرتفقين.
- تعزيز الولاء للمنظمة الخدمية.
- التقليل والتقليص من حدوث الأخطاء في أداء الخدمة العامة.
- السرعة في أداء الخدمة العامة.
- تحقيق أقصى استفادة من موارد المنظمة.
- تحديد المسؤوليات داخل المنظمة.

كما يرى بعض الباحثين أن إدارة الجودة الشاملة تهدف إلى[2]:

- زيادة جودة الأداء.
- زيادة القدرة التنافسية.
- تبسيط إجراءات الوصول على الخدمات، مما ينعكس على الدقة والإتقان في أدائها.
- زيادة روح الانتماء للمنظمة (الملكية المعنوية).
- تحسين جودة الخدمات المقدمة.
- انخفاض تكلفة أداء الخدمات.
- تحفيز مقدمي الخدمة وإشراكهم في عملية اتخاذ القرار.
- زيادة معدل الاستجابة داخل المنظمة.

الفرع الرابع:معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة

1- ديمنغ وروبيرت هاغستروم، إدارة الجودة الشاملة: أسس ومبادئ وتطبيقات، ترجمة وإعداد: هند رشدي، كنور للنشر والتوزيع، القاهرة، 2009، ص 16.

2- ميسر إبراهيم الجبوري، المرجع السابق، ص 315.

يواجه تطبيق فلسفة إدارة الجودة الشاملة في المرافق العامة العديد من المعوقات والعقبات والتي تحول دون التجسيد الجيد والمثالي لجميع مبادئها ومراحلها، ويمكن إيجاز هذه العوائق في النقاط التالية[1]:

- عدم الاهتمام الكافي بنظام الجودة الشاملة.
- الثقافة التنظيمية السائدة في المرافق العامة، لا تساعد على تطبيق إدارة الجودة الشاملة.
- المقاومة من طرف بعض العاملين لتطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة.
- صعوبة تجسيد وتطبيق فلسفة إدارة الجودة الشاملة في المرافق العامة.

إضافة إلى ما تم الإشارة إليه، يمكن إضافة معوقات أخرى تتمثل في[2]:

- حداثة موضوع إدارة الجودة الشاملة.
- نقص الموارد البشرية المؤهلة.
- توقع نتائج سريعة جراء تطبيق نظام الجودة الشاملة.
- انعدام وجود نظام فعال للاتصال داخل المرافق العامة.
- نقص الانسجام والتنسيق بين مختلف الوحدات الإدارية للمرافق العامة.
- عدم وعي العاملين داخل المرافق العامة بأهمية التحسين المستمر لمعارفهم ومهاراتهم.
- نقص الوعي والإلمام الكافي بمزايا تطبيق إدارة الجودة الشاملة[3].
- نقص تحفيز العاملين ومقدمي الخدمات العامة[4].

1- فاطمة بكدي، التوجهات الحديثة في الإدارة العامة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2020، ص182.

2- محفوظ أحمد جودة، المرجع السابق، ص ص 237-238.

3- ميسر إبراهيم الجبوري، المرجع السابق، ص 32.

4- نفس المرجع والصفحة السابقين.

- تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في مدة زمنية قصيرة، في حين أنها عملية تتطلب مدى زمني كبير (على المدى الطويل)[1].

المطلب الثاني: تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة.

أدت التحولات والمتغيرات الجديدة في العملية التعليمية، من بينها تطور طرف ومناهج التعليم وإدخال تقنيات حديثة في العملية التعليمية ومنافسة الجامعات الخاصة والتي تتميز بالسمعة الجيدة والمستوى الراقي، كل هذا أدى إلى الاهتمام بتجويد التعليم في الجامعة وذلك بغرض استرجاع الثقة بين الجامعة والبيئة المحيطة بها، وذلك من خلال استخدام أساليب واليات تحقق ذلك والتي من أهمها إدارة الجودة الشاملة.[2]

فقد تزايد عدد المؤسسات التربوية التي تنتهجه، حيث بلغ في الولايات المتحدة الأمريكية 2196 مؤسسة عام 1991 بعدما كانت 78 مؤسسة عام 1980[3].

الفرع الأول: مفهوم إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي

اختلفت وتعددت تعاريف إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي، سنوجز أهمها في الآتي[4]:

– يعرفها رود(Rhodes): "عملية إستراتيجية إدارية تركز على مجموعة من القيم وتستمد طاقة حركتها من المعلومات التي تتمكن في إطارها من توظيف مواهب العاملين، واستثمار

1– ميسر إبراهيم الجبوري، المرجع السابق، ص 32.

2– حسن حسين البيلاوي واخرون، الجودة الشاملة في التعليم – بين مؤشرات تميز ومعايير الاعتماد الاسس والتطبيقات– ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع عمان الأردن،2006، ص ص 33–34.

3– سوسن شاكر مجيد و محمد عواد الزيادات، الجودة والاعتماد الأكاديمي لمؤسسات التعليم العام والجامعي دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان–الأردن، 2008 ، ص 91.

4– يوسف حجيم الطائي وآخرون، إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان–الأردن، 2009، ص 184.

قدراتهم الفكرية في مختلف مستويات التنظيم على نحو إبداعي لتطبيق التحسين المستمر للمنظمة"[1].

يعتبر التعريف إدارة الجودة الشاملة إستراتيجية تهدف إلى الاستغلال الجيد والمثالي لجميع مدخلات الجامعة بهدف التحسين المستمر لمخرجاتها، فهذا التعريف يراه بعض الباحثين إطاراً مرجعيا لتطبيق إدارة الجودة الشاملة.[2]

– وتعرف كذلك في التعليم بأنها: "نظام يتم من خلاله تفاعل المدخلات، وهي الأفراد والأساليب والأجهزة لتحقيق مستوى عال من الجودة، حيث يقوم العاملون بالاشتراك بصورة فاعلة في العملية التعليمية، والتركيز على التحسين المستمر لجودة المخرجات لإرضاء المستفيدين"[3].

– وتعرف أيضا في التعليم بأنها: "أسلوب متكامل يطبق في جميع فروع المنظمة التعليمية ومستوياتها ليوفر للأفراد وفرق العمل الفرصة لإرضاء الطلاب والمستفيدين من التعليم، ويجب أن تقدم خدمات تعليمية بحثية بأكفأ الأساليب التي ثبت نجاحها"[4].

– وتعرف إدارة الجودة الشاملة في المجال التربوي والتعليمي بأنها: "أداء العمل بأسلوب صحيح متفق وفق مجموعة من المعايير التربوية الضرورية لرفع مستوى جودة المنتج التعليمي بأقل جهد وكلفة محققا الأهداف التربوية التعليمية، وأهداف المجتمع وسد حاجة سوق العمل من الكوادر المؤهلة علميا"[5].

1– يوسف حجيم الطائي وآخرون، المرجع السابق، ص 185.

2–المرجع نفسه ص ص 184–185

3– محمد عوض الترتوري، أغادير عرفات جويحان، المرجع السابق، ص 76.

4– مرزوق مطر الفهمي، الطريق إلى الجودة في التعليم: أساسيات ومتطلبات التطبيق، ط1، مكتبة جزيرة الورد، القاهرة، 2016، ص ص 64–65.

5– ديمنغ وروبيرت هاغستروم، المرجع السابق، ص 45.

ومن خلال التعاريف السابقة، فيمكن استخلاص أن مفهوم إدارة الجودة الشاملة يتضمن المفاهيم التالية[1]:

- الشمول، أي أن التحسين والتطوير يشمل جميع الجوانب المتعلقة بالعملية التربوية والتعليمية.
- إشراك جميع العاملين في عملية إدارة الجودة الشاملة.
- التحسين والتطوير عملية مستمرة.
- تقليص الوقوع في الأخطاء.
- تكلفة الجودة، تشمل جميع الأعمال المرتبطة بالعملية التعليمية.

الفرع الثاني:مبررات وأهداف تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي.

هناك العديد من العوامل التي أدت إلى ضرورة تطبيق منهج إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي نوجز أهمها في النقاط التالية[2]:

- الارتفاع الكبير لعدد الطلبة مقابل تنوع أهداف ومجالات وأنماط التعليم الجامعي.
- ازدياد المنافسة بين المؤسسات الجامعية العامة مع المؤسسات الخاصة.
- تنامي قناعة الحكومات بأن التنمية الاقتصادية أساسها موارد بشرية مؤهلة وهذا لا يتحقق إلا من خلال تعليم ذو جودة عالية.
- أهمية تحقيق الانسجام والتكامل بين جميع الفاعلين في الجامعة (هيئة تدريس، إدارة، طلاب).
- عدم انفتاح الجامعة على محيطها الخارجي.
- انخفاض أداء الفاعلين في الجامعات.
- انخفاض مستوى خريجي الجامعة.

1- محسن علي عطية، الجودة الشاملة والمنهج، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، 2015، ص 112.

2- سوسن شاكر مجيد و محمد عواد الزيادات، المرجع السابق، ص ص 92-94.

- الحاجة إلى آليات لتحسين أداء الجامعة.
- أهمية تعزيز الثقة وزيادة مصداقية المستفيدين حول مخرجات الجامعة.

أما عن الأهداف المتوخاة من تطبيق إدارة الجودة الشاملة، فبالإضافة إلى الأهداف العامة التي تستفيد منها الجامعة كغيرها من المرافق العامة، هناك أهداف خاصة تتمثل في[1]:

- ضبط النظام الإداري للجامعة من خلال تحديد المسؤوليات والتوصيف الدقيق للمهام.
- الارتقاء بمستوى الطلبة.
- رفع مستوى جودة الأداء لجميع العاملين بالجامعة.
- تعزيز العلاقات الإنسانية بين جميع العاملين بالجامعة.
- مشاركة الجميع في اتخاذ القرارات التعليمية.
- الارتقاء بمكانة الجامعة في تنمية محيطها وبيئتها.
- اعتبار العملية التعليمية عملية متكاملة وشاملة.

ومن أهداف إدارة الجودة الشاملة في النظام التعليمي[2]:

- تلبية متطلبات وتوقعات المستفيدين من العملية التعليمية.
- اعتبار المؤسسة التعليمية نظام إداري موحد.
- ضمان جودة الخدمة التعليمية.
- إنشاء نظام لضمان جودة الأداء.
- التزام المؤسسة التعليمية بنظام الجودة الشاملة في خدماتها.
- زيادة الوعي لدى العاملين بأهمية مبدأ الجودة.
- إنشاء نظام شامل للمؤسسة التعليمية.
- التقليل والاستغلال العقلاني لإمكانيات وموارد المؤسسة التعليمية.

1- يوسف حجيم الطائي وآخرون، المرجع السابق، ص ص 196-197.

2- مرزوق مطر الفهري، المرجع السابق، ص ص 72-73.

الفرع الثالث: مبادئ إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي

لم يتفق الباحثون على مبادئ موحدة لإدارة الجودة الشاملة في التعليم، ولذا سنوجز بعضها في العناصر والمبادئ التالية:

قد قام (كورنسكيCornesky) بتكييف مبادئ (ديمنغDeming) الأربعة عشر (14) وذلك حتى يمكن تطبيقها على قطاع التعليم العالي[1]:

- الهدف الأساسي هو تحسين جودة الخدمة التعليمية وامتلاك رؤيا لرسالة الجامعة.
- تبني فلسفة جديدة تقوم على أساس أنه بالإضافة إلى امتلاك الطالب للقدرات الفكرية يجب أن يمتلك المهارات اللازمة لأداء العمل.
- التخلي عن أساليب التعليم التقليدية، والاعتماد على التفتيش لتحقيق الجودة.
- تأسيس علاقة بين الجامعة ومحيطها على أساس الثقة والولاء.
- التحسين المستمر يؤدي بالضرورة إلى خفض التكاليف بصورة مستمرة.
- تدريب العاملين يؤدي إلى زيادة وعيهم بدور الجامعة وتحملهم للمسؤولية.
- توفر القيادة الإدارية الملتزمة بتحقيق أهداف إدارة الجودة الشاملة يؤدي إلى تحسين الأداء.
- إنشاء نظام الاتصالات يسمح بتوفير المعلومات لجميع العاملين بالجامعة.
- العمل كفريق واحد وتدفق المعلومات بين جميع الأقسام العلمية والإدارية.
- السعي إلى تحقيق مبدأ أصغر خطأ في الأداء.
- الإدارة بالأهداف.
- إلغاء عملية التقييم السنوي للأداء.
- التعليم والتطوير الذاتي عن طريق تشكيل لجان مختصة.

1- خادم الله عبد الله محجوب الكناري، جودة خدمة التعليم الجامعي من وجهة نظر الطلاب في الجامعة السودانية، المنظمة العربية لضمان الجودة في التعليم، المؤتمر السنوي الثامن، الجامعةالأمريكية، بيروت-لبنان. 01-02 كانون الأول/ديسمبر 2016.

- مشاركة جميع العاملين في عملية تحسين جودة الأداء في الجامعة.

المطلب الثالث:إدارة الجودة (أيزو).

"... نتيجة للمشاكل التي تعترض أداء الأجهزة الحكومية فقد لجأت بعض الحكومات إلى الاهتمام بالإنتاجية ونوعية الخدمات التي تقدمها لمواطنيها، لذا لجأت إلى تبني بعض الأنظمة الإدارية التي أثبتت فعاليتها في تحسين إنتاجية القطاع الخاص ومنها نظام إدارة الجودة..."[1].

الفرع الأول: مفهومإدارة الجودة

مواصفات إدارة الجودة (الأيزو) هي عبارة عن إجراءات يجب القيام بها وإتباعها، وكذا مواصفات ومقاييس محددة يجب الالتزام بها، بهدف حصول المنظمة على شهادة المطابقة من المنظمة العالمية للمقاييس[2].

ويمكن تعريف سلسلة الأيزو كالآتي:

– عرفها عقيلي: "... نظام للرقابة الكلية على الجودة يشتمل على معايير محددة للجودة في كل نشاط من أنشطة المنظمة يجب الالتزام بها من أجل تحقيق مستوى أداء وجودة عالميين"[3].

– وتعرف أيضا بأنها: "مجموعة من المواصفات الخاصة التي تصف البروتوكولات المعترف بها دوليا لتشغيل عمليات الإنتاج والسلع ونماذجها وأدائها وإدارتها"[4].

1– فواز التميمي، أحمد الخطيب، إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات التأهيل للأيزو 9001،ط1،عالم الكتاب الحديث للنشر والتوزيع، أربيدالأردن، جدار للكتاب العالمي، عمانالأردن، ، 2008، ص 72.

2– مهدي صالح السامرائي، صبيح كرم الكناني، نظام إدارة الجودة الأيزو ISO: مدخل لتحسين أداء الجامعات، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع، عمان–الأردن، 2013، ص 67.

3– المرجع نفسه، ص 33.

4– كرايغميسلر وتوماس فلايف، دليل الجيب إلى ISO 14000: سلسلة معايير الجودة العالمية، ترجمة: مركز التعريب والبرمجة، الدار العربية للعلوم، بيروت–لبنان، 1996م، ص ص 09–10.

– وتعرف ايضا "مجموعة مواصفات تحكم توثيق نظام الجودة الذي تتطلب فيه جميع المتطلبات وبما يلاءم طبيعة عمل المنظمة"[1].

أما عن العوامل التي أدت إلى ظهور هذه المواصفات القياسية فيمكن إجمالها فيما يأتي[2]:

1- تطور مفهوم الجودة إلى مفهوم الجودة الشاملة.

2- نجاح المواصفات القياسية الوطنية والإقليمية، فقد تعددت هذه الأخيرة مثل المواصفات العسكرية البريطانية والأمريكية، والمواصفة البريطانية BS 5750، وكان نتيجة الاختلاف في متطلبات وشروط كل مواصفة إلى الحاجة إلى مواصفة دولية موحدة تم التوافق عليها.

3- زيادة وعي المجتمعات بالجودة.

4- تطور التشريعات القانونية، حيث قامت بعض التشريعات (المجموعة الأوروبية) بتحميل المنتجين المسؤولية القانونية عن أي ضرر قد تسببه منتجاتهم، مما دفع بالمنظمات وبهدف التخفيف من المسؤولية القانونية إلى تبني أنظمة إدارة الجودة والتي تكون عبارة عن مواصفات موثقة وتوضح إجراءات الجودة التي تم إتباعها.

أما عن نشأة وظهور هذه المواصفات فقد تم في سنة 1946 إنشاء المنظمة الدولية للتقييس وذلك بهدف توحيد المواصفات الدولية في قطاع الصناعة من أجل تسهيل عملية التبادل التجاري بين مختلف الدول[3].

1- مهدي صالح السامرائي، صبيح كرم الكناني، المرجع السابق، ص 33.

2- عبد اللطيف مصلح محمد عايض، إدارة الجودة،ط1، مركز جامعة العلوم والتكنولوجيا للكتاب الجامعي، صنعاء، 2012، ص 73.

3- محفوظ أحمد جودة، المرجع السابق، ص 307.

وتم في سنة 1979 إصدار المواصفات القياسية البريطانية(BS 575) من طرف العهد البريطاني للمواصفات القياسية، هذه الأخيرة التي تعد تمهيدا لظهور سلسلة مواصفات ISO 9000.[1]

وقد عرفت مواصفات أيزو 9000 العديد من الإصدارات فقد تم سنة 1987 صدور المواصفة ISO9000، والتي أجريت عليها تعديلات سنة 1994، وصدور ISO....900.1994، وفي الأخير ظهور المواصفة ISO 9000.2000.[2]

1- المواصفة الدولية ISO 1987:

ركز هذا الإصدار على ضبط الجودة من خلال العمل على اكتشاف الأخطاء وتصحيحها[3].

وتتكون هذه المواصفة من العناصر الآتية[4]:

أ- المواصفات الإرشادية الخاصة بضمان الجودة.

ب- المواصفات الإرشادية الخاصة بالحالات التعاقدية، وتتكون من الاختبار، التركيب، الخدمة, وتشمل:

- ISO 9001 المواصفات الخاصة بالشركات التي تطبق نظام الجودة في مجالات: التصميم، التطوير، الإنتاج، الفحص.
- ISO 9002 المواصفات الخاصة بالشركات التي تطبق نظام الجودة في جميع الحالات السابقة ما عدا التصميم والتطوير.
- ISO 9003 تختص بعملية الفحص النهائي والاختبار.

1- محفوظ أحمد جودة، المرجع السابق، ص307.

2- قاسم نايف علوان، إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الأيزو 9001،المرجع السابق، ص 190.

3- محفوظ أحمد جودة، المرجع السابق، ص ص 307-308.

4- قاسم نايف علوان، إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الأيزو 9001، المرجع السابق، ص 191.

ج- المواصفة الإرشادية الخاصة بالحالات غير التعاقدية، تتمثل في المواصفة أيزو 9004 وتختص بالشركات التي تطبق التفتيش والفحص النهائي والتوجيهات اللازمة لإدارة الجودة.

2- إصدار 1994 المواصفة الدولية ISO 900.1994:

لقد أكد هذا الإصدار على تأكيد الجودة وذلك من خلال التركيز على منع وقوع الأخطاء والوقاية من حدوثها[1]، وتتكون هذه المواصفة من العناصر التالية[2]:

أ- المواصفة الدولية ISO 8402: تتضمن المصطلحات والتعاريف الخاصة بإدارة الجودة.

ب- سلسلة المواصفات القياسية ISO 9002، ISO 9003، والمواصفة الإرشادية ISO 9004.

ج- إصدار 2000، المواصفة الدولية ISO 9000:2000[3]: تتكون هذه المواصفة من:

- ISO 9000:2000: أساسيات نظام الجودة ومعاني المصطلحات، وقد حلت محل المواصفة أيزو 8402: 1994.
- ISO 9001:2000: متطلبات نظام إدارة الجودة، حلت محل المواصفات أيزو 9001: 1994، وأيزو 9002: 1994، وأيزو 9003: 1994.
- ISO 9004:2000: مرشد نظام إدارة الجودة.

ويتميز هذا الإصدار بأنه يركز على نظام إدارة الجودة ككل، وذلك بتطبيق جميع الأساليب المتعلقة بإدارة الجودة[4].

الفرع الثاني: متطلبات الأيزو 9001 :2000 ISO.

تتكون متطلبات المواصفة 9001 :2000 ISO من ثمانية عناصر وهي:

1- محفوظ أحمد جودة، المرجع السابق، ص 308.

2- لعلى بوكميش،فعالية تطبيق المواصفات الدولية لأنظمة إدارة الجودة(iso 9000) في المؤسسات الجزائرية- دراسة ميدانية للمؤسسات الحائزة على شهادة الايزو،المرجع السابق، ص 118.

3- أحمد محفوظ جودة، المرجع السابق، ص 308.

4- نفس المرجع و الصفحة السابقين.

1- المجال: متطلبات هذه المواصفة يمكن تطبيقها على جميع المنظمات مهما كانت طبيعة منتوجاتها.[1]

2- المرجع القياسي: ويقصد به الوثائق المرجعية والمتمثلة في نظم إدارة الجودة، وكذا الأسس والمصطلحات، فهذه الأخيرة تعتبر وثائق أساسية لتطبيق المواصفة.[2]

3- المصطلحات والتعريفات: ويقصد بها جميع العبارات والتعريفات الواردة بالموافقة الدولية 9000.[3]

4- نظام إدارة الجودة: يشمل هذا المطلب شروط توثيق نظام إدارة الجودة مثل سياسة وأهداف الجودة، وكذا إنشاء دليل الجودة، كما يتضمن مراقبة الوثائق وسجلات الجودة[4].

5- مسؤولية الإدارة: يعتبر هذا المطلب الأكثر أهمية في المواصفة القياسية[5]، ويتكون من العناصر التالية:[6]

- التزام الإدارة.
- التركيز على العملاء.
- سياسة الجودة.
- التخطيط.
- المسؤولية والصلاحيات والاتصالات الداخلية والخارجية.
- مراجعة الإدارة.

1- عبد اللطيف مصلح محمد عايض، إدارة الجودة، ط1،مركز جامعة العلوم والتكنولوجيا للكتاب الجامعي، صنعاء، 2012، ص 78.

2- نفس المرجع و الصفحة السابقين.

3- نفس المرجع و الصفحة السابقين.

4- قاسم نايف علوان، إدارة الجودة الشاملةومتطلبات الأيزو 9001، المرجع السابق، ص 221.

5- المرجع نفسه، ص 222.

6- نفس المرجع و الصفحة السابقين.

6- إدارة الموارد: ويتضمن هذا المطلب توفير الموارد بصفة عامة والموارد البشرية المؤهلة بصفة خاصة، كما يشمل أيضا البنية التحتية وبيئة العمل.[1]

7- تحقيق الخدمة: ويقصد به وضع إجراءات موثقة بهدف تشخيص الخدمة ومراقبة مدى مطابقتها[2]، ويشتمل على:[3]

- التخطيط لتحقيق الخدمة.
- العمليات المتعلقة بالعملاء.
- التصميم والتطوير.
- المشتريات.
- عمليات الإنتاج والخدمات.
- ضبط أجهزة القياس والمراقبة.

8- القياس والتحليل والتحسين: بهدف تحقيق مطابقة الخدمة للمواصفات المطلوبة يجب على المنظمة العمل على قياس وتحليل جميع العمليات، ويشمل هذا المطلب ضبط الخدمات غير المطابقة وكذا تحليل البيانات وعمليات التحسين المستمر للعمليات[4].

الفرع الثالث: مزايا وفوائد حصول المنظمة على شهادة المطابقة مع المواصفة الدولية:

تستفيد المنظمة الخدمية من عدة مزايا جراء حصولها على شهادة المطابقة، يمكن أن نلخص أهمها في الآتي[5]:

- الثقة بخدمات المنظمة وتحسين سمعتها ورضا العملاء على خدماتها.
- زيادة الميزة التنافسية.

1- أحمد محفوظ جودة، المرجع السابق، ص 314.

2- قاسم نايف علوان، إدارة الجودة الشاملةومتطلبات الأيزو 9001، المرجع السابق، ص ص 223-224.

3-المرجع نفسه، ص 224

4- المرجع نفسه، ص ص 225-226.

5- مأمون سليمان الدراركة، إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء،ط2، دار صفاء للنشر والتوزيع ، عمان، 2015، ص ص 244-245.

- الزيادة في الإنتاجية.
- تخفيض التكاليف.
- تحديد المسؤوليات.
- زيادة إدراك العاملين بأهمية الجودة.
- تحسين العلاقات والاتصال داخل المنظمة.
- المساعدة في اتخاذ القرار.
- القضاء على الاختلاف في جودة الخدمات.

كما تستفيد المنظمة الخدمية من ما يلي[1]:

- إمكانية المشاركة في طلبات العروض (المناقصات) التي تشترط الحصول على شهادة الآيزو.
- تجنب الخسائر والأخطاء جراء عدم جودة الخدمات.
- الحصول على آلية داخلية لمراجعة ومراقبة الجودة.

الفرع الثالث: خطوات ومراحل الحصول على شهادة ISo 9000: 2000:

يتطلب الحصول على شهادة الآيزو ISO 9000: 2000 انتهاج واتباع المراحل التالية[2]:

1- مرحلة الاستعداد للتسجيل: تعتبر مرحلة تمهيدية تهدف إلى تهيئة الأوضاع داخل المنظمة حتى تستجيب لمتطلبات الشهادة، وتتضمن هذه المرحلة:

- التزام الإدارة العليا بالحصول على شهادة المطابقة.
- تعيين مدير للجودة.
- تشكيل فريق عمل للإشراف والتنسيق والإعداد.

1- علي السلمي، إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات التأهيل للأيزو 9000، مكتبة الإدارة الجديدة، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع،2000، ص 97.

2- أحمد محفوظ جودة، المرجع السابق، ص ص 315-317.

- وضع خطة عمل وجدول زمني للتنفيذ.
- صياغة سياسة الجودة وأهدافها.
- توثيق إجراءات المنظمة.
- إعداد دليل للجودة.
- إجراء عملية التدقيق الداخلي لنظام إدارة الجودة.

2- مرحلة الحصول على الشهادة: ويتم في هذه المرحلة اتخاذ الإجراءات التالية:

- التعاقد مع المسجل (الهيئة التي ستمنح الشهادة).
- قيام المسجل بدراسة المستندات والوثائق المقدمة من طرف المنظمة.
- قيام المنظمة بإجراء جميع التعديلات التي يطلبها المسجل.
- قيام المسجل بإجراء تقييم تجريبي لنظام إدارة الجودة (خطوة اختيارية).
- قيام المسجل بإجراء تقييم رسمي لنظام إدارة الجودة، ويتم من خلال اكتشاف النقائص، فإذا كانت النقائص والمخالفات جوهرية فإن المسجل يقوم بتأجيل منح شهادة المطابقة، أما في حالة المخالفات الصغيرة والملاحظات فإنه يمنح شهادة المطابقة مع قيام المنظمة بتصحيح المخالفات لاحقا.
- منح الشهادة المطابقة.

3- مرحلة ما بعد الحصول على الشهادة: عملية الحصول على شهادة المطابقة ليست هي نهاية المطاف، فبهدف التأكد من حفاظ المنظمة على الوفاء بمتطلبات وشروط المواصفة القياسية الدولية، فإن الهيئة المانحة (المسجل) تقوم بعمل زيارات دورية كل ستة أشهر (6) أو زيارات مفاجئة في حالة تلقي شكاوي تتعلق بمنتجات وخدمات المنظمة.

الفرع الرابع: الفرق بين إدارة الجودة الشاملة وإدارة الجودة (الآيزو)

من خلال استعراضنا لمفهوم نظام إدارة الجودة (الآيزو) وكذا المبادئ والمتطلبات التي يقوم عليها فإن ما يمكن استخلاصه هو أن مبادئ ومتطلبات نظام إدارة الجودة يقوم أساسا

على مبادئ ومتطلبات إدارة الجودة الشاملة، وبالتالي فهما يعتبران نظامين متكاملين ، ولا يوجد أي تعارض بينهما، حيث يعتبر بعض الدارسين أن تطبيق نظام إدارة الجودة من طرف المنظمة هو الأساس للوصول إلى إدارة الجودة الشاملة، كما أن تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة يؤدي إلى استيفاء شروط ومتطلبات الآيزو[1].

وقد حدد الباحثون أهم الاختلافات بين النظامين في النقاط التالية[2]:

- الآيزو لا يركز على العميل، بينما إدارة الجودة الشاملة يعد التركيز على العميل من أهم مبادئها.
- الآيزو هو نظام لضمان وتوكيد الجودة، بينما إدارة الجودة الشاملة تهدف إلى تحقيق الجودة الشاملة.
- الآيزو لا يركز على مبادئ التحسين المستمر، بينما إدارة الجودة الشاملة تهدف أساسا إلى التحسين المستمر.
- نظام الآيزو يحتوي على مواصفات ومعايير دولية متفق عليها وتتميز بالطابع العمومي وعليه فتطبيقها متشابه لدى جميع المنظمات، بينما إدارة الجودة الشاملة تطبيقها يختلف من منظمة لأخرى.
- نظام الآيزو التعامل مع العملاء لا يتم بشكل مباشر إنما يتم تطبيق متطلبات ومواصفات المواصفة الدولية، بينما على النقيض من ذلك فإن إدارة الجودة الشاملة يتم من خلالها التعامل المباشر مع العميل لمعرفة رغباته وتوقعاته.
- في حالة الحصول على شهادة المطابقة للمواصفة القياسية الدولية فإن الجهة المانحة لها صلاحية إجراء مراجعات دورية لمراقبة مع الالتزام بالمواصفات، بينما في إدارة الجودة الشاملة فبإمكان المنظمة المتحصلة عليها إجراء التعديلات المناسبة لها.

1- مأمون سليمان الدراركة، المرجع السابق، ص 256.

2- المرجع نفسه، ص ص 257-258.

- مبدأ المشاركة الجماعية يعد من أهم مبادئ إدارة الجودة الشاملة، بينما في نظام الأيزو لا يأخذ بعين الاعتبار.

وقد حددت المعايير التالية لتحديد الاختلافات بين نظام إدارة الجودة (الآيزو) وإدارة الجودة الشاملة[1]:

1- معيار منظور الجودة: إدارة الجودة الشاملة لديها منظور شامل للجودة، بينما الآيزو يقوم على مواصفات موثقة.

2- معيار التركيز على الجودة: إدارة الجودة الشاملة تركز على الجانب الإنساني الاجتماعي وتكيفه مع الجانب الفني، بينما مواصفات الآيزو تركز على الجانب الفني فقط.

3- معيار الهدف: إدارة الجودة الشاملة تهدف إلى التحسين المستمر للجودة، بينما مواصفة الآيزو تهدف إلى المراجعة الدورية.

4- معيار التطبيق: في إدارة الجودة الشاملة التطبيق يشمل جميع وحدات وأقسام المنظمة، بينما في مواصفات الآيزو يمكن تطبيقه على قسم أو جزء من المنظمة.

5- معيار مسؤولية الجودة: في نظام إدارة الجودة الشاملة الجودة مسؤولية الجميع، بينما في مواصفات الآيزو الجودة مسؤولية قسم ضبط الجودة.

6- وقت التطبيق: في إدارة الجودة الشاملة التطبيق يحتاج إلى مدة زمنية طويلة نسبيا، بينما في نظام إدارة الجودة يمكن تطبيقه في وقت أقل.

7- معيار نوع المنظمة: نظام إدارة الجودة الشاملة يمكن تطبيقه على جميع أنواع المنظمات، بينما في نظام إدارة الجودة (الآيزو) فيطبق حسب نوع عمليات المنظمة.

المطلب الرابع: جوائز الجودة

تعتمد جميع جوائز الجودة على تقييم أداء المنظمات وفقا لمعايير تحدد مسبقا غبر أن هناك جوائز تعتمد على مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، وتكمن أهمية هذه الجوائز

1- قاسم نايف علوان، إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الأيزو 9001، المرجع السابق، ص 214.

في المساهمة في زيادة الوعي بأهمية إدارة الجودة الشاملة والتميز في الأداء، كما تساهم في عملية التقييم الذاتي للمنظمات والمرافق العامة، وكذا تبادل المعلومات والخبرات حول عملية نشر ثقافة الجودة الشاملة، كما تؤدي هذه الجوائز إلى تحفيز المنظمات على تطوير أسلوب إدارة الجودة الشاملة.[1]

الفرع الأول: جائزة ديمينغ

أسست هذه الجائزة من طرف اتحاد العلماء والمهندسين اليابانيين سنة 1951، وتمنح إضافة إلى المنظمات إلى الأفراد كذلك، وتهدف إلى تقييم نجاح تطبيق أسلوب إدارة الجودة الشاملة،[2] وذلك من خلال عناصر التقييم التالية:[3]

-السياسات

- التنظيم وإدارة التنظيم

-التعليم والنشر.

- جمع واستخدام معلومات الجودة.

- التحليل.

- المعايير.

- المراقبة.

- تأكيد الجودة.

- النتائج.

- التخطيط للمستقبل.

الفرع الثاني: جائزة(مالكوم بولدريج) الوطنية للجودة

[1]- محفوظ احمد جودة، المرجع السابق، ص ص291-292 .

[2]- ، المرجع نفسه، ص 292

[3]- المرجع نفسه، ص ص292-294

أنشأت من طرف الكونغرس الأمريكي بهدف زيادة الوعي بأهمية جودة الإدارة وكتحفيز ومكافأة للشركات المتميزة في تجسيد إدارة الجودة، وتمنح من طرف الجمعية الأمريكية للجودة(ASQ) وتمنح هذه الجائزة مرتين في السنة وهي موجهة لثلاث فئات،وهي الشركات الصناعية و الشركات الخدمية والمشروعات الصغيرة، وتم سنة 2000 توسيعها لتشمل المؤسسات غير الربحية (التعليم والصحة)[1].

وتتم عملية التقييم بواسطة المعايير التالية:[2]

-القيادة 125 نقطة.

- التخطيط الاستراتيجي 85 نقطة.

-التركيز على العميل 85 نقطة.

-المعلومات والتحليل 85 نقطة.

- تطور الموارد البشرية 85 نقطة.

- إدارة العمليات 85 نقطة.

- نتائج الأعمال 450 نقطة.

الفرع الثالث: الجائزة الأوربية للجودة

أنشأت من قبل المنظمة الأوربية لإدارة الجودة (EFQM) سنة 1991، ويتم التقييم بواسطة نموذج التميز للمؤسسة الأوربية لإدارة الجودة والذي يحتوي على تسعة معايير[3]،هذه المعايير مقسمة إلى مجموعتين:[4]

المجموعة الأولى، العناصر المساعدة

---

[1]– نزار عبد المجيد البرواري، لحسن عبد الله باشيوة، المرجع السابق، ص508

[2]-محفوظ احمد جودة، المرجع السابق، ص 297.

[3]– هناء محمود القيسي، فلسفة إدارة الجودة في التربية والتعليم العالي (الأساليب والممارسات) دار المناهج للنشر والتوزيع عمان الأردن2016، ص ص 143–144

[4]-محفوظ احمد جودة، المرجع السابق، ص ص 299–300

- القيادة.
- الأفراد.
- السياسة والإستراتيجية.
- الشراكة والموارد.
- العمليات
- المجموعة الثانية،النتائج
- النتائج المتعلقة بالأفراد.
- النتائج المتعلقة بالعملاء.
- النتائج المتعلقة بالمجتمع.
- نتائج الأداء الرئيسية.

الفرع الرابع: جائزة الخليج العربي للجودة

أنشأت من طرف المنظمة الخليجية للجودة وهي مقسمة إلى جائزتين الأولى للقطاع العام والأخرى للقطاع الخاص، وتهدف للارتقاء بالعمل الإداري بدول ونشر ثقافة الجودة بدول مجلس التعاون الخليجي، و خلق التنافس بين دول مجلس التعاون الخليجي في ما يتعلق بمجال الجودة.[1]

أما عن الفوائد المستقاة من تطبيق هذه الجائزة، فتتمثل في رفع مستوى الجودة الإدارية لدول مجلس التعاون الخليجي، وكذا التحسين المستمر لجودة أدائها وثقة العملاء بمستوى الخدمات والمنتجات الخليجية، سواء داخليا آو من قبل العملاء الخارجيين.[2]

وتتم عملية التقييم بواسطة مجموعة من المعايير الرئيسية تندرج تحتها معايير فرعية كما هو بين كالأتي:[3]

[1]- نزار عبد المجيد البرواري، لحسن عبد الله باشيوة، المرجع السابق ص523.

[2]- المرجع نفسه ص ص 523-524

3- المرجع نفسه، ص524.

- معيار المنظمة (100)نقطة.
- الاتصال الخارجي،الخدمات الاجتماعية .
- معيار الإدارة العليا (200) نقطة
- الالتزام، القيادة، الأنشطة الإستراتيجية، الأهداف، بيئة العمل الثقافة .
- معيار مركز الجودة(100) نقطة.
- تطبيق الجودة، التحليل، المراقبة، التدقيق الداخلي، التقييم، التحسين المستمر.
- معيار العاملين(200) نقطة.
- الولاء، العمل الجماعي، التطبيق، الاتصال الداخلي، التدقيق الداخلي.
- معيار العمليات(200) نقطة.
- إجراءات العمل، النتائج.
- معيار النتائج(200) نقطة.
- رضا العاملين، رضا العميل، رضا المجتمع

الفرع الخامس: الجائزة الجزائرية للجودة

أنشأت هذه الجائزة بموجب المرسوم التنفيذي رقم (02-05) [1] المؤرخ في 06 يناير 2002، وتشرف عليها الوزارة المكلفة بالتقييس[2]، وتبلغ قيمتها مليوني (2000000) دينار جزائري[3]، وتمنح كل سنة لأحسن مؤسسة تخضع للقانون الجزائري[4]، والتي يتم اختيارها من

1- مرسوم تنفيذي رقم 02-05 مؤرخ في 06 يناير 2002 يتضمن إنشاء الجائزة الجزائرية للجودة،ج ر عدد 02 الصادرة بتاريخ 09 يناير 2002.

2- المادة 01 من المرسوم السابق الذكر.

3- المادة 02 من المرسوم السابق الذكر.

4- المادة 03 من المرسوم السابق الذكر.

طرف لجنة تحكيم يتم تشكيها من طرف الوزير المكلف بالتقييس[1]،وقد صدر القرار المحدد لتشكيلتها وهو القرار المؤرخ في 15 يوليو2018 [2]، والذي حدد تشكيلتها كالأتي:[3]

-المديرية العامة للغرفة الجزائرية للتجارة والصناعة بصفته رئيسا.

- الرئيس المدير العام للمؤسسة العمومية الاقتصادية لإنجاز الهياكل الأساسية للسكك الحديدية بصفته عضوا.

- المدير العام لمخابر (فينوس سابيكو) بصفته عضوا.

- المدير العام للهيئة الجزائرية للاعتماد بصفته عضوا.

- مدير الديوان الوطني للقياسة القانونية بصفته عضوا.

- ممثل جمعية الفعالية الاقتصادية والجودة ي المؤسسة بصفته عضوا.

- ممثل عن جمعية ترقية الفعالية الاقتصادية والجودة في المؤسسة بصفته عضوا.

-المديرة العامة للمعهد الوطني للإنتاجية والتنمية الصناعية بصفته عضوا.

-خمسة أعضاء بصفتهم خبراء.

وما يمكن ملاحظته أن هذه الجائزة مخصصة للمؤسسات الناشطة في ميدان الصناعة وهذا مكن خلال الإشراف عليها من طرف الوزير المكلف بالتقييس (الصناعة) وكذا من خلال طبيعة أعضاء لجنة التحكيم. وكان من الأجدر توسيع نطاقها وتعميمها لتشمل جميع المؤسسات والمرافق العمومة .

1- المادة 04 من المرسوم السابق الذكر.

2-قرار مؤرخ في 15 يوليو2018،يحدد تشكيلة لجنة التحكيم للجائزة الجزائرية للجودة لسنة 2018،ج ر عدد 66 المؤرخة في 14 نوفمبر 2018

3- المرجع نفسه.

المبحث الثاني: الإدارة الإلكترونية.

"يعتبر مصطلح الإدارة الإلكترونية من المصطلحات الإدارية الحديثة والتي ظهرت نتيجة للثورة الهائلة في شبكات المعلومات والاتصالات، والذي أحدث تحولا هاما في أداء المنظمات بتحسين إنتاجيتها وسرعة أدائها وجودة خدماتها..."[1].

فالإدارة الالكترونية أصبحت تعد كوسيلة للإصلاح الإداري، وكذا وسيلة لترقية وتحديث المرافق العامة والخدمة العمومية.2

وتعد الإدارة الإلكترونية أسلوباً حديث ًلتسيير المرافق العامة، غير أنه ليست كل المرافق العامة يمكن إدارتها بواسطة أسلوب الإدارة الإلكترونية بشكل كامل، ومثال ذلك مرفق الأمن، وذلك راجع لأن طبيعة نشاطه لا يمكن ممارسته إلكترونيا، غير أنه في المقابل فإن جميع المرافق العامة يمكن أن تستخدم أسلوب الإدارة الإلكترونية في العديد من الجوانب والإجراءات الإدارية[3].

المطلب الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية:

لم يتفق الباحثون والدارسون حول مفهوم موحد لمصطلح الإدارة الإلكترونية، ولذلك فقد تعددت واختلفت التعريفات والمفاهيم حول هذه الأخيرة.

1- ذيب محمد، وآخرون، تجارب عربية لترقية الخدمات العمومية – الإدارة الإلكترونية كحل إستراتيجي، في: الخدمة العمومية وآليات ترقيتها في الإدارات الحكومية – مقاربة نظرية – تجارب محلية وعالمية، ج2، النشر الجامعي الجديد، تلمسان، 2020، ص 92.

2-Georges chatillon, l'administration électronique, revue internationale de droit comparé,v 58 , n° 2,2006,p 681
https://www.persee.fr/doc/ridc_0035-3337_2006_num_58_2_19442 vu le 29/06/2022 a01h20

3- دعاء أنور سعيد الطائي، التطور التكنولوجي وقيام الحكومة الإلكترونية وأثرها على المرافق العامة، ماجستير في القانون العام، كلية الحقوق، جامعة النهرين، 2013، ص 62.

وعليه للإحاطة بمختلف جوانب وعناصر هذا المفهوم تناولنا تعريف الإدارة الالكترونية(فرع أول) وتمييزها عن الإدارة التقليدية(فرع ثان) وكذا تمييزها عن بعض المصطلحات المشابهة لها (فرع ثالث)

الفرع الأول: تعريف الإدارة الالكترونية

تعددت واختلفت التعريفات حول هذه الأخيرة، وسنتناول فيما يلي بعض أهمها :

– تعرف بأنها: "تطبيق تكنولوجيا المعلومات في تقديم الخدمات العامة من خلال وسائل الاتصال الحديثة كالأنترنت بهدف إيصال الخدمات للمواطن أو العميل أو زيادة التأثير الإيجابي على مجتمع الأعمال وجعل الحكومة تعمل بكفاءة وفاعلية عاليتين"[1].

– وتعرف أيضا بأنها: "قدرة القطاعات الحكومية على تبادل المعلومات وتقديم الخدمات فيما بينها وبين المواطن وبين قطاعات الأعمال بسرعة ودقة عالية وبأقل تكلفة عبر شبكات الانترنت مع ضمان أمن وسرية المعلومات المتناقلة معتمدة على مبدأين، فني وهو إعداد البيانات اللازمة إلكترونيا، والثاني إجرائي يتمثل في تنفيذ تلك المعاملات والخدمات بمصداقية"[2].

– كما تعرف بأنها: "مجموعة الأنشطة الحكومية التي تعتمد على الانترنت والاتصالات الإلكترونية عبر جميع مستويات الحكومة، لتقديم جميع الخدمات والمعاملات للأفراد والحصول على المعلومات في شتى المجالات بسهولة، ويمكن أن يطلق على هذه الأنشطة الإجراءات الإدارية الإلكترونية"[3].

1– ظافر مدحي فيصل، الحكومة الإلكترونية ودورها في سير المرفق العام و تطويره، مجلة جامعة تكريت للعلوم القانونية، م ج 7 عدد26، العراق السنة 7، حزيران 2015، ص 177.

2– المرجع نفسه ص 178.

3– د. بشير علي الباز، دور الحكومة الإلكترونية في صناعة القرار الإداري والتصويت الإلكتروني، دار الكتب القانونية، مصر، 2009، ص ص 36–37. نقلا عن: دعاء أنور سعيد الطائي، المرجع السابق، ص 11.

– وتعرف كذلك بأنها: "قدرة القطاعات الحكومية المختلفة على توفير الخدمات الحكومية التقليدية للمواطن بوسائل إلكترونية وبسرعة وقدرة متناهية وبتكاليف ومجهود أقل ومن خلال موقع واحد على شبكة الانترنت"[1].

وما يمكن استخلاصه من التعريفات السابقة الذكر أن مفهوم الإدارة الإلكترونية يتمثل في استعمال الوسائل التكنولوجية الحديثة (الانترنت) في تقديم الخدمات العامة للمواطنين والعملاء، مما يؤدي إل السرعة وتحسين الأداء، وهذا ما أطلق عليه بعض الباحثين بالاتجاه الضيق في تعريف الإدارة الإلكترونية[2].

أما الاتجاه الثاني في تعريف الإدارة الإلكترونية وهو الاتجاه الواسع فيمكن أن نذكر التعاريف التالية:

– حسب علي السلمي فالإدارة الإلكترونية هي: "منهجية جديدة تقوم على الاستيعاب الشامل والاستخدام الواعي والانتشار الإيجابي لتقنيات المعلومات والاتصالات في ممارسة الوظائف الأساسية للإدارة على مختلف المستويات التنظيمية في المنظمات المعاصرة"[3].

– كما تعرف بأنها: "الإدارة الإلكترونية هي منظومة إلكترونية متكاملة تعتمد على تقنيات الاتصالات والمعلومات لتحويل العمل الإداري اليدوي إلى أعمال تنفذ بواسطة التقنيات الرقمية الحديثة"[4].

– "الإدارة الإلكترونية منظومة رقمية متكاملة تهدف إلى تحويل العمل الإداري العادي من النمط اليدوي إلى النمط الإلكتروني، وذلك بالاعتماد على نظم معلوماتية قوية تساعد في اتخاذ القرار بأسرع وقت وبأقل التكاليف"[5].

1– دعاء أنور سعيد الطائي، المرجع السابق، ص 10.

2– دعاء أنور سعيد الطائي، المرجع السابق، ص ص 09–10.

3– سامية منزر، المرجع السابق، ص 117.

4– أحمد فتحي الحيت، مبادئ الإدارة الإلكترونية، دار الحامد للنشر والتوزيع، الطبعة 1، عمان، 2014، ص 22.

5– نفس المرجع والصفحة السابقين.

– كما تعرف بأنها: "تطوير ونشر وتنفيذ السياسات والقوانين وإيجاد البنية الأساسية التي من شأنها تفعيل تقنية المعلومات والاتصال لإيجاد مجتمع معرفي تتوفر فيه خدمات إلكترونية آمنة، وأكثر فاعلية وملائمة لفئات المجتمع المختلفة، بحيث يمكن إنجاز هذه الخدمات بأقل وقت وتكلفة ممكنة، ويتم ذلك باستخدام المنافذ الإلكترونية المختلفة، كما تسخر الإدارة العامة الإلكترونية تقنية المعلومات والاتصال لتطوير العلاقات مع المواطنين وقطاع الأعمال وبين مختلف الجهات الحكومية"[1].

ومما سبق الإشارة إليه من التعاريف، فإن مفهوم الإدارة الإلكترونية وفقا للاتجاه الواسع، يتجاوز مجرد تقديم الخدمات العامة للمواطنين عبر الوسائل الإلكترونية، بل هو عبارة عن منظومة متكاملة تهدف إلى إعادة تنظيم وإدارة المرافق العامة باستغلال وسائل الاتصال والمعلومات الحديثة في جميع المستويات التنظيمية، مما يؤدي إلى الإسهامفي عملية اتخاذ القرار، وكذا تقديم خدمات ذات جودة عالية تلبي حاجيات المواطنين والعملاء.

الفرع الثاني: تمييز الإدارة الإلكترونية عن الإدارة التقليدية

كما تم الإشارة إليه سلفا فإن الإدارة الإلكترونية، تعني استخدام وسائل الاتصال الحديثة في تقديم الخدمات العامة، وعليه فإنها تختلف عن الإدارة التقليدية، في العديد من الجوانب[2]:

اولا: طبيعة التفاعل والوسائل المستخدمة عند التعامل بين الأطراف

فالإدارة التقليدية تستعمل وسائل الاتصال والتواصل التقليدية، في حين أن الإدارة الإلكترونية يكون التفاعل سريع وغير مباشر، وعلى النقيض من ذلك يكون مباشراً وبطيئاًفي الإدارة الإلكترونية.

ثانيا: نوعية الوثائق المستخدمة

1– حمدي القبيلات، قانون الإدارة العامة الإلكترونية، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان الأردن،2014، ص 26.

2– جلال فاروق أحمد الأسناوي، إبراهيم جابر السيد، سلسلة الإدارة الحديثة: الإدارة الإلكترونية، دار الجديد للنشر والتوزيع، ودار العلم والإيمان للنشر والتوزيع، الجزائر، 2020، ص ص 30–31.

الإدارة التقليدية تعتمد على استعمال الورق، بينما الإدارة الإلكترونية فتعرف بأنها إدارة بلا ورق تستعمل المستندات الإلكترونية وغيرها.

ثالثا: مدى إمكانية تنفيذ كل مكونات العملية

في الإدارة الإلكترونية يمكن تنفيذ جميع مكونات العملية في عملية واحدة، فيمكن للعميل أن يجري جميع مراحل الحصول على الخدمة العامة دفعة واحدة، بينما في الإدارة التقليدية يتعسر القيام بذلك، إذ لابد من المرور على العديد من الموظفين والمراحل.

رابعا: نطاق خدمة العملاء

في الإدارة التقليدية خدمة العملاء تتم في مواعيد الدوام الرسمي وفي أيام العمل الأسبوعية، في حين أنه في الإدارة الإلكترونية فإنها تتم على مدار 24 ساعة وفي جميع أيام الأسبوع، فالعميل يمكنه الاستفادة من الخدمة متى أراد وبدون التقيد بمواعيد وأوقات محددة.

رابعا: مدى الاعتماد على الإمكانيات المادية والبشرية

الإدارة التقليدية ترتكز أساسا على استعمال الموارد البشرية والمادية بشكل كلي، فتتميز بكثرة الموظفين والعاملين، بينما في نظام الإدارة الإلكترونية فإنها تعتمد على الوسائل وتقنيات الاتصال الحديثة، بحيث يتم التقليص من وجود العنصر البشري.

الفرع الثالث: تمييز الإدارة الإلكترونية عن بعض المصطلحات المشابهة لها.

اولا: التمييز بين الإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية

يتم في أغلب الأحيان الخلط بين المصطلحين، وأحيانا يتم الإشارة إليهما على أنهما يدلان على نفس المعنى.

غير أن بعض الباحثين والدارسين قد ميزوا بين المصطلحين، باعتبار أن مصطلح الحكومة الإلكترونية يشمل جميع السلطات التنفيذية والتشريعية والقضائية، كما يجب أن يتضمن ويشمل ممارسة القطاع الخاص للإدارة الإلكترونية، وبالتالي فإنه حسب عبد الفتاح

بيومي فإن مصطلح الإدارة الإلكترونية هو الأكثر دقة والذي يمكن من التوفيق والجمع بين أعمال القطاع الخاص الإلكتروني ومفهوم الحكومة الإلكترونية[1].

وحسب نفس الباحث فإن المقصود بالإدارة الإلكترونية ليس ممارسة الحكم بصورة إلكترونية بل إدارة وتسيير الأشياء بطريقة إلكترونية، ويشمل ذلك القطاع الحكومي والقطاع الخاص[2].

ويضيف البعض أسباب التمييز بين المصطلحين السابقين إلى أن[3]:

– مفهوم الحكومة يشير إلى نظام الحكم وكيفية ممارسة السلطة العامة، كما يشمل السلطات التقليدية الثلاثة (التنفيذية، القضائية، التشريعية)، وأحيانا يشير مصطلح الحكومة في معناه الضيق إلى السلطة التنفيذية فقط.

– مفهوم الإدارة يشير إلى النشاط الذي تمارسه الهيئات العامة بهدف إشباع الحاجات العامة وذلك باستعمال أساليب السلطة العامة، وهذا النشاط يمكن القيام به باستعمال وسائل الاتصال الحديثة إلكترونيا.

وعليه ونتيجة لما سبق، فإن مصطلح الإدارة الإلكترونية يعد هو الأصح والأكثر دقة مقارنة بمصطلح الحكومة الإلكترونية، وذلك في التعبير عن التلازم بين الإدارة وتقديم الخدمات العامة.

ومن خلال استعراضنا لمختلف مفاهيم الإدارة الإلكترونية وتمييزها عن ما يشابهها يمكن استخلاص خصائصها كما هو موضح في النقاط التالية[1]:

1– عبد الفتاح بيومي حجازي، النظام القانوني للحكومة الإلكترونية، الكتاب الأول: الحكومة الإلكترونية، دار الكتب القانونية، مصر، 2007م، ص 44.

2– المرجع نفسه، ص 45.

3– حنان محمد القيسي، الإدارة الإلكترونية وتقديم الخدمات العامة، مجلة الحقوق، المجلد 04 العدد16–17،الجامعة المستنصرية، العراق،2012، ص ص 3–4 على الموقع الالكتروني:
https://www.iasj.net/iasj/download/ce66671e42ca65ba تاريخ الاطلاع 10–04–2021

1- الإدارة الإلكترونية عبارة عن إدارة بلا ورق، فهي تتميز بقلة الاعتماد على الوثائق الورقية، وفي المقابل تعتمد على الوسائل الإلكترونية مثل الأرشيف الإلكتروني والبريد الإلكتروني...الخ.

2- إدارة بلا مكان، طالب الخدمة غير مجبر على التنقل إلى مقر المنظمة الخدمية حتى يتم تلبية احتياجاته، فبإمكانه التواصل معها عن بعد.

3- إدارة بلا زمان، تتميز الإدارة الإلكترونية أن خدماتها تتوفر على مدار الساعة وفي كل أيام الأسبوع.

4- إدارة بلا تنظيمات جامدة ولا روتين إداري، يعتبر هذا العنصر من أهم مميزات الإدارة الإلكترونية وأحد أهم أسباب إنشائها ونجاحها، فهي تتميز بعدم التواصل المباشر بين مقدم ومتلقيها، مما يؤدي إلى القضاء على البيروقراطية الإدارية والفساد الإداري.

كما تتميز الإدارة الإلكترونية إضافة لما سبق بالآتي[2]:

- إدارة الملفات والوثائق بدلا من الحفظ والكتابة.
- استخدام البريد الإلكتروني بدلا من البريد الصادر والوارد.
- تتميز بالابتكار والعالمية والاعتماد على المعرفة.
- تهتم باكتشاف المشاكل بدلا من حلها.
- التركيز على الإجراءات التنفيذية والانجازات.

المطلب الثاني: أهداف ومتطلبات الإدارة الإلكترونية

يهدف تطبيق الإدارة الالكترونية في عملية تقديم الخدمة العمومية إلى تحقيق عدد من الأهداف المتنوعة كما يتطلب تجسيدها عددا من المتطلبات والشروط.

الفرع الأول: أهداف الإدارة الإلكترونية

1- حنان محمد القيسي، المرجع السابق، ص 7.

2- محمد عبد الفتاح رضوان، الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها الوظيفية، المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2012، ص 21.

تسعى المنظمات الخدمية جراء تطبيق أسلوب الإدارة الإلكترونية إلى تحقيق عدة أهداف، وقد قام بعض الباحثين بتقسيم هذه الأهداف إلى عدة أصناف[1]:

أولا: الأهداف المتعلقة بالعملاء.

- تبسيط الإجراءات الإدارية.
- زيادة الفاعلية في أداء الخدمات.
- الاستغلال الأمثل لتكنولوجية المعلومات في تعزيز ثقة العاملين بالمؤسسة.
- التعليم المستمر وبناء المعرفة.

ثانيا: الأهداف المتعلقة برفع كفاءة العمل الإداري (الأداء):

- تحسين جودة الخدمات.
- تخفيض التكاليف.
- سرعة أداء الخدمات والتقليص من زمن الانتظار.
- التقليل من استعمال الورق والقضاء على البيروقراطية الإدارية.
- ترشيد النفقات.
- استمرارية تقديم الخدمات.

ثالثا: أهداف تتعلق بكفاءة وفاعلية وترشيد عملية اتخاذ القرارات الإدارية:

- التقليل من ارتكاب الأخطاء.
- الحد من معوقات اتخاذ القرار.
- توفير المعلومات سواء للمستفيد أو لمتخذي القرار بصورة فورية.

رابعا: أهداف مرتبطة بزيادة القدرة التنافسية للمنظمة:

- تسهم الإدارة الإلكترونية في تعزيز الميزة التنافسية للمنظمة.
- تسهم في الحد من تأثير العلاقات الشخصية على الأداء.

1- أحمد فتحي الحيت، المرجع السابق، ص ص 25-26.

- تحد من ظاهرة الفساد الإداري.

ويتفق العديد من الباحثين أن أهداف الإدارة الإلكترونية، تتمحور في مجملها حول زيادة وتحسين أداء المنظمات والمرافق العامة، وبالتالي تحسين جودة الخدمات التي تقدمها.

كما تؤدي الإدارة الإلكترونية إلى تحقيق النتائج التالية[1]:

- المساواة في الحصول والوصول إلى الخدمات.
- تحقيق مبدأ الخدمة الذاتية، حيث أن العميل باستخدامه للإدارة الإلكترونية، يقوم بالحصول على الخدمة بنفسه.
- تجويد الخدمة وتلبيتها لاحتياجات العملاء.

الفرع الثاني: متطلبات الإدارة الإلكترونية

يترتب على المرافق العمومية توفير بعض المتطلبات الضرورية للانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية، هذه المتطلبات تتنوع بين ما هو مورد بشري ومتطلبات تقنية، بالإضافة إلى متطلبات وشروط إدارية وتشريعية.

أولا: المتطلبات البشرية:

يشكل العنصر البشري المؤهل حجر الزاوية في الإدارة الإلكترونية[2]، حيث لا يمكن تجسيدها دون تواجد عنصر بشري مؤهل، وذلك يتحقق عن طريق القيام بتدريب العاملين أو توظيف العاملين المؤهلين والأكفاء مباشرة.

ثانيا- المتطلبات التقنية:

يتطلب نجاح الانتقال الإلكتروني توافر أجهزة تقنية ومعدات تكنولوجية، ليتم من خلالها تقديم الخدمات العامة إلكترونيا[3]، وتشمل هذه المتطلبات التقنية ما يأتي:[1]

1- نبراس محمد جاسم الأحبابي، أثر الإدارة الإلكترونية في إدارة المرافق العامة – دراسة مقارنة-، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2018، ص ص 37-38.

2- المرجع نفسه، ص 20.

3- حمدي القبيلات، المرجع السابق، ص 29.

أ- البنية التحتية، وتشمل أجهزة حاسوب متطورة يتم ربطها بواسطة الشبكة الداخلية (انثرانات) وكذا بواسطة الشبكة الخارجية (اكسترانتExtranet)

ب- توفير خدمات الانترنت وتعميمها.

ج- إنشاء مواقع إلكترونية لجميع المنظمات الحكومية.

ثالثا: المتطلبات التشريعية والقانونية.

إن تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية يتطلب وجود نظام قانوني خاص، وذلك بغية الوصول إلى تحقيق الأهداف المرجوة من تطبيقها، حيث أن تطبيقها ينجر عنه بعض الإشكالات القانونية والتي لم يتم تنظيمها من خلال التشريعات التقليدية، كالسرية وأمن المعلومات، وكذا الخصوصية[2].

ولذلك وجب وجود نظام قانوني يعالج[3]:

- تنظيم ونشر المعلومات والسرية.
- تحديد رسوم استخدام المواقع الإلكترونية.
- ضمان حقوق جميع الأطراف.
- تجريم انتهاك سر التوقيع الإلكتروني.

ويرى جانب من الفقه أن تشريعات الإدارة الإلكترونية يجب أن تتناول الجوانب التالية[4]:

- إضفاء الشرعية على التعاملات الإلكترونية، وذلك من خلال تجريم قرصنة المواقع الإلكترونية، وكذا تجريم انتهاك الخصوصية، وانتهاك سر التوقيع الإلكتروني.
- وضع معايير ثابتة للإجراءات الإدارية للحصول على الخدمات العامة.

1- نفس المرجع والصفحة السابقين.

2- دعاء أنور، المرجع السابق، ص 28.

3- حمادة مختار، تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية،ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية العلوم السياسية و الإعلام ،جامعة الجزائر بن يوسف بن خدة،2007، ص ص 22-23.

4- دعاء أنور، المرجع السابق، ص ص 30-31.

- إضفاء الشرعية على التوقيع الإلكتروني.
- اعتماد البريد الإلكتروني كآلية للتحقق من هوية المرسل.
- توضيح وبيان الإجراءات الضرورية للوصول إلى سجلات المواطنين مع المحافظة على مبدأ الحماية القانونية لها.

وفي هذا الإطار فقد أصدرت العديد من الدول تشريعات تتعلق بنظام الإدارة الإلكترونية غير أنها لا تلزم المرافق العامة بتقديم جميع خدماتها إلكترونيا، بل تقتصر على مجرد الإعلان عن الحق في الحصول على بعض الخدمات إلكترونيا، وتلزم أحيانا بعض الإدارات بنشر بعض القرارات الإدارية إلكترونيا[1].

رابعا: المتطلبات الإدارية

يتطلب تجسيد الإدارة الإلكترونية في المرافق العامة إحداث إجراءات وتحولات جذرية في هيكلتها[2]، تتمثل في الآتي[3]:

- إعادة التنظيم الهيكلي للمرافق بما يتناسب مع شروط الإدارة الإلكترونية.
- إعادة توزيع الاختصاصات والمهام.
- إعادة توصيف المهام في بعض الوظائف.
- إعادة تنظيم الاتصال ونشر ثقافة تنظيمية تتوافق مع مبادئ الإدارة الإلكترونية.
- تبسيط الإجراءات الإدارية.
- تصميم البرامج الخدمية لتمكين العاملين وتكريس اللامركزية.

خامسا: المتطلبات المالية

1- عاشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية ،كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة منتوري قسنطينة،2010،ص 24.

2- حمادة مختار، المرجع السابق، ص 23.

3- حمدي القبيلات، المرجع السابق، ص 31.

يحتاج تجسيد نظام الإدارة الإلكترونية توفير وتخصيص موارد مالية، وذلك لتهيئة البنية التحتية والتقنية، وكذا تأهيل العاملين لمواكبة ومسايرة التحولات التكنولوجية والمعلوماتية، وكذا لتعميم تقديم مختلف الخدمات إلكترونيا.[1]

سادسا: نشر الثقافة الإلكترونية

يوجه تطبيق تقديم الخدمات إلكترونيا مقاومة، سواء من طرف مقدمي الخدمات أنفسهم أو من طرف العملاء، وذلك نظرا للتخوف من كل ما هو جديد ومقاومة التغيير، لذا يقع على عاتق الإدارة العليا نشر ثقافة الخدمة الإلكترونية، من خلال عمليات التوعية، وتوضيح أهمية ومزايا العملية، بالإضافة إلى عمليات التحفيز.[2]

المطلب الثالث: معوقات الإدارة الإلكترونية

يواجه تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية العديد من المعوقات التي تحول دون التجسيد الجيد والمثالي لها، وقد قسم بعض الباحثين هذه المعوقات إلى عدة أصناف: قانونية، وإدارية، ومالية.

الفرع الأول: المعوقات القانونية

وتتمثل في غياب أو قلة النصوص القانونية التي تعالج موضوع تقديم الخدمات العامة إلكترونيا، وذلك راجع لحداثة هذا الموضوع، وعدم مسايرة الأنظمة القانونية له.

الفرع الثاني: المعوقات الإدارية

تتمثل في عدم الإلمام الجيد بهذا الموضوع والغموض الذي يحوم حوله، فبعض القيادات العليا لديها قصور حول إدراك أهمية وفوائد تطبيق الإدارة الإلكترونية، وبالتالي فإنها تتميز بعدم الالتزام الجدي بتجسيدها وتطبيقها، كما يواجه نظام الإدارة الإلكترونية عقبة مقاومة التغيير من طرف العاملين وعدم استعدادهم لمواجهة ومواكبة التحولات التي ستطرأ

1- حمدي القبيلات، المرجع السابق، ص 32.

2- نفس المرجع والصفحة السابقين.

على الهيكلة التنظيمية وتوصيف الوظائف، ما يتطلب منهم بذل مجهود مضاعف والعمل على التحسين المستمر لمعارفهم ومهاراتهم.[1]

الفرع الثالث: المعوقات المالية

يعتبر الجانب المالي من أهم عوائق تجسيد مفهوم الإدارة الإلكترونية، فهذه الأخيرة تحتاج إلى موارد مالية معتبرة، وهذا ما يؤدي في أغلب الأحيان إلى العزوف عن الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإلكترونية.[2]

وأوجز بعض الدارسين معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في النقاط التالية[3]:

- اختلاف النظم الإدارية داخل المنظمة الخدمية الواحدة وعدم تجانسها.
- غياب الالتزام الفعلي بنظام الإدارة الإلكترونية.
- غياب تحفيز وتمكين العاملين.
- غياب البنية التحتية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.
- معارضة الموظفين والعملاء.
- ضعف البيئة التشريعية.

المطلب الرابع: أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على المبادئ التي تحكم سير المرافق العامة.

ينجر عن استخدام نظام الإدارة الإلكترونية باعتباره اسلوبا لإدارة وتقديم الخدمات العامة، العديد من الآثار والنتائج على المبادئ التي تحكم سير المرافق العامة، سواء على المبادئ التقليدية أو على مبدأ الجودة.

الفرع الأول: مبدأ سير المرفق العام

1- نبراس محمد جاسم الأحبابي، المرجع السابق، ص ص 48-49.

2- نفس المرجع والصفحة السابقين.

3- حمدي القبيلات، المرجع السابق، ص ص 47-49.

تهدف المرافق العامة إلى إشباع الحاجات العامة للمرتفقين، ولذلك فقد أجمع الفقهاء القانونيين على أن سير هذه الأخيرة بانتظام واطراد يعتبر من أهم المبادئ التي تحكم سيرها[1]، وبالتالي فإن أهمية هذا المبدأ تستمد من طبيعة المرافق العامة في حد ذاتها[2].

فلكي تؤدي المرافق العامة الغرض الأساسي لإنشائها، لابد أن تتميز خدماتها بالاستمرارية والانتظام وعدم الانقطاع[3].

فنظام الإدارة الإلكترونية يؤدي إلى تعزيز وتأكيد هذا المبدأ، وذلك من خلال العمل على توفير الخدمات العامة بصورة دائمة وعلى مدار (24) ساعة، وعلى مدار أيام الأسبوع، فهي لا ترتبط بمواقيت معينة، ولا بغياب الموظفين، فطالب الخدمة يمكنه الحصول عليها بمجرد الولوج إلى البوابات الإلكترونية، وذلك في أي وقت ومن أي مكان، دون الاضطرار إلى التنقل إلى موقع المرفق العمومي[4].

ويمكن إيجاز تأثير تطبيق الإدارة الإلكترونية على مبدأ سير المرفق العام بانتظام واضطراد في النقاط التالية:

1- التطبيق المحكم للمبدأ:

إن الإدارة الإلكترونية تؤدي إلى التطبيق المحكم لهذا المبدأ، فالخدمات العامة تكون متوفرة بصفة مستمرة ولا تنقطع إلا إذا كان هناك خلل تقني،ويتم تعزيز المبدأ السابق الذكر من خلال المساهمة في عدم تأثير إضراب واستقالة الموظفين على أداء الخدمة، وذلك لأنها تتم بصورة إلكترونية آلية[5].

1- حمدي القبيلات، المرجع السابق، ص 58.

2- نكتل إبراهيم عبد الرحمن، الإدارة الإلكترونية وأثرها على المرافق العامة، مجلة كلية القانون للعلوم القانونية والسياسية، المجلد 9، العدد 35، جامعة كركوك العراق، سنة 2020، ص 49.

3- عمر موسى جعفر القريشي، أثر الحكومة الإلكترونية في الحد من ظاهرة الفساد الإداري، منشورات الحلبي الحقوقية، ط1، بيروت، 2015، ص 173.

4- حمدي القبيلات، المرجع السابق، ص 59.

5- عمر موسى جعفر القريشي، المرجع السابق، ص 174.

2- تيسير وتسهيل حصول المرتفقين على الخدمات:

يؤدي تطبيق نظام تقديم الخدمات العامة إلى تسهيل حصول المرتفقين عليها، فهم ليسوا مضطرين إلى التنقلات الكثيرة والانتظار في الطوابير داخل المرافق العامة، وأحيانا انتظار التحاق الموظفين بأماكن عملهم، أو انتظار الموظف المخول بصلاحية التصديق على الوثائق الرسمية، فالإدارة الإلكترونية تؤدي إلى القضاء على البيروقراطية وتسهيل الحصول على الخدمات وتجنب التكاليف غير الضرورية.[1]

الفرع الثاني: مبدأ المساواة

إن مبدأ المساواة أمام القانون يؤدي بالضرورة إلى المساواة وعدم التمييز في الحصول على الخدمات العامة، فهذا المبدأ يعتبر من المبادئ التي اعترفت ونصت عليها معظم الدساتير في دول العالم[2].

ويرتبط هذا المبدأ بمبدأ حياد المرافق العامة، فهذه الأخيرة تؤدي خدماتها دون التمييز على أساس الدين أو العرق أو اللون أو الاتجاه السياسي، وغيرها من المعايير[3].

ويظهر تأثير مبدأ المساواة بنظام الإدارة الإلكترونية من خلال العناصر التالية:

أولا: تحقيق حيادية المرفق العام إلكترونيا:

تساهم الإدارة الإلكترونية بصورة مباشرة وفعالة في تحقيق حيادية المرفق العام من خلال تمكين جميع الأفراد من الولوج إلى الخدمات الإلكترونية، بدون تمييز أو لاعتبارات خاصة، فهي خلافا للإدارة التقليدية، لا يكون هناك اتصال مباشر بين طالب ومقدم الخدمات[4].

ثانيا: مساعدة الدولة على كفالة المساواة:

1- المرجع نفسه، ص ص 175-176.

2- نكتل إبراهيم عبد الرحمن، المرجع السابق، ص ص 50-51.

3- حمدي القبيلات، المرجع السابق، ص 60.

4- عمر موسى جعفر القريشي، المرجع السابق، ص 178.

للتجسيد الفعلي لمبدأ المساواة، يجب على الدولة تمكين جميع المواطنين من استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة، ومثال ذلك حصول الجميع على أجهزة الحاسوب بما فيهم محدودي الدخل[1]، وكذا العمل على محاربة ظاهرة التخلف الإلكتروني من خلال القيام بدورات مجانية التعليم واستخدام الانترنت[2].

كما يجب على الدولة ومن خلال سياسة تهيئة الإقليم وسياسة التخطيط العمراني، العمل على التوزيع العادل والمتوازن لخدمة الانترنت (مقاهي الانترنت) على مستوى كل التراب الوطني بما فيها المناطق المهمشة والمعزولة، وذلك لتمكين الجميع من الاستفادة من الخدمات الإلكترونية.

وهذا ما يؤدي بدوره إلى عدم التمييز بين الخدمات التقليدية، وأخرى إلكترونية، وكذا عدم التمييز بين عملاء يحسنون التعامل مع الوسائل التقنية الحديثة وآخرون متخلفون في هذا المجال[3].

ثالثا: ظهور تطبيقات جديدة للمساواة النسبية:

يتميز مبدأ المساواة في ظل نظام الإدارة الإلكترونية بالنسبية، كما هو الحال في الإدارة التقليدية، فهي تؤدي إلى وجود بعض الاستثناءات على مبدأ المساواة والإخلال به، وتتمثل في الإجراءات التفضيلية التي يتطلبها الحصول على بعض الخدمات المعينة، وكذا الأغراض التشجيعية[4].

الفرع الثالث: مبدأ قابلية المرفق العام للتعديل والتغيير

1- حمدي القبيلات، المرجع السابق، ص 62.

2- نوال احمد سارو، اثر الحكومة الالكترونية على مبدأ المساواة في المرفق العام، مجلة جامعة تكريت للحقوق، السنة 2 المجلد2، العدد2،الجزء 01، جامعة تكريت العراق، كانون الأول 2017، ص 310.

3- حمدي القبيلات، المرجع السابق، ص 62.

4- نوال احمد سارو الخالدي، المرجع السابق، ص ص 311-312.

إن اللوائح التي تنظم سير المرفق العام تهدف إلى تحقيق الهدف الأسمى من إنشائها، وهي المنفعة العامة وإشباع حاجيات المرتفقين، وعليه فإن السلطة المخولة بوضع هذه اللوائح تملك صلاحية تعديلها وتغييرها متى اقتضت الضرورة ذلك[1].

فقد فرضت التطورات التكنولوجية الحديثة على المرافق العامة مسايرتها ومواكبتها، وبالتالي الانتقال من نمط الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية.

وبالتالي فإن من حق الإدارة تعديل اللوائح المنظمة لسير المرافق العامة، بما يتناسب مع تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية، ولا يحق للعاملين بها الاعتراض أو الاحتجاج على ذلك، أو التمسك بالحقوق والمراكز المكتسبة في ظل اللوائح التنظيمية السابق، كما يمكن للإدارة أن تفرض على المتعاقدين معها (أصحاب الامتياز) استعمال أحدث الوسائل التكنولوجية الحديثة في تسيير المرافق العامة موضوع الامتياز، وكذا تغيير طرق تقديم الخدمات من الطرق التقليدية إلى الطرق الحديثة[2].

فتطبيق الإدارة الإلكترونية له تأثير مباشر وفعال على مبدأ قابلية المرفق العام للتغيير والتعديل، حيث تعتبر تجسيدا حقيقيا ومباشرا لهذا المبدأ[3].

المطلب الخامس: دور الإدارة الإلكترونية في تجويد الخدمة العمومية (مبدأ الجودة)

تهدف الإدارة الإلكترونية إلى تقديم خدمات عامة تتميز بالدقة وسرعة الاستجابة، وكذا احترام المواعيد وإنجازها وفق مقاييس محددة مسبقا عن طريق أنظمة معلوماتية تؤدي إلى الحد من الأخطاء البشرية[4].

1- محمد فؤاد مهنا، الوجيز في القانون الإداري (المرافق العامة)، مؤسسة المطبوعات الحديثة، الإسكندرية، 1961م، ص ص 194-195.

2- سليمان الطماوي، الوجيز في القانون الإداري، دار الفكر العربي للطباعة والنشر 1979، ص 444.

3- حمدي القبيلات، المرجع السابق، ص 65.

4- ذيب محمد وآخرون، المرجع السابق، ص 103.

فالإدارة الإلكترونية تعتبر "أسلوب ووسيلة لرفع مستوى الأداء الحكومي وزيادة فاعليته وقربه أكثر من المواطن، باعتماد أكثر الوسائل تلبية لطموح المواطن وخدمة له سواء من حيث القدرة أم السرعة أم الإتقان"[1].

فتطبيق نظام الإدارة الإلكترونية في تقديم الخدمات العامة يؤدي إلى تطور العمل الإداري بصفة عامة وجودة الخدمات المقدمة بصفة خاصة[2].

فالإدارة الإلكترونية أدت إلى إدخال تقنيات وأنظمة معلوماتية حديثة على تنظيم وسير المرافق العامة، ويمكن ذكر من بينها أتمتة الأنشطة، وكذا التدفق الإداري للبيانات والأرشفة الإلكترونية، فهذان المقومان الأساسيان كان لهما الأثر الأكبر في نجاح نظام الإدارة الإلكترونية، وفي تحسين وزيادة كفاءة وفاعلية أداء المرافق العامة، وفيما يلي سنتناول مفهومهما وأثرهما.

- أتمتة الأنظمة في الإدارة الإلكترونية:

يقصد بها جميع الأعمال التي كانت تتم بواسطة موظفين تصبح تنجز بطريقة إلكترونية تلقائية، وتتم عملية الأتمتة في انجاز الأعمال البسيطة الروتينية، والتي يمكن إنجازها بصفة آلية[3].

وتتم هذه العملية بواسطة حاسوب آلي يطلق عليه الوسيط الإلكتروني المؤتمت*، والذي يمكن طالب الخدمة من الحصول عليها دون الحاجة إلى وجود موظف[4].

1- أسامة أحمد المناعسة، جلال محمد الزغبي، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، ط1، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2013، ص 29.

2- سليمان أسامة سليمان أبو سلامة، الإدارة الإلكترونية وأثرها على المرفق العام الفلسطيني،ماجستير في القانون العام، كلية الحقوق جامعة الأزهر غزة2017، ص 130.

3- عبد الفتاح بيومي حجازي، المرجع السابق، ص 73.

*- عرفه قانون التجارة الإلكترونية في إمارة دبي، رقم 2، سنة 2002 في المادة الثانية منه: "برنامج أو نظام إلكتروني لحاسب آلي يمكن أن يتصرف أو يستجيب لتصرف بشكل مستقل كليا أو جزئيا دون إشراف أي شخص طبيعي في الوقت الذي يتم فيه التصرف أو الاستجابة له".

4- عبد الفتاح بيومي حجازي، المرجع السابق، ص 75.

فنظام الأتمتة يؤدي إلى التكامل بين جميع الوحدات الإدارية عن طريق التنسيق فيما بينها وكذا العمل على توحيد النماذج التقنية، فله تأثير مباشر على تحسين أداء المرافق العامة وزيادة جودتها، وكذا تحسين العلاقة بينها وبين المرتفقين، وبالتالي زيادة رضاهم عن أدائها المتميز بسرعة الاستجابة والمرونة[1].

- التدفق الإداري للبيانات والأرشفة الإلكترونية:

يعتبر التدفق الإداري للبيانات والمعلومات بين جميع مستويات المنظمة الخدمية، وكذا في جميع الاتجاهات من أعلى الهرم الإداري إلى أدناه والعكس صحيح، من أهم المقومات التي ترتكز عليها الإدارة الإلكترونية، وتتم عملية التدفق الإداري للبيانات عن طريق القيام بالمسح الضوئي للبيانات والمعلومات والمستندات ثم إدخالها إلى الحاسب الآلي، وبواسطة الشبكة المعلوماتية يتم تداولها و الإطلاع عليها من طرف جميع الموظفين[2].

ويرتبط مفهوم التدفق الإداري للبيانات بمصطلح الأرشفة الإلكترونية وهي: "عملية تتعلق بحفظ البيانات والمعلومات وفهرستها بطريقة إلكترونية ثم إمكانية استرجاعها فيما بعد..."[3].

وخلاصة لما سبق الإشارة إليه، فإن تأثير استخدام نظام الإدارة الإلكترونية على مبدأ جودة الخدمات العمومية يظهر جليا من خلال العناصر التالية:

الفرعالأول: تحسين الخدمات

يؤدي تقديم الخدمات العامة الإلكترونية إلى تحسين جودتها وذلك من عدة محاور:

أولا: زيادة الإتقان: فالخدمات الإلكترونية تتميز بأنها أكثر دقة وإتقان مقارنة بمثيلاتها المقدمة بصورة تقليدية، وهذا نتيجة للمقومات الأساسية التي ترتكز عليها الإدارة الإلكترونية (أتمتة الأنظمة، التدفق الإداري للبيانات والأرشفة الإلكترونية).

1- عمر موسى جعفر القريشي، المرجع السابق، ص 158.

2- عبد الفتاح بيومي حجازي، المرجع السابق، ص 78.

3- المرجع نفسه، ص 161.

ثانيا: تجنب الأخطاء التي تقع فيها الموظف العادي: نظام الإدارة يؤدي إلى القضاء على الأخطاء البشرية التي تتميز بها الإدارة التقليدية، وذلك لاستخدامها برامج معلوماتية وقواعد للبيانات تؤدي إلى إعطاء نتائج دقيقة[1].

ثالثا: سرعة الإنجاز: فطلب الخدمة يمكنه الحصول عليها في أقل وقت ممكن، وذلك بمجرد الولوج إلى الموقع الإلكتروني للمرفق المعنى بتقديم الخدمة، وانتهاج وإتباع الخطوات والإجراءات المحددة[2].

الفرع الثاني: الشفافية الإدارية

تعتبر الشفافية الإدارية من أهم مميزات ونتائج الإدارة الإلكترونية، وذلك لأنها تسنح للجميع من الولوج والاستفادة من الخدمات، كما تمكن طالب الخدمة من معرفة جميع المراحل التي تتم وتمر بها معاملته، وكذا معرفة العوائق التي تحول دون إتمامها[3].

وتؤدي الشفافية الإدارية إلى التقليص والقضاء على المحاباة والرشوة، وجميع أشكال الفساد الإداري، وذلك نتيجة لعدم وجود اتصال مباشر بين طرفي الخدمة[4].

وتتجسد الشفافية من خلال سلاسة تدفق المعلومات والبيانات وتداولها للجميع، وكذا نشر القرارات والتقارير الإدارية[5].

فالشفافية في ظل نظام الإدارة الإلكترونية تسمح بتقريب العلاقة بين المواطن والمرفق العمومي، وتحول هذه العلاقة إلى علاقة تشاور، وهو ما يؤدي إلى تقرير مبدأ الديمقراطية

1- عبد الفتاح بيومي حجازي، المرجع السابق، ص 99.

2- دعاء أنور، المرجع السابق، ص 40.

3- عبد الفتاح بيومي حجازي، المرجع السابق، ص ص 99-100.

4- دعاء أنور، المرجع السابق، ص 44.

5- مجدوب نوال، الإدارة الإلكترونية كتقنية مستخدمة لضمان خدمة عمومية نزيهة والحد من ظاهرة الفساد الإداري، في كتاب الخدمة العمومية وآليات ترقيتها في الإدارات الحكومية – مقاربة نظرية – تجارب محلية وعالمية، ج2، النشر الجامعي الجديد، تلمسان، 2020 ص 54.

التشاركية، فالمرفق يصبح شريكا للإدارة في اتخاذ القرارات، من خلال إطلاعه على جميع المستندات والوثائق، وكذا تسبيب الإدارة لقراراتها[1].

الفرع الثالث: تبسيط الإجراءات والقضاء على البيروقراطية

يسهم نظام الإدارة الإلكترونية في تبسيط الإجراءات الإدارية، وذلك من خلال استخدام المستندات الإلكترونية بدل المستندات التقليدية، وكذا من خلال القضاء على مشكل الحضور الشخصي لطالب الخدمة وانتقاله إلى المنظمة الخدمية، واضطراره للانتظار في طوابير طويلة، وكذا تنقله أحيانا بين عدة إدارات للحصول على ما يريده من خدمات عامة[2].

ومن مظاهر تبسيط الإجراءات تمكن الموظف في ظل نظام الإدارة الإلكترونية من تلبية حاجيات المرتفقين دون أن يضطر إلى مراجعة رؤسائه من أجل المراقبة والتصديق، وذلك من خلال قاعدة البيانات، فيمكن لموظف واحد أن ينجز عدة أعمال كانت تتطلب مجموعة كبيرة من الموظفين لأدائها[3].

كما تساهم الإدارة الالكترونية في التجانس والتماثل في القواعد والإجراءات المعمول بها وذلك من خلال الحيلولة دون خضوعها للتفسيرات المحلية (التعليمات) والتي قد تتعارض أحيانا مع القوانين المعمول بها.4

1- نبراس جاسم الأحبابي، المرجع السابق، ص 150.

2- المرجع نفسه، ص 141.

3- دعاء أنور، المرجع السابق، ص 42.

[4]-jacques sauret, efficacité de l'administration et service de l'administré : les enjeux de l'administration électronique, revue française d'administration publique, n° 110 , école nationale d'administration ,2004, p285 sur le sie ; https://www.cairn.info/revue-francaise-d-administration-publique-2004-2-page-279.htm-

Vue le : 27/03/2021 a 23h52

المطلب السادس: تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الجزائر

"أدركت غالبية دول العالم منذ زمن بعيد أن الإدارة الإلكترونية أصبحت مطلبا أساسيا وضرورة حتمية في هذا العصر لتحقيق التبعية الاقتصادية والاجتماعية، لذلك عملت على تغيير سياستها وعملها من الأسلوب التقليدي البيروقراطي إلى الأسلوب الإلكتروني المرن بما يتواكب مع متطلبات الثورة الرقمية والتقنية وبما يضمن أداء وظائفها بأعلى كفاءة وجودة ممكنة..."[1].

فقد تبنت العديد من الدول أسلوب الإدارة الإلكترونية في تسيير المرافق العامة وتقديم الخدمات، نذكر على سبيل المثال إمارة دبي في الإمارات العربية المتحدة، وكذا بريطانيا سنة 1999، والولايات المتحدة الأمريكية في الفترة الرئاسية الثانية للرئيس كلينتون[2].

والجزائر وبهدف مواكبة التغيرات التقنية والمعلوماتية فقد سعت هي الأخرى إلى تبني نظام تقديم الخدمات إلكترونيا.

فقد أكدت العديد من النصوص القانونية على ضرورة تبين مفهوم الإدارة الإلكترونية واستعمال التكنولوجيا الحديثة، على غرار المادة (21) الفقرة الثانية من المرسوم رقم 131/88 على أن: "ويجب عليها، زيادة على ذلك أن تطور أي إجراء ضروري لتتلاءم دوما مع التقنيات الحديثة في التنظيم والتسيير"[3].

كما حثت المادة (08) من الميثاق الإفريقي الإداري على ضرورة استخدام التكنولوجيا الحديثة لدعم وتحسين جودة الخدمة التي تقدمها.

1- عزوز سعيدة، مقبل نسيمة، عصرنة المرافق العمومية في الجزائر – الإدارة الإلكترونية في البلدية نموذجا- المجلة الجزائرية للمالية العامة، مج 08عدد 01، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، ديسمبر 2018، ص 149.

2- بلعربي عبد القادر وآخرون، تحديات التحول إلى الفكرة الإلكترونية في الجزائر، الملتقى العلمي الدولي الخامس، الاقتصاد الافتراضي وانعكاساته على الاقتصاديات الدولية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي خميس مليانة،13-14 مارس 2012، ص06.

3- المادة 21 الفقرة الثانية من المرسوم رقم 131/88،السابق الذكر.

وفي هذا السياق فقد تمت رقمنة العديد من الخدمات العامة بهدف تبسيط الإجراءات والقضاء على البيروقراطية، وكذا تقريب الإدارة من المواطن، فتمت رقمنة مصالح الحالة المدنية وتم اعتماد جواز السفر وبطاقة التعريف الإلكترونيين، وفي مجال الضمان الاجتماعي تم اعتماد بطاقة الشفاء الإلكترونية، وتم إنشاء السجل الوطني لترقيم المركبات والذي مكن المواطن من إمكانية الحصول على بطاقة الترقيم دون أن يضطر إلى التنقل إلى ولاية التسجيل[1].

وسنستعرض أهم الإجراءات التي تم اتخاذها بهدف تبني نظام الإدارة الإلكترونية و رقمنة الخدمات:

الفرع الأول: مشروع الجزائر الإلكترونية

أطلقت وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال في الفترة ما بين 2008-2013م مشروع الجزائر الإلكترونية، وذلك بعد التشاور مع الهيئات والدوائر الوزارية، وكذا المتعاملين الناشطين في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال، بالإضافة إلى الجامعات ومراكز البحث[2].

أولا: محاور مشروع الجزائر الالكترونية

وتضمن هذا المشروع ثلاثة عشر (13) محورا رئيسيا:[3]

المحور الأول: مشروع استخدام تكنولوجيات المعلومات والاتصال في الإدارة العمومية.

يؤدي استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإدارة والمرافق العمومية، إلى إحداث تحولا جوهرية في أساليب عملها وتنظيمها، وذلك لتقديم خدمات بشكل أفضل من خلال شبكة الانترنت.

1- كسال عبد الوهاب، الأنسنة في تقديم الخدمة على مستوى المرافق العمومية، المجلة الجزائرية للعلوم القانونية والسياسية، مج 57 عدد05 ، جامعة الجزائر 01 بن يوسف بن خدة،2020ص 259.

2- عزوز سعيدة، مقبل نسيمة، المرجع السابق، ص 149.

3-République algérienne Démocratique et populaire. e.commission. e -algerie2013 decembre2013.pp 7-12 http://www.mptic.dz/ar/mc/pdf/E-algerie.pdf

فاستعمال هذه التكنولوجيا يؤدي إلى إنشاء فضاء اتصال مستقل عن الموقع المادي مما يسهل من عملية الحصول على المعلومات وتحسين اتخاذ القرار

المحور الثاني: تسريع استعمال تكنولوجيات المعلومات والاتصال في الشركات.

أصبح استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال الوسيلة الوحيدة لضمان أداء وتنافسية المؤسسات، كما أنها تؤدي إلى تمكين هذه الأخيرة من الحصول على موارد جديدة وتحسن علاقاتها مع زبائنها.

وتتمثل الأهداف الفرعية لهذا المحور في :

- تعزيز ودعم تملك المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لتكنولوجيا الإعلام والاتصال.
- تطوير تطبيقات تؤدي إلى تحسين أداء المؤسسات.
- تطوير عرض وتقديم الخدمات الالكترونية من طرف المؤسسات.

المحور الثالث: تطوير الآليات والإجراءات التحفيزية الكفيلة بتمكين المواطنين من الاستفادة من تجهيزات وشبكات تكنولوجيات المعلومات والاتصال.

بهدف هذا المحور إلى تعميم وصول المواطنين إلى الانترنت وتمكينهم من التحكم قي مهارات استخدام هذه الوسائل التكنولوجية من خلال القيام ببرامج تدريبية، ويندرج تخت هذا الهدف الرئيسي عدة أهداف فرعية:

- إعادة بعث برنامج "أسرتك" من خلال توفير جوانب شخصية وخطوط انترنت ذات تدفق عالي.
- الزيادة في الفضاءات العمومية ومقاهي الانترنت والحظائر المعلوماتية.
- توسيع الخدمة الشاملة لتشمل الوصول إلى الانترنت.

المحور الرابع: تطوير الاقتصاد الرقمي

يتمحور الاقتصاد الرقم ي حول ثلاث مكونات وهي البرمجة والخدمات والتجهيز ويتمثل الهدف الرئيس لهذا المحور في تهيئة الظروف المناسبة للتطوير المكثف

للصناعة في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال، وتندرج تحت هذا الهدف الأهداف الفرعية التالية:

– مواصلة الحوار الرقمي بين الحكومة والشركات في إطار مشروع الجزائر الالكترونية.

– تهيئة جميع الظروف لتثمين الكفاءات العلمية والتقنية الوطنية في مجال إدماج الاقتصاد الرقمي.

– وضع إجراءات تحفيزية لصناعة المحتوى الرقمي.

– توجيه النشاط الاقتصادي في ميدان تكنولوجيا الإعلام والاتصال نحو التصدير.

المحور الخامس: تعزيز البنية التحتية للاتصالات ذات التدفق العالي والعالي جدا.

يتمثل الهدف الرئيس لهذا المحور في إنشاء بنية تحتية للاتصالات ذات التدفق العالي والعالي جدا، وذلك عبر جميع التراب الوطني وفقا لمعايير الجودة والأمن.

وتندرج تحت هذا الهدف الأهداف الفرعية الآتية، ترقية البنية التحتية الوطنية للاتصالات، وتامين الشبكات ،و جودة خدمة الشبكة، وإدارة فعالة لاسم المجال"DZ".

المحور السادس: تنمية الكفاءات البشرية.

يجب أن يتزامن تعزيز البنية التحتية وكذا تعميم النفاذ والولوج إلى تكنولوجيات الإعلام والاتصال مع تدابير جوهرية في مجال تكوين وتنمية الكفاءات البشرية.

المحور السابع: تدعيم البحث والتطوير والابتكار.

يتمثل هدف هذا المحور في تطوير الخدمات والخدمات ذات القيمة المضافة في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال، وذلك من خلال تكثيف أنشطة البحث والابتكار.

وتتمثل الأهداف الفرعية لهذا المحور في تثمين نتائج البحث وحشد الكفاءات وكذا تنظيم عملية نقل التكنولوجيا.

المحور الثامن: ضبط الإطار القانوني.

الترسانة القانونية الجزائرية لا تغطي جميع الجوانب المتعلقة بتكنولوجيا الإعلام والاتصال، و بالتالي فمن الضروري ترقية الإطار القانوني بما يتماشى مع الممارسات الدولية ومتطلبات مجتمع المعلومات، فهذا المحور يهدف إلى خلق بيئة من لثقة مناسبة لتطبيق أسلوب الحكومة الالكترونية، وذلك بواسطة تحديد إطار تشريعي وتنظيمي ملائم

المحور التاسع: الإعلام والاتصال.

بهدف هذا المحور إلى زيادة الوعي بأهمية دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال، في تحسين جودة حياة المواطنين والتنمية الاجتماعية والاقتصادية للبلاد.

كما يشما هذا المحور هدفين فرعيين وهما، إعداد وتنفيذ مخطط للاتصال حول مجتمع المعلومات في الجزائر، وإنشاء نسيج جمعوي مكمل لمجهودات الحكومة.

المحور العاشر: التعاون الدولي.

الهدف الرئيس للتعاون الدولي هو امتلاك التكنولوجيا والمعرفة، إضافة إلى تحسين صورة الدولة، ويندرج تحته هدفين فرعيين وهما المساهمة الفعالة في الحوار والمبادرات الدولية و إقامة شراكة إستراتيجية بهدف امتلاك التكنولوجيا والمعرفة

المحور الحادي عشر: التقييم والمشاركة.

يهدف هذا المحور إلى وضع مؤشرات المتابعة والتقييم التي تسمح بقياس تأثير تكنولوجيا الإعلام والاتصال على التنمية الاقتصادية والاجتماعية للبلاد، وكذا التقييم الدوري لمدى تنفيذ مشروع الجزائر الالكترونية ،ويندرج تحته هدفين خاصين وهما إنشاء إطار مفاهيمي لنظام مؤشرات الجودة ،وكذا إنشاء قائمة بالمؤشرات ذات الصلة.

المحور الثاني عشر: الإجراءات التنظيمية.

يهدف هذا المحور إلى وضع نظام مؤسساتي متناسق ومنسجم يتمحور حول ثلاث مستويات هي، التوجيه والتنسيق والتنفيذ، فهذا النظام يؤمن التنفيذ الفعال لمشروع الجزائر

الالكترونية وذلك من خلال إدارة فعالة ومتابعة دائمة إضافة الى التنسيق بين جميع القطاعات المعنية.

المحور الثالث عشر: الموارد المالية.

يحتاج مشروع الجزائر الالكترونية لموارد مالية مهمة والتي لا يمكن تأمينها من مصدر واحد، وإنما يتطلب الأمر استغلال جميع المصادر المالية المتوفرة، فميزانية هذا المشروع تم إعدادها وفقا للمراحل المتوقعة للتنفيذ ويتم عرضها سنويا الى غاية استكماله.

ثانيا: تقييم مشروع الجزائر الالكترونية

تعرض هذا المشروع للعديد من الانتقادات، حيث انه يفتقد للنظرة الشاملة التي توفر جميع المتطلبات التقنية والتنظيمية والقانونية الضرورية لتجسيده، فقد رأى البعض بأنه شبيه بمخططات التنمية التي كانت تتم من طرف وزارة التخطيط أيام التوجه الاشتراكي للبلاد.[1]كما أن اغلب الإجراءات التي تم انتهاجها في إطار هذا المشروع كانت نتيجة استجابة لضغوطات المنظمة الدولية (المنظمة الدولية للطيران) ولم تكن ناجمة عن تصور ورؤية مستقبلية.[2]

عدم تلبية المشروع لجميع أبعاد ومتطلبات الإدارة الالكترونية والمتمثلة في العناصر التالية:[3]

- عدم انسجام مضمون المشروع مع المتطلبات النظرية للإدارة الالكترونية فم تحظى المتطلبات المتعلقة بالبنية التحتية الى على أربعة وثلاثون (34) عملية تنفيذية رغم

---

[1]– محمد بن عراب، تجربة الإدارة الالكترونية في الجزائر بين مقتضيات الشفافية وتجويد الخدمة وإشكالية التخلص من منطق التسيير التقليدي، مجلة العلوم الاجتماعية، عدد19 ، جامعة لمين دباغين سطيف2، ديسمبر2014 ، ص75.

2-نفس المرجع و الصفحة السابقين.

3– رانيا هدار، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر، دكتوراه (ل م د) في العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة باتنة 01، 2018، ص140.

أنها تعتبر العمود الأساسي لتفعيل وتجسيد الخدمات الالكترونية في المرافق العامة ، هذه الأخيرة تم تخصيص لها (868) عملية.

- إغفال المتطلبات الأمنية والمتمثل في عدم وجود سياسة أمنية في هذا المجال، وكذا برامج أمنية تحمي جميع التطبيقات الالكترونية، وكذا انعدام إطار قانوني يؤطر هذا المجال.
- عدم توفير بيئة تمكن المواطن من الحصول على المعلومات وضمان الشفافية، وذلك من خلال تمكينه من اكتساب المهارة التقنية التي تمكنه من المشاركة الفعالة في صنع القرارات.
- يتطلب تجسيد الإدارة الالكترونية إجراء تعديلات جوهرية وعميقة على الأساليب التنظيمية والإدارية، وكذا على الهياكل التنظيمية للمرافق العمومية، وهذا مالم يتم تجسيده بالموازاة مع مشروع الجزائر الالكترونية.
- عدم التحديد الدقيق لدور جميع الفاعلين في تنفيذ مشروع الجزائر الالكترونية، حيت تم احتكاره من طرف الدولة والهيئات المركزية التابعة لها.

وقد أبدى المجلس الوطني الاقتصادي والاجتماعي رأيه حول نفس المشروع وقدم الملاحظات والنقائص التالية:[1]

- غياب علاقات متبادلة وترابط وطيد بين المحاور الكبرى لمشروع الجزائر الالكترونية والأهداف المتوخاة منها.
- غياب نظرة إستراتيجية شاملة وجامعة تشمل جميع الأجزاء والجوانب من الاقتصاد الوطني.

1-المجلس الوطني الاقتصادي والاجتماعي، رأي حول مشروع ملف- ا- الجزائر 2013،ج ر عدد 54 الصادرة في 16 سبتمبر 2009.

- غياب آلية للتقييم وتحديد المسؤوليات، وذلك بهدف الوقوف على النقائص والعقبات وبالتالي القيام بمجابهتها.

-عدم وضع مرحلة تحضيرية للمشروع يتم فيها التمهيد لتنفيذه وتوفير جميع الوسائل والإمكانيات.

- غياب التنسيق فيما يتعلق بالموارد المالية اللازمة لتمويل المشروع.

الفرع الثاني: البوابة الإلكترونية للصفقات العمومية

يعتبر إنشاء البوابة الإلكترونية للصفقات العمومية مظهرا من مظاهر إصلاح وتجويد الخدمة العمومية، وذلك في إطار الإدارة الإلكترونية، فهذه الأخيرة تؤدي إلى تكريس الشفافية والنزاهة في مجال الصفقات العمومية وتقريب الإدارة من المواطن[1].

ولتجسيد مشروع الجزائر الإلكترونية وبهدف نزع الصفة المادية عن العقود الإدارية قام المشرع بإنشاء البوابة الإلكترونية للصفقات العمومية[2]، وذلك بموجب المرسوم الرئاسي رقم 10-236 ثم تبعه القرار رقم 10-236 المحدد لمحتوى هذه البوابة، وأخيرا المرسوم الرئاسي رقم 15-247.

أولا: تعريف البوابة الإلكترونية.

لم يقم المشرع الجزائري بتعريف البوابة الإلكترونية في النصوص القانونية المنظمة لها والتي سبق الإشارة إليها، وعليه سنتناول بعض التعريفات الفقهية التي تناولت مفهوم البوابة الإلكترونية:

- البوابة الإلكترونية هي عبارة عن "مدخل موحد لمجموعة كثيرة من الخدمات الإلكترونية، أوالتطبيقات التي تشترك في نطاق قطاعي محدد يساعد المواطن على إيجاد جميع الخدمات

1- عمر قاضي، بوعلاقة نورة، نزع الصفة المادية للصفقات العمومية على ضوء تفعيل البوابة الالكترونية للصفقات العمومية- دراسة مقارنة مع دول المغرب العربي- مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، مجلد08 عدد01 ،جامعة الجلفة، سنة 2012، ص 213.

2- المرجع نفسه، ص ص 204-205.

والمعلومات المتعلقة بالقطاع، فمن أهم خصائصها أنها تعتبر مدخلا موحدا يسهل الوصول إلى المعلومات وإضفاء صفة الديناميكية على العالم الخارجي"[1].

فالبوابة الإلكترونية للصفقات العمومية تهدف إلى نشر وتبادل الوثائق والمعلومات المتعلقة بالصفقات العمومية، وكذا إبرام الصفقات العمومية إلكترونيا[2].

ثانيا: الوثائق والمعلومات التي تتضمنها البوابة.

تحتوي البوابة والمعلومات والوثائق الآتية:[3]

- جمع النصوص التشريعية والتنظيمات المتعلقة بالصفقات العمومية.
- الاستشارات القانونية المتعلقة بالصفقات العمومية.
- قائمة المتعاملين الاقتصاديين.
- البرامج التقديرية لمشاريع المصالح المتعاقدة والصفقات المبرمة والمؤسسات المستفيدة منها في السنة السابقة.
- تقارير المصالح المتعاقدة حول تنفيذ الصفقات العمومية.
- قائمة المؤسسات التي سحبت منها شهادة الكفاءة والتصنيف.
- الأرقام الاستدلالية للأسعار.
- جمع الوثائق والمعلومات التي لها علاقة بموضوع البوابة.

ثالثا: وظائف البوابة الإلكترونية.

1- عباس بدران، الحكومة الإلكترونية من الإستراتيجية إلى التطبيق، الطبعة الثانية، الهيئة العامة للمعلومات، بدون بلد، ص 187.

نقلا عن: هشام مسعودي، قراءة في القوانين المنظمة لمضامين عمل البوابة الإلكترونية للصفقات العمومية الجزائري، مجلة الدراسات القانونية المقارنة، مجلد 07، عدد 02، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف، سنة 2021، ص 279.

2- المادة 02 من القرار المؤرخ في 13 محرم 1435هـ الموافق 17 نوفمبر 2013م، يحدد محتوى البوابة الرقمية الإلكترونية للصفقات العمومية وكيفيات تسييرها وكيفية تبادل المعلومات بالطريقة الإلكترونية، جر 21، مؤرخة في 09 أبريل 2014م.

3- المادة 03 من القرار المؤرخ في 17 نوفمبر 2013 السابق الذكر.

نمكن البوابة من الحصول على المعلومات من قاعدة بياناتها تتعلق حول المصالح المتعاقدة والمتعاملين الاقتصاديين وملفاتهم الإدارية، وحول الصفقات العمومية والإحصاء الاقتصادي للطلبات العمومية، كما تمكن البوابة من تبادل الوثائق والمعلومات بين الأطراف المتعاقدة[1].

ويمكن إيجاز وظائف البوابة في النقاط التالية[2]:

- تسجيل جميع المصالح المتعاقدة وجميع المتعاملين الاقتصاديين.
- الإخطار بالمستجدات في مجال الصفقات العمومية.
- تسجيل الوثائق المتعلقة بالصفقات العمومية.
- التعهد الإلكتروني.
- تبادل المعلومات بين أطراف التعاقد.
- ترميز وتشفير الوثائق وكذا ترقيمها والإمضاء الإلكتروني عليها.
- صحيفة الأحداث.

رابعا: النظام المعلوماتي للبوابة الإلكترونية.

يتكون النظام ألمعلوماتي للبوابة الإلكترونية من قاعدة البيانات والنظام المسير للبوابة، والنظام الأمني للبوابة.

1- قاعدة البيانات: تمكن من الحصول على معلومات الصفقات العمومية والإحصاء الاقتصادي للطلبات العمومية، كما تسمح بتبادل الوثائق والمعلومات بين الأطراف المتعاقدة[3].

2- نظام سير البوابة الإلكترونية: وفقا للمادة (06) من القرار السابق الذكر فإنه بالإضافة إلى تسيير البنية التحتية المعلوماتية للبوابة، فإنه يشمل كذلك تسيير الأنشطة والشبكات

1- المادة 05 من القرار السابق الذكر.

2- المادة 04 من القرار السابق الذكر.

3- المادة 06 من القرار المؤرخ في 17 نوفمبر 2013السالف الذكر.

وقاعدة البيانات، وكذا تسيير الدخول إلى البوابة واستمرار يته، وصيانتها ضد التهديدات الإلكترونية، وتسيير التطورات التقنية.

3- النظام الأمني ألمعلوماتي للبوابة الإلكترونية: نظام المعلوماتية للصفقات العمومية يجب أن يصمم وفقا للمبادئ التالية:[1]

أ- سلامة الوثائق المتبادلة إلكترونيا، وذلك من خلال تبادل الوثائق بالطريقة الإلكترونية الآمنة، والتعرف والتأكد من هوية المتعاملين الاقتصاديين والمحافظة على سلامة الوثائق المرقمة إلكترونيا.

ب- سرية الوثائق المتبادلة إلكترونيا، وذلك من خلال ترميز الوثائق.

ج- تتبع الأحداث، وذلك بإنشاء صحيفة تمكن من معرفة تاريخ وتوقيت الوثائق المتبادلة إلكترونيا، وذلك بمنح وصل استلام يبين تاريخ وتوقيت استلام العروض الإلكترونية.

د- توافقية الأنظمة، وذلك بواسطة اعتماد معايير ومقاييس تمكن مجموعة من الأنظمة المعلوماتية من التواصل وتبادل المعطيات والمعلومات.

هـ- تأمين أرشفة الوثائق الرقمية بالطرق الإلكترونية.

وعلى الرغم من أهمية التعامل الإلكتروني في مجال الصفقات العمومية، فهو يؤدي إلى تعزيز الشفافية والقضاء على المحسوبية والرشوة، كما يؤدي إلى سرعة الإجراءات والتدقيق فيها، وتؤدي كذلك إلى القضاء على جميع مظاهر الفساد وتعزيز عملية الرقابة وحماية المال العام، وتعمل على تكريس وتعزيز مبدأ المنافسة المشروعة، من خلال تسهيل إشهار وإعلان الصفقات العمومية[2].

1- المادة 07 من القرار السابق الذكر.

2- ودان بوعبد الله، بركان محمد البشير، البوابة الإلكترونية للصفقات العمومية نحو تحسين أفضل للخدمة العمومية في إطار الإدارة الإلكترونية، مجلة المالية والأسواق، عدد3، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم 2015،ص 112.

غير أنه لم يتم تفعيل البوابة الإلكترونية في الواقع، حيث إن الموقع المخصص لذلك ما يزال في طور الإنجاز[1].

ومما سبق يمكن أن نستخلص، أن المشرع الجزائري حاول نزع الصفة المادية على الصفقات العمومية، غير أنه قام بتنظيم هذا الأمر في بعض المواد في مراسيم رئاسية متعلقة بالصفقات العمومية، وكذا بواسطة القرار الوزاري المحدد للبوابة الإلكترونية، وذلك خلافا لبعض الدول التي قامت بتنظيم نفس الأمر بواسطة قوانين[2].

كما أن المشرع لم يلزم المتعاقدين في مجال الصفقات العمومية بضرورة المرور على إجراءات التعاقد الإلكتروني، حيث إنه في المادة (204) من المرسوم رقم (247/15) الفقرة الثانية، أشار إلى أن كل عملية تعاقد على حامل ورقية ورقي يمكن أن تكون محل تكييف مع إجراءات التعاقد الإلكتروني[3].

حيث إنه كان من الأفضل والأجدر أن يلزم المشرع المتعاقدين وضرورة اللجوء إلى التعاقد الإلكتروني.

الفرع الثالث: رقمنة مصالح الحالة المدنية

تمت رقمنة الخدمات المقدمة من مصالح الحالة المدنية وتمثلت هذه العملية في الأتي:

أولا: السجل الوطني للحالة المدنية

تم إنشاؤه بموجب المادة الخامسة والعشرون(25) مكرر من القانون رقم (14-08)[4] المتعلق بالحالة المدنية، والتي نصت على أنه يتم إنشاء سجل وطني للحالة المدنية لدى وزارة الداخلية والجماعات المحلية، ويكون مرتبط بجميع البلديات وملحقاتها الإدارية، وكذا

1- عمر قاضي، بوعلاقة نورة، المرجع السابق، ص 220.

2- المرجع نفسه، ص 219.

3- هشام مسعودي، المرجع السابق، ص 281.

4- قانون رقم 14-08 المؤرخ في 13 شوال 1435هـ الموافق 09 غشت 2014م، يعدل ويتمم الأمر رقم 70-20 المؤرخ في 13 ذي الحجة 1348هـ الموافق 19 فبراير 1970 والمتعلق بالحالة المدنية، ج ر، العدد 49، الصادرة في 20 غشت 2014.

بجميع البعثات الدبلوماسية، كما يكون مرتبط بجميع المؤسسات العمومية المعنية كوزارة العدل وغيرها.

ويتضمن هذا السجل الآلي المحفوظ مركزيا وبشكل رقمي جميع عقود الميلاد وعقود الزواج وعقود الوفاة بما تشمله من تعديلات و إغفالات وتصحيحات، وتسلم نسخة طبق الأصل منه لجميع ضباط الحالة المدنية المعنيون بالأمر.[1]

وهذا ما يؤدي إلى تقريب الإدارة من المواطن، وتبسيط الإجراءات، فيصبح بإمكان أي مواطن أن يستخرج أي عقد من العقود السابقة الذكر من أي مكان أو بلدية، دون أن يضطر إلى الانتقال إلى بلدية مقر تسجيل العقد.

ثانيا: جواز السفر وبطاقة التعريف البيومتريين:

جواز السفر البيومتري تم فرضه إجباريا من طرف المنظمة الدولية للطيران، والذي حدد آخر أجل لاعتماده في شهر نوفمبر 2015م، وعليه فالجزائر استجابت لذلك فقد شرعت في إنجاز أول جواز سفر بيومتري في 05 جانفي 2012.[2]

كما أن القانون رقم (14-03)[3]المتعلق بسندات ووثائق السفر أكد على أن جواز السفر الذي يخول للمواطن السفر إلى خارج الوطن يجب أن يكون إلكتروني أو قابل للقراءة الآلية.

وحددت المواصفات التقنية لجواز السفر البيومتري بموجب القرار المؤرخ في أول صفر 1433هـ الموافق 26 ديسمبر 2011.[4]

1- المواد(25 مكرر.25 مكرر1. 25 مكرر2) من القانون14-08، السابق الذكر.

[2]-عزوز سعيدة، مقبل نسيمة، المرجع السابق، ص155

3 – قانون رقم 14-03، مؤرخ في 24 فبراير2014 يتعلق بسندات ووثائق السفر،ج ر عدد16 الصادرة في 23 مارس 2014.

4 –قرار مؤرخ في 01 صفر 1433 / 26 ديسمبر2011، يحدد المواصفات التقنية لجواز السفر الوطني البيومتري الالكتروني، ج ر عدد01 الصادرة بتاريخ 14 يناير 2012.

فجواز السفر هو وثيقة تتكون من شريحة من دون صلة تحتوي على الشهادات الإلكترونية للدولة الجزائرية وعلى معلومات الحالة المدنية لصاحب الطلب ومعلوماته البيومترية الرقمية من ضمنها صورته الشمسية وتوقيعه وبصماته[1].

فوفقا للمادة (03) من نفس القرار، فجواز السفر البيومتري هو عبارة عن وثيقة مغلقة مستطيلة الشكل طولها 125 مليمتر وعرضها 88 مليمتر، وحافتاها العليا والسفلى اليسريان مستديرتان وشعاع انحنائهما ثلاثة مليمترات.

وتتكون هذه الوثيقة من (14) ورقة مزدوجة مرقمة ابتداء من الصفحة الثالثة (3) إلى الصفحة (26)[2].

وقد حدد بداية تداول هذه الوثيقة ابتداء من تاريخ 05 يناير سنة 2012م وذلك بموجب القرار المؤرخ في 26 ديسمبر 2011[3] الذي يحدد بداية تاريخ تداول جواز السفر البيومتري.

أما بطاقة التعريف الوطنية فتعتبر وثيقة هوية فردية تسلم لكل مواطن جزائري بغض النظر عن سنه[4]، وقد نصت المادة السادسة(06) من المرسوم(17-143)[5] بان هذه الوثيقة تكون من نوع بيومتري الكتروني، وتحتوي على شريحتين تتضمن الأولى معلومات إدارية ومعلومات تتعلق بحاملها، أما الشريحة الثانية فتتضمن تطبيقا يمكن من التحقق من حاملها وتكون مرفقة برقم سري يمكن المواطن من الولوج والاستفادة من جميع الخدمات

1- المادة 02 من القرار المؤرخ في 26 ديسمبر السابق الذكر.

2- المادة 06 من القرار المؤرخ في 26 ديسمبر السابق الذكر.

3- قرار مؤرخ في 26 ديسمبر 2011، يحدد تاريخ بداية تداول جواز السفر الوطني البيومتري الالكتروني، ج ر عدد01 الصادرة بتاريخ 14 يناير 2012.

4- المادة 01 من المرسوم17-143مؤرخ في18 ابريل 2017، يحدد إعداد بطاقة التعريف الوطنية وتسليمها وتحديدها ج ر عدد25 الصادرة بتاريخ19 ابريل 2017.

5- المادة 6 من المرسوم السابق الذكر.

الالكترونية [1] . وقد حددت مدة صلاحية بعشر سنوات للبالغين وخمس سنوات(5)للأطفال القصر الدين تقل أعمارهم عن تسعة عشرة سنة(19)[2].

ثالثا: الشباك الالكتروني للوثائق البيومترية

يهدف هذا الشباك الى التأكد من صحة المعلومات التي يقدمها طالب الوثيقة البيومترية وذلك من خلال مقارنة معطيات الوثائق البيومترية التي تم انجازها من قبل، مع معطيات السجل الرقمي الآلي للحالة المدنية وذلك بصف آلية.[3]

ويمكن حصر الأهداف المتوخاة من إنشاء الشباك الالكتروني في، تحسين العلاقة بين الإدارة والمواطن، والولوج التدريجي لنظام الإدارة الالكترونية، والسرعة في معالجة الملفات ومراقبة البيانات وإعفاء المواطن من تقديم الوثائق المتوفرة في قاعدة البيانات وكذا من البيانات مرة ثانية، و يساهم الشباك البيومتري في تقليص الأخطاء.[4]

أما عن مراحل الحصول على الوثائق البيومترية فبعد إيداع المواطن لملف الحصول على الوثائق البيومترية على المستوى المحلي، يقوم العون المكلف بالشباك الالكتروني من التأكد من استيفاء الملف لجميع الوثائق، كما يقوم بالتأكد من مطابقة الصور للمعايير والمواصفات المعمول بها ،تم يقوم بعد ذلك بالبحث عن معطيات المعني في السجل الوطني الآلي للحالة المدنية ويحجز البيانات الخاصة به (رقم التعريف الوطني الوحيد أو رقم الوثيقة البيومترية)تم يقوم نفس العون بتسجيل الطلب و إرفاقه أليا برقم تسلسلي وتقديم وصل إيداع للمعنيإذا لم يتم اخذ بياناته البيومترية.[5]

2- المادة 5 من المرسوم السابق الذكر.

3-وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية، منشور وزاري رقم 02/18 مؤرخ في 21 مارس 2018 يتضمن تاطير مسار الشباك الالكتروني الخاص بالوثائق البيومترية وطرق استغلاله، ص2

4-منشور وزاري رقم 02/18 السابق الذكر،ص3

5- منشور وزاري رقم 02/18 السابق الذكر، ص ص 4-5.

تم كمرحلة ثانية ينم تحويل الملف إلى العون المكلف بأخذ البيانات البيومترية، والذي يقوم بالبحث عن الملف من خلال رقمه التسلسلي تم يقوم بالمصادقة على الصورة المأخوذة بواسطة الماسح الضوئي ومقارنتها مع مقدم الطلب، ويقوم بعد ذلك بأخذ بصمات المعني والإمضاء الرقمي له ويقوم بإعادة اخذ صورة مطابقة للمعايير التقنية، وفي الأخير يقوم بتشفير البيانات وتقديم وصل إيداع لمقدم الطلب.[1]

وكمرحلة لاحقة يتم معالجة الملف من طرف رئيس المصلحة والذي يقوم بمعاينة المعلومات المحجوزة وتصحيحها في حالة وجود خطا، وفي حالة الملفات المرفوضة يقوم بإعلام المعنيين بها بأمر الرفض المؤقت، ثم يقوم بتحويل الملف إلى السلطة المخولة لذلك (الوالي أو رئيس الدائرة) وذلك لإبداء الرأي النهائي.[2]

أما الملفات المقبولة والتي تم تسجيلها الكترونيا عبر الشبكة الخاصة بوزارة الداخلية فيتم تحويلها من طرف مديرية المستندات والوثائق المؤمنة والتي تقوم بدورها بالتأكد من هوية مقدم الطلب بصفة آلية ومراقبة جميع البيانات البيومترية ومدى ملاءمتها للمعايير المطلوبة وكذا معاينة وثيقة السوابق العدلية، وفي حالة الموافقة على الملف يتم تحويله إلى ورشة الإنتاج من اجل طباعة الوثيقة البيومترية، وبعد مراقبة جميع الوثائق التي تم إنتاجها يتم إرسالها في أظرفة خاصة إلى الجماعات المحلية المعنية وذلك من طرف مصلحة خاصة مكلفة بتسليم الوثائق البيومترية إلى العون المؤهل الخاص بكل ولاية.[3]

1- منشور وزاري رقم 02/18 السابق الذكر، ص5

2- المرجع نفسه،ص6

3- المرجع نفسه،ص7

الفرع الرابع: إصدار القانون المتعلق بالتوقيع والتصديق الالكترونيين

بهدف تفعيل وتسهيل المعاملات الالكترونية فقد اصدر المشرع الجزائري قانون رقم (15-04)[1]المؤرخ في أول فبراير 2015، المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الالكترونيين.

ويهدف هذا القانون إلى إضفاء الصبغة القانونية للتوقيع الالكتروني وجعله بمرتبة مماثلة للتوقيع المكتوب، وذلك وفقا لما أشارت إليه المادة الثامنة(08) منه والتي نصت "" يعتبر التوقيع الالكتروني الموصوف وحده مماثلا للتوقيع المكتوب، سواء كان الشخص طبيعي أو معنوي"[2]

وبالتالي لا يمكن تجريد التوقيع الالكتروني من فعاليته القانونية أو عدم الاعتداد به ورفضه أمام القضاء، سواء لشكله الالكتروني، آو لعدم اعتماده على شهادة تصديق الكتروني، أو لعدم إنشائه بواسطة آلية مؤمنة لإنشاء التوقيع الالكتروني.[3]

فالتوقيع الالكتروني يستعمل لإثبات هوية الموقع وقبوله مضمون الوثيقة الالكترونية[4]، ويتم التأكد من صحته بواسطة شهادة التوقيع الالكتروني الموصوفة والتي تعتبر وثيقة توضح العلاقة والصلة بين بيانات التحقق من التوقيع والشخص الموقع.[5]

وهذه الشهادة لابد أن يتم منحها من طرف شخص ثالث موثوق، وتؤدي خدمات التصديق الالكتروني، وان تمنح للموقع دون غيره، وان تحتوي على دلالات تبين انه تم منحها على أساس أنها شهادة تصديق الكتروني موصوفة، وأن تحدد هوية الطرف الثالث الموثوق أو مؤدي خدمات التصديق الالكتروني، وتبين اسم الموقع وهويته وتحتوي على

1- قانون رقم 15-04 المؤرخ في 01 فبراير 2015 يحدد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الالكترونيين، ج ر عدد06 مؤرخة في 10 فبراير 2015.

2-المادة (08) من القانون رقم 15-04 السابق الذكر.

3-المادة (09) من القانون رقم 15-04 السابق الذكر.

4-المادة 6 من القانون رقم 15-04 السابق الذكر.

5- المادة 2 من القانون رقم 15-04 السابق الذكر.

بيانات تمكن من التحقق من صحة التوقيع الالكتروني، و إشارات تدل على مدة صلاحية شهادة التصديق الالكتروني.[1]

وبهدف ترقية استعمال التوقيع والتصديق الالكترونيين وضمان موثوقيتهما تم إنشاء السلطة الوطنية للتصديق الالكتروني والتي تقوم بالمهام التالية :[2]

- إعداد سياسة التصديق الالكتروني.
- الموافقة على سياسات التصديق الالكتروني الصادرة عن السلطة الاقتصادية للتصديق الالكتروني والسلطة الحكومية للتصديق الالكتروني.
- اقتراح مشاريع نصوص تشريعية تتعلق بالتوقيع والتصديق الالكترونيين على الوزير الأول.
- القيام بمهام التدقيق على مستوى السلطتين الحكومية والاقتصادية للتصديق الالكتروني وذلك من خلال الهيئة الوطنية الحكومية المكلفة بالتدقيق.

[1]-المادة 15 من القانون رقم 15-04 السابق الذكر.

[2]- المادة 16 من القانون رقم 15-04 السابق الذكر.

الفصل الثاني: أخلقة الخدمة العمومية ومواثيق جودة الخدمة العمومية

"تحظى دراسة أخلاقيات الإدارة العمومية باهتمام كبير نظرا لأهميتها المتزايدة،كونها تمثل دعامة أساسية في تحسين الأداء الإداري من جهة، وآلية فعالة في ترقيه الخدمة العمومية من جهة أخرى، كما أصبحت مدخلا لتحقيق أدارة عمومية رشيدة بعيدة عن الممارسات السلبية ومظاهر الفساد[1]"

وعليه تناولنا في هذا الفصل مبحثين تطرقناالى أخلقة الخدمة العمومية(مبحث أول) و مواثيق الخدمة العمومية(مبحث ثان)

المبحث الأول: أخلقة الخدمة العمومية

عمليه الالتزام بالقيم الأخلاقية والمثل العليا تعد فلسفة رئيسية يجب أن تعطى لها الأولوية وقدم السبق مقارنة بجميع الفلسفات الأخرى والتي تهدف جميعا إلى تحسين أداء المرافق العامة.[2]

فجودة الخدمة الفنية والتي تقاس بمدى دقتها وإتقانها تعد التزاماً أخلاقياًلجميع العاملين ومقدمي الخدمات بالدرجة الاولى وذلك قبل أن تكون خضوعا والتزام بشروط العمل كدرجة ثانية.[3]

فكفاءات العامل و فاعليته لها ارتباط وثيق بالقيم الأخلاقية والمثل العليا التي يؤمن بها، فهذه الأخيرة هي التي تحفزه إلى تحسين مهاراته في مجال العمل بهدف تحسين أدائه[4].

1- عبد الهادي عباد ونصر الدين بن سادات، أخلقة الإدارة العمومية كآلية لمكافحة الفساد الإداري،المجلة الجزائرية للأمن والتنمية، مجلد 10، عدد03، مخبر البحث (الامن في منطقة المتوسط)، جامعة باتنة الجزائر،جويلية 2021، ص535.

2- احمد حسن زغب، القيم والأخلاقيات المعارة ودورها في تقليل الفساد في إدارة المنظمات، مجلة جامعة القدسالمفتوحة للأبحاث والدراسات الإدارية والاقتصادية، مجلد01، عدد03،حزيران 2015، ص65

3- خالد بن عبد الرحمن الجريسي، أخلاقيات الإدارة من المنظور الإسلامي والإداري، ط2 ، الرياض1433،ص86

4- احمد حسن زغب، المرجع السابق، ص65.

المطلب الأول: مفهوم أخلقة المرفق العام

تناولنا في هذا المطلب تعريف أخلقة الإدارة (فرع أول) ومشاكل أخلقة الإدارة (فرع ثاني)

الفرع الأول: تعريف أخلقة المرفق العام

تعرف أخلاقيات الإدارة بأنها" مجموعة من المعايير والمبادئ التي تهيمن على السلوك الإداري والمتعلقة بما هو صحيح أو خطا[1]"

وعرفها(فان فألوك)بأنها" الدراسة المنهجية للخيار الأخلاقي التي يتم من خلالها اختيار ما هو جيد"[2] وهو في هذا التعريف يحاول إعطاء بعداً علمياًلأخلاقيات الإدارة حتى يمكن استيعابها ضمن علم الإدارة.[3]

أما (بيتر دراكر) فيرى بأنها "هي العلم الذي يعالج الاختيارات العقلانية على أساستقييم بين الوسائل المؤدية إلى الأهداف[4]"، فقد أعطى من خلال هذا التعريف بعدا موضوعيا لأخلاقيات الإدارة والتي يطغى عليها الطابع المنهجي العلمي.[5]

الفرعالثاني:المشاكل الأساسية في أخلاقيات الإدارة

تتعدد المشكلات الأساسية في أخلاقيات الإدارة ونذكر منها:[6]

1- نجم عبود نجم، أخلاقيات الإدارة ومسؤولية الأعمال في شركات الأعمال، الوراق للنشر والتوزيع، عمان الأردن، ص ص17-18.

[2]-نجم عبود نجم، المرجع السابق، ص18.

[3]-نفس المرجع والصفحة السابقين.

[4]- بيتر دراكر، التكنولوجيا.الإدارة والمصنع، ترجمة صليب بطرس، الهيئة العامة للكتاب، القاهرة، 1976، ص207 ، نقلا عن بن شعيب نصر الدين وآخرون، البعد الأخلاقي للحد من ظاهرة الفساد في الإدارة العمومية، المجلة الجزائرية للمالية العامة، مج3 عدد1، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة تلمسان، ديسمبر 2013،ص116.

[5]- نجم عبود نجم، المرجع السابق، ص 18

6-المرجع نفسه، ص ص21-41

-أولا:اختلاطوتداخل المفاهيم

يتداخل ويختلط مفهوم أخلاقيات الإدارة مع بعض المصطلحاتالأخرى وخاصة مفهومأخلاقيات الأعمال وكذا قواعد وأخلاقيات المهنة.

فمصطلح أخلاقيات الأعمال يعتبر أكثر شيوعا واستعمالا من أخلاقيات الإدارة، غير أن هناك من يعترض على استعمال مفهوم أخلاقيات الأعمال باعتبار أنه لا يمكن الحديث عن أخلاقيات شركات الأعمال بل عن أخلاقيات وتصرفات المديرين والمسيرين.

أما بالنسبة لمصطلح أخلاقيات المهنة فهذه الأخيرة تعد جزء من أخلاقيات الإدارة والتي تعتبر أوسع وأعمق من حيث المفهوم، فأخلاقيات الإدارة تعد فلسفة إداريةترتبط بممارسة المسؤولين والمسيرين، بينما أخلاقيات المهنة ترتبط بالممارسة المهنية العملية لأصحاب المهن.

فأخلاقيات العمل هي "تطبيق المعايير الأخلاقية الفردية في مواقف الأعمال المختلفة.[1]

أما تعريف الأخلاق المهنية فهي" مجموعه القواعد التي تحكم سلوك الأشخاص الذين ينتمون إلى مهنه معينة وتحدد واجباتها والسلوك الذي يجب الالتزام به عند ممارسه أعمال معينة"[2]

- ثانيا:الصعوبات المرتبطة بالتفاوت بين أخلاقيات الإدارة وبين السلوك الإداري.

- ثالثا: الصعوبات المرتبطة بعلاقة أخلاقيات الإدارة والكفاءة الإدارية.

فإذا كانت الكفاءة الإدارية ترتبط بصفة مباشره بمفهوم الربح، فان أخلاقيات الإدارة تظهر في كثير من الأحيان بأنها عامل غير مربح ومكلف،وبالتالي فهي تعد عاملاً معرقلاً ومقيداً.

---

[1]- احمد حسن زغب، القيم و الأخلاقيات المعاصرة ودورها في تقليل الفساد في إدارة المنظمات المعاصرة، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات الإدارية والاقتصادية، المجلد01 ، العدد03،حزيران2015، ص66

2- إبراهيم عبد الله الناجي، السلوك الأخلاقي لرجل الأمن في التعامل مع الجمهور، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2006 ص ص3-4 نقلا عن عثمان سليمان غيلان العبودي أخلاقيات الوظيفة العامة، دراسة مقارنة في الإطار الفلسفي لأخلاقيات الوظيفة العامة وسلوكياتها، ط1، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت لبنان ، 2014 ، ص35.

رابعا:مشكلة الصراع الأخلاقي

هناك عدة أنواع للصراعات الأخلاقية حيث تتمثل[1]:

- الصراع بين كل ما هو أخلاقي وما هو غير أخلاقي.
- الصراع نتيجة اختلاف المعايير المادية والأخلاقية.
- الصراع نتيجة اختلاف القيم والمبادئ الشخصية
- الصراع نتيجة اختلاف الأفراد في القيمة الأخلاقية الأساسية، فالأشخاص الذين يعطون أولوية للقيم الدينية يختلفون على الأشخاص ذوي القيم الوضعية.
- الصراع نتيجة الاختلاف في وسائل تحقيق القيم الأخلاقية.
- الصراع نتيجة اختلاف الأهمية النسبية للقيم الأخلاقية.
- **خامسا: الصعوبات نتيجة طبيعة الخيارات الأخلاقية.**
- **سادسا: الصعوبات الناتجة لضعف الحس الأخلاقي للمسيرين.**
- **سابعا: الصعوبات المرتبطة باختلاف ألأخلاقيات نتيجة اختلاف الثقافات والبيئات.**

أما المشرع الجزائري فقد عرف أخلاقيات الخدمة العامة بأنها" الأخلاق التي يسترشد بها سلوك أعوان الخدمة العامة وتدابيرها"[2]

فالمشرع الجزائري كغيره قد دعا إلى الالتزام بالأخلاقيات في ممارسة العمل الإداري في العديد من النصوص القانونية.

فدستور(1996)[3] أشار إلى أن الوظائف في مؤسسات الدولة، لا يمكن أن تكون مصدرا لتكوين الثروة أو خدمة للمصالح الشخصية، كما أشار إلى أن عدم تحديث الإدارة يكفله القانون، و أشارت المادة الثامنة من نفس الدستور إلى أن هدف المؤسسات وحماية الاقتصاد الوطني من جميع أشكال التلاعب أو الاختلاس أو الاستحواذ آو المصادرة غير

---

[1]--نجم عبود نجم، المرجع السابق، ص ص 33-34

[2]- المادة 01 من المرسوم الرئاسيرقم 12-415 ، السابق الذكر.

[3]- دستور الجزائر 1996 السابق الذكر.

المشروعة، كما أنه لا يجوز للمؤسسات أن تقوم بالممارسات الإقطاعية والمحسوبية، وكذا بجميع السلوكيات المخالفة للخلق الإسلامي.[1]

كما أشارت المادة (22) من دستور(1996)[2] أن القانون يعاقب على التعسف في استعمال السلطة.

وفي نفس السياق اشارت المادة (205)[3]من دستور2020 السابق الذكرأن السلطة العليا للشفافية والوقاية من الفساد ومكافحته تتولى الإسهام في أخلقة الحياة العامة وتعزيز مبادئ الشفافية والحكم الراشد و الوقاية من الفساد.

كما أن ميثاق الخدمة العامة الإفريقي تضمن أخلاقيات و آداب المهنة حيث أشارت المادة العاشر(10)[4] منه على أنه يتحتم على الأعوان العموميين التحلي بالنزاهة والالتزام التام بالقيم الأخلاقية وآداب المهنة، كما أنه لا يجوز لهم طلب أو قبول هبه أو هدية أو امتياز في إطار ممارستهم لمهامهم، كما يمنع عليهم استغلال الوظائف لأغراض سياسية أو حزبية كما أنه يجب التحلي بالحيادية وعدم التمييز،أما المادة الحادية عشر (11)[5] من نفس الميثاق فقد نصت على ضرورة احترام سرية الوثائق والمعلومات والتي يطلع عليها العون العمومي في إطار ممارسته لمهامه.

أما القانون (06-03) المتعلق بالوظيفة العامة فقد نص على المبادئ الأخلاقية التالية [6]:

- احترام سلطة الدولة وفرض احترامها.
- التزام الأمانة وتجنب التمييز.
- تجنب كل فعل يتنافى مع طبيعة مهامه والالتزام بسلوك لائق ومحترم.

---

[1]- المواد (23.21.9) من الدستور الجزائري 1996 السابق الذكر.

[2]-المادة 22 من الدستور السابق الذكر.

[3]- المادة 205 من الدستور الجزائري 2020 السابق الذكر.

4- المادة 10 من المرسوم الرئاسيرقم 12-415 ، السابق الذكر.

5-المادة 11 من المرسوم الرئاسي رقم 12-415 ، السابق الذكر.

6- المواد (54.53.52.51.48.42.41.40) ، من القانون 06-03 السابق الذكر.

- الالتزام بالسر المهني.
- عدم استعمال وسائل الإدارة لأغراض شخصية.
- التعامل بأدب واحترام مع زملائه وكذا رؤسائه ومرؤوسيه.
- التعامل بلباقة و دون مماطلة مع مستعملي المرفق العام.
- عدم اشتراط آو استلام هبة أو هدية أو أية امتيازات مقابل أدائه لمهامه.

المطلب الثاني: دور الإدارة بالقيم في تحسين وتجويد خدمات المرفق العام

تتمثل الوظائف الإدارية التقليدية في المرافق العامة في التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة والتنسيق،إلا انه هناك توجه جديد للاهتمام بوظيفة جديدة تتمثل في الإدارة بالقيم.[1]

فالإدارة بالقيم الشخصية والتنظيمية لها دور مؤثر في تجويد وتحسين خدمات المرفق العام[2].

الفرع الأول:مفهوم الإدارة بالقيم

"إن مفهوم الإدارة بالقيم يقوم على سلوك إداري تنظيم أساسه القيم على مستوى كافه العمليات والممارسات الإدارية في المؤسسة...[3]".

وتتمثل مبادئ الإدارة بالقيم في ما يأتي[4]:

- الشفافية وإزالة الغموض.
- تحديد الأولويات والشراكة.

---

[1]- الشيخ الداوي، تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء، مجلة الباحث، عدد 07،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة قاصدي مرباح ورقلة، سنة 2009-2010،ص 222.

[2]- سناء بولقواس، الإدارة بالقيم كمدخل لدمج مفهوم الأداء في الخدمة العمومية وتجسيد الجودة، مجلة أبحاث قانونية وسياسية ، جامعة محمد الصديق بن يحي جيجل، ص 207.

[3]- إبراهيم بن محمد الحجي، الإدارة بالقيم، أكاديمية القيم،ص23.على الموقع
https://alwegaisi.com/alwegaisi/bitstream/handle/123456789/105/%d8%a7%d9%84%d8%a7%d8%af%d8%a7%d8%b1%d8%a9%20%d8%a8%d8%a7%d9%84%d9%82%d9%8a%d9%85.pdf?sequence=1&isAllowed=y

[4]- مشاعل بنت ذياب العتيبي، الإدارة بالقيم وتحقيق التوافق ألقيمي في المنظمات، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية (نحو أداء متميز في القطاع الحكومي) ، معهد الإدارة العامة الرياض المملكة العربية السعودية، 1-4 نوفمبر 2009، ص 28.

- الرئيس في المنظمة هو القيم.
- الاتصال الفعال.
- التوجيه عبر القيم.
- التوافق مع متطلبات التغيير، وتعديل النماذج السلوكية والمواقف.
- المنظمة ليست هي التي تعد الإدارة بالقيم واقعاًفعلياًبل الناس .

وتعتبر الإدارة الإسلامية من أهم النماذج التي تتميز باعتمادها على القيم والمثل العليا مقارنة بنظيراتها التي تعتمد على أسس ومفاهيم وضعية، وتتمثل أهم خصائص الإدارة بالقيم من منظور إسلامي في النقاط التالية:[1]

- الارتباط الوثيق بين الإدارة بالقيم والبيئة الإسلامية.
- اعتمادها على مفهوم الشورى.
- رقابة ذاتية تقوم على أساس العقيدة والمبدأ.
- إشباع الحاجات المادية للعامل.
- اعتمادها على التخطيط والمرونة والحوافز.
- إدارة وسطية تقوم على أساس العلاقات الإنسانية.
- إدارة شامله متصلة بالبيئة الاجتماعية.
- اعتبار العدالة قيمه أساسية.

الفرع الثاني: مفهوم القيم الشخصية والتنظيمية

اولا: القيم الشخصية :تعد من العناصر المكونة للثقافة الشخصية للأفراد والموجهة لسلوكهم، سواء داخل المرافق العامة أو خارجها.[2]

فالقيم الشخصية هي التي تقوم بتحديد سلوكيات الفرد وتعمل على توجيهي ومراقبته[3].

[1]– مشاعل بنت ذياب العتيبي، المرجع السابق، ص30.

[2]–إبراهيم بن محمد الحجي، المرجع السابق،ص10.

[3]–عثمان سلمان غيلان العبودي، أخلاقيات الوظيفة العامة، المرجع السابق، ص114.

ثانيا:القيم التنظيمية.

تعرف القيم التنظيمية بأنها" مجموعه القيم التي تعكس الخصائص الداخلية للمنظمة، وهي التي تعبر عن فلسفتها وتوفر الخطوط العريضة لتوجيه السلوك التنظيمي وصنع القرارات[1]".

ويرى بعض الباحتين على أن القيم التنظيمية هي التي" تعكس الخصائص التنظيمية للمنظمة فهي تعبر عن فلسفة المنظمة وتوفر الخطوط العريضة لتوجيه السلوك[2]".

وتعرف أيضا بأنها " القيم التي تعكس أو تمثل القيم في مكان العمل إذ تعمل هذه القيم على توجيه سلوك العاملين ضمن الظروف التنظيمية المختلفة[3]"

أنواع القيم التنظيمية: لقد قسم (فرانسيس رودكوك) القيم التنظيمية إلى اثنتي عشر قيمة، وتم تصنيفها في أربع مجموعات رئيسية[4]:

– قيم إدارة الإدارة: وهي عبارة عن القيمة التي تستعمل فيها المنظمة القوة والسلطة وتتمثل في: القوة، الصفوة، المكافأة.

–قيم إدارة المهمة: وهي القيمة التي لها علاقة في أداء العمل وتحقيق الأهداف المسطرة، وهي الفعالية والكفاية والاقتصاد.

–قيم إدارة العلاقات: وهي القيم التي تهدف إلى الحصول على أقصى إسهام من الموظفين ولا يتسنى ذلك إلا من خلال التزامهم بالقيم، وهي العدل، فرق العمل، القانون والنظام.

– قيم إدارة البيئة: وهي القيم التي من خلالها تقوم المنظمة بمعرفه البيئة المحيطة بها وكيفية التأثيرعليها، وتشمل هذه القيم الدفاع، التنافس واستغلال الفرص.

---

[1]– إبراهيم بن محمد الحجي،المرجع السابق، صص13– 14

[2]– مشاعل بنت ذياب العتيبي، المرجع نفسه، ص 11.

3– نفس المرجع والصفحة السابقين.

[4]–المرجعنفسه، ص12.

ونتيجة الاختلاف بين القيم الشخصية للموظف والقيم التنظيمية للمنظمة قد يحدث صراعا قيميا يؤدي في أحيانا كثيرة إلى صدامات، هذا ما يمكن معالجته عن طريق تفهم كل طرف لقيم ومبادئ الطرف الأخر، فالموظف يجب عليه أن يكون متفهما للقيم والمبادئ التنظيمية للمرفق العام وهذا الأخير وفي نفس الاتجاه يجب عليه أن يتفهم القيم الشخصية لموظفيه.

ومن أهم صور ومظاهر الصراع القيمي، هو الاختلاف في عملية تحديد الأولوية في تنفيذ الأهداف فقد يكون ما يراه الموظف ذا أولوية وفقا لقيامه الشخصية، قد يكون وفقا للقيم التنظيمية هدفا غير ذيأولوية والعكس صحيح [1].

وقد سعى بعض الباحثين إلى محاولة حل هذا الصراع القيمي من خلال الآتي:[2]

- نشر المعرفة الحقيقية حول القيم التنظيمية للمنظمة.
- اقتراح بدائل جديدة على الموظفين.
- إعادة ترتيب القيم من حيث الأولوية.
- تطوير شخصيه الإفراد.

المطلب الثالث:الفساد واليات مكافحته

سنتناول في هذا المطلب تعريف الفساد (فرع أول) وأسبابه (فرع ثاني)

الفرعالأول: تعريف الفساد

أولا:الفساد لغة.

يرى ابن منظور أن الفساد نقيض الصلاح، فيقال: فسد فسادا أو فسودا.[3]

ثانيا–الفساد اصطلاحا. كما سبقت الإشارة إليه فإنه قد تعددت الزوايا والجوانب التي ينظر إليها إلى ظاهرة الفساد، وتبعا لذلك فقد تعددت تعريفات ومفاهيم الفساد، وسنقتصر في

[1]– مشاعل بنت ذياب العتيبي، المرجع السابق، ص ص 15–16

[2]– المرجع نفسه، ص ص 18–19.

[3] - ابن منظور، لسان العرب، المجلد السابع (الأحرف ف–ق)، دار الحديث القاهرة ،2002 ص100

بحثنا هذا على التطرق إلى مفهوم الفساد من الناحية الإدارية و من الناحية القانونية.

1- تعريف الفساد من الناحية الإدارية

يعرف الدكتور عصام عبد الفتاح مطر الفساد الإداري بأنه " كل سلوك أو تصرف إيجابي أو سلبي من قبل موظف عام أو أي شخص مكلف بخدمه عامة، أو ما في حكمها يهدف إلى تحقيق مصالح شخصية مادية أو معنوية أو اجتماعية سواء لنفسه، أو لأشخاص آخرين على حساب المصلحة العامة أو استغلال أو استثمار سلطاته الفعلية أو المفترضة لهذه الغاية، ويشمل أيضا أفعال وتصرفات الطرف الأخر الذي يعرض، أو يقدم مثل هذه المنافع، وكل من يشترك أو يتوسط في ذلك[1]".

وتعرف منظمه الشفافية الدولية الفساد انه "كل عمل يتضمن استخدام المنصب العام لتحقيق مصلحة خاصة [2]"

ويعرف الفساد بأنه " النشاطات التي تتم داخل الجهاز الإداري الحكومي، والتي تؤدي فعلا إلى انحراف ذلك الجهاز عن هدفه الرسمي لصالح أهداف خاصة، سواء كان ذلك بصفة متجددة أم مستمرة، وسواء كان بأسلوب فردي أم بأسلوب جماعي منتظم."[3].

2- الفساد من الناحية القانونية

يعرف الفساد بأنه "سلوك منحرف يترتب عليه ارتكاب مخالفات ضد القوانين، والتعليمات النافذة داخل الجهاز الإداري الحكومي لتحقيق أهداف خاصة كالأطماع

[1]- عصام عبد الفتاح مطر، الفساد الإداري – أساليبه ومظاهره- دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر 2011، ص31. نقلا عن محمد سامر دعمس، استراتيجيات مواجهة الفساد المالي والإداري والمواجهة الجنائية والآثار المترتبة على الفساد المالي- دراسة مقارنة- ط1، مركز الدراسات العربية للنشر والتوزيع،الجيزة مصر2018،ص26

[2]- الائتلاف من اجل النزاهة والمساءلة(أمان)، النزاهة و الشفافية والمساءلة في مواجهة الفساد، ط4، رام الله القدس 2016 ص14.

[3]- مرتضى نوري محمد، الاستراتيجية العامة لمكافحة الفساد الإداري والمالي في العراق،المؤتمر العلمي حول النزاهة أساس الأمن والتنمية، هيئة النزاهة،العراق، ديسمبر2008،ص07نقلا عن حاحة عبد العالي، الآليات القانونية لمكافحة الفساد في الجزائر، دكتوراه في القانون العام، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد خيضر بسكرة،2013، ص20.

المالية، والمكاسب الاجتماعية، مما يتسبب في عدم تحقيق الجهاز الإداري أهدافه بتقديم خدمات الجمهور بكفاءة وفاعلية.[1]"

ويعرف الدكتور السيد علي شتى الفساد الإداري بقوله "إن الفساد الإداري في الحياة يكمن في استخدام السلطة العامة من أجل كسب أو ربح شخص أو من أجل تحقيق مكانة اجتماعية أو من أجل تحقيق منفعة للجماعة، أو طبقة ما بالطريقة التي يترتب عليها خرق القانون، أو مخالفة التشريع ومعايير السلوك الأخلاقي، وبذلك يتضمن الفساد انتهاك الواجب العام، أو انحراف عن المعايير الأخلاقية في التعامل، ومن ثم يعد هذا السلوك غير مشروع من ناحية، وغير قانوني من ناحية أخرى.[2]"

وعلى الرغم من أهمية المعيار القانوني في تعريف الفساد إلا أنه يعد قاصرا عن الإحاطة بجميع جوانب الفساد حيث إن بعض السلوكيات تكون مدانة من الناحية القانونية وتعتبر فساد غير أنها من الناحية الأخلاقية تكون غير ذلك، والعكس صحيح فإن بعض السلوكيات تكون فساد من الناحية الأخلاقية بالرغم من أن القانون لم يجرمها[3].

إضافة إلى أنه يمكن أن يكون النظام فاسدا، فينتج عن ذلك منظومة قانونيه فاسدة لا تدين ممارسات فاسدة،كما أن القوانين تعد نسبية فما يكون سلوكاًفاسداًفي بلد يمكن أن يكون سلوكا قانونيا في بلد أخر.

3 – التعريف التشريعي للفساد

عرفه المشرع الفرنسي في المادة(11/432) قانون العقوبات الفرنسي وميز بين نوعين من الفساد، الفساد السلبي والفساد الإيجابي فالأول يعتبر سعي الموظف الحكومي

---

[1]– ضياء حامد الدباغ، محمد عمر زيدان، دور نظم الرقابة الداخلية في الحد من الفساد الإداري، المؤتمر العربي الثالث في الإدارة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، بيروت لبنان2002.نقلا عن محمد سامر دعمس، المرجع السابق، ص24.

2– علي شتا ، الفساد الإداري ومجتمع المستقبل، المطبعة المصرية، القاهرة2003،ص44. نقلا عن محمد سامر دعمس، المرجع السابق، ص24.

[3]-محمد سامر دعمس، المرجع السابق، ص25.

بنشاط من أجل و منح العقد، أما الفساد السلبي قبول المسؤول لهدية أو مكافأة بعد منح العقد أو تقديم الخدمة[1].

أما المشرع الجزائري لم يقم بوضع تعريف للفساد، و إنما أشار إلى صوره ومظاهره، حيت أن المادة الثانية (02) من القانون (06-01)[2] أشارت إلى أنه يقصد بالفساد كل الجرائم المنصوص عليها في الباب الرابع من نفس القانون، وهذه الصور هي الرشوة والامتيازات غير المبررة في الصفقات العمومية و الاختلاس واستغلال النفوذ وإساءة استغلال الوظيفة.

وهو نفس ما قام به المشرع الأردني حيث أنه لم يضع تعريفا محدداً للفساد، بل اكتفى بذكر الجرائم التي تعد فساد وذلك في المادة الخامسة من قانون هيئة مكافحة الفساد رقم (62) لسنة 2006[3].

الفرع الثاني:أسباب ظاهره الفساد

- **أسباب سياسية:** يؤدي عدم الاستقرار السياسي إلى تكوين ارض خصبة وملائمة لتفشي ظاهرة الفساد، فالنظام السياسي الديكتاتوري يعد عنصراً مشجعاً على الفساد[4].

فنتيجة لضعف المؤسسات وخاصة في الدول النامية، وعدم الفصل بين السلطات السياسية وضعف أدائها وخاصة السلطة القضائية كلها عوامل تؤدي إلى تنامي ظاهرة الفساد بوصفها

---

[1]-حاحة عبد العالي، المرجع السابق ص24.

2-المادة 2 من القانون 06-01 المتعلق بالوقاية من الفساد ومكافحته، ج ر 14 عدد المؤرخة في 08 مارس 2006.

3- قانون هيئة مكافحة الفسادرقم62وتعديلاته،ج ر الأردنية عدد4794 صادرة بتاريخ 2006/11/30. على الموقع https://pm.gov.jo/Ar/Pages/NewsPaperDetails/4794

[4]- سهيلة امنصوران، أخلاقيات الأعمال ودورها في التقليل من الفساد الإداري في منظمات الأعمال المعاصرة من منظور الفكر الإسلامي، مجلة العلوم الإدارية والمالية، مجلد 05،عدد02،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة الوادي سنة 2021،ص24.

نتيجة لعدم فعالية أجهزة الرقابة وغياب الإجراءات الردعية لمواجهته، وكذلك نتيجة للقيود المفروضة على الأعلام، وغياب دور المجتمع المدني[1].

أسباب اقتصادية: يعتبر الجانب الاقتصادي من أهم أسباب تنامي وانتشار الفساد في الدول ذات الاقتصاديات الضعيفة والتي يتميز موظفوها بقلة رواتبهم وعدم القدرة على تلبية احتياجاتهم ومتطلباتهم اليومية، وبالتالي فأنهم يميلون إلى البحث عن مصادر أخرى لتحسين دخلهم حتى وإن كانت غير شرعية وغير أخلاقية، وبالتالي يصبحوا ضحية لآفة الرشوة وقبول الهدايا واستغلال الوظيفة لأغراض ومصالح شخصية عوض المصلحة العامة[2].

ويمكن أن نوجز الدوافع المادية والمالية للفساد في الآتي:[3]

– انخفاض مستوى الدخل لمرتكبي الفساد.

– سوء توزيع الثروة في المجتمع حيث تتمركز الثروة لدى أقلية في حين أن الأغلبية تكون ذات مستوى معيشي منخفض، وكذا انعدام وزوال الطبقة المتوسطة، كلها عوامل تؤدي إلى تفشي ظاهرة وسلوكيات الفساد.

– سيطرة القطاع العام عن النشاط الاقتصادي وما يتميز به من مظاهر البيروقراطية، والتركيز على عمليتي التوزيع بدل من عمليه الإنتاج، كلها تؤدي إلى زيادة مظاهر الفساد.

أسباب اجتماعية: يظهر الفساد نتيجة لانهيار النظام القيمي للمجتمع، والمتمثل في القيم والعادات والتقاليد واستبدالهم بقيم دخيلة لا تمت بصلة للقيم الأصيلة المجتمع[4].

ومن بين الأسباب الاجتماعية لظاهرة الفساد يمكن ذكر ما يلي:[1]

1– محمود محمد معايرة، الفساد الإداري وعلاجه في الشريعة الإسلامية– دراسة مقارنة بالقانون الإداري ط1، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان الأردن 2011، ص ص115 –116.

2– محمد صادق، الفساد الإداري في العالم العربي، مفهومه وإبعاده المختلفة، ط1 المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة مصر 2014، ص28.

3– سكران فوزية، التدابير القانونية و الإدارية لمكافحة ظاهرة الفساد الإداري دراسة حالة مصر، دفاتر السياسة والقانون العدد 17 جوان2017، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، ص166.

4– هشام عبد الحميد، الثقافة الإدارية ومكافحة الفساد الإداري،الفكر الشرطي مجلد رقم 09 عدد رقم 13،القيادة العامة لشرطة الشارقة الامارات العربية المتحدة،، ابريل 2020. ص122

– تزاوج السلطة والمال ويكون ذلك إما بسيطرة أصحاب السلطة والمناصب الإدارية على النشاط الاقتصادي والمشاريع، آو باعتباره نتيجة لتوغل أصحاب رؤوس الأموال ورجال الأعمال في دواليب السلطة والحكم: مما يؤدي إلى تفشي الرشوة والمحسوبية.

– غياب العدالة الاجتماعية بين الموظفين والفروقات الطبقية.

– سوءالتنشئة الاجتماعية للموظفين وضعف قيمهم الشخصية والاجتماعية.

أسباب قانونية:

قد يكون الفساد راجعاًلأسباب قانونية فغموض القوانين وضعف صياغتها وأحيانا تناقضها يؤدي ببعض ضعاف النفوس لاستغلالها بوصفها وسيلة لصالحهم بهدف القيام بأفعال غير مشروعة أو عن طريق تفسير القوانين لصالحهم.[2]

وقد قسم بعض الباحثين الأسباب القانونية للفساد إلى قسمين اثنين.

أسباب تتعلق بسيادة القانون وتتمثل في:[3]

– إصدار القوانين لصالح فئات معينة.

– التنفيذ الانتقائي للقانون.

– عدم تنفيذ الأحكام القضائية.

و أسباب متعلقة بالسياسة التشريعية تتمثل:

– عدم وضوح القوانين.

– عدم تطبيق الكثير من القوانين جمود وقصور القوانين.

الفرع **الثالث:مظاهر وصور الفساد**

وفق للقانون (06/ 01) المتعلق بالوقاية من الفساد ومكافحته فإن صور الفساد تتمثل في المظاهر التالية:

---

[1]–سكران فوزية، المرجع السابق، ص167.

[2]– سهيلة امنصوران، المرجع السابق، ص 24.

3–سامر دعمس، المرجع السابق، ص ص 69–74.

1- **جريمة الرشوة**:عرفها قانون مكافحة الفساد بأنها قيام الموظف العمومي بطلب أو قبول سواء بشكل مباشر أو غير مباشر، مزية لا يستحقها سواء كان ذلك لنفسه أو لأشخاص آخرين، وذلك في مقابل أداء عمله أو الامتناع عن أداءه.

ويدخل في إطار الرشوة كذلك كل من وعد موظف عمومي بمزية غير مستحقة أو عرضها عليه أو منحها إياه، وقد فرض المشرع عقوبة الحبس لمدة تتراوح بين سنتين إلى عشر سنوات، وبغرامة مالية تتراوح من مائتين ألف(200.000) دج إلى مليون(1.000.000) دج .[1]

2- **الامتيازات غير المبررة في مجال الصفقات العمومية**: قام المشرع الجزائري باعتبار جميع الامتيازات غير المبررة في مجال الصفقات العمومية صورة من صور الفساد.

فقد جرمت المادة (26)[2] كل موظف عمومي يقوم بمخالفة الأحكام التشريعية والتنظيمية في مجال الصفقات العمومية بهدف إعطاء امتيازات غير مبرره للغير، وفي المقابل فقد جرم كل متعامل أو متعاقد مع المؤسسات التي تخضع لتنظيم الصفقات العمومية استفاد من الزيادة في الأسعار أو من التعديل لصالحه في نوعية المواد أو الخدمات، وكذا في أجال التسليم أو التموين، وقد حدد المشرع عقوبة الحبس من سنتين إلى عشر سنوات،وبغرامة مالية تتراوح من مائتين ألف(200.000) دج إلى مليون(1.000.000) دج .

3-**اختلاس الممتلكات من قبل موظف العمومي**:

أشارت المادة (29)[3]من نفس القانون سابق الذكر بأنه يعاقب الحبس من سنتين إلى عشر سنوات وبغرامة من مائتين ألف إلى مائة ألف دينار جزائري، كل موظف عمومي

[1]-المادة25 من القانون 06-01 السابق الذكر

[2]-المادة26 من القانون 06-01 السابق الذكر

[3]- المادة29 من القانون 06-01 السابق الذكر

يقوم باختلاس أو إتلاف آو التبديد أو الحجز العمدي أو الاستخدام غير الشرعي للممتلكات أو الأموال أو أيه أشياء أخرى بحكم وظيفته أو بسببها سواء لصالحه أو لغيره.

4- **جريمة الغدر**، حدد المشرع مفهوم الغدر بموجب المادة (30)[1]بأنه قيام الموظف العمومي بالمطالبة أو تلقي أو اشتراط، وكذا الأمر بتحصيل مبالغ مالية يعلم أنها غير مستحقة الأداء أو تتجاوز المبلغ المستحق سواء كان ذلك لصالحه الخاص أو لصالح الإدارة أو غيرها، وحدد لها عقوبة تتمثل في نفس عقوبة جريمة الرشوة.

5-الإعفاء والتخفيض للقانوني في الضريبة: وفقا المادة (31)[2]فإنه يعاقب بالحبس من خمس سنوات إلى عشر سنوات وبغرامة مالية من خمسمائة (500.000)ألف إلى مليون (1.000.000)دينار جزائري، كل موظف عمومي يمنح أو يأمر بإعفاءات أو تخفيضات في الضرائب أو الرسوم، أو يسلم مجانا محاصيل مؤسسات الدولة وذلك مهما كانت الأسباب التي تدفعه للقيام بذلك ما دامت بدون ترخيص من القانون.

6- **استغلال النفوذ**، تتشابه جريمة استغلال النفوذ مع جريمة الرشوة، غير أن الاختلاف الذي يفرق بينهما،أنه في حالة الرشوة يكون الهدف منها هو قيام أو امتناع الموظف العموم عن أداء واجبه الوظيفي، بينما في استغلال النفوذ يقوم الموظف باستغلال نفوذه الفعلي أو المفترض للحصول على منافع غير مستحقة من إدارة أو سلطة عمومية، سواء لنفسه أو لصالح المحرض الأصلي على ذلك الفعل أو أي شخص آخر.

أما عن عقوبة استغلال النفوذ فقد حددت بنفس عقوبة الرشوة.

7- **إساءة استغلال الوظيفة:** عرفت المادة (33)[3] إساءة استغلال الوظيفة بقيام الموظف العمومي، بأداء عمله أو الامتناع عن أدائه على نحو يشكل خرقا للقوانين والتنظيمات،

[1]-المادة30 من القانون 06-01 السابق الذكر.

[2]-المادة31 من القانون 06-01 السابق الذكر

[3]-المادة33 من القانون 06-01 السابق الذكر

ويهدف للحصول على منافع غير مستحقه لنفسه أو لغيره، وحددت عقوبة الحبس من سنتين إلى عشر سنوات وغرامة مالية من مائتين إلف دينار جزائري إلى مليون دينار جزائري.

8- **جريمة تعارض المصالح**: أشار المشرع الجزائري في المادة (34)[1] من قانون مكافحة الفساد إلى جريمة تعارض المصالح، واعتبرها مخالفة للقواعد المعمول بها في إجراءات تنفيذ الصفقات العمومية، والمتمثلة في الشفافية والمنافسة الشريفة والمعايير الموضوعية، وقد حدث المادة التاسعة(09)[2] من قانون مكافحة الفساد هذه القواعد على وجه التحديد وهي:

- علانية المعلومات المتعلقة بإجراءات إبرام الصفقات العمومية.
- الإعداد المسبق لشروط المشاركة والانتقاء.
- معايير موضوعية ودقيقة لاتخاذ القرارات المتعلقة بإبرام الصفقات العمومية.
- ممارسة كل طرف للطعن في حالة عدم احترام قواعد إبرام الصفقات العمومية.

ويعاقب كل من يقوم بهذه الجريمة بالحبس من ستة أشهر إلى سنتين و بغرامة مالية من خمسون(50.000)إلف إلى مائتين(200.000)الف دينار جزائري.

9- **جريمة اخذ فوائد بصفة غير قانونية**: يقصد بها قيام الموظف عمومي بأخذ أو تلقي فوائد مالية سواء بصفه مباشرة أو عن طريق عقد صوري أو عن طريق شخص أخر، لفوائد مالية وذلك من العقود أو الصفقات العمومية أو من المقاولات أو المؤسسات التي يكون مشرفا عليها سواء بصفة كلية أو جزئية.[3]

10- **جريمة عدم التصريح أو التصريح الكاذب بالممتلكات**، جرم المشرع الجزائري في المادة (36)[4]كل موظف معني قانونا بالتصريح بالممتلكات، لم يقم بذلك عمدا وذلك بعد مرور شهرين على تذكيره بالطرق القانونية، أو قام بالإدلاء بالتصريحات غير كاملة أو غير

[1]-المادة34 من القانون 06-01 السابق الذكر
[2]-المادة09 من القانون 06-01 السابق الذكر
[3]-المادة35 من القانون 06-01 السابق الذكر
[4]-المادة36 من القانون 06-01 السابق الذكر

صحيحة، وذلك بعقوبة الحبس من ستة أشهر إلى خمس سنوات وبغرامة مالية تتراوح مابين خمسين (50.000)ألف و خمسمائة (500.000)ألف دينار جزائري.

11-جريمة الإثراء غير المشروع:

جرم المشرع في المادة (37)[1] جريمة الإثراء غير المشروع و اعتبرها جريمة مستمرة، حيث يقوم الموظف الفاسد إما بحيازة الممتلكات غير المشروعة أو استغلالها سواء بطريقة مباشرة أو غير مباشرة، و يدخل في إطارها كل موظف عمومي لا يمكنه تبريرا لزيادة في ذمته المالية والتي لا تتناسب مع مداخليه المشروع، وحدد لها المشرع الجزائري عقوبة مماثلة لجريمة الرشوة.

12- **جريمة تلقي الهدايا**: عاقب المشرع كل موظف عمومي يقبل هدية آو أي مزية غير مستحقة يمكنها التأثير على سير إجراء ما أو معاملة لها علاقة بمهامه الوظيفية، وذلك بالحبس من ستة أشهر إلى سنتين وبغرامة مالية تتراوح مابين خمسين(50.000)ألف إلى مائتين (200.000) ألف دينار جزائري، كما فرض نفس العقوبة على مقدم الهدية.[2]

الفرع الرابع: آلية مكافحة الفساد في التشريع الجزائري:لقد أولى المشرع الجزائري أهمية كبيرة لموضوع مكافحه الفساد والوقاية منه سواء نتيجة لخطورة هذه الظاهرة وأثارها المتعددة الجوانب على المجتمع، ومن جهة أخرى كاستجابة لتعهداته الإقليمية والدولية، وقد انتهج المشرع في ذلك آليتين متكاملتين تتمثل الأولى في التجريم والعقاب والثانية في التدابير الوقائية بغرض الحد من ظاهرة الفساد.

أولا:آلية التجريم والعقاب تهدف هذه الآلية إلى تجريم وردع المتورطين في مظاهر الفساد، وقد سعى المشرع إلى ذلك في العديد من النصوص القانونية.

[1]-المادة37 من القانون 06-01 السابق الذكر

[2]-المادة35 من القانون 06-01 السابق الذكر

1- **الدستور:** أشارت المادة الثامنة(08)[1] من دستور 1996 أن حماية الاقتصاد الوطني من جميع إشكال التلاعب أو الاختلاس أو الاستحواذ أو المصادرة غير المشروعة، تعد من أهم أهداف مؤسسات الدول التي يختارها الشعب بنفسه، وهو نفس ما ذهبت إليه المادة التاسعة(09)[2] من دستور 2020، والتي أشارت أن من بين أهداف مؤسسات الدولة حماية الاقتصاد الوطني من أي شكل من أشكال التلاعب أو الاختلاس أو الرشوة أو التجارة غير المشروعة أو التعسف أو الاستحواذ آو المصادر غير المشروعة أو تهريب رؤوس الأموال.

وفي نفس السياق أشارت المادة الحادي عشر(11)[3] من دستور (2020) على أن مؤسسات الدولة تمتنع عن جميع الممارسات الإقطاعية و الجهوية والمحسوبية.

2- **قانون العقوبات:** نص على تجريم مظاهر الفساد في المواد(، 119 119مكرر، 134،133،131،130،129 128مكرر128،1مكرر ،128،127،126 مكرر، 126، 125، 124، 123، 122، 121)

غير أن أحكام هذه المواد ألغيت بموجب المادة (71) من قانون الفساد ومكافحته وقامت المادة 72 منه بالا حالةإلى المواد التي تقابلها في قانون مكافحه الفساد.[4]

3- قانون الوظيفة العمومية :

أشارت المادة.(160)من قانون الوظيفة العمومية 06-03 على انه "يشكل كل تخل عن الواجبات المهنية أو مساس بالانضباط وكل خطأ أو مخالفة من طرف الموظف أثناء أو بمناسبة تأدية مهامه،خطأ مهنيا ويعرض مرتكبيه لعقوبة تأديبية دون الإخلال بالمتابعات الجزائية"[5].

---

[1]- المادة 8 من دستور 1996السابق الذكر.

[2]- المادة 9 من دستور2020السابق الذكر.

[3]- المادة 11 من دستور2020السابق الذكر

[4]-المواد(72.71) من القانون 06-01 السابق الذكر

[5]-المادة 160من القانون 06-03 السابق الذكر.

كما نصت المادة (54) من نفس القانون على أنه "يمنع على الموظف تحت طائلة المتابعة الجزائية طلب أو اشتراط هدايا أو هبات أوأية امتيازات من أي نوع كانت بطريقة مباشرة أو بواسطة شخص آخر مقابل تأدية خدمة في إطار مهامه"[1]

4- قانون مكافحه الفساد :

تم إصدار هذا القانون بهدف تكييف المنظومة القانونية الجزائرية مع الاتفاقيات الدولية التي صادقت عليها الجزائر، وكان الهدف منه هو دعم تدابير الوقاية من الفساد و مكافحته وتعزيز مبادئ النزاهة والمسؤولية والشفافية في التسيير.[2] وكما تمت الإشارة إليه سابقا فقد تم تجريم جميع مظاهر وصور الفساد بموجب مواد هذا القانون .

و ما يمكن ملاحظته أن عمليه تجريم الفساد تتوافق بشكل تام مع جميع جرائم الفساد الواردة في اتفاقيه مكافحه الفساد المصادق عليها، و ما هو جدير بالإشارة أن المشرع الجزائري من خلال قانون مكافحه الفساد قام بتعديل العقوبات المقررة لجرائم الفساد، حيث إنه عدها جنحةً يترتب عليها العقوبة بالحبس والغرام المالية، بالإضافة إلى تجريم الشخص الطبيعي والشخص المعنوي على حد سواء.[3]

وعلى الرغم من الانتقادات التي وجهت إلى تجنيح جرائم الفساد إلا أن بعض الدارسين والباحثين أيدواْ ما ذهب إليه المشرع الجزائري،حيث يرى الأستاذ 'علال مراد' أن عملية تكييف جرائم الفساد على أساس أنها جنحة تعتبر اتجاه العالمي ذهبت إليه العديد من التشريعات العالمية في القانون الجنائي.[4]

ويمكن حصر الامتيازات القانونية لعملية تجنيح مظاهر الفساد في ما يلي:[5]

---

[1]- المادة54 من القانون 06-03 السابق الذكر.

[2]- نجار الويزة، التصدي المؤسساتي والجزائي لظاهرة الفساد في التشريع الجزائري- دراسة مقارنة- دكتوراه في القانون الجنائي، كلية الحقوق جامعة منتوري قسنطينة، 2014، ص157.

[3]- حاحة عبد العالي، الآليات القانونية لمكافحة الفساد الإداري في الجزائر دكتوراه في القانون العام،جامعة محمد خيضر بسكرة،2013 ، ص317.

[4]- المرجع نفسه ، ص324.

[5]- المرجع نفسه، ص325.

– تصنيف جرائم الفساد على أنهاجنح يمكن من خلاله اقتصاد الوقت وتسريع الإجراءات، فهذه الجرائم تعرض على محكمة الجنح بدل من محكمة الجنايات .

–عملية التجنيح تمكن المتهمين من الاستفادة من حق الاستئناف(التقاضي على ثلاث درجات).

– الطابع المالي والتقني لجرائم الفساد يفرض أن يتصدى لها قضاة متخصصين يحتكمون إلى الدليل خلاف الحال في محكمه الجنايات التي تتميز بمشاركة المحلفون والذين يحتكمون إلى اقتناعاتهم الشخصية والعاطفة.

ثانيا:التدابير الوقائية من الفساد

بالإضافة إلى أسلوب التجريم والعقاب فقد انتهج المشرع الجزائري سياسة التدابير الوقائية بهدف الحد من جرائم الفساد ويقصد بالتدابير الوقائية " تلك القواعد والأسس المتخذة على سبيل الوقاية من الفساد، قصد خلق بيئة للنزاهة في القطاع العام، ومن ثم فالدور المنوط بهذه التدابير هو دور علاجي وليس ردعي"[1]

وقد نص قانون مكافحه الفساد على هذه التدابير والتي تتمثل في ما يلي:

1– التدابير الوقائية في مجال التوظيف

أشارت المادة الثالثة (03) من القانون 06–01 ضرورة الاعتماد في عملية انتقاء الموظفين العامين وبتسيير حياتهم العملية على القواعد التالية[2]:

– مبادئ النجاعة والشفافية وعلى المعايير الموضوعية المتمثلة في الجدارة والإنصاف والكفاءة.

ولا يخفى علينا ما ينتج من أثر إيجابي على انتهاج هذه المعايير، والمتمثل في موظفين عامين يتمتعون بالكفاءة والمهنية العالية، وبالتالي يقومون بممارسة مهامهم في

[1]– مالكية نبيل، التدابير الوقائية لمواجهة جرائم الفساد الإداري والمالي، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، مجلد 01 عدد 23،جامعة زيان عاشور الجلفة، سنة 2015 ص160.

[2]–المادة03 من القانون 06–01 السابق الذكر.

خدمة المصلحة ألعامة بكل إخلاص وتفان وبأداء يتميز بجودة عالية، كما أنهم يتمتعون بقيم أخلاقية توجههم نحو انتهاج سلوك قويم والابتعاد عن كل ما هو غير أخلاقي وغير قانوني.

– إتباع إجراءات خاصة ومناسبة عند اختيار وتكوين الأفراد المرشحين لمناصب عمومية معرضه الفساد أكثر من غيرها

– أجر ملائم وتعويضات كافية وهذا بهدف إشباع حاجيات الموظف العمومي وجعله في مناي عن كل انحراف من شأنه أن يؤدي به إلى الوقوع في مستنقع الفساد وتكمن أهمية ومزايا هذه الحوافز في[1]:

– الأثر المباشر الذي يلمسه الموظف مقابل جهوده وقيامه بأداء عمله بشكل جيد.

تحسين أداء الموظف بشكل دوري و منتظم.

– تحقيق جوانب اجتماعية ونفسية بحيث تتيح للموظف العام القدرة على تلبية احتياجاته من السلع والخدمات.

–إعداد برامج تكوينية للارتقاء بأداء الموظفين وزيادة توعيتهم بمخاطر الفساد.

فقد قامت بعض الدول وباقتراح من المعهد الأمريكي لمكافحة الفساد بإنشاء شهادة مهنية تسمى مدير مؤهل لمكافحة الفساد، وذلك للإسهام في الوقاية من الفساد في الوسط المهني، حيث يخضع المترشحون لهذه الشهادة إلى اختبارات حول مواضيع الرقابة الداخلية والخارجية، وحول الاحتيال والفساد وكذا حول معايير ايزو رقم (37001) المتعلقة بالأنشطة الإدارية مكافحة الرشوة وغيرها.[2]

2– التصريح بالممتلكات

[1]– محمود معايرة، المرجع السابق، ص262.

[2] –حاج جاب الله آمال، التدابير الوقائية لمكافحة الفساد في الجزائر بين المقاربة الاجتماعية والقانونية، دار البحوث والدراسات القانونية والسياسية، مجلد 05 عدد03المركز الجامعي مرسلي عبد الله تيبازة، سنة2021،ص143.

فعل المشرع الجزائري في قانون مكافحة الفساد آلية جديدة تدخل في إطار التدابير الوقائية لمكافحة الفساد، وهي تصريح بالممتلكات والتي تهدف إلى ضمان الشفافية في الحياة السياسية والشؤون العمومية، وكذا حماية المال العام وصون نزاهة الموظفين، حيت يقوم الموظف بالتصريح بممتلكاته خلال الشهر الذي يعقب تاريخ تنصيبه أو في بداية عهدته الانتخابية، وكذلك عند انتهاء علاقته الوظيفية أو العهدة الانتخابية.[1]

ويتضمن هذا التصريح جرداً لجميع الأملاك العقارية و المنقولة التي يملكها الموظف وأولاده القصر سواء كانت داخل الوطن أو خارجه.[2]

ولقد حدد المرسوم الرئاسي رقم (06-414)[3] نموذج التصريح بالممتلكات وذلك بالنسبة للأشخاص الملزمين بهذه العملية وفقا للمادة السادسة (06)[4] من قانون مكافحه الفساد، وهم يتمثلون في رئيس الجمهورية و أعضاء البرلمان ورئيس المجلس الدستوري وأعضائه ورئيس الحكومة وأعضائها، وكذا رئيس مجلس المحاسبة ومحافظ بنك الجزائر، السفراء والقناصلة والولاة وكذا القضاة وهؤلاء يقومون بالتصريح أمام الرئيس الأول للمحكمة العليا.

أما رؤساء وأعضاء المجالس الشعبية المنتخبة فيقومون بالتصريح بممتلكاتهم أمام الهيئات المنتخبة نفسها.

وقد حدد المرسوم الرئاسي رقم (415/06)[5] كيفية التصريح بالممتلكات بالنسبة للموظفين العموميين غير المذكورين في المادة السادسة(06) السابقة الذكر من قانون

---

[1]-المادة 04 من القانون 06-01، السابق الذكر.

[2]-المادة05 من القانون 06-01 السابق الذكر.

[3]-مرسوم رئاسي رقم 06-414 مؤرخ في 22 نوفمبر 2006 يحدد نموذج التصريح بالممتلكات، ج ر عدد 74 المؤرخة في 22 نوفمبر 2006.

[4] -المادة 06 من مرسوم رئاسي 06-414، السابق الذكر.

5-مرسوم رئاسي رقم 06-415 مؤرخ في 22 نوفمبر 2006، يحدد كيفيات التصريح بالممتلكات بالنسبة للموظفين العموميين غير المنصوص عليهم في المادة 06 من القانون المتعلق بالوقاية من الفساد ومكافحته، ج ر عدد 74 المؤرخة في 22 نوفمبر 2006.

مكافحة الفساد، وهؤلاء الموظفون تم تحديدهم بواسطة القرار المؤرخ في 02 ابريل سنة2007.[1]

3-مدونة قواعد سلوك الموظف وأخلاقيات المهنة

من بين التدابير الوقائية لمكافحة الفساد وضع المشرع الجزائري بموجب المادة السابعة (07) من قانون مكافحه الفساد تدبيراً جديداً يشجع على النزاهة والأمانة ويعزز روح المسؤولية لدى الموظفين العموميين والمستخدمين، تتمثل هذه الآلية في مدونات وقواعد السلوك التي تضمن الأداء السليم والنزيه لمقدمي الخدمات العمومية.

3-1 مفهومها

تعرف مدونة السلوك وفقا لمشروع مدونة سلوك الموظف العمومي" بأنها ذلك المصطلح الذي يختلط مفهومه مع مفهومي مدونة أخلاقيات المهنة وكذا مدونة أدبيات المهنة ويحدد مجموعة من القواعد المكتوبة لهيئة أو لمؤسسة أو لهيكل للحرف التي تلتزم بها والتي تنظم سلوك المستخدمين و المسؤولين وهي ذات طابعين أخلاقي ومهني كما يتضمن الإجراءات سواء التأديبية أو الجزائية التي تترتب عن عدم الالتزام بهذه القواعد"[2]

وما تجدر الإشارة إليه أنه يوجد تداخل بين مفهومي قواعد سلوك الموظف العمومي وأخلاقيات المهنة، حيث إن بعض التشريعات أدرجتهم في مدونة واحدة مثل مدونة السلوك الوظيفي وأخلاقيات الوظيفة العامة للمملكة الأردنية الهاشمية[3]،وكذا وثيقة السلوك المهني وأخلاقيات الوظيفة العامة،حيث عُرف مفهوم هذه الأخيرة بأنه "قيام الموظف بأداء واجباته الوظيفية بأمانه ونزاهة وموضوعية والعمل باستمرار على تحقيق أهداف الجهة التي يعمل بها وأن تكون ممارسته في حدود الصلاحيات المخولة له وأن يؤدي عمله بحسن نية متجردا من

---

[1]-قرار مؤرخ في 02 ابريل 2007، يحدد قائمة الأعوان العموميين الملزمين بالتصريح بالممتلكات،ج ر عدد 25 المؤرخة في 18 ابريل 2007.

[2]-قسوم عبد الكريم، تدابير الوقاية من الفساد المتعلقة بقواعد السلوك وأخلاقيات الموظفين العموميين في القانون الجزائري، مجلة القانون والمجتمع، مجلد 07 ،عدد02 ،مخبر القانون والمجتمع،جامعة أدرار،2019،ص26.

3-المرجع نفسه، ص27.

سوء القصد والإهمال أو مخالفة القانون أو الضرر بالمصلحة العامة لتحقيق مصلحة خاصة له أو للغير."[1]

فكمأأنه توجد مدونة سلوك الموظف العمومي تتعلق بجميع المرافق العامة، توجد كذلك مدونة أخلاقيات في بعض المهن الخاصة كالطب و القضاء وغيرها.

وتكمن أهمية وجود مدونة السلوك الموظف العمومي وكذا مدونة أخلاقيات المهنة في أنها تعتبر تكملة للنقائص والعجز الذي يعتري القوانين الأساسية و الأنظمة الداخلية بالإضافة إلى تحديد الالتزامات التي تقتضيها كل مهنة، فهي تلزم الموظف بالقواعد السلوكية اللازمة لممارسة وظيفته والتي لا يمكن النص عليها في أحكام قانونية.[2]

ويمكن إيجاز أهداف مدونات السلوك:[3]

– تؤدي إلى التجانس و التوافق في العمل الإداري في جميع المستويات التنظيمية

– تسهم في تطوير العمل الإداري.

– حماية الموظفين من احد أهم عوامل الانتهاكات الأخلاقية والمتمثلة في الضغط من طرف الرؤساء.

– تعمل على المساهمة في تقليل الأعباء التنظيمية الناجمة عن محاوله تكييف القيم الشخصية للعاملين مع القيم التنظيمية.

– تؤدي إلى زيادة الاهتمام بالجوانب الأخلاقية وتحقيق التوازن بين هذه الأخيرة و الجوانب المادية.

فالمشرع الجزائري أشار إلى ضرورة وجود مدونة أخلاقيات لمهن بعينها نذكر منها مدونة أدبيات وأخلاقيات المهنة في مجال الصفقات العمومية والتي أشارت المادة (60) من المرسوم الرئاسي رقم 10/ 236 المتضمن تنظيم الصفقات العمومية إلى انه"يوافق بموجب

---

1 –الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية، وثيقة السلوك المهني و أخلاقيات الوظيفة العامة، ص9

[2]– سعيد مقدم، أخلاقيات الوظيفة العمومية، مجلة إدارة، المجلد 70، العدد 01، مركز التوثيق والبحوث الإدارية، المدرسة الوطنية للإدارة ،1997 ص ص8–9، .

[3]-نجم عبود، المرجع السابق، ص ص71–73

مرسوم تنفيذي على مدونة أدبيات وأخلاقيات المهنة في مجال الصفقات العمومية تحدد فيه حقوق وواجبات الأعوان العموميين عند مراقبة وإبرام وتنفيذ صفقة عمومية أو عقد أو ملحق"[1]

وما تجدر الإشارة إليه أن هذه المدونة لم تنجز إلى يومنا هذا بل بقيت عبارة عن مشروع تم إعداده من طرف الهيئة الوطنية للوقاية من المفاسد ومكافحته.

3-1مدونة أخلاقيات القضاء

في مجال القضاء وتجسيدا لأحكام المادة الثانية عشر(12)[2] من القانون مكافحة الفساد وكذا المادة (64)[3] من القانون الأساسي للقضاء تم إعداد مدونة أخلاقيات مهنة القضاء وقد شملت هذه المدونة ثلاث مجالات تتمثل في المبادئ العامة والتزامات القاضي وبالأخير سلوكيات القاضي.

فقد ألزمت القاضي بضرورة التقيد بمبادئ استقلالية السلطة القضائية ومبدأ الشرعية ومبدأ المساواة،وحددت التزامات القاضي في الحفاظ على العهد الذي ألزم به نفسه من خلال القسم الذي أداه والتحلي بالحياد وكذا القيام بواجباته القضائية بكل نجاعة وإتقان في الآجال المعقولة والحكم بمقتضى القانون والحفاظ على السر المهني وإصدار أحكام واضحة قابلة للتنفيذ مع التزام التسبيب الشخصي لها والرفع من مستواه العلمي وكفاءته المهنية.[4]

كما ألزمت نفس المدونة القاضي بالتحلي ببعض السلوكيات التي تكرس أخلقة مهنته وذلك من خلال تحليه بالحكمة، وضمان حق الدفاع للمتقاضيين والتنحي طواعية متى كانت تربطه علاقة بأحد أطراف القضية أو لديه مصلحه خاصة، وعدم استعمال منصبه لتحقيق

1- المادة 60 من مرسوم رئاسي10-236مؤرخ في 07 أكتوبر 2010 يتضمن تنظيم الصفقات العمومية ، ج ر عدد58 الصادرة في 07 اكتو بر2010 .

2-المادة12 من القانون 06-01 السابق الذكر

3- المادة 64 من القانون العضوي رقم 04-11، المؤرخ في 06 سبتمبر 2004 والمتضمن القانون الأساسي للقضاء، ج ر عدد 57الصادرة بتاريخ 08 سبتمبر2004.

4- المجلس الأعلى للقضاء، مداولة تتضمن مدونة أخلاقيات مهنة القضاة، ج ر عدد 417 الصادرة بتاريخ 14 مارس 2007.

أغراض شخصية، و العمل على احترام مساعدي العدالة والعاملين تحت سلطته وزملائه وكذا ورؤساءه ووقاية نفسه من كل شبهة و انتهاج سلوك قويم في حياته الشخصية بما يتناسب مع نبل مهنته.[1]

3-2 دليل أخلاقيات موظفي الضرائب

يرمي هذا الدليل الخاص بأخلاقيات المهنة إلى تعريف أعوان الضرائب بالقواعد والواجبات الرئيسية التي يتعين عليهم التقيد بها عند ممارستهم لمهامهم. فهو يستجيب لرغبة ملحة تتعلق بإرساء أخلاقيات مهنية مستمدة من المبادئ والقيم التي تسيير الخدمة العمومية وبصفه دائمة ضمن تقاليد العمل والضوابط المنظمة لسلوك موظفي الإدارة الجبائية[2].

فهذا الدليل يتكون من بابين، خصص الباب الأول لقواعد أخلاقيات المهنة،والذي ضم فصلين الفصل الأول يتضمن الواجبات المرتبطة بممارسة الوظيفة، أما الفصل الثاني فخصص للقواعد العامة لسلوك العون الموجود في خدمة الدولة.

أما الباب الثاني فقد خصص لقواعد المسؤولية، ويتكون من ثلاثة فصول الفصل الأول يتضمن المسؤولية المدنية، أما الفصل الثاني فيخصص للمسؤولية الجزائية، أما الفصل الأخير فتناول المسؤولية التأديبية.

* **الواجبات المرتبطة بممارسة الوظيفة:** يتضمن هذا الفصل الالتزامات التي تقع على موظف الضرائب والتي حددها هذا الميثاق في ما يلي:[3]

-وجوب الالتحاق بمنصب التعيين أو المنصب الذي نقل إليه الموظف، لأنه يجب على الموظف المعين الالتحاق بمنصب عمله فورا، وكذا يجب على الموظف الذي تم نقله لدواعي المصلحة أن يلتحق فورا بمنصبه.

---

[1]- مدونة أخلاقيات مهنة القضاة. السابقة الذكر.

2-المديرية العامة للضرائب، دليل أخلاقيات موظفي الضرائب، ص2

[3]-المرجع نفسه، ص ص 7-16

– الالتزام بتأدية الخدمة في إطار احترام العلاقات السلمية، فيتوجب على الموظف الالتزام بالتعامل بأدب واحترام مع رؤسائه ومرؤوسيه وأن يتصف سلوكه بالنزاهة واللباقة.

– التزام الموظف بتأدية اليمين، يقوم موظف الضرائب بأداء اليمين ، ويتم تجديد اليمين في حاله الانقطاع النهائي عن العمل ثم رجوعه إليه.

– منع تعيين أي عون في منصب يجعله تحت السلطة السلمية المباشرة للزوجأوأحدأقربائه حتى الدرجة الثانية.

– واجب الالتزام بخدمه الدولة.

– الالتزام بممارسه الوظيفة، فيمنع على موظف إدارة الضرائب الجمع بين وظيفتي، ما عدا في بعض الحالات الاستثنائية المتعلقة بإنتاج الأعمال الفنية والعلمية والأدبية وكذا ممارسة مهام التكوين والتدريس والبحث.

– الالتزام بممارسة الوظيفة بصفة شخصيه وفعلية ومستمرة، فيجب على الموظف احترام أوقات العمل الرسمية، كما لا يمكنه تفويض صلاحيته لموظف آخر إلا بناء على نص قانوني.

– الالتزام بتأدية الخدمة بكل استقلالية،يجب على الموظف التصريح بأي نشاط آو مصالح يمكن أن تؤثر على استقلاليته في أداء عمله، ويعتبر عدم التصريح خطأً مهنياً يعرضه لعقوبات تأديبية.

– الالتزام بالحياد، يفرض على موظف الضرائب الالتزام بالحياد سواء مع المكلفين بالضرائب آو مع زملائه في العمل، فيجب عليه أن يعاملهم على قدم المساواة بدون أي تمييز آو محسوبية.

– الالتزام بالسر المهني يلزم الموظف بالابتعاد عن الجدالات السياسية والأيديولوجية، وكذا عن كل نشاط سياسي آو حزب كما يمنع من الدعاية مهما كان نوعها سواء كانت سياسيه أو دينية.

– الالتزام بالنزاهة.

– الالتزام باحترام الأنظمة الداخلية للإدارات.

– الالتزام بالسر المهني، يمنع على الموظف اطلاع الغير عن أي معلومة أو وثيقة حصل عليها في إطار قيامه بمهامه الوظيفية، وينجر عن عدم الالتزام بالسر المهني عقوبات جزائية وتأديبية.

–الالتزام بتلبية الطلبات الاستعلام الواردة من الجمهور، فيلزم موظف الضرائب بالاستجابة لانشغالات وشكاوي المرتفقين، وكذا إعلامهم بمختلف المعلومات الضرورية التي تمكنهم من الحصول على خدماتهم.

–الالتزام بالكتمان المهني.

*** القواعد العامة لسلوك العون الموجود في خدمه الدولة[1]**

يقصد بهذه القواعد السلوك الذي ينبغي على موظف الضرائب انتهاجه في حياته اليومية حيث يجب عليه تجنب أي سلوك يتنافى مع أداء وظيفته،وكذا التحلييواجب التحفظ والحفاظ على الكرامة في الحياة الخاصة،والالتزامبالاستقلالية في الحياة العامة،وكذ الحفاظ على أملاك الدولة والحفاظ على سلامة المعطيات والأنظمة المعلوماتية.

أما الباب الثاني فقد خصص للمسؤولية التي تنعقد نتيجة الأخطاء التي يرتكبها الموظف، سواء كانت مدنية أو جزائية أو تأديبية، ففي مجال المسؤولية التأديبية فقد حدد الميثاق أربعة أصناف من الأخطاء التأديبية، ينتج عنها أربع عقوبات تأديبية تتمثل في العقوبات من الدرجة الأولى (التنبيه، الإنذار الكتابي ،التوبيخ) أما العقوبات من الدرجة الثانية (التوقيف عن العمل من يوم إلى ثلاثة أيام، الشطب من قائمة التأهيل) أما العقوبات من الدرجة الثالثة (التوقيف عن العمل من أربعة أيام إلى ثمانية أيام، التنزيل من درجة إلى درجتين، النقل الجبري) العقوبات من الدرجة الرابعة (التنزيل إلى الدرجة السفلى مباشرة، التسريح).كما نص على الإجراءات التأديبية و الضمانات التي يستفيد منها الموظف، والمتمثلة في التحقيق الأولي والاطلاع على الملف، كما منح الموظف محل العقوبات عدة

[1]–المديرية العامة للضرائب، دليل أخلاقيات موظفي الضرائب، السابقة الذكر، ص ص 17–20.

طرق للطعن في العقوبات فيمكنه الطعن الإداري عن طريق التظلم الولائي أمام منفذ العقوبة أو أمام السلطة الأعلى، كما يمكن للموظف القيام بالطعن النزاعي أمام الجهات القضائية المختصة.[1]

3-3 مدونة أخلاقيات الطب

تعرف مدونة أخلاقيات الطب بأنها هي "مجموع المبادئ والقواعد والأعراف التي يتعين على كل طبيب أو جرح آسنان أو صيدلي أن يراعيها وأن يستلهمها في ممارسة مهنته"[2]، وينتج عن كل مخالفه لقواعد الأحكام الواردة في هذه المدونة عقوبة تأديبية تصدر من طرف مجلس أخلاقيات الطب في حق مرتكبها.[3]

3-3-1 قواعد أخلاقيات الأطباء وجراحي الأسنان

تتمثل هذه القواعد في ثلاث واجبات وهي الواجبات العامة والسر المهني والواجبات اتجاه المريض

***الواجبات العامة**

حددت هذه الفقرة الواجبات العامة للطبيب وجراح الأسنان في خدمه المواطن والصحة العمومية، وذلك في إطار احترام حياه الحياة الفردية و الشخصية، وكذا الدفاع عن صحة الإنسان البدنية والعقلية والتخفيف من معاناته و آلامه في إطار احترام كرامته الإنسانية دون تمييز[4]

كما ألزمت نفس المدونة الطبيب وجراح الآسنان بالإسهام في حماية الصحة العمومية وتقديم المساعدة في حالة الكوارث والأزمات، وتقديم المساعدة لكل مريض يواجه خطراوالتأكد

---

[1]- المديرية العامة للضرائب، دليل أخلاقيات موظفي الضرائب، ص ص 21-30

[2]- المادة 01 من مرسوم تنفيذي رقم 92-276 مؤرخ في 06 يوليو 1992.يتضمن مدونة أخلاقيات الطب ج ر عدد 52 الصادرة في 08 يوليو 1992

[3]- المادة 03من المرسوم التنفيذي، السابق الذكر.

[4]- المادتين (6-7)من المرسوم التنفيذي، السابق الذكر.

من تقديم العلاج له.[1] وكذا عدم التخلي عن استقلالهم المهني،[2] كما منعت على الطبيب وجراح الآسنان استخدام معارفه ومهاراته في المساهمة في أي عمل تعذيب أو معامله غير إنسانية مهما كانت الظروف وأن يقوم بتبليغ السلطات القضائية المختصة في حالة اكتشافهم لهذه الممارسات.[3]

كما يفرض على الطبيب ممارسة مهنته في ظروف ملائمة تسمح له بأداء واجبه الطبي في أحسن الظروف، فهو مطالب بتحسين و تحيين معلوماته الطبية ومعارفه،[4] أما المادة السادسة عشر(16) فقد منعت الطبيب وجراح الآسنان من القيام بالعلاج أو التشخيص إلا في حدوث اختصاصه و إمكانياته، ويمنع أيضا من تعريض المريض لأي خطر ناتج عن استعمال علاج جديد، لم يخضع للدراسات البيولوجية الملائمة والتجارب الطبية،[5] كما منعت نفس المدونة الطبيب وجراح الأسنان من أي ممارسه مهنية لأغراض تجارية فيمنع من أي أساليب للإشهار المباشر وغير المباشر، وكذا ممارسة الطب المتنقل.[6]ونتيجة لنبل مهنة الطب فقد منعت المدونة الطبيب من القيام بأي سلوك من شأنه أن يفقد اعتبار المهنة حتى ولو كان خارج مكان العمل، وكذا القيام بآي نشاط آخر يتنافى مع كرامة مهنته.[7]

كما منعت المدونة السابقة إجراء عمليه الإجهاض خارج بخصوص القانونية،أو إجراء عملية بتر أو استئصال أي عضو من جسم المريض، دون ضرورة طبية ولا بد قبل القيام

[1]– المادتين (8–9) من المرسوم التنفيذي92–276 ، السابق الذكر.
[2]– المادة (10)من المرسوم التنفيذي92–276 ، السابق الذكر.
[3]– المادة (11)من المرسوم التنفيذي92–276 ، السابق الذكر.
[4]– المادتين (14–15)من المرسوم التنفيذي92–276 ، السابق الذكر.
[5]– المادتين (17–18)من المرسوم التنفيذي92–276 ، السابق الذكر.
[6]– المادتين (20–21)من المرسوم التنفيذي92–276 ، السابق الذكر.
[7]– المادة (22.19) من المرسوم التنفيذي92–276 ، السابق الذكر.

بذلك من إعلام المريضأو وصيه الشرعي، أما عمليه نقل الأعضاء فلا يمكن القيام بها إلا في إطار الحالات والشروط المنصوص عليها قانونا.[1]

***السر المهني**

يلزم الطبيب و جرح الأسنان بالاحتفاظ بالسر المهني والذي يطلع عليه في إطار ممارسته لعمله كما يتوجب عليهم حماية البطاقات السريرية وجميع الوثائق المرضى من أن يطلع عليها من طرف أشخاص لا يخولهم القانون للقيام بذلك ،كما أن استعمال واستغلال الملفات الطبية للمرضى في الأبحاث والنشرات الطبية يجب أن يتم في إطار حماية هوية وخصوصية المريض.[2]

*** الواجبات اتجاه المريض**

حددت المدونة الطبية واجبات الطبيب وجراح الأسنان اتجاه المريض، فقد بنت العلاقة بين الطبيب والمريض على أساس حرية الاختيار من المريض، فالمريض له كامل الحرية في اختيار طبيبه ويمكن حصر هذه الواجبات في الآتي:

- إفادة المريض بكل المعلومات الواضحة والصادقة المتعلقة بعلاجه . [3]
- أخذ موافقة المريض عند ممارسة كل علاج يشكل خطراًعلى حياته. [4]

- احترام كرامةالمريض ومعاملته في إطار حسن الرعاية.[5]
- يلزم الطبيب بعلاج الأطفال القصر وكذا الأشخاص العاجزين مع ضرورة إخبار أوليائهم، وكذا إبلاغ السلطات المختصة عن كل معاملة غير إنسانيه يتعرضون لها.[6]

---

1 المواد (35.34.33) من المرسوم التنفيذي92-276 ، السابق الذكر.

2- المواد (36-37-38-39-40)من المرسوم التنفيذي92-276، السابق الذكر.

3- المادة 43 من المرسوم التنفيذي92-276 ، السابق الذكر92-276.

4- المادة 44 من المرسوم التنفيذي92-276 ، السابق الذكر.

5- المادة 46 من المرسوم التنفيذي92-276 ، السابق الذكر.

6- المادة (52 -54) من المرسوم التنفيذي92-276 ، السابق الذكر.

أما الفقرة الرابعة من المدونة فقد تطرقت إلى الزمالة بين الطبيب وجراح الآسنان، هذه الأخيرة التي يجب أن تقوم على حسن التعامل والتضامن وتبادل المساعدة.[1]

كما تطرقت المدونة إلى العلاقة بين الأطباء في ما بينهم وجراحي الآسنان في ما بينهم وعلاقاتهم بالفاعلين الآخرين في مجال الصحة، فقد ألزمت المدونة الأخلاقية الطبيب أو جراح الأسنان عند فحصه لمريض يقوم بمعالجته زميلا أخر له أن يلتزم بالقواعد والضوابط التالية :[2]

– تقديم العلاج للمريض في حالة رغبة هذا الأخير في تغيير الطبيب المعالج له.

– اقترح إجراء فحص مشترك مع زميله إذا كانت رغبة المريض الحصول على مجرد رأيي دون تغيير طبيبه المعالج.

– إذا رفض المريض الفحص المشترك يقوم الطبيب بتقديم العلاج للمريض مع ضرورة إخبار الطبيب المعالج له.

– القيام بمعالجة المريض عند غياب طبيب المعالج والكف عن ذلك فور عودة زميله.

المبحث الثاني:المرجع الوطني وميثاق الجودة بوصفهم آليتين لتحقيق جودة الخدمة العمومية

يعد مرجع الجودة ومواثيق الخدمة العمومية كآليتين لضمان جودة الخدمة العمومية، فالأول يحتوي على معايير ومؤشرات دقيقة للجودة وجب القيد بها للوصول الى تحقيق الجودة المنشودة(مطلب أول)، أما الثاني فيحدد الالتزامات والواجبات التي تقع على عاتق مقدم الخدمة(مطلب ثاني).

المطلب الأول:المرجع الوطني بوصفه آلية لضمانجودة الخدمة العمومية

تناولنا في هذا المطلب نموذجين لمرجع الجودة وهما المرجع الوطني لضمان جودة التعليم العالي(فرع أول)، ومرجع نوعية الخدمة في قطاع الضرائب (فرع ثاني).

---

[1] – المادة (59–60)من المرسوم التنفيذي92–276 ، السابق الذكر.

[2]– المادة 67 من المرسوم التنفيذي92–276، السابق الذكر.

الفرع الأول:المرجع الوطني للجودة كآلية لضمان جودة التعليم العالي

أولا: بعض المفاهيم المتعلقة بضمان جودة التعليم:

1) مفهوم ضمان جودة التعليم:

تعرف بأنها: "عملية منظمة لتفحص النوعية تقضي على التأكد من وفاء المؤسسة التعليمية (أو البرنامج) بالمعايير، ومن قدرتها على التحسين المستمر والوفاء بها لاحقا، بحيث إن المؤسسة تضمن الجودة لنفسها، وبحيث إن الجهة الخارجية تضمن للجهور العام جودة التعليم في المؤسسة"[1].

أما نظام ضمان جودة التعليم فيعرف بأنه: "جودة عناصر العملية التعليمية بما فيها من برامج وكتب جامعية، وطرائق التدريس، وجودة مكان التعلم في الجامعات والمخابر ومراكز الحاسوب والورشات والقاعات التعليمية من سياسات وفلسفات إدارية، وما تعده من هياكل تنظيمية ووسائل تمويل وتسويق، وأخيرا جودة التقديم الذي يلي احتياجات سوق العمل"[2].

2) الأساليب المتبعة لضمان جودة التعليم العالي:

تتمثل أساليب ضمان جودة التعليم العالي في الآتي:

أ- التقويم الذاتي:

يعرف بأنه: "وسيلة من وسائل ضمان الجودة، يعتمد على بيانات موضوعية بأقصى درجة ممكنة، وقد أثبتت هذه الوسيلة فاعليتها في القطاعات الاقتصادية والعلمية وفي المؤسسات الاجتماعية، ويمكن من خلالها تحسين آليات العمل ونتائجه"[3].

1- أحمد الخطيب ورداح الخطيب، الاعتماد وضبط الجودة في الجامعات العربية، ط1، علم الكتب الحديث، الاردن ، 2010، ص 36.

2- إبراهيم الطاهر ووسيلة بن عامر، معايير نظام الجودة وتأثيرها على بيئة التدريس الجامعي في ظل نظام(ل.م.د)، الملتقى البيداغوجي الرابع حول ضمان جودة التعليم، جامعة بسكرة 2008، ص 146.

3- حاتم العجرش وعامر علي صاحب، سبل تطوير وسائل وإجراءات التقويم المؤسسي والبرامجي الذاتي في الجامعات العربية، المؤتمر السنوي الثامن: تفعيل جودة التعليم على المستوى الإقليمي، المنظمة العربية لضمان الجودة في التعليم بيروت لبنان2016، ص 57.

ويعرف أيضابأنه "أداة من الأدوات الفاعلة لإرشاد القيادة الإدارية في الجامعة أو الكلية إلى كيفية استثمار مواردها بكفاءة لتحسين أدائها النوعي بالمقارنة مع معيار دولي أو مع الجامعة أو الكلية ذاتها من خلال تقييم تنفيذ خطتها السنوية مع سنة سابقة..."[1].

ويهدف التقويم الذاتي إلى[2]:

- الوصول إلى حكم دقيق يتعلق بمدى كفاءة وفاعلية الجامعة في استخدام مواردها.
- قياس مدى تحقيق الجامعة لأهدافها.
- يحدد أولوية التحسين.

ب- التقويم الخارجي:

يعتمد التقويم الخارجي على نتائج التقييم الذاتي، ويهدف إلى التحقق منها، واكتشاف نقاط جودة الأداء ونقاط تدني الأداء، وذلك من خلال القيام بمقابلات مع الفاعلين في العملية التعليمية، وكذا القيام بزيارات ميدانية.[3]

ج- أسلوب المقارنات المرجعية:

تتميز المقارنة المرجعية بأنها عملية مستمرة ومنتظمة، يتم من خلالها المقارنة بين نتائج الجامعة مع نتائج العمل في جامعة أخرى من نفس الاختصاص[4].

ثانيا :المرجع الوطني للجودة كآلية لضمان جودة التعليم العالي

بهدف إصلاح قطاع التعليم العالي ثم إصدار القانون التوجيهي للتعليم العالي، والذي أشار إلى إمكانية فتح القطاع على المؤسسات الجامعية الخاصة، ولتقييم هذه الأخيرة تم إنشاء المجلس الوطني للتقييم (CNE)، وفي جوان 2008 تم تنظيم أول ملتقى دولي حول ضمان الجودة في التعليم العالي، والذي كان من أهم نتائجه فرقة عمل لضمان الجودة في

1- مجيد سوسن شاكر ومحمد عواد الزيادات، الجودة والاعتماد الأكاديمي لمؤسسات التعليم العام والجامعي، دار صفاء للنشر، عمان، 2006، ص 169.

2- المرجع نفسه ، ص 17 ص169-170.

3- المرجع نفسه، ص 173.

4- المرجع نفسه، ص 199.

مؤسسات التعليم العالي وتتويجا لعملها تم إنشاء اللجنة الوطنية لتطبيق ضمان الجودة في التعليم العالي والبحث العلمي (CIAQES)[1]، وذلك بموجب القرار رقم 167 المؤرخ بتاريخ 31 ماي 2010م المعدل بموجب القرار رقم 2014/2004[2]، وكان من بين أهداف هذه اللجنة[3]:

- إنشاء مرجع وطني لمعايير ضمان الجودة.
- تحديد المسؤولين عن ضمان الجودة لكل مؤسسة جامعية ووضع برنامج لتكوينهم.
- وضع برنامج لتنفيذ ضمان الجودة ومتابعته داخل المؤسسات الجامعية.

1-مفهوم الدليل المرجعي:

يعرف مرجع الجودة بأنه: "جملة أهداف تعدها مؤسسة التعليم العالي تحسبا للتقييم الذاتي ليكون بمثابة دليل اندماج إدارة المؤسسة في مسار الجودة، ويكون وصف النتائج المنتظرة، وعرض الأجهزة المتوفرة، ثم العمليات المنجزة ومؤشرات القياس هي العناصر التي تبرز في عملية التقييم الذاتي"[4].

ويعرف أيضا بأنه: "هو مجموعة من المواصفات التي تؤسس المتطلبات الخاصة بأنظمة الجودة في مؤسسات التعليم العالي، ولا يمكن لأي مؤسسة تقويم أدائها الفعلي دون التحديد

1- بلبية محمد، تحديد معايير ضمان الجودة وتأثيرها على الاعتماد الأكاديمي بمؤسسات التعليم العالي – دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، أطروحة دكتوراه إدارة المنظمات،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان 2016، ص 202.

2- قرار رقم 2004 المؤرخ في 29 ديسمبر 2014م يتضمن تأسيس لجنة لوضع نظام لضمان الجودة في التعليم العالي والبحث العلمي، النشرة الرسمية للتعليم والبحث العلمي، الثلاثي الرابع، 2014.

3- المادة 02 من قرار مؤرخ في 31 ماي 2010م يتضمن تأسيس لجنة وطنية لتنفيذ نظام لضمان الجودة في مجال التعليم العالي والبحث العلمي، النشرة الرسمية للتعليم العالي والبحث العلمي، السداسي الأول، 2010.

4- كمال بداري وآخرون، ضمان الجودة في قطاع التعليم العالي: إعداد وإنجاح التقييم الذاتي، ديوان المطبوعات الجامعية، 2013، ص 55.

المسبق لهذه المعايير، وبالتالي يكون إعداد هذه المعايير إحدى المراحل الأولى لتطبيق نظام الجودة"[1].

2-التكييف القانوني لمرجع الجودة:

يعد مرجع الجودة من تدابير التنظيم الداخلي، والتي الهدف منها تبليغ المرؤوسين حول كيفية سير المصالح العمومية، كما تقوم بتفسير وتوضيح القوانين والتنظيمات.

فالدليل المرجعي للجودة هو عبارة عن وسيلة مهيكلة في مشروع الأهداف يساعد في تحقيق الأهداف والغايات المسطرة، كما يعد أداة مساعدة في عملية اتخاذ القرار من خلال إجابته عن التساؤلات المتعلقة بالتغييرات الضرورية لبلوغ الأهداف، وما هي الإمكانيات البشرية والمادية التي يجب تخصيصها لذات الغرض، إضافة إلى المدة اللازمة لتحقيق الأهداف[2].

3-هيكلة الدليل المرجعي:

يشمل هذا المرجع سبعة مجالات (ميادين) وهي: التكوين والبحث العلمي، المكانة، والحياة داخل الجامعة، البنية التحتية للجامعة، وعلاقة المؤسسة الجامعية مع محيطها الاجتماعي والاقتصادي، والتعاون والحركة بين الجامعات[3].

وتنقسم هذه المجالات إلى حقول تعبر عن النشاطات التي تحتويها المؤسسات الجامعية المسطرة مسبقا،وتنقسم الحقول بدورها إلى مراجع تتراوح بين حقلين (2) إلى سبعة(7) حقول تعبر عن ما يجب القيام به من طرف المؤسسة الجامعية لبلوغ الأهداف المسطرة،وتنقسم المراجع إلى معايير تحدد العمل النوعي والكمي الواجب لتطبيق المراجع.

1- زين الدين بروش، يوسف بركان، مشروع تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي في الجزائر: الواقع والآفاق، المؤتمر العربي الثاني الدولي لضمان جودة التعليم العالي (IACQA 2012)، الجامعة الخليجية، مملكة البحرين، 4-5 أبريل 2012م، ص 808.

2-لجنة تطبيق ضمان الجودة في التعليم العالي،المرجع الوطني لضمان الجودة، ط1،منشورات(ل.ت.ض.ج.ت.ع) الجزائر، 2016 ص 4.

3- المرجع الوطني لضمان الجودة، السابق الذكر، ص ص 4-5.

وتنقسم المعايير بدورها إلى أدلة أو مؤشرات للقياس تقيس وتقييم الأداء لكل معيار[1].

فالدليل المرجعي للجودة يتكون من العناصر التالية:

أولا-ميدان التكوين:يحتوي هذا الميدان على سبعة(7) مجالات أو حقول:[2]

1- وضع عروض التكوين وقيادتها: يقصد به وضع برامج تكوين مفصلة وتوفير الآليات الضرورية لتجسيدها وتحسينها، ويتكون هذا الحقل من ستة (6) مراجع هي:

- تقديم المؤسسة عروضا للتكوين تتماشى مع محيطها وبيئتها.
- توافق عرض التكوين مع مشروع المؤسسة ووسائلها المادية والبشرية والبيداغوجية.
- يستمد عرض التكوين على مقاربات بيداغوجية ملائمة ومبتكرة.
- تجعل المؤسسة عرض تكوينها مرئيا.
- تطور المؤسسة هيئات لقيادة وتنفيذ عروض التكوين.
- اقتراح المؤسسةأنماطاً مختلفة للتكوين (التكوين عن بعد مثلا).

2- مرافقة الطالب في تكوينه: يقصد بهذا الحقل توجيه الطالب وإدماجه في المحيط الجامعي، ويتكون من ثلاث (3) مراجع:

- للمؤسسةالاستقبال والمتابعة والمساعدة لنجاح طلباتها.
- توفير إمكانية الحركة الداخلية أو الخارجية.
- تتبع سياسة معينة للوصول إلى الوثائق والدعائم البيداغوجية.

3- تقييم ومراجعة المواد التعليمية: يقصد به تقييم عروض التكوين من أجل تحسينها وتحديثها ويشمل مرجعين هما:

- المواد التعليمية تخضع إلى عمليات تقييم ومراجعة بصورة منتظمة.
- المؤسسة تقوم بتطوير عمليات التحسين البيداغوجي.

---

[1]- المرجعالوطنيلضمانالجودة،السابقالذكر،صص 4-5

[2]- المرجع الوطني لضمان الجودة، السابق الذكر، ص ص 6-8

4- مراقبة التحصيل المعرفي والعلمي للطلبة: ويقصد به تباين نتائج التكوين بواسطة لجان المداولة واللجان البيداغوجية، ويحتوي ثلاث (3) مراجع:

- مصادقة المؤسسة على نتائج التحصيل العلمي طوال مسار التكوين.
- توافق امتحانات التقييم مع أهداف التعليم المسطرة.
- أنماط تقييم المعارف موضوعية ومنصفة وموثوق بها.

5- التوجيه والإدماج المهني: يقصد به إقامة نظام لتوجيه المتخرجين واندماجهم في الحياة المهنية، من خلال انفتاح الجامعة على محيطها الاقتصادي والاجتماعي، ويحتوي هذا الحقل على أربع (4) مراجع:

- تطور المؤسسة جهازا للتوجيه.
- تطور المؤسسة جهازا للمساعدة على الإدماج المهني.
- تطور المؤسسة شراكات مع الوسط الاجتماعي المهني.
- تطور المؤسسة جهازاً لمتابعة قابلية المتخرجين للتوظيف.

6- التكوين في الدكتوراه: يشمل هذا الحقل مرجعين هما:

- تضمن المؤسسة الجامعية جودة التكوين في الدكتوراه.
- تطور المؤسسة جهازا لتأطير ومتابعة وإدماج طلبة الدكتوراه.

7- التكوين المتواصل: ويحتوي على ثلاث (3) مراجع:

- التكوين المتواصل جزء لا يتجزأ من عرض التكوين.
- تقوم الجامعة بتسهيل عملية استقبال الراغبين في استئناف الدراسة مهما كان بينهم.
- تضمن الجامعة عروضا للتكوين لأفراد الوسط الأكاديمي والأوساط الاجتماعية والمهنية.

ثانيا: ميدان البحث العلمي. يتكون هذا الميدان من ثلاثة(3) حقول

وهي[1]:

1- تنظيم هيكلة وتطوير البحث العلمي: ويقصد به إنشاء المؤسسات الجامعية لهيئات تهتم بتطوير البحث العلمي، ويحتوي هذا الحقل على المراجع التالية:

- امتلاك المؤسسة هيئات لقيادة ومتابعة البحث.
- تقيم الجامعة تفكيراً استراتيجياً من أجل تقييم داخلي للبحث العلمي.
- تنظم الجامعة البحث العلمي حسب أولوياتها.
- المؤسسة الجامعية تطور بحثاًيلبي احتياجات محيطها.
- تشجع الجامعة ديناميكية البحث وتحفيز الباحثين.
- تطور الجامعة سياسة تكوين البحث.
- تسهيل الوصول إلى مصادر التوثيق الضرورية للبحث.
- تضمن الجامعة وظيفة رصد التطورات المنهجية والعلمية والتكنولوجية.

2- العلاقات والشراكات العلمية: ويشمل هذا الحقل المراجع التالية:

- حرص الجامعة داخليا على تكامل أنشطة البحث.
- وضع استراتيجيةشراكات متميزة في مجال البحث إقليميا ووطنيا.
- تضمن الجامعة تطورا للشراكة الدولية في البحث العلمي.
- امتلاك الجامعة سياسة لنشر إنتاجها العلمي.

3- تثمين البحث العلمي: يحتوي هذا الحقل على أربعة(4) مراجع وهي:

- إقامة سياسة لتثمين البحث.
- الإسهام في تطوير الملكية الفكرية.
- إنشاء شراكات ذات علاقة بالبحث العلمي.
- الحرص على نشر الثقافة العلمية.

ثالثا: ميدان الحكامة:يشمل هذا الميدان خمسة(5) حقول وهي[1]:

[1] – المرجع الوطني لضمان الجودة، السابق الذكر، ص ص 9-10

1- نظام المعلومات:ويقصد به امتلاك المؤسسة الجامعية نظاماً فعالاً وموثوقاً للمعلومات، ويحتوي على المراجع التالية:

- امتلاك المؤسسة الجامعية سياسة لجمع المعلومات ومعالجتها وتحليلها واستغلالها.
- امتلاك المؤسسة هيكلاً للمعلومات والاستشراف.
- قيام الجامعة بأرشفة ونشر مختلف المعلومات.
- وضع خدمات رقمية للطلاب والموظفين.
- تقوم الجامعة بتنظيم وتوجيه الاتصالات مع جميع الأطراف المعنية.

2- شروط إعداد السياسات: يحتوي هذا الحقل على المراجع التالية:

- امتلاك هيئات مكلفة بإعداد سياسة التكوين والبحث العلمي و الحكامة.
- إقامة الجامعة التشاور الداخلي لإعداد مختلف سياستها.
- توافق سياسة الجامعة مع التوجيهات الإستراتيجية الوطنية للتعليم العالي والبحث العلمي.
- إستراتيجية المؤسسة الجامعية في مختلف المجالات، تأخذ بعين الاعتبار محيطها الإقليمي والدولي.
- سياسة المؤسسة الجامعية تتماشى مع استقلاليتها الذاتية.
- للمؤسسة الجامعية مشروعا للتطوير متفق عليه.
- تحكيم الميزانية يكون موضوع إجراء متفق عليه.

3- تنظيم وقيادة المكونات والمصالح: يشمل هذا لحقل سبعة (7) مراجع هي:

- هيكل الجامعة ملائم لتحقيق أهدافها ومهامها.
- تحديد صلاحيات مختلف هيئات القيادة والإدارة بما يتلاءم مع أهداف الجامعة.
- تنظيم الجامعة بطريقة تمكنها من ممارسة مسؤوليتها.
- الأخذ بعين الاعتبار آراء ووجهات نظر الطلاب والموظفين.

---

1 – المرجع الوطني لضمان الجودة، السابق الذكر، ص ص 11-13

- امتلاك الجامعة لنظام داخلي متفق عليه.
- إدارة موارد الجامعة وتخصيصها وفقا لأهدافها وتقييم فعالية استقلالها.
- توفير الوسائل المادية للسير الحسن لأنشطة الجامعة.

4- إدارة الوظائف الداعمة في خدمة المهام: ويقصد به مدى ملائمة الوسائل البشرية والمادية لقيم ومهام الجامعة، ويشمل هذا الحقل المراجع التالية:

- إدارة الموارد البشرية وفقا لمهام وقيم المؤسسة الجامعية.
- إدارة ممتلكات المؤسسة الجامعية وفقا لمهامها وقيمها.
- إدارة الموارد المالية وفقا لمهام وقيم الجامعة.
- إسهامالمصالح المشتركة في تنفيذ مشروع المؤسسة.

5- مقاربات الجودة: ويقصد به أن تتماشى وتتوافق مقاربات الجودة مع قيم ومهام المؤسسة الجامعية، ويشمل هذا الحقل المراجع التالية:

- امتلاك المؤسسة الجامعية سياسة جودة محددة جدا ومتقاسمة.
- تطوير المؤسسة الجامعية مقارباتها للجودة وفقا لقيمها ومهامها.
- قيام المؤسسة الجامعية بتطوير مقاربات الجودة لجميع أنشطتها.
- تنظيم المؤسسة الجامعية تقييما ذاتيا ودوريا لجميع أنشطتها.

رابعا: ميدان الحياة الجامعية: يشمل هذا الميدان أربعة (4) حقول وهي:[1]

1- الاستقبال والتكفل بالطلبة والموظفين: يقصد به اتخاذ جميع التدابير الضرورية لاستقبال الطلبة والعمال، وتزويدهم بالمعلومات الضرورية، ويتضمن هذا الحقل المراجع التالية:

- وضع أجهزة لاستقبال وتوجيه الطلبة والعمال.
- إعطاء أهمية لاحتياجات الطلبة والموظفين.
- وضع أجهزة إعلام للطلبة والموظفين.

[1] – المرجع الوطني لضمان الجودة، السابق الذكر، ص ص 14-15.

2- الأنشطة الثقافية والرياضية: ويتضمن المراجع التالية:

- تطوير سياسة للأنشطة الثقافية والرياضية.
- تسهيل إنشاء هيئات ثقافية ورياضية.

3- ظروف الحياة والعمل والدراسة للجهات الفاعلة في الجامعة: يقصد به توفير بيئة مناسبة للطلبة والموظفين من حيث النظافة والصحة والأمن، ويشمل هذا الحقل المراجع التالية:

- تقديم إطار ودي وإيجابي لمختلف الفاعلين.
- توفير ظروف الوقاية والنظافة والأمن للجميع.
- توفير الخدمات الصحية للطلبة والموظفين.
- إقامة شراكات بين الجامعة وهيئات ومنظمات المدنية والإقليم.
- إسهام الجامعة مع المصالح المعنية بالتكفل بالطلبة والموظفين.

4- المسؤولية المجتمعية: يقصد به توفير بيئة مناسبة لإقامة علاقات متميزة بين الجامعة ومحيطها الاجتماعي والاقتصادي، ويتضمن هذا الحقل المراجع التالية:

- تشجيع أنشطة المواطنة والتبادل.
- حرص الجامعة على احترام مبادئ وأخلاقيات المهنة.
- حرص الجامعة على مبدأ المساواة في الفرص.
- الأخذ بعين الاعتبار البعد البيئي والتنمية المستدامة.

خامسا: ميدان الهياكل القاعدية: يتكون هذا الميدان من خمسة(05) حقول هي[1]:

1- الهياكل الإدارية: يقصد بهذا الحقل مدى توفر المؤسسة الجامعية على المرافق والهياكل الإدارية، ويشمل هذا الحقل المراجع التالية:

- توفر الجامعة على مساحات كافية للأنشطة الإدارية.
- توفر المؤسسة على مواقف للسيارات.

[1] – المرجع الوطني لضمان الجودة، السابق الذكر، ص ص16-17

- تناسب المباني مع الأنشطة الإدارية.
- استيفاء المباني لشروط الصحة والسلامة.

2- الهياكل البيداغوجية: يقصد به مدى توفر الجامعة على المرافق المخصصة للأنشطة البيداغوجية، ويشمل هذا الحقل المراجع التالية:

- مدى توفر الجامعة على المباني المخصصة للتكوين الأكاديمي.
- الجامعة تمتلك مركزاً للموارد المكتبية.
- المباني تتلاءم مع جميع الأنشطة البيداغوجية.
- المباني تستوفي شروط الصحة والسلامة.

3- الهياكل العلمية والخاصة بالبحث العلمي: يقصد به مدى توفر المؤسسة الجامعية على مرافق البحث العلمي، ويتكون هذا الحقل من المراجع التالية:

- توفر الجامعة على مخابر لأنشطة البحث العلمي.
- المباني تتلاءم مع جميع الأنشطة العلمية.
- المباني تستوفي شروط الصحة والسلامة.

4- الهياكل الخاصة بالاستضافة: يشمل هذا الحقل المراجع التالية:

- المؤسسة الجامعية تتوفر على مرافق لاستضافة الطلبة.
- المؤسسة الجامعية تتوفر على مرافق لاستضافة الأساتذة.
- المؤسسة الجامعية تتوفر على مرافق مخصصة للإطعام.
- المباني تستوفي شروط الصحة والسلامة.

5- الهياكل الرياضية والثقافية: يشمل هذا الحقل مرجعين هما:

- المؤسسة الجامعية تتوفر على هياكل خاصة بالأنشطة الرياضية والثقافية.
- الهياكل الرياضية والثقافية تستوفي شروط الصحة والسلامة.

سادسا: ميدان العلاقة مع المحيط الاجتماعي والاقتصادي:[1] يتضمن هذا الميدان أربعة حقول:

1- المشاركة في تنمية الجماعات المحلية: ويقصد به إسهام الجامعة في التنمية المحلية، ويشمل المراجع التالية:

- الجامعة تقدم عروضا للتكوين تلبي الطلب المحلي.
- الجامعة تسهم في الإدماج المهني لخريجيها.
- الجامعة تقدم تكوينا متواصلا يلبي الاحتياجات المحلية.
- الجامعة تشارك في التكفل بالمسائل المحلية.

2- العلاقة مع الشركات: يقصد به أن تقدم الجامعة تكوينا يلبي احتياجات وانشغالات الفاعلين الاقتصاديين، ويتضمن هذا الحقل المراجع التالية:

- عروض التكوين التي تقدمها الجامعة تتناسب مع احتياجات الشركات.
- الجامعة توفرتكويناً متخصصاً يلبي احتياجات الشركات.
- الجامعة تمتلك هيئات للإدماج المهني ومرافقة الخريجين.

3- البحث والتطوير: يتضمن هذا الحقل ثلاثة مراجع وهي:

- المؤسسة الجامعية لديها علاقة شراكة مع المؤسسات.
- المؤسسة الجامعية تسهم في البحث والتطوير مع الشركات.
- المؤسسة الجامعية تقوم بتحضير ونشر وتثمين المعلومة العلمية والتقنية.

4- التكوين والمتابعة: يقصد به أن تقوم المؤسسة الجامعية بتطوير أدوات الإصغاء والمتابعة للاستجابة لاحتياجات الفاعلين الاقتصاديين والاجتماعيين، ويشمل المراجع التالية:

- المؤسسة الجامعية تمتلك خطة تكوين دورية تتلاءم واحتياجات محيطها الخارجي.
- المؤسسة الجامعية تحرص على ناتج تكوينها.

[1] – المرجع الوطني لضمان الجودة، السابق الذكر، ص ص 18-19.

- المؤسسة الجامعية تسهم في خلق وتطوير حاضنات للشركات وهيئات الدعم والمرافقة.
- برنامج البحث العلمي للجامعة يندرج ضمن إطار البرنامج الوطني للبحث.

ثامنا: ميدان التعاون: يتكون هذا الميدان من ثلاثة (3) حقول[1]:

1- سياسة الانفتاح على العالم: ويقصد به انفتاح المؤسسة الجامعية على محيطها الخارجي، ويتضمن المراجع التالية:

- المؤسسة الجامعية تمتلك سياسة للانفتاح على العالم.
- المؤسسة الجامعية تمتلك إستراتيجية ذات إطار دولي في مجال البحث والتكوين.
- لدى المؤسسة الجامعية سياسة اتصال تسهم في بروزها على المستوى الدولي.
- برنامج التعليم والبحث يستجيب للتقييم الدولي.

2- الشراكة والحركية: يشمل هذا الحقل المراجع التالية:

- قيام الجامعة بشراكات دولية للبحث والتكوين.
- الجامعة تشجع على الحركية العالمية.
- الجامعة تملك الهياكل لاستقبال الطلبة والباحثين الأجانب.

3- تبادل المعلومات والاستفادة المشتركة من الموارد: يشمل هذا الحقل المراجع التالية:

- المؤسسة الجامعية تقترح أنماطاًللتكوين منفتحة على العالم.
- المؤسسة الجامعية توفر إمكانية الوصول إلى المراجع والموارد الدولية.
- المؤسسة الجامعية تقوم برصد ومتابعة المستجدات على المستوى العالمي.
- المؤسسة الجامعية تعزز من عمليات الاستفادة المتبادلة للموارد.

كيفية القياس:

تتم عملية القياس في المرجع الوطني بطريقتين:[2]

[1] – المرجع الوطني لضمان الجودة، السابق الذكر، ص ص 20-21.

[2]- Lerrari mohamed,démarche pour la mise en œuvre du référentiel national.CIAQES.2015. p p 21-24.

الطريقة الأولى (الجزافية): يتم وفقها إعطاء نقطة مباشرة لكل مرجع تسمى بالنقطة الممنوحة، تتراوح بين 0 و4ودلك بناء على التقدير الجزافي للنشاط المرتبط بالمرجع تبعا للحالات التالية:

- 0- المرجع غير مرض non satisfaite.
- 1- رضا غير كاف عن المرجع insuffisamment.
- 2- رضا متوسط عن المرجع moyennement satisfait.
- 3- رضا جيد عن المرجع bien satisfait.
- 4- رضا جيد جدا عن المرجع entièrement satisfait.

ومن خلال نقاط المراجع يتم حساب نقطة كل حقل بناء على مجموع نقاط المراجع المكونة للحقل مقسومة على عدد المراجع.

وفي حالة ما إذا كان المرجع غير مطبق، فإنه لا يؤخذ بعين الاعتبار في عملية الحساب، واعتمادا على نقاط كل حقل يتم حساب نقاط الميدان.

وتعد هذه الطريقة اقل دقة من الطريقة الحسابية، ويلجا إليها في المراحل الأولى لتطبيق نظام الجودة لقياس الأداء قبل تطبيق معايير الجودة.

الطريقة الثانية(الحسابية):وهي طريقة دقيقة تعطي مؤشرات دقيقة عن أداء النظام برمته، وتعتمد هذه الطريقة على إعطاء نقاط لكل إثبات (مؤشر)تتراوح بين (0 – 4) وفقا للحالات:

- 0- مؤشر غير مرض تماما.
- 1- مؤشر غير مرض.
- 2- مؤشر متوسط الرضا.
- 3- مؤشر رضا جيد.
- 4- مؤشر رضا جيد جدا.

ويتم بعد ذلك حساب نقاط كل معيار بحساب مجموع نقاط المؤشرات مقسومة على عددها في المعيار.

ويتم حساب نقاط المرجع انطلاقا من مجموع نقاط المعايير المكونة له مقسومة على عددها، وبنفس الطريقة يتم حساب نقاط الحقل انطلاقا من نقاط المعايير، وفي الأخير يتم حساب نقاط الميدان اعتمادا على نقاط الحقول المكونة له.

الفرع الثاني: مرجع نوعية الخدمة في الإدارة الضريبية

أولا- مفهومه: أُنشأ مرجع نوعية الخدمة في الإدارة الضريبية بموجب تعليمة المدير العام للضرائب رقم 01 المؤرخة في 07جوان 2012[1].

ويعرف هذا المرجع وفقا لنفس التعليمة بأنه "وسيله ترقية ثقافة الاستقبال ونوعية الخدمة، فهو يضم مجموع معايير داخلية وخارجية التي يجب أن يلتزم باحترامها أعوان الهياكل الجديدة للضرائب"[2]

ويتكون هذا المرجع من عشرين(20) التزاما اختص جزء منها في تحسين نوعية الاستقبال و الخدمات في الهياكل الجبائية (15 التزاما) والالتزامات المتبقية تهدف إلى التحسين المستمر للخدمة (05 التزامات).[3]

و يرتكز المرجع حول خمسة محاور رئيسية:[4]

1- تحسين الوصول والولوج إلى الخدمات الجبائية: ويضم هذا المحور أربعة التزامات هي

-الإعلام حول شروط الولوج والاستقبال في المصالح الجبائية.

-التوجيه والتكفل بالمكلفين بالضريبة.

- تسهيل الإجراءات للأشخاص ذوي التنقل المحدود.

- استقبال الأشخاص الذين يحتاجون للمساعدة بطرق ملائمة.

---

[1]- التعليمة رقم 01 المؤرخة في 07 جوان 2004 الصادرة عن المدير العام للضرائب على الموقعالالكتروني :https://www.mfdgi.gov.dz/ar

2-التعليمة السابقة الذكر.

3-direction générale d'impôts , Instruction général sur le référentiel qualité de service,2012p 4.

4-Ibid.pp 4-6.

2 – استقبال المكلفين بالضريبة بأسلوب أكثر تهذيب وفعالية(الإصغاء)

ويضم الالتزامات التالية:

– إفصاح المكلفون بالاستقبال بهوياتهم ومناصبهم واستقبال المكلفين بالضريبة بلباقة.

–تسهيل الإجراءات الإدارية.

–ضمان راحة ورفاهية المرتفقين في الأماكن المخصصة للاستقبال والانتظار احترام السرية.

– الرد على البريد والبريد الالكتروني بكل فعالية.

3– احترام أجل الرد على طلبات الاستعلام من طرف المكلفين بالضريبة،ويشمل هذا المحور الالتزامات التالية:

– المراسلات الكتابية يجب أن تكون الردود على المراسلات واضحة ومفهومة ومقروءة وفي أجل لا يتعدى 30 يوم.

– يجب الرد على البريد الالكتروني للمكلف بالضريبة في أجل ثلاثة أيام، ابتداء من تاريخ استقبال بريده الالكتروني.

–المكالمات الهاتفية.

4– الإصغاء لتوقعات المكلفين بالضريبة ويضم هذا المحور الالتزامات التالية:

– الرد على اقتراحات وشكاوي المكلفين بالضرائب، بحيث يتم الرد على هذه الشكاوي في أجل لا يتعدى 20 يوما.

– تقييم ونشر النتائج المتعلقة بنوعية الخدمة.

– القيام بإجراء سبر الآراء حول نوعية الخدمة المقدمة ونشر النتائج.

5– التقييم والتحسين المستمر لمقاربة الجودة ويشمل هذا المحور الالتزامات التالية :

– مراقبة درجة الالتزام بمرجع نوعيه الخدمة .

– تحديد المعايير التي تقيس وتتابع درجة الالتزام بنوعية الخدمة.

– القيام بالتقييم الذاتي لنوعية الخدمة.

ثانيا- أهداف مرجع نوعية الخدمة[1]: يهدف مرجع نوعية الخدمة بصفه عامة إلى تحسين وتجويد نوعية الخدمة المقدمة من طرف المصالح الجبائية، كما يهدف إلى تحقيق الأهداف الخاصة التالية:

1-اعتبار الخدمة أولوية إستراتيجية للإدارة الضريبية، وذلك من خلال تسهيل حصول المرتفقين على الخدمات الجبائية، واحترام أجال الاستجابة لشكاوي المواطنين، بالإضافة لتقديم الخدمات الجبائية بشكل متخصص، وتكثيف عملية الإصغاء للمرتفقين.

2-استقبال أكثر مهنية، عن طريق الاهتمام بوظيفة الاستقبال وتكليف أشخاص مؤهلين ويتمتعون بالصفات الحميدة واللباقة في التعامل مع المرتفقين، وكذا إنشاء هياكل متخصص لعملية الاستقبال داخل المصالح الجبائية.

3-تسهيل الوصول والولوج إلى الخدمات الجبائية، حيث يعد تسهيل الولوج للمرتفقين من أهم أهداف مرجع نوعية الخدمة، ويتجسد من خلال تنويع وتعدد قنوات الاتصال بين الإدارة الجبائية و المرتفقين.

4 -تبسيط الإجراءات الإدارية ، (إنشاء مركز نداء لاستقبال هاتفي في جميع الهياكل الجبائية الجديدة.)

5- الإصغاء لاحتياجات وتوقعات المرتفقين، (سجل للاقتراحات على مستوى جميع المصالح الجبائية، استطلاعات للرأي في الموقع الالكتروني الرسمي حول نوعية الخدمة المقدمة، إجراء تحقيقات ميدانية.)

6- قياس وإعلان نتائج مقاربة الجودة بشكل منتظم ودوري، تقوم المديرية العامة للضرائب بقياس مدى احترام الالتزامات الموصى بها في مرجع نوعية الخدمة، وذلك عن طريق عدة آليات منها على سبيل المثال المكالمات السرية للتأكد من نوعية الاستقبال وسبر الآراء والتحقيقات الميدانية وتقارير التقييم الذاتي.

1-Instruction général sur le référentiel qualité de service. Opcit.p p7-8

رابعا- آليات تقييم احترام التزامات مرجع نوعيه الخدمة: تتم عملية قياس وتقييم مدى الالتزام بمعايير مرجع الخدمة بواسطة الآليات التالية:[1]

1-الاتصالات السرية.

2-المراقبة المفاجئة.

3-سبر الآراء.

4-تنظيم لقاءات مع الجمعيات المهنية.

5-التقييمات الذاتية، يتم تعيين مدقق محلي للوقوف على مدى الالتزام بمرجع نوعية الخدمة ، حيث يقوم بإعداد تقييم ذاتي.

6-المراقبة التوثيقية، وذلك من خلال الاطلاع على الرسائل والبريد الوارد والصادر من طرف مختلف المصالح الجبائية.

[1] - التعليمة رقم 01 المؤرخة في 07 جوان 2004. السابقة الذكر.

المطلب الثاني:مواثيق الخدمة العمومية

تعتبر مواثيق الخدمة العمومية آلية من آليات ضمان جودة الخدمة العمومية، وعليه تناولنا في هذا المطلب مواثيق الخدمة العمومية في بعض التشريعات المقارنة (فرعأول) والميثاق الإفريقي لقيم ومبادئ الخدمة العمومية (فرع ثاني) وميثاق المكلف بالضريبة (فرع ثالث).

الفر ع الأول: مواثيق الخدمة العمومية في بعض التشريعات المقارنة

من أهم وأشهر مواثيق الخدمة العمومية ميثاق ماريان في فرنسا وميثاق مارك في بريطانيا.

أولا- ميثاق مارك:

اصدر رئيس الوزراء البريطاني جون ما يجور(John Major) في جويلية 1992 الكتاب الأبيض المتعلق بميثاق المواطن ويرتكز هذا الميثاق على ستة مبادئ[1]، ويمكن إيجازها في التالي:[2]

- تحديد المعايير.
- الإعلام والانفتاح على المواطنين.
- الاختيار والاستشارة.
- تصحيح الأخطاء.
- تجسيد العلاقة جودة – سعر.

ثانيا- ميثاق مارك: ثم إنشاؤه سنة 2003 وهو عبارة عن وثيقة تمثل إطار مرجعي عام، يحدد الالتزامات لتحقيق الجودة في عملية الاستقبال بجميع أشكاله، سواء تعلق الأمر بالاستقبال الشخصي أو الاستقبال عن طريق الهاتف أو عن طريق البريد الالكتروني ويرتكز

[1] -Gilles Jeannot. Les usagers du service public.HAL(archies – ouvertes).2013.p31

[2] -Gilles Jeannot. Op cit.p31

هذا الميثاق على مجموعة من القيم وهي الولوجية والإصغاء والالتزام والشفافية والسرعة والأداء[1].

ثالثا-ميثاق المرافق العمومية المغربي:

يحدد هذا الميثاق المبادئ والقواعد للحكامة الجيدة المتعلقة بتسيير المرافق العمومية[2].

ويتضمن هذا الميثاق المحاور التالية:

1-أهداف ومبادئ الحكامة الجيدة، والمتمثلة في تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمرافق العامة وتطوير منظومة تنظيمها و تعزيز نجاعتها في تدبير مواردها و الرفع من جودة الخدمات وتسهيل الولوج إليها، وإرساء انفتاح المرافق العامة على محيطها وكذا ترسيخ قيم النزاهة وتخليق المرافق العامة[3].

2-**مبادئ المرافق العمومية:** والمتمثلة في احترام القانون و المساواة والاستمرارية والملائمة والجودة والإنصاف في تغطية التراب الوطني والشفافية وربط المسؤولية بالمحاسبة والنزاهة والانفتاح[4].

3-القواعد المتعلقة بنجاعة المرافق العمومية

تناول الباب الثالث من الميثاق القواعد المتعلقة بنجاعة المرافق العمومية والتي يمكن إيجازها في العناصر التالية:[5]

- تحديد وتوزيع المهام كل مرفق عمومي وفقا للأهداف المسطرة.
- تقييم أداء المرافق العمومية.

---

[1] -bekouche.s,cour (introduction a la qualité) p18. dans conférence régionale des universités de l'Est, bilan de formation des responsables assurance qualité(R.A.Q) des établissements universitaires rattaché a la CRUEst,2013

2- المادة 01 من قانون رقم 19-54 الصادر بتنفيذ الظهير الشريف رقم 58-21-1 صادر في14 يوليو2021 بمثابة ميثاق المرافق العمومية ج ر المغربية رقم 7006 بتاريخ 14 يوليو 2021.

3-المادة4منقانون رقم 19-54 السابق الذكر.

4- المادة 5 من قانون رقم 19-54 السابق الذكر.

5- المادة 08 من قانون رقم 19-54 السابق الذكر.

– تصميم وتنظيم المرافق العامة بما يتلاءم والمهام المسندة إليها.

–اعتماد مبدأ التفريغ في عملية توزيع الاختصاصات بهدف تحقيق الفعالية .

– انتهاج أسلوب اللاتمركز الإداري في توزيع الصلاحيات.

4–القواعد المنظمة لعلاقة المرافق العمومية بالمرتفقين،

حدد الميثاق السابق الذكر القواعد التي تحكم العلاقة بين المرتفق والمرافق العمومية في العناصر التالية:

–الانفتاح والتواصل من خلال تمكين المرتفقين من الحصول على المعلومة.[1]

–استقبال المرتفقين من خلال اتخاذ جميع الإجراءات الضرورية لحسن الاستقبال وتسهيل ولوج الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة.[2]

– تقديم الخدمات العمومية، وذلك من خلال تبسيط الإجراءات والشكليات الإدارية وتطويرها الخدمات العمومية من خلال القيام بدراستها وتحليلها انطلاقا من مبدأ العرض والطلب، وكذا تقديم الخدمات العمومية وفقا لمعايير الجودة وذلك من خلال تقديمها وفقا لمؤشرات محددة مسبقا وقياس رضا المرتفقين على أداء المرافق العمومية وإعداد برامج عمل لتطوير جودة الخدمة العمومية.[3]

–معالجة التظلمات، أشارت المادة (30) من الميثاق السابق الذكر، انه يتوجب على المرافق العمومية معالجة شكاوي وتظلمات المرتفقين الواردة إليها، وإعداد تقرير سنوي حولها واستغلالها في عملية تجويد خدماتها[4].

– تنفيذ الأحكام القضائية يقع على عاتق المرافق العمومية تنفيذ الأحكام النهائية الصادرة ضدها.[5]

1– المادة24من قانون رقم 19–54 السابق الذكر.

2–المادة 25من قانون رقم 19–54 السابق الذكر.

3–المواد(29.28.27)منقانون رقم 19–54 السابق الذكر.

4–المادة (30)من قانون رقم 19–54 السابق الذكر.

5–المادة (32) من قانون رقم 19–54 السابق الذكر.

5-القواعد المتعلقة بتخليق المرافق العمومية: تضمن الباب الخامس من الميثاق السابق الذكر القواعد المتعلقة بتخليق الخدمة العمومية والتي تتمثل في المعايير التالية:[1]

- روح المسؤولية والمبادرة
- الحياد والموضوعية.
- الانضباط في العمل.
- الامتناع عن القيام بجميع الأعمال التي تعد شكلا من صور الفساد.

الفرع الثاني:مواثيق الخدمة العمومية في المنظومة القانونية الجزائرية

أولا- الميثاق الإفريقي لقيم ومبادئ الخدمة العامة والإدارة

تمت المصادقة عليه من طرف الجزائر، بموجب المرسوم الرئاسي رقم (12-415)[2] المؤرخ في 11 ديسمبر 2012، المتضمن التصديق على الميثاق الإفريقي لقيم ومبادئ الخدمة العامة والإدارة المنعقد بأديس أبابا بتاريخ 31 يناير 2011.

ويتكون هذا الميثاق من ديباجة وستة (06) فصول تضمن الفصل الأول التعريفات والأهداف والمبادئ، أما الفصل الثاني فتضمن واجبات الخدمة العامة والإدارة العامة، في حين أن الفصل الثالث خصص لقواعد سلوك أعوان الخدمة العامة، أما الفصل الرابع فتضمن حقوق أعوان الخدمة العامة، في حين أن الفصلين الأخيرين تناولا التزام إدارة الموارد البشرية وتثمينها واليات التنفيذ على الترتيب.

فقد حدد الميثاق السابق الذكر واجبات الخدمة العامة والمتمثلة في الأتي:

1- احترام حقوق الإنسان ومبدأ الشرعية، من خلال احترام حقوق وكرامة المرتفقين وضمان سلامتهم وان تخضع قرارات الإدارة للقانون[3].

1- المادة (33) من قانون رقم 19-54 السابق الذكر.

2-المرسوم الرئاسي 12-415 السابق الذكر.

3- المادة (4) من المرسوم الرئاسي 12-415 السابق الذكر

2- تسهيل الوصول إلى الخدمة العامة، وذلك من خلال ضمان حق الأشخاص في الاستفادة من الخدمات العامة بالتساوي ودون تمييز وتنظيم المرافق العامة بما يسهل للمرتفقين الوصول إليها، وكذا إشراك المجتمع المدني في عملية تخطيط وتصميم المرافق العامة[1].

3- الشفافية والوصول إلى المعلومات، يتوجب على المرافق العامة تكريس مبدأ الشفافية والوصول إلى المعلومات، وذلك من خلال اطلاع المرتفقين على جميع الإجراءات الإدارية اللازمة للحصول على الخدمات العامة، وإبلاغهم بجميع القرارات المتعلقة بهم وتسبيبها وتوضيح إجراءات الطعن فيها[2].

4- تقديم خدمات تتميز بالجودة والفعالية، نص الميثاق على أن من أهم واجبات المرافق العامة اتجاه المرتفقين أن تتميز خدماتها بالجودة والفعالية، وان تقدم بطريقة مقتصدة كما يجب على المرافق العامة تقييم أدائها بصفة دورية، وان تقدم خدماتها في أجال معقولة وتكييفها مع احتياجات المرتفقين[3].

5-تحديث الخدمة العامة، وذلك من خلال استخدام التكنولوجيات الحديثة والتقنيات المستجدة التي تحسن من نوعية الخدمة العامة وتبسيط إجراءات الحصول عليها[4].

كما أكد الميثاق على القواعد التي تحكم سلوك مقدمي الخدمة وكذا الحقوق التي يتمتعون بها، فيجب أن يتسموا بالمهنية والنزاهة في أدائهم وكذا التحلي باللباقة وحسن التعامل مع المرتفقين[5].

أما عن حقوق مقدمي الخدمات فقد حددت بالتالي:[6]

1- المادة (5) من المرسوم الرئاسي 12-415 السابق الذكر

2- المادة (6) من المرسوم الرئاسي 12-415 السابق الذكر

3-المادة(7) من المرسوم الرئاسي 12-415 السابق الذكر

4-المادة(8) من المرسوم الرئاسي 12-415 السابق الذكر

5المادة(9) من المرسوم الرئاسي 12-415 السابق الذكر-

6- المواد(18.17.16.15.14.) من المرسوم الرئاسي 12-415 السابق الذكر

- المساواة.
- حرية التعبير وتكوين الجمعيات.
- تهيئة ظروف العمل من خلال توفير بيئة تضمن سلامتهم وحمايتهم من جميع أشكال العنف والتهديد.
- الحق في الأجر.
- الحقوق الاجتماعية(العطل الضمان. الاجتماعي. التقاعد)

ثانيا- ميثاق المكلف بالضريبة

في إطار تجويد الخدمات الجبائية وتحسين الوصول إلى المعلومة من طرف المكلف بالضريبة ثم إنشاء هذا الميثاق والذي يهدف إلى تحسن العلاقة بين الإدارة و المرتفقين واعتبارهم شركاء، ويقوم هذا الميثاق على الالتزامات التي تقع على عاتق كل من الإدارة الجبائية والمرتفقين[1].

أولا- **التزامات الإدارة الجبائية** تشمل هذه الالتزامات ثلاث محاور هي:

1- المكلف بالضريبة محور اهتمام. ويتم تجسيده من خلال الالتزام بالإجراءات التالية:[2]

1-1 إدارة في خدمة المكلف بالضريبة وذلك يتجسد من خلال مساعد المكلف بالضريبة على الاستفادة من الجبائية وفقا للأحكام الدستورية والقانونية.

- احترام أجل معالجة الخدمات الجبائية وإعلامه بجميع التفسيرات للتشريعات الجبائية.
- تبسيط الإجراءات.
- تقديم معلومات واضحة وبسيطة.

1-2 خدمة ذات نوعية تتميز بالسرعة والفعالية وذلك من خلال:

- تقديم الخدمات النزاعات الجبائية.

[1]- المديرية العامة للضرائب ، ميثاق المكلف بالضريبة(حقوقكم وواجباتكم) ،ص5،2010 . الموقع الالكتروني:https://www.mfdgi.gov.dz/ar. تاريخ الاطلاع19-12-2021

[2]- ميثاق المكلف بالضريبة ، السابق الذكر ، ص ص 6-8 .

– السرعة في تقديم الخدمات واحترام الآجال المحددة في التنظيمات المعمول بها.

– تقديم خدمات ذات جودة من طرف موظفين أكفاء.

– الاهتمام بملاحظات وشكاوي المكلفين بالضريبة من خلال وضع سجل للشكاوي.

1-3 محاور وحيد ومعروف بهدف الاستجابة لتطلعات المرتفقين فقد تم تنظيم وهيكلة مصالح الضرائب حتى يتمكن كل فئة من المكلفين بالضريبة من معرفة الإدارة الضريبية التي يتعاملون معها وهي كالتالي:

– مديرية كبريات المؤسسات بالنسبة للمؤسسات الكبيرة.

– مركز الضرائب بالنسبة للمكلفين بالضريبة التابعين للنظام الحقيقي والنظام البسيط والنظام التصريح المراقب

– المركز الجواري للضرائب يختص لصغار المكلفين بالضريبة.

وفي نفس الإطار فإن الأعوان المكلفون بالإعلام والاتصال مطالبون بتقديم أنفسهم والتعريف بهوياتهم ووظائفهم.

1-4 الحصول على المعلومة من خلال تمكين المكلف بالضريبة من الحصول على المعلومات التالية:

– المعلومات المتعلقة بكيفية تأسيس الضريبة.

– الاطلاع على التخفيضات و التحفيزات الجبائية.

– الحق في الطعن النزاعي.

– رزنمة دفع الديون الجبائية.

– استرجاع المبالغ التي تتجاوز القيمة الحقيقية للضريبة.

كما تلتزم الإدارة الجبائية بتخصيص مكتب استقبال على مستوى جميع المصالح والهياكل، و وجود مداومة هاتفية والحرص على الرد الكتابي لجميع الرسائل والطلبات الواردة إليها من طرف المكلفين بالضريبة، وكذا تخصيص موقع للأنترنت يقدم أهم المعلومات والمستجدات الجبائية، وكذا توفير خدمة التصريح الجبائي والدفع عن بعد.

2 – افتراض حسن نية المكلف بالضريبة وضمان سرية المعلومات المتعلقة به

تنطلق إدارة الضرائب من مبدأ حسن نية المكلف بالضريبة في جميع التصريحات الجبائية التي يدلي بها والبيانات التي يقدمها، غير أن هذا لا يمنعها من القيام بالتحقيقات الضرورية للتأكد من صحتها والقيام بالتصحيحات الضرورية وإرسالها للمعني بالأمر[1].

وتلتزم إدارة الضرائب ب:[2]

–معاملة المرتفقين باحترام ولباقة واستقبالهم من طرف موظفين وتعاملهم معهم بما يتفق ودليل أخلاقيات وسلوكيات مهنة موظفي الضرائب.

– حق المكلف بالضريبة في سرية المعلومات التي يدلي بها، تلتزم الإدارة الضريبية باحترام الحياة الخاصة للمكلف بالضريبة وبالتالي لا تطلب إلا المعلومات الضرورية لتقييم مبلغ الضريبة ، كما تلتزم بعدم إجراء التفتيشات الجبائية إلا بناء على أمر قضائي.

– الحق في الطعن، يمكن للمكلف بالضريبة إذا ما رأى أنه تعرض لإجحاف في حقه أن يتقدم بطعن، إما لدى لجان الطعن أو الطعن القضائي أمام المحكمة الإدارية.

3– إدارة منصفة ومعالجة منصفة ونزيهة وحيادية. فيتضمن هذا المحور التزام الإدارة الضريبية بما يلي:[3]

3–1 النزاهة في تطبيق النصوص الجبائية، فيجب على الإدارة أن تتسم بالموضوعية في معالجة الملفات وأن تطبق بشكل موحد التشريع الجبائي، كما تمكن جميع المكلفين من الاستفادة من التخفيضات والامتيازات الجبائية.

3–2 انتهاج الشفافية في إجراءات المراقبة، يجب أن تلتزم الإدارة الجبائية في عملية المراقبة بالشفافية واحترام جميع الضمانات الممنوحة للمكلف بالضريبة، وذلك من خلال تمكينه من

1– ميثاق المكلف بالضريبة، السابق الذكر، ص.11

2–المرجع نفسه ، ص ص 11–12.

3–ميثاق المكلف بالضريبة،السابق الذكر، ص14

إرسال طلبات التوضيح والتبريرات كتابيا وكذا سماعه وإرسال اقتراح بالتصحيح في حال قامت الإدارة بتصحيح إدلاءاته وتصريحاته الجبائية.

كما تمكنه من مهلة للتحضير وذلك بغرض تحضير جميع المستندات المحاسبية الضرورية، وكذا اطلاعه على ميثاق المكلف بالضريبة حتى يتمكن من معرفة حقوقه وواجباته، إضافة إلى إعلامه بحقه بالاستعانة بمستشار.

وفي نفس السياق وبغرض شفافية إجراءاتها فإن الإدارة الجبائية تلتزم باحترام الآجال القانونية المتعلقة بطلب المعلومات، كما تقوم بإشعار مسبق للمكلف بالضريبة توضح فيه موضوع ووقت ونوعية عملية المراقبة الجبائية.

ثانيا :التزامات المكلف بالضريبة

- حدد ميثاق المكلف بالضريبة التزامات هذا الأخير في ثلاثة محاور وهي:

1- **مكلف بالضريبة يتسم بروح المواطنة.**بهدف تحسين العلاقة بين المكلف بالضريبة وبين الإدارة الجبائية وتحقيق التوازن بينهما، فإن المكلف بالضريبة يجب أن يلتزم بالوعي والحس الجبائي والقيام بأداء واجباته والتزاماته الجبائية[1] ودلك من خلال قيامه بالتالي[2]:

- الاعتراف بشرعية بمبدأ الضريبة و الوعي بالتزاماته، وذلك من خلال احترام القانون و الإسهام في تحقيق المصلحة العامة عن طريق دفعه للضرائب.

-القيام بتأدية الالتزامات المهنية وذلك عن طريق:

- إيداع التصريحات الجبائية في الآجال المحددة قانونا.

-الحفاظ على الوثائق المحاسبية و المستندات التبريرية.

- تسديد الضرائب في الآجال القانونية.

- تقديم المعلومات المطلوبة.

-الاتصاف بالفاعلية في تأدية الواجب الجبائي وذلك من خلال

[1]- ميثاق المكلف بالضريبة،السابق الذكر ، ص 09.

2.- المرجع نفسه، ص ص 09-10

–تقديم الوثائق والمستندات المطلوبة في الآجال القانونية.

– استلام البريد المرسل من طرف الإدارة الجبائية.

– اتخاذ الاحتياطات الضرورية لاستلام البريد في عند التنقل أو تغيير العنوان.

إعلام المصالح الجبائية لكل تغيير في الوضعية المهنية أو الشخصية.

2–مكلف بالضريبة متعاون.

يجب أن يتسم سلوك المكلف بالضريبة بالتعاون مع الأعوان المكلفين بالتحقيقات الضريبية، وذلك عن طريق الاعتراف بقانونية الرقابة، وكذا التصرف بمسؤولية مع المحققين والإسهام في تسهيل عملية التحقيق وتحمل المسؤولية[1].

3– **اتصاف المكلف بالضريبة بالنزاهة والصدق.**عن طريق تقديم تصريحات جبائية صحيحة و كاملة ودون غش أو تدليس، ولهذا المكلف بالضريبة مطالب باكتتاب تصريحات جبائية صحيحة وكاملة وتقديم الوضعية الحقيقية[2].

[1].– ميثاق المكلف بالضريبة، السابق الذكر، ص 13

[2]– المرجع نفسه ، ص ص 15–16.

خاتمـــــــة

الخاتمة.

من خلال دراستنا لجودة الخدمة العمومية في المنظومة القانونية الجزائرية فإننا توصلنا إلى النتائج التالية:

– أصبح مبدأ الجودة في الخدمة العمومية يعد من المبادئ الجديدة التي تحكم عمل وسير المرافق العامة وتم تكريسه في العديد من المنظومات القانونية كمبدأ دستوري.

– لم يكرس المؤسس الدستوري الجزائري صراحة مبدا الجودة كمبدأ دستوري يحكم عمل وسير المرافق العام , بل اكتفي بتكريسه في بعض المرافق كمرفق التعليم.

– اعترف المشرع الجزائري بمبدأ الجودة كمبدأ يحكم عمل المرافق العمومية في العديد من النصوص القانونية, أحيانا بصريح العبارة واحيانا أخرى ضمنيا, غير انه أكد عليه في المرافق الاقتصادية والشبكية(خدمة البريد توزيع الكهرباء والغاز. خدمة الماء الشروب) اكثر منه في المرافق الادارية وذلك يعود لطبيعة الخدمات الاقتصادية التي تعتبر انها اكثر ملموسية من غيرها وكذا لخضوعها لدفاتر شروط تحدد التزامات صاحب الامتياز ولرقابة سلطات الضبط.

– يعتبر مفهوم جودة الخدمة العمومية مفهوم واسع وبالتالي يصعب إعطاء تعريف موحد له, فهو يختلف حسب طبيعة كل خدمة عمومية فجودة الخدمات الصحية تختلف عن الجودة في التعليم وغيرها.

– لم يحدد المشرع الجزائري تعريفا لمفهوم جودة الخدمة العمومية .

– لم يخصص المشرع الجزائري نصا قانونيا يتناول موضوع جودة الخدمة العمومية ككل متكامل, في شكل ميثاق لجودة الخدمة العمومية اسوة ببعض التشريعات المقارنة , وإنما تم الإشارة إليه في العديد من المواد المبعثرة في مختلف النصوص القانونية , ماعدا بعض النصوص القليلة مثل المرسوم (88–131) المنظم للعلاقة بين الإدارة والمواطن والميثاق الافريقي للخدمة العامة.

– لم يكرس المشرع الجزائري مبدا المساءلة في الخدمة العمومية , والذي يقوم اساسا على تقييم وقياس اداء المرافق العامة ومدى نجاعتها وفعاليتها في تقديم خدماتها , وبالتالي فتسيير المرافق العامة مازال يرتكز على اليات التسيير العمومي التقليدي بدل من تبني اليات التسيير العمومي الحديث والذي يرتكز اساسا على مبادئ المساءلة والفعالية في تحقيق الاهداف والنتائج.

– لم يول المشرع الجزائري أهمية لقياس وتقييم جودة أداء المرافق العمومية وخاصة الإدارية منها, حيث انه لم يتبنى أي نموذج للقياس المتعارف عليها في هذا المجال, ماعدا قطاع التعليم العالي (مرجع نوعية الخدمة) ,

– لم يحدد المشرع الجزائري شروط ومقتضيات جودة الخدمة العمومية , وإنما تم الإشارة إليها في نصوص قانونية مبعثرة, كتبسيط الإجراءات الإدارية و الولوجية إلى المرافق العامة وغيرها.

–لم يكرس المشرع الجزائري نصا قانونيا يتعلق بالحق في الحصول على المعلومة والشفافية الإدارية أسوة ببعض التشريعات المقارنة, باعتبارهما من المبادئ الحديثة إلي تحكم عمل المرافق العامة وإنما تم الإشارة إلى الشفافية في بعض المواد المبعثرة في العديد من النصوص القوانين (قانوني البلدية والولاية وغيرها).

– لم يقم المشرع الجزائري بأنشاء ميثاق للاستقبال على غرار بعض التشريعات المقارنة يحتوي جميع الاجراءات والجوانب المتعلقة بحسن استقبال المرتفقين ومعالجة شكاويهم وتطلعاتهم.

– اكد المشرع الجزائري على اهمية تبسيط الاجراءات والشكليات الادارية في بعض النصوص القانونية, غير انه تبناها كهدف في حد ذاته وليس كوسيلة لتجويد الخدمة العمومية .

– لم يتبى المشرع الجزائري, منهج إدارة الجودة الشاملة كآلية لتجويد الخدمة العمومية من منظور شامل يتناول جميع الجوانب المتعلقة بها وبهدف الى تحقيق الجودة الشاملة.

– عملية رقمنة الخدمات العمومية في الجزائر لم تعد كونها عبارة عن أداء بعض الخدمات الكترونيا ولم ترقى إلى تبني أسلوب الإدارة الالكترونية في تسيير المرافق العامة.

– لميكن توجه الجزائر لرقمنة بعض الخدمات (جواز السفر البيومتري) ناتجا عن نظرة استراتيجية لتبني أسلوب الإدارة الالكترونية, بل كان كاستجابة لبعض الشروط والالتزامات التي فرضتها بعص المنظمات الدولية (المنظمة الدولية للطيران).

– لم يتم تعميم عملية رقمنة الخدمات على جميع المرافق العمومية كما لم يتم إلزام هذه الأخيرة بضرورة تبنيها.

– كرس المشرع الجزائري أخلقة الخدمة العمومية في العديد من النصوص القانونية واهم هده النصوص هو قانون الوقاية من الفساد ومكافحته.

– انتهج المشرع الجزائري مقاربتين متكاملتين للوقاية من الفساد تتمثلان فالتجريم والعقاب وانتهاج بعض التدابير الوقائية.

– قام المشرع الجزائري بتجنيح جرائم الفساد في قانون الفساد بعد ان كان يكيفها جناية وذلك بهدف السرعة والفعالية في معالجته ومكافحته.

– انتهجالمشرع الجزائري بعض التدابير الوقائية لمكافحة الفساد واخلقة المرافق العامة كالتصريح بالممتلكات وانتهاج تدابير وقائية في عملية اختيار الموظفين, إضافة إلى انشاء مدونة أخلاقيات وسلوكيات المهنة والتي تهدف الى تكريس مبادئ السلوك النزيه اخلقة سلوكيات مقدمي الخدمات وتحديد حقوقهم وواجباتهم.

الاقتراحات:

–التكريس الصريح لمبدأ الجودة في الدستور كمبدأ من المبادئ التي تحكم عمل وسير المرافق العامة، مما يضفي علية القيمة القانونية الإلزامية التي يجب على كل المرافق العامة الاستجابة لها أسوة بالمبادئ التقليدية.

– إصدار نص قانوني في شكل قانون (ميثاق للخدمة العمومية) يتضمن مبدأ ومقاربة جودة الخدمة العمومية، مما يمنح هذا المبدأ الأساس القانوني والسند الذي يعزز من

قيمته القانونية، وبجب أن يشمل هذا النص القانوني مفهوم جودة الخدمة العمومية وكذا المعايير و الشروط الواجب توفرها إضافة إلى آليات تجسيد وتحقيق الجودة الشاملة للخدمة العمومية.

– تكريس مبدأ المساءلة وتحمل المسؤولية في المرافق العمومية من خلال انتهاج أساليب لقياس جودة أداء المرافق العامة متعارف عليها وتكييفها بما يتلاءم والبيئة الجزائرية.

– انتهاج أسلوب التسيير العمومي الحديث القائم على تحقيق الأهداف والنتائج عوض عن نمط التسيير العمومي التقليدي البيروقراطي القائم على الخضوع والالتزام الحرفي بالإجراءات والشكليات الإدارية.

– إنشاء هيئة عليا (مرصد) لجودة الخدمة العمومية تكون تابعة لمصالح الوزير الأول وتهدف الى ترقية جودة الخدمة العمومية ومتابعة مدى التزام جميع الوزارات والهيئات الادارية بمعايير جودة الخدمة العمومية، كما تعنى بجميع الابحاث والدراسات التي تهدف الى تحسين جودة المرافق العمومية.

– إنشاء مديرية لجودة الخدمة العمومية على مستوى كل وزارة تتكفل بتخطيط مقاربة الجودة غلى مستوى جميع المرافق والهيئات والمصالح الخارجية التابعة للوزارات وكذا إعداد مراجع للنوعية والجودة تشمل معايير ومؤشرات لقياس الجودة، وذلك وفقا لطبيعة وخصائص كل مرفق عمومي .

– إصدار ميثاق شامل للخدمة العمومية يتضمن حقوق والتزامات كل من مقدمي الخدمة العمومية والمستفيدين منها.

– اصدار ميثاق للاستقبال يحدد فيه شروط وكيفيات استقبال المرتفقين والاستجابة لتطلعاتهم، وذلك بعرض تقريب الادارة من المواطن وتجويد الخدمة العمومية.

– انشاء مصلحة لجودة الخدمة العمومية على مستوى كل مرفق عمومي مهمتها متابعة مدى الالتزام بتطبيق معايير ومؤشرات جودة الخدمة العمومية.

– العمل على تعميم استخدام الإدارة الالكترونية في جميع المرافق العمومية وإلزام هذه الأخيرة برقمنة جميع خدماتها مما يحقق الشفافية الإدارية وتقريب الإدارة من المواطن وتجويد الخدمات المقدمة واعطاء تطبيق الادارة الالكترونية الطايع الالزامي على كل المرافق العمومية.

–العمل على تكوين وتحسين مستوى جميع موظفي المرافق العمومية في مجالات الرقمنة وتكنولوجيات الاعلام والاتصال، بهدف اسهامهم ومواكبتهم لتطبيق اسلوب الادارة الالكترونية.

– انتهاج أسلوب إدارة الجودة الشاملة كفلسفة ادارية تهدف للوصول إلى الجودة الشاملة في الخدمة العمومية و مشاركة جميع الفاعلين في تحقيقها .

– تخليق الخدمة العمومية من خلال الاهتمام بالجانب الأخلاقي و القيمي في تقديم الخدمة العمومية وإعطاء أهمية وقيمة قانونية لمدونة السلوك وأخلاقيات المهنية وذلك عن طريق توقيع عقوبات وجزاءات إدارية على كل من يخالف احكامها.

- انشاء مواثيق للخدمة العمومية وفقا لكل قطاع تستجيب للمعايير العامة التي يحددها ميثاق جودة الخدمة العمومية، وتقوم بتفصيل وانشاء معايير تتوافق وطبيعة كل قطاع او مرفق عمومي.

– انشاء مراجع لنوعية وجودة الخدمة العمومية، وذلك تبعا لطبيعة كل مرفق عمومي على غرار المرجع الوطني لضمان جودة التعليم العالي، يتضمن معايير ومؤشرات مفصلة ومحددة بدقة بغرض تجويد خدماتها ويتم تحيينها باستمرار لمواكبة المستجدات والمتغيرات.

– يجب عند الاخلال بشروط ومعايير جودة الخدمة العمومية

– بهدف التشجيع والتحفيز على تطبيق فلسفة ادارة الجودة الشاملة، نقترح انشاء جائزة للجودة الادارية او توسيع مجال الجائزة الجزائرية للجودة الحالية لتشمل المرافق العمومية

ذات الطابع الاداري والاقتصادي، ويتم التقييم فيها بانتهاج نفس مقاييس ومؤشرات الجائزة الاوربية للجودة مع تكييفها مع البيئة المحلية.

– ضرورة بالأخذ بعين الاعتبار في جميع عمليات تصميم المرافق العمومية المعايير والشروط المعمارية التي تمكن فئة ذوي الاحتياجات الخاصة من الولوج إلى المرافق العامة،ويمكن في هذا السياق انشاء دفتر شروط يحدد فيه المعايير والشروط المعمارية التي تسهل من عملية ولوج فئة ذوي الاحتياجات الخاصة للمرافق العمومية والزام جميع الهيئات بالالتزام بها عند انشائها للمرافق العامة، وعدم منح رخصة البناء لأي مرفق عمومي لا يستجيب لهذه المعايير.

– بهدف ضمان التغطية المنصفة للخدمة العمومية لجميع التراب الوطني وشموليتها وجب الاهتمام والالتزام بمخططات التهيئة العمرانية باعتبارها الية لتحقيق التوزيع العادل والمتوازن للخدمات العمومية، كما يجب اعطاء هذه المخططات وخاصة المخطط التوجيهي للتهيئة والتعمير (PDAU) ومخطط شغل الاراضي(POS)الصفة الالزامية والقيمة القانونية والتي تجبر الجميع على احترامها والتقيد بتوجهاتها.

– ندعو إلى اثراء الدراسات القانونية المتعلقة بموضوع جودة الخدمة العمومية .

المصادر والمراجع

أولا: المصادر

القرآن الكريم

ثانيا: المراجع

1- النصوص القانونية الوطنية

الدستور

- مرسوم رئاسي رقم 96-438 المؤرخ في 07 ديسمبر 1996، يتعلق بإصدار نص تعديل الدستور، المصادق عليه في استفتاء 28 نوفمبر 1996، ج ر عدد 76المؤرخة في 08 ديسمبر 1996.

- قانون 16-01، المؤرخ في 06 مارس 2016، المتضمن التعديل الدستوري، ج ر عدد 14 المؤرخة في 07 مارس 2016.

-الدستور الجزائري 2020،ج ر عدد 82 المؤرخة في 30 ديسمبر 2020.

المعاهدات الدولية والاقليمية

- مرسوم رئاسي رقم 12-415 مؤرخ في 11 ديسمبر 2012، يتضمن التصديق على الميثاق الإفريقي لقيم ومبادئ الخدمة العامة والإدارة المعتمد بأديسأبابا بتاريخ 31 يناير 2011، ج ر عدد68 الصادرة بتاريخ 16 ديسمبر 2012.

-مرسوم رئاسي رقم 09-180 مؤرخ في 12 ماي 2009 يتضمن التصديق على اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة المعتمدة من طرف الجمعية العامة للأمم المتحدة في 13 ديسمبر 2006، ج ر عدد33 الصادرة بتاريخ 31 ماي 2006.

القوانين والاوامر

-القانون العضوي رقم 04-11، المؤرخ في 06 سبتمبر 2004 والمتضمن القانون الأساسي للقضاء، ج ر عدد 57الصادرة بتاريخ 08 سبتمبر 2004

-الأمر رقم 71-57 المؤرخ في 03 غشت 1970 المتعلق بالمساعدة القضائية، المعدل والمتمم بالقانون رقم 09-02 ،المؤرخ في 25 فبراير 2009 ،ج ر عدد ،15 المؤرخة بتاريخ 08 مارس 2009.

- الأمر رقم 75-58 المؤرخ في 26 سبتمبر 1975 المتضمن القانون المدني المعدل والمتمم، ج ر عدد 78 الصادرة في 30 سبتمبر 1975

- الأمر رقم 01-03 المؤرخ في أول جمادى الثانية 1422هـ/20 غشت 2001، يتعلق بتطوير الاستثمار، جر عدد 41 الصادرة بتاريخ 22 غشت 2001.

-الامر06-03 المؤرخ في 15 يوليو2015، يتضمن القانون الأساسي للوظيفة العمومية،ج رعدد46،المؤرخة في16 يوليو 2015.

-الأمر 15-02 المؤرخ في 23 يوليو2015،المتضمن تعديل قانون الإجراءات الجزائية.ج ر عدد 40 المؤرخة في 23 جويلية2015.

- القانون رقم 88-17 مؤرخ في 10 ماي1988، المتضمن توجيه النقل البري وتنظيمه،ج ر عدد 19، مؤرخة 10ماي1988.

- القانون رقم 90-02 المؤرخ في 06 فبراير يتعلق بالوقاية من النزاعات الجماعية في العمل وتسويتها وممارسة حق الإضراب،ج ر عدد 06 المؤرخة في 07 فبراير 1990.

-القانون رقم 90-08 مؤرخ في 07 ابريل 1990 يتعلق بالبلدية، ج ر عدد15،المؤرخة 11 ابريل .1990.

-القانون رقم 90-09 مؤرخ في 07 ابريل 1990 يتعلق بالولاية، ج ر عدد15،المؤرخة 11 ابريل 1990

-القانون رقم 2000-03 المؤرخ في 05 غشت2000 ، يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، ج ر عدد 48 الصادرة بتاريخ 06 غشت 2000.

- قانون رقم 01-13مؤرخ في 07 اوت 2001،المتضمن توجيه النقل البري وتنظيمه،ج رعدد44،مؤرخة 08 اوت2001.

-القانون رقم02-01 المؤرخ في 05 فبراير 2002، يتعلق بالكهرباء وتوزيع الغاز بواسطة القنوات، ج ر عدد 08 الصادرة بتاريخ 06 فبراير 2002.

-القانون 02-09 مؤرخ في 08 ماي 2002، يتعلق بحماية الأشخاص المعوقين، ج ر عدد34 الصادرة بتاريخ 14 ماي 2002.

-القانون رقم05-12 المؤرخ في 04 غشت 2004، يتعلق بالمياه المعدل والمتمم، ج ر عدد 27 الصادرة بتاريخ 13 مايو 2018.

- القانون رقم 06-06 مؤرخ في 20 فبراير 2006 يتضمن القانون التوجيهي للمدينة، ج ر عدد 15 المؤرخة 12 مارس 2012.

- القانون 06-01 المتعلق بالوقاية من الفساد ومكافحته، ج ر 14 عدد المؤرخة في 08 مارس 2006.

- القانون 08-09 المتضمن قانون الإجراءات المدنية والإدارية المؤرخ في 25 فبراير 2008.ج ر عدد 21الصادرة بتاريخ 23 ابريل 2008

-القانون رقم 11-10 مؤرخ في22 يونيو 2011 يتعلق بالبلدية، ج ر عدد37 المؤرخة بتاريخ 03 يوليو 2011 .

-القانون رقم 12-07 ، مؤرخ في21 فبراير 2012 يتعلق بالولاية، ج ر عدد،12 المؤرخة بتاريخ 29 فبراير 2012 .

- قانون رقم 14-03، مؤرخ في 24 فبراير2014 يتعلق بسندات ووثائق السفر،ج ر عدد16 الصادرة في 23 مارس 2014.

-القانون رقم 14-08 المؤرخ في 13 شوال 1435هـ الموافق 09 غشت 2014م، يعدل ويتمم الأمر رقم 70-20 المؤرخ في 13 ذي الحجة 1348هـ الموافق 19 فبراير 1970م والمتعلق بالحالة المدنية، ج ر، العدد 49، الصادرة في 20 غشت 2014.

- القانون رقم 15-04 المؤرخ في 01 فبراير 2015 يحدد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الالكترونيين، ج ر عدد06 مؤرخة في 10 فبراير 2015

– القانون 16–01 مؤرخ في 06 مارس 2016 يتضمن التعديل الدستوري، ج ر عدد14 المؤرخة في 07 مارس2016

–القانون رقم 18–04 المؤرخ في 10 مايو2018 ، يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد والاتصالات الالكترونية، ج ر عدد 27 الصادرة بتاريخ 13 مايو 2018.

– القانون 15/18 المؤرخ في 02 سبتمبر 2018 المتعلق بقوانين المالية ج ر عدد58 المؤرخة في 02 سبتمبر 2018

<u>النصوص التنظيمية</u>

–المرسوم رقم 82–199 المؤرخ في 05 يونيو 1982، يتضمن تنظيم الإدارة المركزية لكتابة الدولة للوظيفة العمومية و الإصلاح الإداري، ج ر عدد 23 الصادرة بتاريخ 08 يونيو1982.

–المرسوم 88– 131، مؤرخ في 04 يوليو1988 ينظم العلاقة بين الإدارة والمواطن، ج ر عدد07 الصادرة في 06 يوليو1988 .

– مرسوم رقم 191– 176مؤرخ في 28 ماي 1991 يحدد كيفيات تحضير شهادة التعمير ورخصة التجزئة وشهادة التقسيم ورخصة البناء وشهادة المطابقة ورخصة الهدم وتسليم ذلك، ج ر عدد 26المؤرخة في 01 يونيو 1991

– مرسوم رئاسي رقم 06–414 مؤرخ في 22 نوفمبر 2006 يحدد نموذج التصريح بالممتلكات، ج ر عدد 74 المؤرخة في 22 نوفمبر 2006.

– مرسوم رئاسي10–236مؤرخ في 07 أكتوبر 2010 يتضمن تنظيم الصفقات العمومية، ج ر عدد58 الصادرة في 07 اكتو بر .2010

– مرسوم الرئاسي رقم 16/ 03 مؤرخ في 07 يناير2016 ، يتضمن إنشاء المرصد الوطني للمرفق العام، ج ر عدد 02 المؤرخة في13 يناير2016.

– مرسوم تنفيذي رقم 02–05 مؤرخ في 06 يناير 2002 يتضمن إنشاء الجائزة الجزائرية للجودة،ج ر عدد02الصادرة بتاريخ 09 يناير 2002

- مرسوم تنفيذي رقم 03-435 مؤرخ في13 نوفمبر 2003، يتضمن إنشاء المؤسسة العمومية للنقل الحضري في مدينة الجزائر وضواحيها، ج ر،عدد71 المؤرخة في 19 نوفمبر 2003.

-مرسوم تنفيذي رقم 05-174مؤرخ في 09 ماي 2005 يتضمن الموافقة على رخصة إقامة شبكة عمومية للمواصلات السلكية واللاسلكية واستغلالها وتوفير خدمات هاتفية ثابتة دولية ومابين المدن وفي الحلقة المحلية للجمهور، ج ر عدد 34 الصادرة بتاريخ 11 مايو 2005 .

-مرسوم التنفيذي رقم 06-356 المؤرخ في 16 رمضان 1426هـ/19 أكتوبر 2006م، يتضمن صلاحيات الوكالة الوطنية لتطويرات الاستثمار وتنظيمها وسيرها، ج ر عدد 64 الصادرة بتاريخ 11 أكتوبر 2006.

-مرسوم تنفيذي رقم 06-455 مؤرخ في 11 ديسمبر 2006 ،يحدد كيفيات تسهيل وصول الأشخاص المعوقين إلى المحيط المادي والاجتماعي والاقتصادي والثقافي، ج ر عدد80 الصادرة بتاريخ 11 ديسمبر 2006.

-مرسوم تنفيذي رقم 08-54، مؤرخ في 03 فبراير2008، يتضمن المصادقة على دفتر الشروط النموذجي للتسيير بالامتياز للخدمة العمومية للتزويد بالماء الشروب ونظام الخدمة المتعلق بها ، ج ر عدد08 الصادرة بتاريخ في 13 فبراير2008

-مرسوم تنفيذي رقم 08-142 المؤرخ في 11 ماي 2008يحدد قواعد منح السكن العمومي الايجاري، ج ر عدد 24 الصادرة بتاريخ11 ماي 2008.

- مرسوم تنفيذي رقم 12-13، مؤرخ في 03 يناير 2012، يتضمن تنظيم الإدارة المركزية في وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال ، ج ر عدد 06 الصادرة بتاريخ12 فبراير 2012.

-مرسومتنفيذي رقم 13-381، مؤرخ في 19 نوفمبر 2013 يحدد صلاحيات الوزير المنتدب لدى الوزير الأول المكلف بإصلاح الخدمة العمومية، ج ر عدد 59 الصادرة بتاريخ 20 نوفمبر 2013.

– مرسوم تنفيذي رقم 15–204 المؤرخ في 27 يوليو 2015 يتضمن إعفاء المواطن من تقديم وثائق الحالة المدنية المتوفرة صمن السجل الوطني الآلي للحالة المدنية، ج ر عدد 41 الصادرة بتاريخ 29 يوليو 2015 .

–مرسوم تنفيذي رقم 16–190 مؤرخ في 30 يونيو 2016م، يحدد كيفيات الإطلاع على مستخرجات مداولات المجلس الشعبي البلدي والقرارات البلدية، ج.ر عدد 41، الصادرة في 12 يوليو 2016.

–مرسوم تنفيذي رقم 17–106، مؤرخ في 05 مارس 2017، يحدد مضمون الخدمة للبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والتعريفات المطبقة عليها وكيفية تمويلها، ج ر عدد 16 الصادرة بتاريخ 08 مارس 2017.

–مرسوم تنفيذي رقم 18–247، مؤرخ في 09 أكتوبر 2018، يحدد مضمون ونوعية الخدمة الشاملة للبريد والخدمة الشاملة للاتصالات الالكترونية والتعريفات المطبقة عليها وكيفية تمويلها، ج ر عدد 60 الصادرة بتاريخ10 أكتوبر 2018.

- مرسوم تنفيذي رقم 18–199 مؤرخ في05 غشت 2018 يتعلق بتفويض المرفق العام، ج ر،عدد48 المؤرخة في 05 غشت 2018.

–قرار 88/9/4 تيسير مراسلة المصالح المحلية وعلاقتها مع المواطنين، ج ر عدد 39 الصادرة بتاريخ 28 سبتمبر 1988.

–القرار المؤرخ في 4 سبتمبر 1988، يحدد شروط استقبال المواطنين في مصالح الولايات والبلديات وتوجيههم و إعلامهم، ج ر عدد 39 الصادرة بتاريخ 28 سبتمبر 1988.

–قرار مؤرخ في 31 ماي 2010 يتضمن تأسيس لجنة وطنية لتنفيذ نظام لضمان الجودة في مجال التعليم العالي والبحث العلمي، النشرة الرسمية للتعليم العالي والبحث العلمي، السداسي الأول، 2010.

– قرار مؤرخ في 26 ديسمبر 2011، يحدد المواصفات التقنية لجواز السفر الوطني البيومتري الالكتروني، ج ر عدد01 الصادرة بتاريخ 14 يناير 2012.

-قرار مؤرخ في 26 ديسمبر2011، يحدد تاريخ بداية تداول جواز السفر الوطني البيومتري الالكتروني، ج ر عدد01 الصادرة بتاريخ 14 يناير 2012.

-القرار المؤرخ في 13 محرم 1435هـ الموافق 17 نوفمبر 2013، يحدد محتوى البوابة الرقمية الإلكترونية للصفقات العمومية وكيفيات تسييرها وكيفية تبادل المعلومات بالطريقة الإلكترونية، ج ر 21 مؤرخة في 09 أبريل 2014.

-قرار رقم 2004 المؤرخ في 29 ديسمبر 2014 يتضمن تأسيس لجنة لوضع نظام لضمان الجودة في التعليم العالي والبحث العلمي، النشرة الرسمية للتعليم والبحث العلمي، الثلاثي الرابع، 2014.

- قرار مؤرخ في 15 يوليو2018، يحدد تشكيلة لجنة التحكيم للجائزة الجزائرية للجودة لسنة 2018،ج ر عدد 66 المؤرخة في 14 نوفمبر 2018

-التعليمة رقم 05490/2021، المؤرخة في 20 ابريل2021التكفل بطلبات المرتفقين وانشغالاتهم.

- تعليمة رقم 2360 المؤرخة في 09 سبتمبر 2015، تتعلق بشروط وكيفيات تنفيذ أحكام المرسوم التنفيذي رقم 15-204 المؤرخ في 27 يوليو 2015، يتضمن إعفاء المواطن من تقديم وثائق الحالة المدنية المتوفرة ضمن السجل الوطني الآلي للحالة المدنية، جر 41، الصادرة 29 يوليو 2015.

-المنشور الوزاري رقم 2120/2012، المؤرخ في 14 نوفمبر 2012، يتعلق بتحسين العلاقة بين الإدارة والمواطن وإعادةتأهيل المرافق العمومية الإدارية.

-وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية، منشور وزاري رقم 02/18 مؤرخ في 21 مارس 2018 يتضمن تاطير مسار الشباك الالكتروني الخاص بالوثائق البيومترية وطرق استغلاله

-التعليمة رقم 01 المؤرخة في 07 جوان 2004 الصادرة عن المدير العام للضرائب على الموقع الالكترونيhttps://www.mfdgi.gov.dz/ar

النصوص القانونية الأجنبية

-الدستور المصري 2014.

-ظهير شريف رقم 1.11.91صادر في 29 يوليو 2011 بتنفيذ نص الدستور الصادر في الجريدة الرسمية عدد 5964 مكرر بتاريخ 30 يوليو 2011.

-ظهير شريف رقم 15-18. 1 صادر في 05 جمادى الثانية 1439هـ/ 22 فبراير 2018 بتنفيذ القانون رقم 13-131 يتعلق بالحق في الحصول على المعلومات، الجريدة الرسمية للمملكة المغربية، عدد 6655 مؤرخة في 12 مارس 2018.

- ظهير شريف رقم 58-121 صادر في 14 يوليو 2021 بتنفيذ القانون رقم54.19. بمثابة ميثاق المرافق العمومية،ج ر المغربية عدد 7006-11 22 يوليو 2021

- نظام رقم 9 لسنة 2020 نظام الخدمة المدنية صادر بمقتضى المادة 120 من الدستور

2- الكتب

- إبراهيم الخلوف الملكاوي، إدارة الأداء باستخدام بطاقة الأداء المتوازن، ط1، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2009.
- إبراهيم عبد الله الناجي، السلوك الأخلاقي لرجل الأمن في التعامل مع الجمهور، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2006 .
- ابن منظور، لسان العرب، المجلد الثاني (الأحرف ج.ح) دار الحديث القاهرة، سنة 2002
- أحمد الخطيب ورداح الخطيب، الاعتماد وضبط الجودة في الجامعات العربية، أربد: علم الكتب الحديث، الطبعة الأولى، 2010.
- أحمد فتحي الحيت، مبادئ الإدارة الإلكترونية، دار الحامد للنشر والتوزيع، الطبعة 1، عمان، 2014
- أسامة أحمد المناعسة، جلال محمد الزغبي، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، الطبعة الأولى، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2013.

- آية مصطفى أحمد ماهر ، تفعيل رضا المواطن في الخدمات العامة ، دار النهضة العربية 2009
- الائتلاف من اجل النزاهة والمساءلة(أمان)، النزاهة و الشفافية والمساءلة في مواجهة الفساد،ط4، رام الله القدس 2016.
- بشير علي الباز، دور الحكومة الإلكترونية في صناعة القرار الإداري والتصويت الإلكتروني، دار الكتب القانونية، مصر، 2009.
- بيتر دراكر، التكنولوجيا.الإدارة والمصنع، ترجمة صليب بطرس، الهيئة العامة للكتاب، القاهرة، 1976 .
- توفيق عبد المحسن، قياس الجودة والقياس المقارن: أساليب حديثة في العبارة والقياس، دار الفكر المصري، مكتبة النهضة المصرية، أتراك، دار النهضة العربية، المكتبة الأكاديمية، دار الكتاب الحديث،2003.
- ثابت عبد الرحمان إدريس ، المدخل الحديث في الإدارة العامة، ط1 ، الدار الجامعية للنشر والتوزيع الإسكندرية 2003/2002
- جبار جميلة، دروس في القانون الإداري، ط1 منشورات كليك، المحمدية الجزائر، 2014.
- جلال فاروق أحمد الأسناوي، إبراهيم جابر السيد، سلسلة الإدارة الحديثة: الإدارة الإلكترونية، دار الجديد للنشر والتوزيع، ودار العلم والإيمان للنشر والتوزيع، الجزائر، 2020.
- حمدي القبيلات، قانون الإدارة العامة الإلكترونية، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان الأردن،2014.
- خالد بن عبد الرحمن الجريسي، أخلاقيات الإدارة من المنظور الإسلامي والإداري، ط2 ، الرياض1433
- خلف حسين علي الدليمي، تخطيط الخدمات المجتمعية والبنية التحتية . أسس معايير تقنيات، ط2، دار صفاء للنشر والتوزيع عمان 2015.

- خيضر كاظم حمود، إدارة الجودة الشاملة، ط4، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة،عمان الاردن2009
- الدراركة مأمون، إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء ، دار الصفاء للنشر والتوزيع ، عمان 2005.
- ديمنغ وروبيرت هاغستروم، إدارة الجودة الشاملة: أسس ومبادئ وتطبيقات، ترجمة وإعداد: هند رشدي، كنور للنشر والتوزيع، القاهرة، 2009.
- رعد الصرن، إدارة الجودة الشاملة (مداخل الوظائف والأدوات)،دار ومؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع ، دمشق2016.
- سليمان الطماوي، الوجيز في القانون الإداري، دار الفكر العربي للطباعة والنشر1979.
- سليمان محمد الطماوي، القضاء الإداري ، الكتاب الثاني. قضاء التعويض وطرق الطعن في الأحكام " دراسة مقارنة")، ط1، دار الفكر العربي القاهرة 1986.
- سليمة غزلان، علاقة الإدارة بالمواطن – دراسة مقارنة، المركز الأكاديمي للنشر، الإسكندرية، 2020.
- سوسن شاكر مجيد و محمد عواد الزيادات، الجودة والاعتماد الأكاديمي لمؤسسات التعليم العام والجامعي دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان–الأردن، 2008.
- شعبان احمد رمضان، الوسائل المستخدمة للفصل في الدعاوي الإدارية خلال مدة معقولة في النظام القانوني الفرنسي ومدى إمكانية تطبيقها أمام محاكم جهة القضاء الإداري المصري، دار النهضة العربية.القاهرة، 2020
- طارق عمر الرؤوف عامر،إيهاب عيسى المصري، الجودة الشاملة والاعتماد الأكاديمي في التعليم ، اتجاهات معاصرة المجموعة العربية للتدريب والنشر ،2014.
- الطبراني، الأوسط.
- عباس بدران، الحكومة الإلكترونية من الإستراتيجية إلى التطبيق، الطبعة الثانية، الهيئة العامة للمعلومات، بدون بلد.

- عبد الفتاح بيومي حجازي، النظام القانوني للحكومة الإلكترونية، الكتاب الأول: الحكومة الإلكترونية، دار الكتب القانونية، مصر 2007.
- عبد الفتاح محمود أحمد ، إدارة الجودة الشاملة ، ط 1 ، المجموعة العربية للتدريب والنشر القاهرة 2012.
- عبد اللطيف مصلح محمد عايض، إدارة الجودة، مركز جامعة العلوم والتكنولوجيا للكتاب الجامعي، الطبعة الأولى، صنعاء، 2012.
- عبد اللطيف مصلح محمد عايض، إدارة الجودة، مركز جامعة العلوم والتكنولوجيا للكتاب الجامعي، الطبعة الأولى، صنعاء، 2012.
- فؤاد بن غضبان، جغرافية الخدمات، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان الأردن،2017
- كفيف الحسن، النظام القانوني للمسؤولية الإدارية على أساس الخطأ ، دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع ، الجزائر ، 2014
- مازن ليلو راضي، الوسيط في القانون الإداري، ط1، المؤسسة الحديثة للكتاب، لبنان2013
- توفيق محمد عبد المحسن، قياس الجودة والقياس المقارن: أساليب حديثة في العبارة والقياس، دار الفكر المصري، مكتبة النهضة المصرية، أتراك، دار النهضة العربية، المكتبة الأكاديمية، دار الكتاب الحديث ،2003.
- عبد العزيز مخيمر و آخرون،قياس الأداء المؤسسي للأجهزة الحكومية، ط1، المنظمة العربية للتنمية الإدارية القاهرة 2000.
- عثمان سليمان غيلان العبودي أخلاقيات الوظيفة العامة، دراسة مقارنة في الإطار الفلسفي لأخلاقيات الوظيفة العامة وسلوكياتها، ط1، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت لبنان ، 2014 .

- عصام عبد الفتاح مطر، الفساد الإداري – أساليبه ومظاهره– دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر 2011.
- علي السلمي، إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات التأهيل للأيزو 9000، مكتبة الإدارة الجديدة، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع،2000
- علي شتا ، الفساد الإداري ومجتمع المستقبل، المطبعة المصرية، القاهرة2003.
- عمادة ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي، مشروع تأسيس الجودة والتأهل للاعتماد المؤسسي والبرامجي، كتب رقم 04، مؤشرات الأداء والمقارنة المرجعية، 1434–1435.
- عمر موسى جعفر القريشي، أثر الحكومة الإلكترونية في الحد من ظاهرة الفساد الإداري، ط1، منشورات الحلبي الحقوقية، ، بيروت، 2015.
- عمر وصفي عقيلي، مدخل إلى المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة – وجهة نظر، الطبعة 2، دار وائل للنشر، عمان، 2009.
- العنزي عوض ، إدارة جودة الخدمات العامة ، المفاهيم وأساليب التطوير ،دار حنين للنشر والتوزيع ،عمان.
- عوض بدير الحداد، تسويق الخدمات المصرفية، البيان للطباعة والنشر، القاهرة 1999.
- فواز التميمي، أحمد الخطيب، إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات التأهيل للأيزو 9001، عالم الكتاب الحديث للنشر والتوزيع، أربيد–الأردن، جدار للكتاب العالمي، عمان–الأردن، ط1، 2008.
- فاطمة بكدي، التوجهات الحديثة في الإدارة العامة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2020.
- قاسم نايف يحياوي، إدارة الجودة في الخدمات – مفاهيم وعمليات وتطبيقات، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 2006.
- قاسم نايف علوان, إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الايزو (9001: 2000) ط1, دار الثقافة للنشر والتوزيع 2009.

-عبد العزيز مخيمر و آخرون،قياس الأداء المؤسسي للأجهزة الحكومية، ط1، المنظمة العربية للتنمية الإدارية القاهرة 2000.

- كرايغ ميسلر وتوماس فلايف، دليل الجيب إلى ISO 14000: سلسلة معايير الجودة العالمية، ترجمة: مركز التعريب والبرمجة، الدار العربية للعلوم، بيروت–لبنان،1996.
- كمال بداري وآخرون، ضمان الجودة في قطاع التعليم العالي: إعداد وإنجاح التقييم الذاتي، ديوان المطبوعات الجامعية، 2013.
- لجنة تطبيق ضمان الجودة في التعليم العالي،المرجع الوطني لضمان الجودة، ط1،منشورات(ل.ت.ض.ج.ت.ع) الجزائر، 2016.
- لعلى بوكميش ، إدارة الجودة الشاملة الايزو 9000،ط1، دار الراية للنشر والتوزيع، عمان الأردن،2011.
- لحسين بن شيخ اث ملويا، مسؤولية السلطة العامة، دار الهدى عين مليلة الجزائر 2013.
- محمد الصغير بعلي،القانون الإداري، دار العلوم للنشر والتوزيع، عنابة الجزائر 2013،
- مأمون سليمان الدراركة، إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء، ط2، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2015.
- مجيد الكرخي، مؤشرات الأداء الرئيسية، ط1، دار المناهج للنشر والتوزيع عمان الأردن2020
- هناء شحات السيد حجازي، مؤشرات الأداء المؤسسي وإصلاح التعليم، سلسلة التربية والمستقبل العربي، مكتبة الانجلو المصرية2015.
- هناء محمود القيسي فلسفة إدارة الجودة في التربية والتعليم ، الأساليب والممارسات ،دار المناهج للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن 2016.
- وزارة التهيئة العمرانية، الجزائر غدا" وضعية التراب الوطني، استرجاع التراب الوطني)، ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر،1997.

- يوسف حجيم الطائي وآخرون، إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي،ط1 ، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع ، عمان 2009.
- وليد حيدر جابر، التفويض في إدارة واستثمار المرافق العامة- دراسة مقارنةط1، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت لبنان2009.

3- الرسائل العلمية

-أكحل محمد، الحكامة المالية وترشيد الإنفاق العام (دراسة حالة إصلاح المالية العامة في الجزائر) دكتوراه في القانون كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة باتنة 01 الحاج لخضر،2020.
- بلبية محمد، تحديد معايير ضمان الجودة وتأثيرها على الاعتماد الأكاديمي بمؤسسات التعليم العالي - دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، أطروحة دكتوراه إدارة المنظمات، جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان، 2016.
- شكران قاسم سليمان الدغمي, المبادئ الجديدة التي تحكم المرافق العامة, رسالة دكتوراه كلية الدراسات العليا, الجامعة الأردنية, أيار 2017.
- لعلى بوكميش،فعالية تطبيق المواصفات الدولية لأنظمة إدارة الجودة (iso 9000)في المؤسسات الجزائرية- دراسة ميدانية للمؤسسات الحائزة على شهادة الايزو، دكتوراه في علم الاجتماع، كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإسلامية، جامعة الحاج لخضر باتنة.
- لينا مأمون الببلاوني، أثر تبسيط الإجراءات في القطاع الحكومي على تكلفة الخدمة العامة: دراسة التجربة في لبنان، دكتوراه إدارة أعمال، كلية الاقتصاد، جامعة دمشق، 2015.
- حاحة عبد العالي، الآليات القانونية لمكافحة الفساد في الجزائر، دكتوراه في القانون العام، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد خيضر بسكرة،2013.
- رشاد محمود بدر ، اثر تطبيق مبادئ الجودة الشاملة على الأداء المؤسسات الأهلية الأجنبية العاملة في قطاع غزة ، ماجستير إدارة الأعمال ، الجامعة الإسلامية غزة 2009.

- رانيا هدار، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر،دكتوراه(ل م د) في العلوم السياسية، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة باتنة 01، 2018
- نجار الويزة، التصدي المؤسساتي والجزائي لظاهرة الفساد في التشريع الجزائري– دراسة مقارنة– دكتوراه في القانون الجنائي، كلية الحقوق جامعة منتوري قسنطينة، 2014.
- اليعقوبي ، سعيد بن لرشد بن حمد ، تقديم جودة الخدمات المقدمة من مديرية القوى العاملة بمنطقة الظاهرة في سلطنة عمان من وجهة نظر المستفيدين ، دراسة ميدانية، رسالة ماجستير ،كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية جامعة آل البيت ، الأردن ، 2005.
- أيمن فتحي فضل الخالدي، قياس مستوى خدمات المصارف الإسلامية العامة في فلسطين من وجهة نظر العملاء، ماجستير إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2006.
- الزريجاوي مجيد ، ضمانات مبدأ سير المرفق العام ، رسالة ماجستير ، كلية القانون جامعة بابل، العراق 2004.
- حمادة مختار، تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية،ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية،كلية العلوم السياسية و الإعلام،جامعة الجزائر بن يوسف بن خدة،2007.
- دعاء أنور سعيد الطائي، التطور التكنولوجي وقيام الحكومة الإلكترونية وأثرها على المرافق العامة، ماجستير في القانون العام، كلية الحقوق، جامعة النهرين العراق، 2013.
- سلطان علي حمد السليطي، قياس الجودة في قطاع الخدمات – دراسة تطبيقية على الإدارة العامة للجنسية والجوازات والإقامة في مملكة البحرين، ماجستير، كلية الدراسات العليا، جامعة الخليج العربي، 2003.

- عاشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية ،كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة منتوري قسنطينة،2010.
- سليمان أسامة سليمان أبو سلامة، الإدارة الإلكترونية وأثرها على المرفق العام الفلسطيني،ماجستير في القانون العام، كلية الحقوق جامعة الأزهر غزة2017.
- فنان نهاد، المفهوم الأوربي للخدمة العامة وتأثيره على المرفق العام في الجزائر، ماجستير في القانون العام،كلية الحقوق جامعة قسنطينة1، سنة 2013.
- يحي شقير، مدى توافق قانون ضمان حق الحصول على المعلومات في الأردن مع المعايير الدولية، ماجستير قانون عام، كلية الحقوق، جامعة الشرق الأوسط، تشرين الأول 2012.

4- المقالات العلمية

- أحمد بن عبد الرحمان الشميمري ، جودة الخدمات البريدية في المملكة العربية السعودية ، مجلة الإدارة العامة ، المجلد 41 ، عدد 02 معهد الإدارة العامة، الرياض، يوليو2001.
- احمد حسن زغب، القيم و الاخلافيات المعاصرة ودورها في تقليل الفساد في إدارة المنظمات المعاصرة، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات الإدارية والاقتصادية، المجلد01 ، العدد03،حزيران2015.
- إدريس ثابت عبد الرحمن، قياس جودة الخدمة باستخدام مقياس الفجوة بين الإدراكات والتوقعات: دراسة منهجية بالتطبيق على الخدمة الصحية بدولة الكويت، المجلة العربية للعلوم الإدارية،المجلد 4، ع1،مجلس النشر العلمية، جامعة الكويت، 1996.
- أكحل محمد، القانون العضوي المتعلق بقوانين المالية LOLF و حكامة الإنفاق العمومي في فرنسا، المجلة المتوسطية للقانون والاقتصاد، المجلد 06 العدد01 ، المخبر المتوسطي للدراسات القانونية،جامعة ابو بكر بلقايدتلمسان2021.

- بلخيثر محمد ايت عودية, جودة الخدمة العمومية في الجزائر بين علم الإدارة والقانون الإداري مجلة البحوث في الحقوق والعلوم السياسية, المجلد 05 ,العدد01كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة ابن خلدون – تيارت– 2019.
- بن شعيب نصر الدين وآخرون، البعد الأخلاقي للحد من ظاهرة الفساد في الإدارة العمومية، المجلة الجزائرية للمالية العامة،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة تلمسان ، ديسمبر2013.
- بشقاوي منيرة و بوكحيل الأخضر، المثول الفوري في النظام القضائي الجزائري، دفاتر السياسة والقانون المجلد13 العدد 21،جامعة قاصدي مرباح ورقلة،2021.
- بطاط نصيرة، تسيير الإدارة العمومية في الجزائر بين خصوصيات التسيير العمومي ومتطلبات المناجمنت العمومي، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية ، المجلد 01 ، العدد3 الخاص بفعاليات المؤتمر الدولي المؤسسة بين الخدمة العمومية وإدارة الموارد البشرية، جامعة لونيسي علي البليدة02، 2015
- بن عيسى ليلى، أهمية التسيير العمومي الجديد في قطاع التعليم العالي، دراسة حالة جامعة محمد خيضر بسكرة ماجستير في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2006 .
- جودي يسرى السيد يوسف ، مبادئ إدارة الجودة الشاملة ، مدخل لتحسين جودة الخدمات الصحية ، دراسة تطبيقية على بعض المستشفيات الحكومية بمديرية الشؤون الصحية بمحافظة الشرقية ، مجلة البحوث التجارية مج24،عدد1، كلية التجارة جامعة الزقازيق مصر، يناير2002.
- حاج جاب الله آمال، التدابير الوقائية لمكافحة الفساد في الجزائر بين المقاربة الاجتماعية والقانونية، المجلد 05 العدد03،دار البحوث والدراسات القانونية والسياسية، المركز الجامعي مرسلي عبد الله تيبازة، سنة2021.

- حارت محمد سلامة العيسي ، التأصيل الشرعي لمفهوم الجودة الشاملة ، مجلة المنارة للبحوث والدراسات، المجلد 22 العدد 3، جامعة أل البيت الاردن2016.
- خالد الصرايرة ، محمد القضاة ، القيم البيروقراطية لدى الموظفين الإداريين العاملين في جامعة مؤتة وعلاقتها بأدائهم الوظيفي من وجهة نظر القيادات الإدارية فيها، المجلة الأردنية في العلوم التربوية ، المجلد 05 العدد 03 جامعة اليرموك ، الأردن 2003.
- خادم الله عبد الله محجوب الكناري، جودة خدمة التعليم الجامعي من وجهة نظر الطلاب في الجامعة السودانية، المنظمة العربية لضمان الجودة في التعليم، المؤتمر السنوي الثامن، الجامعة الأمريكية، بيروت–لبنان. 01–02 كانون الأول/ديسمبر 2016.
- خالد منصور الشعبي، حلقات الجودة:– استخداماتها وفوائدها ومشاكل تطبيقاتها– دراسة ميدانية على المصانع الكبرى– مجلة جامعة الملك عبد العزيز الاقتصاد و الإدارة، مجلد 16 عدد1،جامعة الملك عبد العزيز،السعودية2002.
- الدليمي عراك عبود عمير وأحمد ضياء الدين صلاح الدين ، انعكاس إدارة علاقات الزبون في تقرير سمعة المنظمة : دراسة استطلاعية كعينة من المصارف العراقية الخاصة في مدينة بغداد ، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 9 العدد 19،كلية الاقتصاد جامعة الأنبار، العراق 2017.
- سامية منزر الإدارة الإلكترونية كتوجيه إداري معاصر لترقية الخدمة العمومية في الجزائر / في كتاب الخدمة العمومية وآليات ترقيتها في الإدارات الحكومية – مقاربة نظرية – تجارب محلية وعالمية، ج2، النشر الجامعي الجديد، تلمسان، 2020.
- سكران فوزية، التدابير القانونية و الإدارية لمكافحة ظاهرة الفساد الإداري دراسة حالة مصر، دفاتر السياسة والقانون العدد17،جامعة قاصدي مرباح ورقلة، جوان2017.

- سناء بولقواس، الإدارة بالقيم كمدخل لدمج مفهوم الأداء في الخدمة العمومية وتجسيد الجودة، مجلة أبحاث قانونية وسياسية، المجلد 02 العدد01، جامعة محمد الصديق بن يحي جيجل2017.
- سهيلة امنصوران، أخلاقيات الأعمال ودورها في التقليل من الفساد الإداري في منظمات الأعمال المعاصرة من منظور الفكر الإسلامي مجلة العلوم الإدارية والمالية، المجلد 05 العدد02، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة الوادي، سنة 2021.
- سامي الشميمري ، اتجاهات العاملين في شركات الصناعات الغذائية في الملكة العربية السعودية نحو معوقات تطبيق نظم إدارة الجودة ، مجلة دراسات للعلوم الإدارية ، المجلد 42،العدد1.الجامعة الاردنية 2015.
- سلوى تيشات ، المانجمنت العمومي الجديد كمدخل لإصلاح الإدارة العمومية (دراسة حالة بعض دول منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية) المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية،العدد08جامعة قاصدي مرباح ورقلة2018.
- الشيخ الداوي، تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء، مجلة الباحث، العدد07،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة قاصدي مرباح ورقلة،سنة 2009-2010.
- شورس حسن عمر/ دانا عبد الكريم، إشكالية تنفيذ الأحكام الإدارية وضرورة الإصلاح التشريعي في العراق وإقليم كوردستان- العراق- دراسة تحليلية مقارنة،المجلة الأكاديمية للبحوث القانونية والسياسية، المجلد3 العدد2، كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة عمار ثليجي الاغواط، ديسمبر2019.
- الطاهر ميمون، لخضر عزي، إشكالية تحرير المرافق العامة ذات التنظيم الشبكي، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، العدد الاقتصادي 25(1) جامعة زيان عاشورالجلفة،2015.
- ظافر مدحي فيصل، الحكومة الإلكترونية ودورها في سير المرفق العام و تطويره، مجلة جامعة تكريت للعلوم القانونية، السنة 7، العدد 26، العراق حزيران، 2015.

- ظريفي نادية، جودة الخدمة العمومية مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية، العدد الرابع، جامعة محمد بوضياف، ديسسمبر 2016
- ظريفي نادية و حاج جاب الله أمال، الآليات القانونية والمؤسساتية لترقية العلاقة بين الإدارة والمواطن في الجزائر، مجلة الاجتهاد القضائي المجلد 12 العدد 01 مخبر اثر الاجتهاد القضائي على حركة التشريع ، جامعة محمد خيضر بسكرة مارس2019.
- عبد الهادي عباد ونصر الدينبن سادات، أخلقة الإدارة العمومية كآلية لمكافحة الفساد الإداري.المجلة الجزائرية للأمن والتنمية، المجلد 10، العدد03،مخبر البحث (الأمن في منطقة المتوسط)، جامعة باتنة الجزائر، 2021
- عبد الرحمن بوكثير، تكريس حقيقي للمادة 51 من الدستور: "الحق في الحصول على المعلومات والوثائق الإدارية"، مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية، العدد 10، جانفي 2017.
- عبد العزيز العنقري ، وجيه عبد الستار نافع ، قياس جودة الخدمة التعليمية في جامعة الطائف، مجلة جامعة الطائف للآداب والتربية ، مج1 الأول عدد 3، العراق 2010.
- عبد المحسن احمد شيحة ، حكم مجلس الدولة في شان انعقاد مسؤولية الدولة عن التأخير غير المبرر عن الفصل في الدعاوي القضائية المستحدث في قضاء مجلس الدولة الفرنسي، العدد الأول سبتمبر 2017.
- عبد المحسن توفيق محمد، مفهوم الجودة وصعوبة قياس جودة الخدمات، مجلة الإدارة، مج 37، ع04، اتحاد جمعيات التنمية الإدارية، أبريل 2004.
- عثمان الشوقي نذير، ضمان الجودة في التعليم العالي: المفهوم والمبادئ – دراسة تحليلية على ضوء القرار رقم 2004 المؤرخ في 29 ديسمبر 2014م، مجلة آفاق علمية، المجلد 12، العدد 4عثمان الشوقي نذير، ضمان الجودة في التعليم العالي المركز الجامعي تمنراست،سنة 2020.

- عمر قاضي، بوعلاقة نورة، نزع الصفة المادية للصفقات العمومية على ضوء تفعيل البوابة الالكترونية للصفقات العمومية– دراسة مقارنة مع دول المغرب العربي– مجلة ادارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، مجلد08 عدد01 ،جامعة الجلفة، سنة 2012.
- قسوم عبد الكريم، تدابير الوقاية من الفساد المتعلقة بقواعد السلوك وأخلاقيات الموظفين العموميين في القانون الجزائري، مجلة القانون والمجتمع، المجلد 07 ،العدد02 ،مخبر القانون والمجتمع،جامعة أدرار ،2019.
- قيس زهير عبد الكريم جعفر، اثر الإدارة الالكترونية في إدارة الجودة الشاملة– دراسة حالة في دائرة تكنولوجيا المعلومات بوزارة العلوم والتكنولوجيا بغداد ، مجلة الإدارة والاقتصاد عدد 100، الكلية التقنية الإدارية الجامعة المستنصرية، السنة 37 ، 2014
- كسال عبد الوهاب، الأنسنة في تقديم الخدمة على مستوى المرافق العمومية، المجلة الجزائرية للعلوم القانونية والسياسية، المجلد 57 العدد05 جامعة الجزائر 01 بن يوسف بن خدة، سنة 2020.
- كنزة مغيش، إشكالية إصلاح الدولة في ضوء مقاربة المانجمنت العمومي الحديث، مجلة الإدارة المجلد 26العدد 51، المدرسة الوطنية للإدارة الجزائر 2019.
- محمد الصغير بعلي، تنفيذ القرار القضائي، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية التواصل، المجلد 12 العدد 1، جامعة باجي مختار عنابة 2006.
- مالكية نبيل، التدابير الوقائية لمواجهة جرائم الفساد الإداري والمالي، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، المجلد 01 العدد 23،جامعة زيان عاشور الجلفة، سنة 2015.
- ماهر علاوي الجبوري، نوعية الخدمة أو جودة خدمة المرفق العام المبدأ الرابع (الجديد) من المبادئ التي تحكم المرافق العامةمجلة كلية الحقوق, المجلد 17 العدد,03 جامعة النهرين العراق, سنة 2015.

- مجدوب نوال، الإدارة الإلكترونية كتقنية مستخدمة لضمان خدمة عمومية نزيهة والحد من ظاهرة الفساد الإداري، في: كتاب الخدمة العمومية وآليات ترقيتها في الإدارات الحكومية – مقاربة نظرية – تجارب محلية وعالمية، ج2، النشر الجامعي الجديد، تلمسان، 2020 .
- محمد جبار طالب، حق الحصول على المعلومات كحق من حقوق الإنسان، مجلة كلية الحقوق، المجلد 16، العدد 14، جامعة النهرين العراق، سنة 2014.
- محمد عبد الله أحمد العطاب، تهاني عمر عبد العزيز، جودة خدمات المعلومات في المكتبة المركزية بجامعة صنعاء باستخدام مقياس Servqual، المجلد 02، عدد 04 مجلة المركز العربي للبحوث والدراسات في علوم المكتبات والمعلومات،سوريا،يوليو 2015.
- مشيب بن عائض القحطاني، قياس وإدارة الأداء في القطاع الحكومي في المملكة العربية السعودية، المؤتمر الثامن لمعاهد الإدارة العامة والتنمية الإدارية في دول مجلس التعاون لدول الخليج العربية، المملكة العربية السعودية2012.
- مبارك بن الطيبي، الأمر الجزائي، مجلة الفكر الشرطي، المجلد 27، العدد07القيادة العامة لشرطة الشارقة الإمارات العربية المتحدة أكتوبر 20181، أكتوبر 2018 .
- محمد بن عراب ، تجربة الإدارة الالكترونية في الجزائر بين مقتضيات الشفافية وتجويد الخدمة وإشكالية التخلص من منطق التسيير التقليدي، مجلة العلوم الاجتماعية، العدد 09 جامعة لمين دباغين سطيف2،ديسمبر 2014

– مخلوف باهية، الخدمة الشاملة للمواصلات السلكية واللاسلكية في الجزائر، المجلة الأكاديمية للبحث القانوني، المجلد 15 العدد01، كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة عبد الرحمان ميرة بجاية.2017

– نسرين صالح صلاح الدين و مريم بنت سعيد البرطماني، جودة الخدمات الجامعية في مركز خدمة المجتمع والتعليم المستمر بجامعة السلطان قابوس، دراسة تطبيقية باستخدام مقياس الفجوة، مجلة الدراسات التربوية والنفسية، مجلد 12 عدد01، جامعة السلطان قابوس يناير 2018.

- نكتل إبراهيم عبد الرحمن، الإدارة الإلكترونية وأثرها على المرافق العامة، مجلة كلية القانون للعلوم القانونية والسياسية، المجلد 9، العدد 35،جامعة كركوك العراق، سنة 2020.
- نوال احمد سارو، اثر الحكومة الالكترونية على مبدأ المساواة في المرفق العام، مجلة – جامعة تكريت للحقوق، السنة 2 المجلد2، العدد2،الجزء 01 ،جامعة تكريتالعراق،كانون الأول 2017.
- هشام عبد الحميد، الثقافة الإدارية ومكافحة الفساد الإداري، الفكر الشرطي، المجلد رقم 09 العدد رقم13،القيادة العامة لشرطة الشارقة الإمارات العربية المتحدة، ابريل 2020.
- هشام مسعودي، قراءة في القوانين المنظمة لمضامين عمل البوابة الإلكترونية للصفقات العمومية الجزائري، مجلة الدراسات القانونية المقارنة، المجلد 07، العدد 02، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف،سنة 2021.
- ودان بوعبد الله، مركان محمد البشير، البوابة الإلكترونية للصفقات العمومية نحو تحسين أفضل للخدمة العمومية في إطار الإدارة الإلكترونية، مجلة المالية والأسواق المجلد 02، العدد02، جامعة ابن باديس مستعانم2015.
- يسري السيد يوسف جودة، مبادئ إدارة الجودة الشاملة – مدخل لتحسين جودة أداء الخدمات بمحافظة الشرقية، مجلة البحوث التجاريةمج 24، ع 01، كلية التجارة، جامعة الزقازيق، 2002.

5- المداخلات

- إبراهيم الطاهر ووسيلة بن عامر، معايير نظام الجودة وتأثيرها على بيئة التدريس الجامعي في ظل نظام (ل.م.د)، الملتقى البيداغوجي الرابع حول ضمان جودة التعليم، جامعة بسكرة2008.
- ادم نوح القضاة، نحو نظرية إسلامية لمكافحة الفساد الإداري، أبحاث المؤتمر الدولي لمكافحة الفساد، المجلد الأول ، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، ج1،2003.

- حيدر حاتم العجرش وعامر علي صاحب، سبل تطوير وسائل وإجراءات التقويم المؤسسي والبرامجي الذاتي في الجامعات العربية، المؤتمر السنوي الثامن: تفعيل جودة التعليم على المستوى الإقليمي، لبنان2016 .
- خادم الله عبد الله محجوب الكناري، جودة خدمة التعليم الجامعي من وجهة نظر الطلاب في الجامعة السودانية، المنظمة العربية لضمان الجودة في التعليم، المؤتمر السنوي الثامن، 01-02 كانون الأول/ديسمبر 2016، الجامعة الأمريكية، بيروت-لبنان2016.
- زين الدين بروش، يوسف بركان، مشروع تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي في الجزائر: الواقع والآفاق، المؤتمر العربي الثاني الدولي لضمان جودة التعليم العالي (IACQA 2012)، الجامعة الخليجية، مملكة البحرين، 4-5 أبريل 2012.
- ضياء حامد الدباغ، محمد عمر زيدان، دور نظم الرقابة الداخلية في الحد من الفساد الإداري، المؤتمر العربي الثالث في الإدارة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، بيروت لبنان2002.
- محمد فتحي عبد الهادي، معايير جودة الأداء ومؤشرات القياس وتطبيقاتها في المكتبات المصرية – دراسة تحليلية، المؤتمر 25 للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (أعلم) بالتعاون مع دار الكتب الوطنية، تونس، 28-30 أكتوبر 2014.
- مرتضى نوري محمد، الإستراتيجيةالعامةلمكافحة الفساد الإداري والمالي في العراق،المؤتمر العلمي حول النزاهة أساس الأمن والتنمية، هيئة النزاهة،العراق، ديسمبر2008.
- مشاعل بنت ذياب العتيبي، الإدارة بالقيم وتحقيق التوافق ألقيمي في المنظمات، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية (نحو أداء متميز في القطاع الحكومي) ، معهد الإدارة العامة الرياض المملكة العربية السعودية، 1-4 نوفمبر2009.

6- <u>التقارير والدراسات</u>

- المجلس الوطني الاقتصادي والاجتماعي ، رأي حول مشروع ملف- ا- الجزائر 2013،ج ر عدد 54 الصادرة في 16 سبتمبر2009

– وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، دليل مرجعي للإصلاح ألميزانياتي في المؤسسات والإدارات التابعة لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي، ماي 2020.

7–المواقع الالكترونية

- مازن ليلو ماضي و علي يونس، التطور الحديث في المبادئ الحاكمة للمرفق العام في فرنسا وقيمتها القانونية،على الموقع الالكتروني:
https://www.univdz.com/bibliotheque/2–droit–public/4776–
- عبد الرحمان خلفي .المحاكمة خلال أجال معقولة (دراسة مقارنة في التشريع والقضاء الجنائي)
https://iasj.net/iasj/pdf/fb0278253581e8dd
تاريخ الاطلاع 2022/08/13 على الساعة1h52

– علي جبلاق، إدارة الجودة، منشورات الجامعة الافتراضية السنوية، 2021م، ص 52. على الموقع:http://pedia.svuonline.org
تاريخالإطلاع: 2021/08/24، الساعة 00:35

– حنان محمد القيسي، الإدارة الإلكترونية وتقديم الخدمات العامة، مجلة الحقوق، المجلد 04 العدد16–17، الجامعة المستنصرية 2012. على الموقع الالكتروني:
– https://www.iasj.net/iasj/download/ce66671e42ca65ba
– إبراهيم بن محمد الحجي، الإدارة بالقيم، أكاديمية القيم.
https://alwegaisi.com/alwegaisi/bitstream/handle/123456789/105/%d8%a7%d9%84%d8%a7%d8%af%d8%a7%d8%b1%d8%a9%20%d8%a8%d8%a7%d9%84%d9%82%d9%8a%d9%85.pdf?sequence=1&isAllowed=y
– المديرية العامة للضرائب ، ميثاق المكلف بالضريبة(حقوقكم وواجباتكم) 2010 . الموقع الالكتروني:https://www.mfdgi.gov.dz/ar. تاريخ الاطلاع19–12–2021
- مجلس المحاسبة، دليل تقييم السياسات العمومية:https://www.ccomptes.dz/ar.

- المرسوم عدد 41 لسنة 2011 المؤرخ في 26 ماي 2011 المتعلق بالنفاذ إلى الوثائق الإدارية للهياكل العمومية . على الموقع الالكتروني:

- نظام رقم 9 لسنة 2020 نظام https://legislation-securite.tn/ar/law/43389

-الخدمة المدنية صادر بمقتضى المادة 120 من الدستور

https://www.csb.gov.jo/web/index.php?option=com_k2&view=item&layout=item&id=28&Itemid=315&lang=ar

المراجع الاجنبية

1-Texte juridiques

- circulaire du 26 juillet 1995 relative a la préparation et a la mise en œuvre de la reforme de l'ETAT et deservicepublics,JORF n0174 du 28 juillet1995

- Com (96)443 final, communication de la commission européenne du11 septembre 1996. sur les services de lintéritgénéral en Europe.

- Com (2003)270 final de 21/05/2003,surlivrevertsurlesservicesd'intérêtgénéral.
- Com (2003)270 final de 21/05/2003,sur livre vert sur les servicesd'intérêt général..
- Com (2004)374 final, communication de la commission euro penne du 12mai 2004. Sur livreblancsur les services aintéritgénéral
- Directive 98/10/CE du Parlementeuropéen et du Conseil du 26 février 1998concernantl'application de la fourniture d'un réseauouvert (ONP) à latéléphonievocale et l'établissement d'un service universel destélécommunicationsdans un environnementconcurrentiel.Journal officiel n°L 101 du 01/04/1998.

2-Livres

- Gillet j .Gulielmi. et autre,droit du service public,LGDJ, 2016.

- Lucie cluzelMetayer, le service public et l'exigence de qualité,dalloz2006.
- patrice chrétien et autre. Droit administratife.tome 1.éditions, dolloz paris1992
-patrice chrétien et autre. droit administratif (tom 2) DALLOZ. PARIS2016.
- Salim ziani.du Service public a l'obligation de service public.bibliotheque de droit public.tome285.2015.

3-these

- Gilles Dumont, La citoynneté administrative,thése doctorat a droit public université Panthéon-Assas Paris2, 2002.
- Hamadouche Ahmed ,critères de mesure de performance des entreprises publiques industrielles dans les P. V. D,Thèse doctorat d'état, institut de sciences économiques, université d'Alger 1992 .

3-Articles et Autres

- Jacques Plante , Chantal Bouchard ?la qualité(sa définition et sa mesure)service social, vol 47,n° 1 et 2,école de service social de l'université Laval,1998
- Lia caponetti et Barbara Sak,comment définir le service a travers ses différentesfacettes, misions et principes ? , Workingpaper N° 2016/06 ?CIRIEC,2016.
- Maximume tourbe,service public versus service universal: une controverse infondée ? revue critique internationale n°24.juillet 2004.
- Virginie Galdemar et al, performance, efficacité, efficience :les critères d'évaluation des politiques sociales sont-il pertinents ?, cahier de recherche ,N° 299 ,CREDOC ,décembre 2012

- bekouche.s, cour (introduction a la qualité). dans conférence régionale des universités de l'Est, bilan de formation des responsables assurance qualité(R.A.Q) des établissements universitaires rattaché a la CRUEst,2013

- institut de recherche juridique de la Sorbonne(IRJS).le prisse en compte de la notion de qualité dans la mesure de la performance judiciaire (la qualité .une notion relationnelle). Mission de recherche DROIT A JUSTICE.JUIN 2015.

-Lerrari mohamed,démarche pour la mise en œuvre du référentiel national.CIAQES.2015.

-rapport au Gard des sceaux ، ministre de la justice، le15 juin 2004.célérité et qualité de la justice

-direction générale d'impôts , Instruction général sur le référentiel qualité de service,2012

4-SITE INTERNET

-Alexandre Claude, le maitrise de temps en droit processuel, jurisdoctoria n3, 2009. sur site https://old.jurisdoctoria.net/pdf/numero3/aut3_CIAUDO.pdf

visite:12/01/2022

-André Boyer et Ayoub Nefzi ,la perception de la qualité dans le domaine des services :versun clarification des concepts ,la revue des sciences de gestion N°237-23 ,2009/3 sur sit :
https://www.cairn.info/revue-des-sciences-de-gestion-2009-3-page-43.htm

-Denys Lamarzelle, management public et modernisations des services publics.
https://www.europaong.org/wpcontent/uploads/2013/02/Management_public.pdf

-Didier truchet,unité et diversité des grands principe du service public, AJDA1997.

https://moodle.umontpellier.fr/pluginfile.php/292885/mod_folder/content/0/Unit%C3%A9%20et%20diversit%C3%A9%20des%20%C2%AB%20grands%20principes%20%C2%BB%20du%20service%20public%20%E2%80%93%20Didier%20Truchet%20%E2%80%93%20AJDA%201997.%2038.doc?forcedownload=1

-Gilles Barouch, La mise en œuvre de démarches qualité dans les services public, politiques etmanagement public, Vol27/2, institut de management public,2010, p117 sur site : https://journals.openedition.org/pmp/2297 le 09/11/2020

-Eric van den Abeele, les service d'intérêt général : Etat du débat européen,courrière hebdomadaire de CRISP n1901-1902 , CRISP 2005/36, http : www.cairn.info/Revue-courrier-hebdomadaire-du-crisp-2005-36-page-5.htm

-Gillet j. Gugliemi, un service public universel ?

https://guglielmi.fr/IMG/pdf/SPUNIV.pdf. 26/10/2022.a 13h34

-Gilles Jeannot. Les usagers du service public.HAL(archies – uvertes).2013 https://hal.science/tel-01292880/document

-Georges chatillon, l'administration électronique, revue internationale de droit comparé,v 58 , n° 2,2006.
https://www.persee.fr/doc/ridc_0035-3337_2006_num_58_2_19442

-jacques sauret, efficacité de l'administration et service de l'administré : les enjeux de l'administration électronique, revue française d'administration publique, n° 110 , école nationale d'administration ,2004, p285 sur le sie ; https://www.cairn.info/revue-francaise-d-administration-publique-2004-2-page-279.htm-

-jacques Chevallier, L'accélération de l'action de l'administrative. site ; http:// books open edition.org/pusl/19902 ?long

- Lionel gastine. Quelavenir pour les services publics?https://www.millenaire3.com/ressources/quel-avenir-pour-les-services-publics

29/06/2022 a 01h20

-Marc lorey, les mutation du l action public, les expériences de polyvalence des services publics, revue politique et management public, vol 18,n1,institut de management public,2000,p35
http:/www.persee.fr/doc/pomap_0758-1726_2000_num_18_1_2615

-Pierre Bauby,mehaela M similie, fournir de services publics de haute qualité en Europe sur la base des valeurs du protocole 26 du traite de Lisbonne sur les services d"intérétgénéral.rap(reconstruire l"action publique)2012.
www.action publique.eu

-République algérienne Démocratique et populaire. e.commission. e - algerie2013 decembre2013.http://www.mptic.dz/ar/mc/pdf/E-algerie.pdf

-virginie donier. Les lois des service public. Entre tradition et modernite.RFDA.2006.
https://www.dalloz.fr/documentation/Document?id=RFDA/CHRON/2006/0036

- Yves Luchaire, Le droit à l'informationpertinente, Annuaire des collectivités locales, Tom 21, 2001,.
www.persee.fr/docAsPDF/coloc_0291-4700_2001_num_21_1_139

VISITE LE:30-05-2022

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

العنوان	الصفحة
تشكرات	
الاهداء	
مقدمة	أ–ك
الباب الاول : جودة الخدمة مبدأ من المبادئ الجديدة التي تحكم عمل وسير المرافق العامة	
مقدمة	12
الفصل الاول: ماهية جودة الخدمة العمومية والتأصيل القانوني لها	
المبحث الأول: ماهية جودة الخدمة العمومية	14
المطلب الأول:مفهوم الخدمة العمومية	14
الفرع الأول:تعريف الخدمة العموميةوخصائصها	15
الفرع الثاني: المبادئ التقليدية للخدمة العمومية	17
الفرع الثالث: التسيير العمومي كمنهج جديد لترقية الخدمة العمومية	20
الفرع الرابع: المبادئ الجديدة للخدمة العمومية	25
المطلب الثاني : مفهوم جودة الخدمة العمومية	30
الفرع الأول:تعريف الجودة لغة	30
الفرع الثاني: تعريف جودة الخدمة العمومية اصطلاحا	30
المطلب الثالث:التطور التاريخي لمفهوم الجودة	34
الفرع الأول: الجودة في العصور القديمة	34
الفرع الثاني: الجودة في الحضارة الإسلامية	35
الفرع الثالث: مفهوم الجودة في العصر الحديث	37
المطلب الرابع: أبعاد الجودة الخدمة	40
الفرع الأول:الاعتمادية	40
الفرع الثاني: سهولة الوصول إلى الخدمة	40

الفرع الثالث: سرعة الاستجابة	41
الفرع الرابع: المصداقية	41
الفرع الخامس:الأمن	42
الفرع السادس: اللباقة	42
الفرع السابع: الاتصال	42
الفرع الثامن: تفهم العميل	43
الفرع التاسع: الكفاءة والقدرة (الجدارة)	43
الفرع العاشر: النواحي المادية الملموسة	43
المطلب الرابع: أهداف و أهمية جودة الخدمة العمومية	44
الفرع الأول: أهداف الخدمات	44
الفرع الثاني: أهمية جودةالخدمة العمومية	46
المبحث الثاني: التأصيل القانوني لمبدأ الجودة	50
المطلب الأول: التأصيل القانوني لمبدأ الجودة في الاتفاقيات الدولية والتشريع المقارن	50
الفرع الأول: نشأة مبدأ الجودة الاتفاقيات الدولية	50
الفرع الثاني: مبدأ الجودة قي التشريعات المقارنة	53
المطلب الثاني: التبني التدريجي لمبدأ الجودة في المنظومة القانونية الجزائرية	54
الفرع الأول:مبدأ الجودة قي التشريع الأساسي	54
الفرع الثاني:مبدأ الجودة في القانون	56
المطلب الثالث: الخدمة الشاملة ومبدأ الجودة	72
الفرع الأول: أصل مفهوم الخدمة الشاملة	72
الفرع الثاني: مفهوم الخدمة الشاملة	73
الفرع الثالث:مبادئ الخدمة الشاملة	77
الفصل الثاني: قياس جودة الخدمة العمومية ومقتضيات تجسيدها	
المبحث الأول: قياس جودة الأداء في المرافق العمومية:	80
المطلب الأول: ماهية قياس وتقييم جودة الأداء المرافق العامة	80

الفرع الأول: مفهوم قياس الأداء	81
الفرع الثاني: أهداف وأهمية قياس الأداء	82
الفرع الثالث: معايير ومؤشرات قياس الأداء	84
المطلب الثاني: نماذج من مقاييس قياس جودة الخدمة العمومية	88
الفرع الأول: مقاييس جودة الخدمة من منظور العميل	88
الفرع الثاني :مقاييس الجودة المهنية	97
الفرع الثالث : مقاييس أخرى لقياس جودة الخدمة العمومية	99
المبحث الثاني: متطلبات وشروط جودة الخدمة العمومية	107
المطلب الأول: تبسيط الإجراءات	107
الفرع الأول: مفهوم تبسيط الإجراءات	107
الفرع الثاني: الشباك الوحيد كآلية لتبسيط الإجراءات الإدارية	112
المطلب الثاني: معيار الشفافية والوصول إلى المعلومات	117
الفرع الأول: مفهوم الشفافية و الاساس القانوني له	117
الفرع الثاني: الحق في الوصول على المعلومات	121
الفرع الثالث: الحق في الاطلاع على الوثائق	124
المطلب الثالث: معيار الاستجابة	127
الفرع الأول: مفهوم الاستجابة	128
الفرع الثاني: تحسين الإصغاء للمرتفقين	129
الفرع الثالث:الإجراءات اللازمة لحسن الإصغاء والاستقبال المرتفقين	131
الفرع الرابع: معالجة شكاوي وتظلمات المرتفقين	132
المطلب الرابع: سهولة الولوج إلى الخدمات العمومية	134
الفرع الاول: الولوج الجغرافي للمرافق العامة	135
الفرع الثاني :الولوج الاجتماعي	137
المطلب الخامس: السرعة في أداء الخدمة العمومية	145
الفرع الأول: مفهوم السرعة في أداء الخدمة العمومية	145
الفرع الثاني: الأساس القانوني لمعيار السرعة	145

الفرع الثالث: عوامل تسريع أداء الخدمة العمومية	147
المطلب السادس :الجزاءات الناتجة عن مخالفات شروط ومقتضيات جودة الخدمة العمومية	154
الفرع الأول:الجزاءات في الخدمات الإدارية	154
الفرع الثاني: الجزاءات في الخدمات المقدمة عن طريق الامتياز	155
الباب الثاني: آليات تجسيد مبدأ جودة الخدمة العمومية	
مقدمة	161
الفصل الأول: إدارة الجودة الشاملة والإدارة الالكترونية	
المبحث الاول: إدارة الجودة الشاملة	161
المطلب الأول: مفهومإدارة الجودة الشاملة	161
الفرع الأول: تعريف إدارة الجودة الشاملة	162
الفرع الثاني:مبادئ إدارة الجودة الشاملة	164
الفرع الثالث:أهداف تطبيق إدارة الجودة الشاملة	166
الفرع الرابع:معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة	167
المطلب الثاني: تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة	169
الفرع الأول:مفهوم إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي	169
الفرع الثاني:مبررات وأهداف تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي	171
الفرع الثالث:مبادئ إدارة الجودة الشاملة في التعليم	173
المطلب الثالث:إدارة الجودة (أيزو)	174
الفرع الاول: مفهوم ادرة الجودة	174
الفرع الثاني: متطلبات الأيزو ISO 2000: 9001:	177
الفرع الثالث:مزايا وفوائد حصول المنظمة على شهادة المطابقة خع المواصفة الدولية	179
الفرع الرابع: خطوات ومراحل الحصول على شهادة ISo 9000: 2000	180
الفرع الخامس:الفرق بين إدارة الجودة الشاملة وإدارة الجودة (الأيزو)	181
المطلب الرابع: جوائز الجودة	183

الفرع الأول: جائزة ديمنع	184
الفرع الثاني: جائزة مالكوم بالدريج	184
الفرع الثالث: الجائزة الأوربية للجودة	185
الفرع الرابع: جائزة الخليج العربي للجودة	186
الفرع الخامس: الجائزة الجزائرية للجودة	187
المبحث الثاني: الإدارة الإلكترونية	189
المطلب الاول:مفهوم الإدارة الإلكترونية	189
الفرع الاول: تعريف الادارة الالكترونية	190
الفرع الثاني:تمييز الإدارة الإلكترونية عن الإدارة التقليدية	192
الفرع الثالث:تمييز الإدارة الإلكترونية عن بعض المصطلحات المشابهة لها	193
المطلب الثاني:أهداف ومتطلباتالإدارة الإلكترونية	195
الفرع الاول: أهداف الإدارة الإلكترونية	195
الفرع الثاني:متطلبات الإدارة الإلكترونية	197
المطلب الثالث: معوقات الإدارة الإلكترونية	200
الفرع الاول: المعوقات القانونية:	200
الفرع الثاني: المعوقات الإدارية	200
الفرع الثالث: المعوقات المالية	201
المطلب الرابع:أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على المبادئ التي تحكم سير المرافق العامة	201
الفرع الاول: مبدأ سير المرفق العام	202
الفرع الثاني:مبدأ المساواة	203
الفرع الثالث: مبدأ قابلية المرفق العام للتعديل والتغيير	204
المطلب الخامس:دور الإدارة الإلكترونية في تجويد الخدمة العمومية (مبدأ الجودة)	205
الفرع الاول: تحسين الخدمات	207
الفرع الثاني: الشفافية الإدارية	208

الفرع الثالث: تبسيط الإجراءات والقضاء على البيروقراطية	209
المطلب السادس:تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الجزائر	210
الفرع الاول: مشروع الجزائر الإلكترونية	211
الفرع الثاني: البوابة الإلكترونية للصفقات العمومية	217
الفرع الثالث: رقمنة مصالح الحالة المدنية	221
الفرع الرابع: إصدار القانون المتعلق بالتوقيع والتصديق الالكترونيين	226
الفصل الثاني: أخلقة الخدمة العمومية ومواثيق جودة الخدمة العمومية	
المبحث الأول: أخلقة الخدمة العمومية	228
المطلب الأول: مفهوم أخلقة المرفق العام	229
الفرع الأول:تعريف أخلقة المرفق العام	229
الفرع الثاني: المشاكل الاساسية في أخلاقيات الادارة	229
المطلب الثاني: دور الإدارة بالقيم في تحسين وتجويد خدمات المرفق العام	233
الفرع الأول:مفهوم الإدارة بالقيم	233
الفرع الثاني: مفهوم القيم الشخصية والتنظيمية	234
المطلب الثالث:الفساد واليات مكافحته	236
الفرع الاول: تعريف الفساد	236
الفرع الثاني:أسباب ظاهره الفساد	239
الفرع الثالث:مظاهر وصور الفساد	241
الفرع الرابع: آلية مكافحة الفساد في التشريع الجزائري	245
المبحث الثاني:المرجع الوطني وميثاق الجودة كآلية لتحقيق جودة الخدمة العمومية	260
المطلب الأول:المرجع الوطني كآلية لجودة الخدمة العمومية	260
الفرع الأول:المرجع الوطني لضمان جودة التعليم العالي	261
الفرع الثاني: مرجع نوعية الخدمة في الإدارة الضريبية	275
المطلب الثاني:مواثيق الخدمة العمومية	279
الفرع الأول: مواثيق الخدمة العمومية في بعض التشريعات المقارنة	279

الفرع الثاني: مواثيق الخدمة العمومية في المنظومة القانونية الجزائرية	282
خاتمة	289
قائمة المصادر والمراجع	296
فهرس المحتويات	328

الملخص :

حظي مفهوم جودة الخدمة العمومية بأهمية متزايدة نظرا لزيادة المشاكل التي شهدتها عملية تقديم الخدمة العمومية من ترديها وبطئها وتعقيد إجراءات الحصول عليها ، وهذا ما أدى إلى الاستعانة بآليات ومبادئ التسيير العمومي الجديد في عملية تسيير المرافق العامة، وتم تكريس مبدأ الجودة بوصفه مبدءا جديدا يحكم عمل وسير المرافق العامة، فهذه الدراسة تهدف إلى إبراز مدى وجود إطار قانوني لجودة الخدمة العمومية في المنظومة القانونية الجزائرية، وذلك من خلال تناول ماهيتها وكذا التأصيل القانوني لها في التشريع الجزائري وبعض التشريعات المقارنة، كما ستتناول مدى إمكانية قياس جودة أداء المرافق وكذا شروط ومقتضيات تجويد الخدمة العمومية، كما ستتطرق إلى آليات تجسيد جودة الخدمة العمومية كإدارة الجودة الشاملة والإدارة الالكترونية ،إضافة إلى أخلقة المرافق العامة ومكافحة الفساد بجميع صوره واشكاله.

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمة العمومية، مبدأ الجودة، قياس الأداء، إدارة الجودة الشاملة، أخلقة المرافق العمومية

Summary :

The concept of quality of public service has gained increasing importance due to the increase in the problems in the process of providing public service such as its poor quality, slowness and the complexity of the procedures for obtaining it. Public utilities, this study aims to highlight the extent to which there is a legal framework for the quality of public service in the Algerian legal system, by addressing its nature as well as the legal rooting of it in Algerian legislation and some comparative legislation. It will address mechanisms for embodying the quality of public service, such as comprehensive quality management and electronic management, in addition to the ethics of public utilities and the fight against corruption in all its forms and manifestations.

Keywords: quality of public service, quality principle, performance measurement, total quality management, ethics of public facilities.