واقع تطبيق الخدمة العمومية في الإدارة العمومية -بلدية سطيف أنموذجا –

The status of applying public service in public administration: Case study of Setif Township

ط.د. رغيس إيناس[1] INAS REGHIS د. الطيب بلوصيف[2] BELOUCIF taieb

جامعة محمد لمين دباغين –جامعة سطيف 2-

nadiaalger19@gmail.com beloucif.taieb@yahoo.fr

تاريخ الاستلام:2019/04/29 تاريخ القبول:2020/05/19

الملخص:

تحاول هذه الورقة البحثية الوقوف على واقع تطبيق الإجراءات التي باشرتها الحكومة الجزائرية كخطوة مفصلية لتحسين الخدمة العمومية على مستوى الجماعات المحلية-البلدية أنموذجا-وفقا لمبدأ تقريب الإدارة من المواطن، وذلك نتيجة للصورة السوداوية التي تشكلت في ذهنه جراء العديد من الأزمات التي أفرزت معطيات سلبية عن الإدارة مثل: انعدام الثقة، مظاهر الفساد الإداري والبيروقراطية كالرشوة والمحسوبية التي طغت على العلاقة المحورية بين المواطن والإدارة. الأمر الذي ألزم الحكومة الجزائرية على مباشرة عملية الإصلاح للرفع من مستوى الأداء الذي يلبي الاحتياجات المتزايدة، معتمدة في ذلك على أهم مستوى لها في تقديم الخدمة العمومية وهو الادارة المحلية.

الكلمات المفتاحية: الخدمة العمومية، الإدارة المحلية، البلدية الإدارة العمومية، تحسين الخدمة العمومية

Abstract:

In this research paper we will attempt to assess the application of the procedures that aim at improve the public service at the level of the collectivities .the town hall of- setif as a model- and that have been initiated by the Algeria an government in order to reform the public administration and to get closer to the Algerian citizen .this is mainly due to the negative impression he has in mind as will as the confidence crisis the administration corruption and the

bureaucracy figures such as bribery and nepotism which over whelmed the relationship administration –citizen and that led to a status of insecurity .

The previously mentioned reasons have pushed the government to implement reforms to brush up its administration performance on the one hand and to satisfy the increasing needs of the citizen on the other hand relying on the major level that is "the local administration

And the identification of how much these procedures are put in fact to improve the public service and to know to what extent the citizen is aware of the previous by mentioned procedures.

Key words: Public service. Local administration. Town hall. Public administration. Public service improvement.

توطئة:

يعد الاهتمام بموضوع المواطن-الإدارة في الآونة الأخيرة من العوامل التي جسدت جملة من الإكراهات أفرزها الدور الجديد للدولة الذي انحصر -حسب المفهوم السائد-على المساعدة عوض التدخل المباشر في عملية الانتاج، وعلى التقنين بدل التسيير، و على غرار ذلك الإرادة الملحة للدولة للارتقاء بالإدارة العمومية على اعتبار أن هذه الأخيرة هي إحدى الصور المعبرة عن تقدم الدول أو تخلفها، بالإضافة الى أنها إحدى الوسائل التي من خلالها يمكن أن تنفذ سياستها وأهدافها على أهم مستوى – **الإدارة المحلية-(جعفر أنس قاسم 1978ص1).**

فالتحديات التي تواجهها الإدارة المحلية من خلال ما تقدمه من خدمة عمومية هي رهانات في مقابل الاحتياجات المتزايدة للمواطن، الأمر الذي حتم على الدولة مباشرة عمليات اصلاح وعصرنة إدارتها باعتماد أليات واستراتيجيات الحوكمة الإدارية التي تهدف الى تحسين صورتها لدى المواطن من خلال بناء علاقة الثقة والتعاون، وهو ما تحاول هذه الورقة البحثية التعرف عليه.

أولا: الإجراءات المنهجية للدراسة

1-الإشكالية:

فرضت التطورات الاقتصادية والاجتماعية الحاصلة في البيئة الدولية مسؤوليات تجاوزت الدور التقليدي للدولة [1]حيث تشعبت وظائفها واتسع مجال نشاطها باتساع نطاق إشرافها الإقليمي، الأمر الذي استدعى مراجعة جهازها الإداري العام بتقسيم حدودها الجغرافية التي تعمل على تنفيذ سياساتها العامة من خلال ما يعرف **بالإدارة المحلية**، التي تعبر سيسيولوجيا عن تعاون جهود المواطن لتنفيذ وتحقيق أهداف السياسة العامة للحكومة تحقيقا لمطالبهم وسد احتياجاتهم المختلفة، أما من جانبها القانوني فهي أسلوب للتنظيم يراد به ترشيد توزيع الوظيفة الإدارية بين السلطة المركزية والهيئات الإدارية المنتخبة إقليميا لتنفيذ ما يعهد إليها من وظائف وفق مبدأ تقريب الإدارة من المواطن (الديمقراطية المحلية).وهو الأسلوب الذي انتهجته الحكومة الجزائرية على غرار العديد من الدول من خلال الجمع بين المركزية واللامركزية، حيث تحتفظ الحكومة بتسيير الصالح العام l'intérêt générale أما القضايا المحلية تسند إلى الهيئات المحلية المنتخبة مع ضرورة خضوعها للسلطة المركزية.

فالظروف السياسية والتاريخية التي عرفتها الجزائر منذ العهد العثماني حتى فترة الاستعمار الفرنسي أورثت إدارة تحمل في دواليبها العديد من المشاكل التي استحكمت حلقاتها وأنتجت أزمة ثقة بين الإدارة والمواطن الذي ضاقت به الممارسات والأساليب غير المشروعة التي تمتهنها مختلف الدوائر الحكومية من إهدار للوقت والتماطل في مصالح المواطن إضافة الى سوء المعاملة، ومما زاد الامر تعقيدا انتشار إشاعة

[1] يقتصر الدور التقليدي للدولة على توفير الامن الداخلي والخارجي تحقيق العدالة والعمل على زيادة الانتاج (دولة التنمية)developpement state ،وعندما وسعت في قدراتها الخدماتية واجازات الشاملة لتحقيق الرفاهيةwalfer state من خلال خطة محددة الوسائل في اطار ما تمارسه من سلطة Administrative state على اعتبار ان الإدارة هي احدى أدوات تحقيق مشروع التنمية. للمزيد انظر انس قاسم ص1.

وتكريس ثقافة الوساطة المحسوبية، المحاباة في قضاء المصالح، ومما كرس هذه الثقافة تعقد الإجراءات الإدارية المتبعة.

هذه التراكمات أدخلت المواطن في حالة من عدم الرضا على مستوى الأداء الخدماتي للإدارة الجزائرية، حيث تولد لدى المواطن أزمة ثقة بين الطرفين عززتها تنامي ظاهرة الفساد الإداري الذي أصبح يطرح قضايا عالقة.

انطلاقا من هذه الصورة التي تشكلت عن الإدارة الجزائرية باشرت الحكومة حزمة من الإصلاحات في محاولة منها لعصرنة الإدارة من خلال اعتمادها لإجراءات وسياسات لتحسين أداء الخدمة العمومية، منها تبني مشروع الإدارة الالكترونية الذي يسمح بتقديم خدمة عامة بأقل وقت وجهد ممكنين، وتحقيق الاستجابة والفاعلية.

وتم العمل في هذا الإطار من خلال التعريف بهذه الإجراءات عبر العديد من المنافذ الاتصالية وفق شعار "**في إطار تحسين الخدمة العمومية وتقريب الإدارة من المواطن**". وهو ما ستحاول هذه الورقة البحثية التعرف علية من خلال الوقوف على واقع تطبيق هذه الإجراءات على مستوى الإدارة المحلية من خلال بلدية سطيف نموذجا باعتبارها (منطقة استراتجية من حيث الكثافة السكانية، التغيرات الحاصلة على مستوى العديد من الأصعدة...) والتي أهلتها لأن تكون مجالا خصبا لدراسة هذا الموضوع، ومنه جاء سؤال الإشكالية الرئيسي: **ما هو واقع تطبيق إجراءات تحسين الخدمة العمومية على مستوى بلدية سطيف؟**

تساؤلات الدراسة:

- ماهي طبيعة العلاقة بين الإدارة الجزائرية والمواطن؟

- ما مدى معرفة الجمهور بالإجراءات الحكومية الجديدة على مستوى الإدارة؟

- ما مدى تفعيل هذه الإجراءات في بلدية سطيف؟

أهمية الدراسة وأهدافها:

- -تعتبر الإدارة الفاعلة والقادرة على تحقيق الأهداف محورا رئيسيا في بناء الحكومات من خلال ارتباطها المباشر بالشرائح المختلفة للمجتمع، حيث تركز على أهم مستوى لها المتمثل في الإدارة المحلية من تنفيذ سياساتها وتحقيق أهدافها بحكم قربها من المواطن.

- محاولة الوقوف على مدى تقدير المواطن لجهود الحكومة من خلال سلسلة الإصلاحات المعتمدة كآليات للرفع من مستوى الخدمة العمومية للإدارة المحلية ومعالجة المشاكل التي يعاني منها المواطن من جهة، ومن جهة ثانية مدى نجاعة هذه الإجراءات الجديدة التي هزت ثقته بالإدارة وأثرت على علاقته بها.

مفاهيم الدراسة

تحتوي هذه الدراسة على عدة مفاهيم أو مرادفات الكفيلة بان تعطي الفهم اللازم لما نحن بصدد تعريفه على حد قول **كابلان Kaplan (سحر محمد وهبي 1996 ص 72).**

أ/**الخدمة العمومية:**

اصطلاحا هي النشاطات غير الملموسة التي تحقق منفعة للزبون وهي غير مرتبطة بالضرورة ببيع سلعة أو خدمة أي انتاج أو تقديم خدمة معينة لا يتطلب استخدام سلطة مادية (**حميد الطائي و بشير العلاق 2009ص16).**

ويعرفها القاموس الفرنسي**Encyclopédique** على أنها انشطة ذات فائدة تمارسه المؤسسات والمنظمات العمومية(Phillipe Auzou ,2005 ,p1450)كما عرفته **الجمعية الأمريكية للتسويق** على أنها النشاطات أو المنظمات التي تعرض للبيع وتقوم الخدمة العمومية بتحصيل مجمل الأنشطة المحددة تتعهد بها الدولة كالدفاع

والعدالة وهي مضبوطة بشكل واسع، لها أنشطة اجتماعية وثقافية تتعهد بها منظمات أخرى.

تعود المبادئ الأولى للمصطلح إلى الحرب العالمية الثانية. وكانت تشمل الخدمة العمومية الخاصة بالمجال الاقتصادي والاجتماعي حيث عرف المفهوم تطورا كبيرا مما أدى الى تنوع أشكاله (**نبيلة بوخبزة2007 ص46**). كما يمكن اعتبارها كذلك مصطلحا قانونيا يطلق على الخدمات التي تقوم بها الدولة أو أية سلطة إدارية بقصد اشباع حاجة المواطنين مثل خدمة الأمن، التعليم كحاجات جماعية للمواطن تتصل بالمصلحة العامة (**عبد الوهاب كيالي 1990ص45**).

أما من الناحية الإجرائية فهي ما تقوم به الإدارة المحلية لبلدية سطيف بتسيير شؤون المواطن والسهر على تحقيق مصالحه على أساس المساواة والاستمرارية، والاستقبال الحسن للمواطن، إضافة الى توجيهه وإعلامه والتكفل بانشغالاته وتظلماته.

الإدارة العمومية: مركبة من كلمتين الإدارة والعامة على خلاف الخاصة.

أ-الإدارة: هي عملية تنسيق وتكامل انشطة المنظمة على نحو يتسم بالفعالية والكفاءة لتحقيق اهداف الأداء من خلال مجموعة من الوظائف الأساسية كالتخطيط والتنظيم والقيادة التي هي فن تحويل الموارد المتاحة إلى أهداف عامة أو محددة وذلك عن طريق العملية الإدارية (**طارق طه2008 ص30**).

ب-العمومية: وتستند الى كل نشاط عام تقوم به الحكومة والذي يرجع مردوده الى الناس عامة. ومن الناحية.

ومن الناحية الاصطلاحية يعرفها **فيفنرP Fiffiner**: "تنسيق جهود الفرد والجماعة لتنفيذ السياسة العامة " (**عطاء الله أحمد شاكر. د.س، ص17**).

ج-تحسين الخدمة العمومية: هي الجهود المستمرة لتحسين الخدمات والعمليات لتوفير التميز والقيمة المضافة للزبون، ويعد التحسين المستمر فلسفة إدارية من خلالها تحسن جميع العوامل المتعلقة بتطوير الخدمة في إطار جماعي (**طاقم المؤسسة**)، وبذلك هو عملية واسعة مشتركة من الابداعات المركزة والمستمرة بشكل متزايد.

ومن الناحية الإجرائية هو ما تقوم به الحكومة الجزائرية من عمليات وإجراءات على مستوى ادارتها المحلية من تطوير في الأداء والتنظيم إضافة الى تبسيط إجراءاتها وطرقها ودوائر تنظيم عملها.

د-الإدارة المحلية: يقصد بالمحلية المشتقة من اللاتينية Localiseأي خاص بمكان ما يمكن إقليميا، ومحلي مرادفة في هذه الحالة لإقليمي بخلاف ما هو عام ووطني (**عمار عوابدي 1990 ص** 11). وهي أسلوب من أساليب التنظيم الإداري للدولة يقوم على فكرة توزيع السلطات والواجبات بين الأجهزة المركزية وذلك بغرض التفرغ لرسم السياسات العامة للدولة.

ثانيا: **الإطار النظري للدراسة:**

1-**طبيعة العلاقة بين الإدارة والمواطن**: إن محاولة فهم طبيعة العلاقة بين الطرفين لا يمكن تصورها خارج مجموعة العوامل التاريخية والسياسية والاقتصادية التي ساهمت في تدهور وضعية الإدارة الجزائرية وتأزم علاقتها مع المواطن كما يشير الباحث مولود قاسم كما أن فهم علاقة الإدارة بالمواطن لا يمكن بأي حال من الأحوال أن تنحصر في مجالها الإداري بمعزل عن مجموعة من المؤثرات السياسية والاقتصادية والتاريخية التي مرت بها الجزائر، فالعلاقة بين الإدارة والمواطن لا تقتصر على تأدية خدمة عمومية معينة بقدر ما يتعلق بحجم السلطة لكلا الطرفين باعتبار أن صاحب السيادة هو الشعب، وفي مختلف الحقب التاريخية المعاصرة والى

حد الساعة بقي مفهوم المواطنة وسيادة الشعب مستلهم إلا من النصوص والتشريعات الرسمية **(للمزيد انظر: ميلود قاسم 2011 ص58).**

2-**العوامل المؤثرة في علاقة المواطن بالإدارة الجزائرية:** ان محاولة الوقوف على العوامل التي اثرت في العلاقة بين الطرفين لا يمكن ان تتأتى دون تتبع الصيرورة الادارة الجزائرية عبر مراحلها التاريخية. ففي الفترة **العثمانية** احتفظت الإدارة ببعض الانظمة الاجتماعية التي كان معمولا بها في المراحل السابقة **(الدولة الزيانية، الحفصية، المرينية)**، أما علاقتها بالمواطن فقد تميزت بالتعسف والتسلط القائمين على التحصيل الضريبي مقابل الحماية **(محمد العربي سعودي 2011 ص13).**

بالإضافة الى عدم السماح للمواطنين بتقلد الوظائف الإدارية. أما في العهد **الاستعماري** حاولت السلطة الفرنسية بسط نفوذها الإداري والاقتصادي في كل المجالات بإقصاء المواطن الجزائري ومحاولة تكريس القيم الإدارية التي تتناقض مع القيم الحضارية للمجتمع الجزائري، وفي مرحلة **الاستقلال** التي أفرزت أزمة متعددة الأبعاد بما فيها الجانب الإداري الذي عجز عن احتواء التغيرات السريعة إضافة الى موقع الحزب من الإدارة الذي فرض هيمنته على جميع المواقع ملغيا لاستقلالية المجموعات المحلية ومحددا لأنماط نشاطها، ما أدى الى تجذر بيروقراطية استغلت الوظائف الإدارية لتغليب المصلحة الشخصية على حساب خدمة المصلحة العامة، هذا الوضع يعكس عدم الاستقرار الحاصل في هرم النظام السياسي ولم تعكس الخدمة العامة (**ميلود قاسم 2011 ص71) .**

مبادئ الخدمة العمومية: تمتاز الخدمة العمومية عن غيرها من الخدمات الأخرى بمجموعة من المبادئ الأساسية:

1-**مبدأ مساواة الجميع أمام الخدمة العمومية Le principe d' égalité** ويعتبر عملا من عوامل الديمقراطية الإدارية وهو أن يحصل الجميع على الخدمة العامة دون عوائق واستثناءات وبصورة عادلة **(يحيا عثماني 2004 ص44)**

2-**مبدأ الاستمرارية** وهي ضمان عدم انقطاع الخدمة عدم اقطاع الخدمة بالنظر لوجود حاجات حقيقة تستوجب الاشباع (الاستمرارية هي سبب وجود المرفق العام)3-**الملائمة** حيث تؤدى في إطار الانسجام مع رغبات الجمهور مهما تغيرت الظروف فيجب ان تنسجم بتحسين نوعية وكمية أدائها.4-**علاقة عدم البيع** (المجانية)وهي خدمة صفرية حيث يتم الحصول على الخدمة دون خاصية التبادل المباشر الذي يميز النشاط الاقتصادي.5-**المنفعة العامة** وهي إحدى الأهداف الأساسية للنشاط الحكومي.6-**الرقابة العامة** على غرار الوصاية المباشرة تخضع انشطة الهيئات الحكومية الى رقابة متعددة الأطراف منها هيئات المجتمع المدني **(عبد القادر برانيس،2014،ص119)**

مشكلات الإدارة العمومية: أفرزت التراكمات التاريخية للإدارة الجزائرية جملة من المشاكل التي أصبحت تنخر جسم الإدارة الجزائرية ومن أبرزها:

أ-**تردي المورد البشري**: وهو أساس المشكلات الإدارية في الجزائر والتي تتجلى في: انتشار أساليب الاتكال في مختلف المستويات الإدارية التي أفرزها نمط التسيير الاشتراكي، تفشي الفساد الإداري كالرشوة والمحسوبية والذي تعزز بغياب الرقابة الإدارية، سياسة الاقصاء والتهميش لبعض الكفاءات التقنوقراطية **(أحمدزرددومي،2009 ص62)**

زيادة التضخم التنظيمي والوظيفي للإدارة العمومية المقترن بتداخل وازدواجية اختصاصات الأجهزة مع تفاقم مشكلة التنسيق على مختلف المستويات دون ان يكون له أثر على تحسين الخدمة العمومية **(نور الدين هميسي 2016 ص167)**. ب-**التبعية**

للنظام السياسي والتي أدت الى الاخلال بالوظيفة والهدف الأصلي وهو الخدمة العمومية. ج-**ظاهرة البيروقراطية** وهي الصورة التي ترسخت لدى المواطن الجزائري وخلقت شعورا من انعدام الثقة بين الطرفين.

د-**مأزق الاتصال** وينحصر في عدم قصور الإدارة الجزائرية على فتح قنوات الاتصال مع المواطن، هذا الأخير الذي يجد صعوبة في الوصول إلى المعلومة.

-**الاحتجاج كأسلوب للتواصل مع الهيئات العمومية** الناتج عجز الهيئات الإدارية العمومية عن مد جسور التواصل بينها وبين الفئات المعنية بها مباشرة جعل هذه الأخيرة تلجأ الى الاحتجاج كأحد الأساليب التعبير عن التذمر.

مساعي الإصلاحات المقترحة لتحسين الخدمة العمومية

ان التدني الحاصل في مستوى الأداء الخدماتي للإدارة العمومية في ظل الترسبات التي ولدت أزمة ثقة بين المواطن والإدارة، سارعت الدولة الجزائرية الى تخليص الإدارة من خلال جملة من الإصلاحات فرضها الواقع الجديد (السياسي، الاجتماعي، الاقتصادي) للمجتمع الجزائري، فكانت بداية الإصلاح الإداري في التسعينات (**الإصلاح الهيكلي 1994**) والتي استمرت حتى سنة 2000 وهذا طبعا في ظل الضغوط المفروضة من المؤسسات الدولية هذه الإصلاحات توجت بإنشاء مرصد وطني مكلف بتحسين الخدمة العمومية إضافة الى إجراءات للمساهمة في القضاء على العراقيل البيروقراطية.

الإدارة الالكترونية: كإحدى الاليات المعتمدة من طرف وزارة الداخلية والجماعات المحلية لعصرنة القطاع الإداري من خلال توفير نظام الخدمة العمومية على مستوى الجماعات المحلية بما يمكن ان توفره من جهد ووقت واستيعاب الحاجات المتزايدة للمواطن، بالإضافة الى استحداث سجل آلي وطني للحالة المدنية وفق المرسوم التنفيذي 15/204 .27جويلية 2015.بالاضافة الى الإجراءات المتعلقة

بالتخفيف في اجال تسليم الوثائق والمشروع البيومتري لمصالح البلدية باعتبارها القاعدة الإقليمية اللامركزية المطالبة بالسهر على تكييف مهامها مع احتياجات المواطن، وتم التعريف بهذه الإجراءات وتوصيلها الى المواطن عبر العديد من المنافذ الاتصالية وفقا لشعار "**في إطار تحسين الخدمة العمومية وتقريب الإدارة من المواطن**"

ثالثا: الدراسة الميدانية :

1-مجالات الدراسة : يعد تحديد المجال خطوة أساسية في البناء المنهج لكل دراسة علمية ميدانية كونه يساعد على قياس مدى تحقق المعارف النظرية في الميدان ونقصد بميدان الدراسة النطاق الجغرافي، الزمني والبشري الذي أجريت فيه الدراسة.

1-1المجال الجغرافي: تدور تفاصيل الدراسة بإحدى مؤسسات الإدارة المحلية باعتبارها هيئة وسيطة بين المواطن والدولة فالمواطن ينظر إلى البلدية على أنها تمثيل للدولة لارتباط مصالحه بها، و لقد اقتصرت الدراسة على بلدية سطيف المحلية المركزية، ويعود السبب في اختيار بلدية سطيف لأنها أكبر بلديات ولاية سطيف، حيث تقدر الكثافة السكانية ب 335,442 نسمة حسب إحصاء 2015. وهو يدل على سعة الجمهور الخارجي.

-الضغط الداخلي والخارجي الذي تعرفه هذه البلدية من حيث كثرة إقبال المواطنين من داخل البلدية ومن بلديات أخرى.

(مقر البلدية)كما تعد بلدية سطيف منطقة استراتجية في الولاية ،حيث تقع في وسط المدينة وبالضبط في حي 600مسكن تبلغ مساحتها 127,3كم، يحدها غربا مدينة وشرقا بلدية أولاد صابر وجنوبا مزلوق وشمالا مدينة الاوريسيا ومدينة عين عباسة ،حيث تأسست مع بداية الاستقلال في 5جويلية 1962،تضم 12ملحقة إدارية

تعمل على انجاز كل الانشطة التي تمس الحالة المدنية للمواطنين ،وهذه الملحقات الإدارية هي :ملحقة وسط المدينة /حي المستقبل /حي يحياوي/ أول نوفمبر/بوعروة - مزعاش الطيب- /الهضاب /الحاسي/عين الطريق/الباز/شوف لكداد/شيخ العيفة /ثليجان .

-المجال الزمني: ويقصد بها المدة الزمنية لإجراء الدراسة والتي تمثلت من 12-26 فيفري من سنة 2017.

المجال البشري: المتمثل في المواطنين الجزائريين الذين يقصدون مصالح البلدية، يتعاملون معها ويستفيدون من خدماتها.

مجتمع الدراسة: ويتمثل مجتمع دراستنافي المواطنين الجزائريين الذين يقصدون الإدارة المحلية ويتعاملون معها ويستفيدون من خدماتها، ونظرا لكبر مجتمع البحث وامتداده فانه يتعذر علينا إجراء الدراسة بالحصر الشامل لجميع المواطنين الجزائريين، بسبب قلة الإمكانيات المادية والوقت والجهود الضخمة التي تتطلبها هذه العملية وعليه تم اعتماد أسلوب العينة.

العينة: والعينة المعتمدة في هذه الدراسة هي **العينة القصدية العمدية** بالنسبة للمجال الجغرافي وتعرف على انها ذلك النوع من العينات التي يتم انتقاء مفرداتها بشكل مقصود من قبل الباحث (**محمد عبيدات وأخرون1999 ص96**) وقد تعمدنا اعتماد بلدية سطيف المركزية لاعتبار أنها أكبر بلديات سطيف.

العينة العرضية: هي العينة التي تكون في متناول اليد التي تضم مفردات التي يستطيع الباحث الحصول عليها (**فاطمة عوض صبر وميرفت على خفاجة2002 ص195).**

وفي دراستنا هذه اعتمدنا العينة العرضية من خلال توزيع الاستمارة على المواطنين الذين يقصدون مصالح البلدية المعنية بالدراسة وهي بلدية سطيف، فاختيار المبحوثين الذين تصادف وجودهم في البلدية في وقت توزيع الاستمارة

منهج الدراسة: ويتوقف تحقيق أهداف البحث على الاختيار السليم أو الأنسب للمنهج الذي يتلاءم وطبيعة الموضوع .وعليه فالمنهج المناسب هو المنهج الوصفي الذي هو عبارة " عن أسلوب من أساليب التحليل المرتكز على معلومات كافية ودقيقة عن ظاهرة أو موضوع محدد من خلال فترة أو فترات زمنية معلومة، وذلك من أجل الحصول على نتائج عملية تم تفسيرها بطريقة موضوعية، بما ينسجم مع المعطيات الفعلية.

كما يعد المنهج الوصفي من أكثر المناهج اعتمادا في الدراسات الخاصة بالواقع الاجتماعي، إذ يهتم بتصوير الوضع الراهن وتحديد العلاقات التي توجد بين الظواهر والاتجاهات التي تسير في طريق النمو أو التطور والتغيير "كما يعتبر طريقة لوصف الظاهرة المدروسة وتصويرها كميا من خلال جمع المعلومات عن المشكلة وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسة الدقيقة (**عذراء عيواج 2009 ص57)**

أدوات جمع البيانات: لكل منهج وسائل وتقنيات يستعملها الباحث في الحصول على المعلومات تسمى هذه الوسائل بأدوات جمع البيانات وهي "الوسائل المختلفة التي يستخدمها الباحث لجمع المعلومات والبيانات". (**علي عبد المعطي2007 ص16).**

الاستبيان: Questionnaire

هي إحدى وسائل جمع البيانات تحتوي على اسئلة يعدها الباحث للحصول على المعلومات، والتي تستعمل على نطاق واسع حيث يجب ان تصاغ الأسئلة بأسلوب سهل وواضح بعيدا عن التكرار (**جودت عزت عطوي 2007 ص31)**، وهي أيضا أداة تتضمن مجموعة من الأسئلة أو الجمل الخبرية التي يطلب من المبحوث الإجابة عنها

بطريقة يحددها الباحث حسب أغراض البحث. وقد كان عدد الاستمارات الموزعة كان 30استمارة، تضمنت مجموعة من المحاور:

المحور الأول: البيانات الشخصية

المحور الثاني: معرفة المواطن بإجراءات تحسين الخدمة العمومية على مستوى البلدية.

المحور الثالث: واقع تطبيق إجراءات تحسين الخدمة العمومية عرض وتحليل بيانات الاستمارة

طرحت إشكالية البحث سؤالا حول مدى تطبيق إجراءات تحسين الخدمة العمومية في الإدارة المحلية وهو ما نحاول الإجابة عنه من خلال هذه الدراسة الميدانية:

تحليل المحور الأول: البيانات الشخصية والسوسيودموغرافية:

-يتميز أفراد العينة من المواطنين الذين صادفناهم على مستوى بلدية سطيف المركزية المختارين عن طريق العينة العرضية ب الذكور بنسبة 67% في حين قدرت نسبة الاناث ب 33%.

-معظم المبحوثين الذين صادفناهم كان مستواهم التعليمي كما يلي: المستوى الجامعي ب 50 %ثم المستوى الثانوي ب 42 %والمتوسط ب 8%.

المحور الثاني: معرفة المواطن بالإجراءات الموضوعة لتحسين الخدمة العمومية.

معرفة المواطن بالإجراءات الجديدة	نعم	لا	المجموع
ك	25	5	30
%	83.34	16.33	%100

يتبين أن أغلبية المبحوثين على مستوى بلدية سطيف لهم معرفة بإجراءات تحسين الخدمة العمومية الموضوعة من طرف الحكومة الجزائرية على مستوى الإدارة المحلية وهذا بنسبة 83 %من مجموع المبحوثين أما عن الذين لا يعرفون عن هذه

الإجراءات الجديدة فبلغت نسبتها 16%هذا وقد جاء هذا الإجراء ضمن مسعى الحكومة الجزائرية الرامي إلى تحسين الخدمة العمومية وتقليل متاعب المواطن، حيث في ما يتعلق بإلغاء إلزامية المصادقة على الوثائق طبق الأصل صدر مرسوم تنفيذي تحت رقم 363/14 بتاريخ 15 ديسمبر2014 يلغي الأحكام التنظيمية المتعلقة بالمصادقة على نسخ الوثائق طبق الأصل المسلمة من طرف الإدارات العمومية.

السؤال الثاني: مصدر معرفة الجمهور بإجراءات تحسين الخدمة العمومية.

الاحتمالات	وسائل الإعلام	مصالح البلدية	الاتصال الشخصي	المجموع
ك	11	10	4	25
%	44	40	16	100

من خلال الجدول يتبين أن المصدر الأول لمعرفة هذه الإجراءات هو وسائل الإعلام بنسبة 44%حيث بادرت مختلف وسائل الإعلام الجزائرية إلى عرضا لمعلومات الخاصة بهذا الإجراءات وخاصة في شكل أخبار – نشرة الثامنة-أمّا المصدر الثاني لمعرفة المواطنين بهذا الإجراءات فتمثل في مصالح البلدية بنسبة 40%حيثبادرتمختلفالبلدياتإلىإعلاماالمواطنينالذينيترددونعلىمصالحالحالةالمدنيةبمختلف شبابيكها أنهم يمكنهم التقدم إلى أي بلدية على المستوى لوطني من أجل استخراج شهادة الميلاد بعد ان كان ذلك محصورا في بلدية الإقامة الفروع الإدارية التابعة، وذلك في إطار إعلاما لمواطن حول مختلف الجوانب التي تهمه.و أخيرا الاتصال الشخصي ب16%.

السؤال الثالث: حصول المواطن في التوصية.

الاحتمالات	نعم	لا	المجموع
ك	23	2	25
%	92	08	100

نلاحظ في الجدول أن الأغلبية المطلقة من المبحوثين يفضلون أن تكون لهم توصية في قضاء مصالحهم بنسبة 92% مقابل 8%لا يفضلون وجود توصية، ويعتبر المبحوثين ان وجود توصية من جانب المواطن تسهل التعامل مع الإدارة ، حيث أن

هذا السلوك يكاد يكون عادة أو عرف تقليدي بل لازمة من لوازم تعامل المواطن مع مصالح الإدارة، فلوساطة ضرورية لقضاء معاملاته وهذا ما جعله يفضل الموظف دون غيره وذلك لأنه يتواجد في موقع الحدث، هذا وكان خطاب السلطة قد اعترف بانتشار ظاهرة الوساطة والمحسوبية في الإدارات الجزائرية وتجذرها حيث جاء على لسان رئيس الجمهورية في خطابه للأمة :...."ان الدولة مريضة معتلة ،إنها مريضة في إدارتها، مريضة بممارسة المحاباة، مريضة بالمحسوبية والتعسف بالنفوذ والسلطة ... مريضة بالامتيازات التي لا رقيب لها ولا حسيب"...(**ميلود قاسم ،2011،ص 81)**

السؤال الرابع: رغبة المواطن في لقاء المسؤول الأول.

الاحتمالات	نعم	لا	المجموع
ك	19	06	25
%	76	24	100

يتبين من الجدول السابق ان معظم المبحوثين يفضلون في العادة لقاء المسؤول الأول بنسبة 76 %فالسبب ان بعضهم لا يقتنع بالإجابة وفي كل الأحوال فان حرص المدير على مقابلة من يطلبه لأي سبب كان هو أمر إيجابي و يدل على حرص هذه الإدارة العمومية إرضاء المواطنين ذلك ان الإدارة هي انجاز العمل الحكومي عن طريق تنسيق جهود الأفراد كي يتمكنوا من العمل معا لإنجاز الواجبات المطلوبة منهم **(بن حبتور 2009،ص39)** أو انهم لا يفهمون المعلومات التي يقدمها الموظف ، وبالتالي يلجؤون إلى المسؤول الأول أو المدير ،أما بقية المبحوثين المقدرة نسبتهم ب 24 %فهم لا يرون الحاجة للقاء المسؤول الأول .

السؤال السادس: مدى حصول المواطن على المعلومات التي يحتاجها

الاحتمالات	نعم	لا	المجموع
ك	8	17	25
%	32	68	100

المصدر: استمارة الاستبيان.

يظهر الجدول ان الفئة الغالبة من المبحوثين قالت بانها لا تحصل على المعلومات التي تحتاجها بنسبة 68 %،اما النسبة المتبقية أي 32% فهي ترى بحصوله على المعلومات الضرورية ، إلا انهم أفادوا في الوقت نفسه بان هذه المعلومات قد لا تفهم بسهولة ، ويمكن ان نفسّر ذلك بان الوسائل الاتصالية التي تضمن وصول هذه المعلومات هي في الغالب غير رسمية، كما ان الحصول عليها يكون بعد محاولات عديدة ومكمل هذا الخلل في ان نمط الاتصال الذي تعتمده البلدية في علاقتها مع المواطن هو الاتصال الشفهي والذي لا يتناسب وطبيعة المحتوى المقدم (**نور الدين هميسي نواري نصر الدين 2014 ص23**)، وقد يرجع ذلك إلى من يقدم المعلومة هذه.

وبالرجوع إلى الدراسات السابقة نجد ان من بين الملاحظات التي سجلتها الدراسة الخاصة بـ"الاتصال بين الإدارة المحلية والمواطن" بان هناك نقص في إعلام المواطن وتقديم المعلومات التي تهمه واستشهدوا في ذلك على عدم نشر مداولات المجلس الشعبي البلدي في لوحة الإعلانات الموجهة لجمهور المواطنين، وهو ما يفسر إجابات هؤلاء المبحوثين انه نادرا ما نجد سياسات واضحة وأجهزة محددة على مستوى هذه الإدارات مخصصة لإعلام المواطن وهو ما يصعب من مهمته في الحصول على المعلومة حتى ولو كان معنيا بها بصفة مباشرة أو غير مباشرة. رغم ان المشرع الجزائري كان واضحا في هذه النقطة وكفل حق المواطن في الحصول على المعلومات التي تهمه. وهو ما جاء صراحة في المادة الثامنة من المرسوم رقم 88-131 المؤرخ في 20 ذي القعدة عام 1408 الموافق لـ 04 يوليو سنة 1988 الذي ينظم العلاقات بين الإدارة والمواطن حيث تنص "يتعين على الإدارة ان تطلع المواطنين على التنظيمات والتدابير التي تسطرها وينبغي في هذا الإطار ان تستعمل وتطور أي سند مناسب للنشر والإعلام".

السؤال السابع: تقييم المواطن لخدمة الاستقبال والتوجيه

الاحتمالات	جيد	حسن	سيء	المجموع
ك	4	11	10	25

%	16	44	40	100

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن غالبية المبحوثين يرون بأن خدمة الاستقبال والتوجيه على مستوى مقر البلدية حسنة بنسبة 44%، أما الذين اثنوا على هذه الخدمات فلم تتجاوز سبة 16%، وهناك من المبحوثين من اشتكى من خدمات الاستقبال والتوجيه قرت نسبتهم ب 40%.

ان هذا التذمر لدى المواطن فيما يتعلق خدمات الاستقبال والتوجيه مرّده إلى ان الأعوان المكلفين بذلك هم أعوان أمن وليسوا أعوان استقبال، ونحن نعلم ان رجل الاستقبال لابد ان تتوفر فيه سمات خاصة تتوافق وخصوصية الدور المنوط به، فوظيفة الاستقبال والتوجيه تمثل نصف الخدمة المقدمة للمواطن إضافة إلى ذلك فإننا نسجل غياب مصلحة الإعلام والتوجيه (مصلحة الاستعمالات) على مستوى بعض هذه الإدارات (قاسم ص 2011) ولذلك دلالاته وانعكاساته، ونظرا لانعكاسات هذه الخدمة مباشرة على تحسين علاقة الإدارة بالمواطن فقد بادرت الحكومة الجزائرية إلى تنظيم عملية الاتصال، الإعلام والتوجيه على مستوى هذه الإدارات من خلال عديد التعليمات والمراسلات الموجهة إلى مسؤوليها من طرف الجهات الوصية والتي تمحورت حول تكثيف علاقات التواصل مع المواطن وتسخير الإمكانات اللازمة من أجل تحسين نوعية الخدمات في مجال الإعلام، الاتصال والتوجيه**(غوري 2014 ص16)**. وهذا ما جعل الفئة الأخرى من المبحوثين تشيد بخدمة الاستقبال والتوجيه.

نتائج الدراسة: طغيان العنصر الذكري على مستوى بلدية سطيف، مقابل العنصر الانثوي.

المحور الثاني: مدى معرفة الجمهور بالإجراءات الموضوعة من طرف الحكومة الجزائرية على مستوى الإدارة المحلية.

1-معظم المواطنين يعلمون بإجراء تحسين الخدمة العمومية كإلزامية المصادقة على وثائق صور طبق الأصل وإلغاء وثائق الحالة المدنية عند تكوين الملفات الإدارية، واستخراج شهادة الميلاد، من أي بلدية على المستوى الوطني.

2-تعتبر وسائل الإعلام المصدر الأول في معرفة المواطن لهذه الإجراءات، ثم مصالح البلدية، ثم وسائل الاتصال الشخصي.

علم المواطنين بتحول البطاقة البيومترية استخراجها من البلدية ونفس الأمر لجواز السفر.

المحور الثالث: واقع تطبيق هذه الإجراءات على مستوى بلدية سطيف.

يرى معظم المبحوثين ان خدمات التوجيه والاستقبال على مستوى بلدية سطيف قد تحسنت نوعا ما.

كما يفضل أغلبية المبحوثين ان تكون لهم توصية تسهل تعاملهم مع الإدارة، كما انهم يفضلون مقابل ذلك طرح مختلف انشغالاتهم على المسؤول الأول في البلدية.

أجمع معظم المبحوثين على صعوبة حصول المواطن على المعلومة، وفي حال الحصول عليها، فانه لا يفهمها بسهولة أو حتى انه قد لا يحصل عليها ما يفرض عليه التوجه إلى المسؤول الأول.

يرى معظم المبحوثين التأخر في تقديم الخدمات يعود بالأساس في عدم مبالاة الموظف.

هناك تحسن نوعا ما، لكن هذا لا ينفي وجود المحسوبية والبيروقراطية التي لا تزال قائمة " فهي تبقى صورة ذهنية تسيطر على العمل" .

ساهمت هذه الإجراءات إلى حد ما في تحسين طريقة تعامل الموظفين في الإدارة.

هذه الإجراءات معروفة لدى الجمهور والمواطنين كان لوسائل الإعلام الدور في ذلك.

توصيات واقتراحات: في ضوء النتائج المتوصل لها من الدراسة الميدانية حول واقع إجراءات تحسين الخدمة العمومية على مستوى الإدارة المحلية والذي استهدف بالدراسة – بلدية سطيف أنموذجا –يمكنا تقديم جملة من التوصيات أهمها:

- تفعيل النصوص القانونية والتشريعية المختلفة وتنفيذها على أرض الواقع وعدم تركها مجرد حبر على ورق **(مثلا قانون 131/88)**.

تدريب جميع الموظفين في البلدية على فن وأسلوب التعامل الإنساني وخاصة أولئك الذين يتصلون بالجماهير بحكم عملهم.

- فتح قنوات الاتصال مع المواطن وإشراك هذا الأخير في التسيير العمومي ليكون مطلعا عن قـــرب على خلفيات القرارات المتخذة حول شؤونه اليومية وهذا من شانه إضفاء الشفافية والديمقراطية.

- الاستماع إلى آراء واقتراحات المواطنين والعمل على تلبية احتياجاتهم، والاهتمام بمصالحهم وانشغالاتهم اليومية، مشاكلهم، شكاويهم وتظلماتهم.

- تقريب مصدر المعلومة من المواطن حتى يتمكن من الحصول على مختلف المعلومات التي يحتاجها.

- تدريب الموظفين على معاملة الجمهور معاملة طيبة بالإضـافة إلى تدريبهم على حسن الأداء واستخدام التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال خاصة في ظل المهام الجديدة الموكلة للبلدية.

- تفعيل الانظمة الرقابية الداخلية والخارجية والتركيز عليها في تغيير الثقافة والذهنية التي تعمل بها الإدارة العمومية عموما والإدارة المحلية(البلدية) خصوصا.

- تجاوز انماط سياسات الاتصال التقليدية وتفعيل انماط جديدة من السياسات تتجه إلى تقديم المعلومات بشفافية وموضوعي ووفقا لإطار واضح وذلك انطلاقا من ان للمواطن الحق في امتلاك المعلومة.

-استحداث مواقع إلكترونية للبلديات تكون بمثابة بوابة تواصلية تمكن من الاطلاع على النشاطات المحلية، والتعرف أكثر على هذه المرافق الإدارية والخدمات التي تقدمها، بالإضافة إلى تخصيص بريد إلكتروني لكل بلدية يتم من خلاله التواصل بين مختلف الجهات الإدارية، وبين البلدية والمواطن بهدف إرشاده وتوجيه إلى المصلحة الخاصة والمعنية بانشغاله

قائمة المراجع:

1. -أحمد زردومي:2009، **التقنوقراطيون والإدارة العمومية في الجزائر –واقع وأفاق**-ط1، قسنطينة دار فائز للطباعة والنش والتوزيع.

2. -برانيس عبد القادر 2014: **تسويق الخدمات والخدمات العمومية**، ط1، الاسكندرية، مكتبة الوفاء القانونية.

3. -بن حبتور عبد العزيز صالح :2009، **مبادئ الإدارة العامة**، ط1، عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع.

4. -جعفر انس قاسم: 1978، **أسس التنظيم الإداري والإدارة المحلية بالجزائر**، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية.

5. -جودت عزت عطوي: 2007، **أساليب البحث العلمي –مفاهيمه، أداوته، طرقه الإحصائية**-، ط1، عمان، دار الثقافة للنشر والتوزيع.

6. -حميد الطائي، بشير العلاق:2009، **إدارة عمليات الخدمة**، ط1، الأردن، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.

7. -ربحي عليان مصطفى، عثمان محمد غنيم:2000، **مناهج وأساليب البحث العلمي النظرية والتطبيق**، ط1، عمان، دار صفاء للنشر والتوزيع.

8. زياد عمر محمد :1983**البحث العلمي – مناهجه وتقنياته**-، ط1، جدة، دار الشروق.

9. سحر محمد وهبي :1996، **بحوث جامعية في الإعلام والاتصال**، القاهرة، دار الفجر للنشر والتوزيع.

10. -طارق طه:2008 ، الإدارة، الإسكندرية، دار الفكر الجامعي.

11. -عبد الوهاب كيالي: 1990، **الموسوعة السياسية**، ج1، ط3، عمان، المؤسسة العربية للدراسات والنشر.

12. عطاء الله أحمد شاكر :د.س.ن، إدارة **المؤسسات الإعلامية**، الأردن، دار، أسامة للنشر والتوزيع.

13. -علي عبد المعطي1998:، **أساليب البحث العلمي**، ط12، الكويت، مكتبة الفلاح.

14. -عمار عوابدي1989 :**دروس في القانون الإداري3**، الجزائر ديوان المطبوعات الجامعية.

15. -محمد العربي سعودي:2011، **المؤسسات المحلية في الجزائر الولاية –البلدية 1516-1962**، ط2، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية.

16. فاطمة عوض صبر، مرفت علي خفاجة:2002، أسس **ومبادئ البحث العلمي**، ط1، الإسكندرية، مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية".

17. -محمد عبيدات وآخرون :**منهجية البحث العلمي القواعد والمراحل والتطبيقات**، دار وائل للنشر، عمان، 1999 .

18. قاسم ميلود: **علاقة الإدارة والمواطن في الجزائر بين الأزمة ومحاولات الإصلاح**، مجلة دفاتر القانون والسياسة، جامعة ورقلة العدد 5 – 2011.

19. غوري مونية: تحسين **الخدمة العمومية واستراتيجيات الاتصال العمومي في الجزائر –دراسة حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية**–مداخلة مقدمة في الملتقى الوطني حول سياسات الاتصال العمومي في الجزائر، جامعة سطيف 2،05 .06ماي 20014.

20. نور الدين هميسي، نصر الدين نواري: الاتصال **العمومي كمدخل لتجاوز اخفاق سياسات الاتصال على مستوى أجهزة الإدارة العمومية**، مداخلة مقدمة ف الملتقى الثاني حول سياسات الاتصال العمومي في الجزائر، جامعة سطيف 2،05،06ماي 20014.

21. عيواج عذراء: **واقع العلاقات العامة في الإدارة المحلية –دراسة ميدانية ببلدية قسنطينة**-، مذكرة ماجيستر منشورة، جامعة قسنطينة ،2009،2008.

22. نبيلة بوخبزة: **تطبيقات تقنيات الاتصال العمومي المطبقة في الحملات العمومية المتلفزة**- أطروحة دكتوراه منشورة كلية العلوم السياسية والاعلام، الجزائر2007/2006.

23. هميسي نور الدين: **صورة هيئات الإدارة العمومية لدى المواطن في الجزائر دراسة ميدانية بولاية سطيف** –أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه غير منشورة، جامعة قسنطينة 3، 2016.