



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة
كلية الحقوق والعلوم السياسية
قسم الحقوق



مذكرة مقدمة لاستكمال المتطلبات لنيل شهادة الماستر أكاديمي

الميدان: الحقوق والعلوم السياسية

الشعبة: الحقوق

التخصص: قانون العام الاقتصادي

عنوان المذكرة

دور وسيط الجمهورية في تحسين خدمات المرفق العمومي

إشراف:

د- زكرياء قشار

إعداد الطالبين:

- محمد الأخضر غطاس

- يسين ربيع

أعضاء لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
د- كاميليا زروبيقي	أستاذ محاضر قسم "أ"	رئيساً
د- زكرياء قشار	أستاذ محاضر قسم "أ"	مشرفاً
د- وسيلة عبادة	أستاذ محاضر قسم "أ"	مناقشاً

السنة الجامعية: 2024 - 2025



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة
كلية الحقوق والعلوم السياسية
قسم الحقوق



مذكرة مقدمة لاستكمال المتطلبات لنيل شهادة الماستر أكاديمي

الميدان: الحقوق والعلوم السياسية

الشعبة: الحقوق

التخصص: قانون العام الاقتصادي

عنوان المذكرة

دور وسيط الجمهورية في تحسين خدمات المرفق العمومي

إشراف:

د- زكرياء قشار

إعداد الطالبين:

- محمد الأخضر غطاس

- يسين ربيع

أعضاء لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
د- كاميليا زروقي	أستاذ محاضر قسم "أ"	رئيساً
د- زكرياء قشار	أستاذ محاضر قسم "أ"	مشرفاً
د- وسيلة عبادة	أستاذ محاضر قسم "أ"	مناقشاً

السنة الجامعية: 2024 - 2025

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة قاصدي مرباح ورقلة

التصريح الشرفي

الخاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لانجاز بحث

(ملحق القرار الوزاري رقم 1082 المؤرخ 27 ديسمبر 2020 الذي يحدد القواعد المتعلقة بالوقاية من السرقة العلمية ومكافحتها)

أنا الممضي أسفله.

اسم ولقب الطالب	التخصص	رقم بطاقة التعريف الوطنية	تاريخ الاصدار
1. يسمين ربيع	قانون عام اقتصادي	211338092	12-02-2025
2. غطاس مصمودة الاخفهم	قانون عام اقتصادي	203730848	15-11-2018

المسجل (ة) بكلية الحقوق والعلوم السياسية قسم الحقوق و المكلف (ة) بانجاز أعمال بحث مذكرة ماستر، عنوانها:

.....
.....

أصرح بشرفي أنني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية والنزاهة الأكاديمية المطلوبة في انجاز البحث المذكور أعلاه.

التاريخ: 2025/05/15

1. توقيع المعني (ة)
2. توقيع المعني (ة)

شكر

نشكر الله عز وجل على توفيقه لنا في إتمام هذا العمل المتواضع، كما نتقدم
بجزيل الشكر إلى من ساعدنا بنصائحه ولم يبخل علينا بتوجيهاته
الأستاذ المشرف "قشار زكرياء"

ولكل أساتذتنا الذين رافقونا في مشوارنا الدراسي من البداية إلى النهاية
وإلى كل من مد لنا يد العون من قريب أو بعيد لإتمام هذا العمل

اهداء

نهدى ثمرة جهدنا وعملنا هذا إلى الوالدين حفظهما الله تعالى

والي الأخوة والأخوات وإلى الأصدقاء الأعزاء وإلى كافة الأهل والأقارب

وإلى كل من علمنا حرفا وعلمنا أدبا

وساعدنا وشجعنا لكي نصل إلى ما نريده

محمد الأخضر غطاس ويسين ربيع

قائمة المختصرات

ج. ر. ج. ج: الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية

ص: صفحة.

ط: طبعة

دت: دون تاريخ نشر

ددن: دون دار نشر

مقدمة

في ظل التحولات التي تشهدها الإدارة العمومية الحديثة، لم يعد مقبولا الاستمرار في ممارسة البيروقراطية القائمة على التعقيد والجمود، بل أصبح من الضروري تبني أنماط جديدة للتسيير تعتمد على الشفافية، الفعالية، والسرعة في الاستجابة لتطلعات المواطن، وفي هذا الإطار، اتجهت العديد من الدول خاصة في ظل الضغوط الاجتماعية والتكنولوجية إلى ابتكار آليات مؤسساتية جديدة تهدف إلى تقريب الإدارة من المواطن، وتكريس مبادئ الحوكمة الرشيدة في تسيير المرافق العامة، ومن بين أبرز هذه الآليات الحديثة برزت هيئة وسيط الجمهورية كجهاز مستقل يعنى بالإنصاف لتظلمات المواطنين ومتابعة مدى التزام الإدارة بمبادئ الخدمة العامة.

وقد سعت الجزائر بدورها إلى مواكبة هذا التحول، حيث أعادت بعث هيئة وسيط الجمهورية بموجب المرسوم الرئاسي رقم 20-45 المؤرخ في 23 فيفري 2020¹، في إطار سياسة إصلاحية أشمل تهدف إلى محاربة البيروقراطية واسترجاع ثقة المواطن في مؤسسات الدولة.

وقد اختير لهذه الهيئة شعار معبر "الاستماع، الإصغاء، الفهم"، وذلك تأكيدا على أن دورها لا يقتصر على نقل الانشغالات، بل يتعداه إلى تحقيق التوازن في العلاقة بين الإدارة والمواطن، والتدخل عند وجود اختلالات أو تجاوزات تمس بحقوق الأفرأ وحياتهم التي يكفلها الدستور.

وإدراكا من الدولة لأهمية تقريب الخدمة من المواطن، تم تدعيم الهيئة بمندوبيات محلية على مستوى كل ولاية، وهو ما يعكس تبني الدولة لنهج اللامركزية الإدارية، وتخفيف عبء التنقل على المواطن، في انسجام تام مع توجهات رئيس الجمهورية الذي أكد على مركزية العدالة الاجتماعية والديمقراطية التشاركية في مشروع "الجزائر الجديدة".

¹ - المرسوم الرئاسي رقم 20-45 المؤرخ 15 فبراير سنة 2020، المتضمن تأسيس وسيط الجمهورية، (ج ر ، العدد 09، لسنة 2020).

وتتميز هيئة وسيط الجمهورية بخصوصية قانونية وتنظيمية تجعل منها آلية مستقلة عن السلطات التنفيذية والتشريعية والقضائية، إذ تستمد شرعيتها من الإرادة السياسية العليا الممثلة في رئاسة الجمهورية، وتسعى إلى تعزيز قيم الشفافية، التعاون، والعدل في تسيير الشأن العام، فهي لا تمثل طرفا سياسيا أو إداريا، ولا تتدخل في النزاعات القضائية، بل تعمل على معالجة التظلمات المرتبطة بسوء تسيير المرافق العامة، وضمان احترام القانون، دون تحيز أو انحياز لأي جهة.

وتستمد الهيئة فلسفتها من المبادئ الكبرى للثورة التحريرية، وتؤطر عملها مجموعة من القيم الجوهرية، يأتي على رأسها احترام القانون كمبدأ ناظم لتدخلاتها، والحياد كمقوم أساسي لمصادقيتها، والشفافية كضمانة لمحاربة الغموض الإداري، والتعاون كمبدأ يربطها بمختلف الهيئات، ناهيك عن العدل كغاية عليا تسعى إلى تحقيقها عبر إنصاف المواطن وإزالة ما لحق به من غبن بسبب اختلالات المرفق العام.

وانطلاقاً من هذه الأبعاد القانونية والمؤسسية والرمزية، فإن دور وسيط الجمهورية في تحسين خدمة المرافق العمومية، من منطلق أن الفعالية الإدارية أصبحت اليوم مقياساً أساسياً لشرعية مؤسسات الدولة، وأن المواطن لم يعد يطالب فقط بالخدمة، بل يطالب أيضاً بالإنصاف، والاحترام، والعدالة الإدارية التي تكرر مكانته كفاعل في الحياة العامة، لا مجرد متلق سلبي لقرارات السلطة.

تتبع أهمية هذه الدراسة من عدة اعتبارات من أهمها انها تتناول موضوعاً حديثاً ومتجدداً، يتمثل في التكامل بين الهيئات الرقابية وتحسين الخدمة العمومية، وكذا محاولتنا لتسليط الضوء على الوسائل الواقعية التي يعتمدها وسيط الجمهورية في الجزائر، وتحليل فعالية هذه الوسائل في التقليل من مظاهر البيروقراطية ورداءة الخدمات، كونها تلامس بشكل مباشر حياة المواطن اليومية، وتعكس العلاقة بين الفرد والإدارة العمومية في سياق سعي الدولة نحو بناء إدارة مواطنة.

كما نهدف من خلال هذه الدراسة إلى:

- إبراز الإطار القانوني والتنظيمي لهيئة وسيط الجمهورية.
- تحليل الوسائل والآليات التي يعتمد عليها الوسيط في معالجة تظلمات المواطنين.
- تقييم فعالية تدخلات الهيئة في تحسين جودة الخدمات العمومية.
- اقتراح سبل عملية لتعزيز أداء الوسيط وتوسيع صلاحياته في النظام الإداري الجزائري.

وترجع أسباب اختيارنا لموضوع الدراسة إلى:

أسباب موضوعية: يعود الدافع الرئيسي إلى أهمية الموضوع في ضوء التحديات التي تواجه الإدارة العمومية الجزائرية، والحاجة الماسة إلى أدوات رقابية بديلة وفعالة تستجيب لتطلعات المواطن وتحديات التنمية.

أسباب ذاتية: كما تتعلق برغبتنا في فهم آليات عمل هذه الهيئة، وتحليل حدود تدخلها، وموقعها ضمن المنظومة المؤسسية الوطنية، وذلك انطلاقا من اهتمامنا الشخصي بمواضيع الإصلاح الإداري وتحديث المرفق العام.

ولكون تحسين الخدمة العمومية يعد تحديا في الجزائر، فقد أنشئت هيئة وسيط الجمهورية كآلية لتقويم أداء الإدارة، غير أن محدودية صلاحياتها تثير تساؤلات حول مدى فعاليتها في تحقيق هذا الهدف.

وعليه، ومن هذا المنطلق يمكننا صياغة الإشكالية التي تتمحور حولها هذه الدراسة على النحو الآتي:

- إلى أي مدى ساهمت هيئة وسيط الجمهورية في تجويد الخدمة العمومية في الجزائر؟

اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، من خلال تحليل النصوص القانونية والتنظيمية المتعلقة بهيئة وسيط الجمهورية، إضافة إلى المنهج المقارن عند الحاجة لإبراز أوجه الاختلاف أو التقارب بين التجربة الجزائرية وبعض التجارب المقارنة، كما تم توظيف المنهج النقدي في تقييم الواقع التطبيقي للهيئة واقتراح الإصلاحات الملائمة.

وفي سبيل الإجابة عن الإشكالية المطروحة، تم تقسيم الدراسة إلى فصلين هما:

الفصل الأول: خصصناه للإطار المفاهيمي لهيئة وسيط الجمهورية والخدمة العمومية، حيث تناولنا في المبحث الأول ماهية وسيط الجمهورية، من خلال عرض نشأته، تعريفه، تنظيمه، وطبيعة صلاحياته وحدود تدخله، أما المبحث الثاني فقد تناولنا فيه مفهوم الخدمة العمومية، أنواعها، وكذا مبادئها وخصائصها.

وبالنسبة للفصل الثاني: عالجنا فيه الإطار التطبيقي لوسيط الجمهورية في تحسين خدمة المرافق العمومية، حيث تطرقنا في المبحث الأول إلى الآليات التي يعتمد عليها الوسيط في تقريب الإدارة من المواطن، لا سيما الاستقبال، المعالجة، والمنصات الرقمية الحديثة، أما المبحث الثاني، فقد خصص لتقييم فعالية هذه الهيئة، من حيث اختصاصاتها والضمانات القانونية.

الفصل الأول

الإطار المفاهيمي لهيئة وسيط الجمهورية والخدمة العمومية

تمهيد

هيئة وسيط الجمهورية باعتبارها مؤسسة ذات طابع رقابي غير قضائي، أعيد بعثها ضمن مسعى إصلاحي يستهدف تعزيز المشروعية الإدارية وحماية حقوق الأفراد، تعود جذورها التاريخية، وتطورها في السياقات إلى الأنظمة الإسلامية والأنجلوساكسونية وصولاً إلى التجارب المقارنة والدستور الجزائري، وسنتعرض في هذا الفصل إلى الإطار القانوني المنظم لهذه الهيئة في الجزائر، والصلاحيات التي تتمتع بها، وحدود تدخلها في مواجهة التجاوزات الإدارية.

وبما أن صلاحيات هذه الهيئة مرتبطة ارتباطاً وثيقاً بتحسين الخدمة العمومية، وذلك باعتبارها الغاية المباشرة من عمل الهيئة الرقابية، فستتم معالجة مفهوم هذه الخدمة، أنواعها المتعددة، والمبادئ التي تقوم عليها، من مساواة واستمرارية وقابلية للتكيف مع متطلبات المواطنين.

وبالتالي، نسعى من خلال هذا الفصل إلى وضع قاعدة معرفية لفهم الخصائص الجوهرية لهيئة وسيط الجمهورية، وتقدير دورها الحمائي والرقابي في المنظومة المؤسسية الجزائرية، في ظل تحديات الإدارة الحديثة وسعي الدولة لتحقيق الفعالية والمشروعية في تسيير المرافق العامة، وذلك من خلال المبحثين التاليين:

المبحث الأول: ماهية هيئة وسيط الجمهوري

المبحث الثاني: ماهية الخدمة العمومية

المبحث الأول: ماهية هيئة وسيط الجمهورية

ينطلق هذا المبحث من ضرورة تأصيل الهيئة موضوع الدراسة، عبر العودة إلى نشأتها، وتعريفاتها الفقهية والقانونية (المطلب الأول) كما يتناول الإطار التنظيمي الذي أقره المشرع الجزائري (المطلب الثاني)، مما يسمح بفهم الأساس القانوني الذي تستند إليه الهيئة وموقعها ضمن الهيكل الإداري للدولة.

المطلب الأول: مفهوم وسيط الجمهورية

سنستعرض في هذا المطلب مفهوم هيئة وسيط الجمهورية، من خلال تتبع تطور الفكرة عبر التجارب القانونية المقارنة (الفرع الأول)، ثم عرض التعاريف الفقهية والقانونية، وصوا إلى التأسيس الدستوري والتنظيمي في الجزائر (الفرع الثاني).

الفرع الأول: النشأة والتعريف

سنتناول في هذا الفرع نشأة وسيط الجمهورية عبر الأنظمة المختلفة (أولاً)، ثم ننقل

لعرض مفاهيمه القانونية والفقهية (ثانياً)

أولاً- نشأة وسيط الجمهورية

1- في الشريعة الإسلامية: أوجب الاسلام رد الحق لكل مظلوم وتوقيع العقاب على الظالم، ففي القرآن في: (ذَلِكَ بِمَا قَدَّمْتُمْ أَيْدِيَكُمْ وَأَنَّ اللَّهَ لَيْسَ بِظَلَّامٍ لِلْعَبِيدِ)¹، وفي قوله: (وَمَا ظَلَمْنَاهُمْ وَلَكِنْ كَانُوا هُمُ الظَّالِمِينَ)²، وفي سنة الرسول صلى الله عليه وسلم، في الحديث: "المسلم أخو المسلم لا يظلمه ولا يخذله ولا يحقره، التقوى ها هنا، وأشار إلى صدره ثلاث مرات".

بناء على هذه المبادئ، نشأت في الدولة الإسلامية مؤسسات خاصة لحماية الأفراد من تعسف السلطة وضمان العدالة، ومن أبرز هذه المؤسسات كان ديوان المظالم الذي يمثل آلية فعالة لحماية الحقوق العامة والخاصة من انتهاكات السلطة أو تعسفات أعوانها، يتولى

¹ - سورة آل عمران، الآية 128.

² - سورة الزخرف، الآية 76.

هذا الجهاز والي المظالم، وهو شخصية إدارية ذات طابع قضائي، يعين من قبل رئيس الدولة (ال خليفة أو السلطان)، ويكون خاضعا بشكل مباشر لسلطته.¹

يتجلى دوره في فحص الشكاوى والعرائض الواردة من المتظلمين، والتحقيق فيها، وإعداد توصيات وتقارير تُرفع إلى الجهات العليا التنفيذية أو التشريعية.

ويتميز هذا المنصب بعدم امتلاكه صلاحية إصدار أحكام ملزمة، بل يقتصر دوره على الوساطة النزيهة والرقابة الإدارية، خاصة فيما يتعلق بالانتهاكات التي تصدر عن الجهات الحكومية.²

أما هيئة الحسبة، فقد شكلت بدورها صورة من صور الوساطة والرقابة الاجتماعية، وكان يتولاها المحتسب، وهو مسؤول يُعهد إليه بمراقبة الأسواق والأخلاق العامة، والحفاظ على النظام العام من خلال الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر.

ويخضع المحتسب عادة لإشراف القاضي أو الوالي، وقد يتبع مباشرة الخليفة في بعض الأنظمة، نظرا لحساسية وظيفته.³

يتولى المحتسب مهمة التدخل عند وقوع تجاوزات تمس مصالح الأفراد أو المجتمع، كظلم التجار، أو مخالفة الأعراف الأخلاقية، ويتمتع بصلاحيات ضبطية وتأديبية في نطاق معين.

ويشترط في من يتولى الحسبة أن يكون من وجهاء المسلمين، لما تتطلبه الوظيفة من هيبة وخبرة ومعرفة بالأحكام الشرعية، ويُنظر إليها على أنها خدمة سامية تحظى بمكانة قريبة من القضاء.⁴

¹ - أبو الحسن المارودي، الأحكام السلطانية والولايات الدينية، مكتبة دار ابن قتيبة، الكويت، 1989، ص78.

² - المرجع نفسه، ص79.

³ - جورج زيدان، تاريخ التمدن الإسلامية، دار مكتبة الحياة، بيروت، دت، ص242.

⁴ - جورج زيدان، مرجع سابق، ص 243.

2- في القانون المقارن:

أ- في السويد: سميت في السويد بالأمبودسمان، وتعتبر السويد ذات نظام سياسي ملكي ونظام دستوري برلماني، حيث أنشأت نظام الأمبودسمان في 1809، في عهد الملك غوستاف الرابع بعد الثورة.¹

كان قبل ذلك عبارة عن وكيل يتابع مدى انضباط الإدارة في تطبيق القوانين، حيث تحول هدف الهيئة من إحداث التوازن الدستوري بين السلطات إلى حماية المواطن من الإدارة، وبهذا أصبحت هيئة رقابية مدافعة عن الشرعية، ثم في عام 1919 عادت هيكلية المؤسسة وأنشأت الأمبودسمان عسكري مدني، إلا أنه بعد انتهاء الحرب العالمية الثانية تقلص دوره بحكم ما منح إليه من اختصاص.

بعد ذلك عادت الهيكلية بشكل جديد وأصبحت الهيئة عبارة عن مؤسسة واحدة في سنة 1968، ثم انتشر في الدولة الاسكندنافية، حيث به عملت فنلندا في 1919، والنرويج في 1962، والدنمارك ونيوزيلندا، بالإضافة إلى دولتي ألمانيا وبريطانيا سنة 1967، ويطلق عليه في إسبانيا تسمية مندوب الشعب.²

ب- في فرنسا: أخذت دولة فرنسا بهذا النظام تحت اسم الوسيط سنة 1973، أثار وقتها هذا المشروع الكثير من الاعتراضات، خاصة من جانب مجلس الدولة الفرنسي، حيث أبدى تخوفه من انتزاع الوسيط لسلطة الرقابة الفعلية على الإدارة، مما يؤدي إلى تقليص سلطات المجلس، ونجد جانب كبير من الفقه قد أيد مجلس الدولة في موقفه، منهم الفقيه الأستاذ Dragot بقوله أن "أعظم وسيط هو مجلس الدولة".³

¹ - حاحة عبد العالي بن زيان أحمد، المركز القانوني لوسيط الجمهورية في الجزائر، المجلة الموريتانية للقانون والاقتصاد جامعة نواكشوط العصرية موريتانيا، العدد 27، 2020، ص 50.

² - المرجع نفسه، ص 50.

³ - صافية شرفي، تجربة وسيط الجمهورية في الجزائر من الإنشاء إلى الإلغاء مقارنة بالنموذج الفرنسي، رسالة ماجستير، كلية الحقوق، جامعة الجزائر 1، 2014، ص 14.

وعلى عكسه كان رأي الفقيه الأستاذ Jacque Robert الذي اعتبر الوسيط هو "التيار الذي يمر بين الإدارة والقضاء والمواطن". ومع ذلك فقد تحقق وجود الوسيط في فرنسا ووضع مشروع القانون الخاص به (جاك لارشي) مستشار الدولة، وصدر قانون الوسيط بتاريخ 3 يناير 1973، فافرض نفسه كهيئة مستقلة بين المؤسسات الفرنسية تعمل على تحسين العلاقة بين الإدارة والمواطن.¹

3- في الدول العربية:

أ- في الأردن: ظهر هذا النوع من المؤسسات في شكل ولاية مظالم، وذلك سنة 1972، بموجب قانون الاستقلال الأردني الذي حدد الاختصاص المكاني والزمان لوالي المظالم ومدة بقائه في منصبه.

يمارس والي المظالم مهامه ضمن مؤسسة تسمى بديوان المظالم.²

ب- في فلسطين: استحدثت هذه الهيئة المستقلة لحقوق الإنسان "ديوان المظالم" بمرسوم صدر عن الرئيس الراحل ياسر عرفات سنة 1993، وتحددت مهام ومسؤوليات الهيئة في متابعة وضمان توافر متطلبات صيانة حقوق الإنسان في مختلف القوانين والتشريعات والأنظمة الفلسطينية وكذا في عمل مختلف الدوائر والأجهزة والمؤسسات في دولة فلسطين.³

فيما نجد نص المادة 31 من القانون الأساسي الفلسطيني الذي أقره التشريع عام 1997 على أن تنشأ بقانون هيئة مستقلة لحقوق الإنسان، وتقدم تقاريرها لرئيس السلطة التشريعية.

¹ - محمد جمال عثمان جبريل، وسيط الجمهورية في فرنسا: دراسة مقارنة مع لجان التوفيق المنشأة بالقانون 7 لسنة 2000 في مصر، دار النهضة العربية القاهرة، مصر، دت، ص 12.

² - منصور جلطي، النظام القانوني لوسيط الجمهورية في التشريع الجزائري والمقارن، مجلة البحوث القانونية والسياسية، المجلد 02، العدد 14، 2020، ص 164.

³ - صفية شرفي، مرجع سابق، ص 17.

علاوة على ذلك يتسع نطاق عملها ليشمل متابعة الشكاوى التي يتقدم المواطنون بشأن الانتهاكات المتمثلة بحقوق الإنسان، والتي تقع على المواطن من قبل السلطة التنفيذية، ونشر الوعي القانوني والرقابة على التشريعات والسياسات الوطنية ومدى ملاءمتها للمعايير الدولية الخاصة بحقوق الإنسان.¹

ج- في الجزائر: أما في الجزائر، يعود الفضل في تأسيس هيئة الوسيط الجمهورية إلى رئيس الجمهورية السابق السيد اليمين زروال، مكرسا بذلك للفقرة 86 من برنامج الانتخابي سنة 1995، وأنشأ هيئة وساطة الجمهورية في فترة عصيبة عاشتها الجزائر من فترات الحكم والتي فقدت فيها النظام المؤسساتي وهياكل الدولة مصداقيتها.²

فكان من ضروري إنشاء هذه الهيئة بمقتضى المرسوم الرئاسي رقم 96-13 المتضمن تأسيس وسيط الجمهورية، وكان الهدف الأساسي من تأسيس هذه الهيئة هو امتصاص عدم رضا المواطنين الذين أصابهم الغبن الناتج عن التصرفات الإدارية، في ظل غياب هياكل منتخبة، كما جعلها فضاء للإصغاء لشكاوى المواطنين وحماية حقوقهم وحرياتهم والحد من تعسف الإدارة ضدهم والممارات البيروقراطية ضدهم.³

إلا أنه وبعد تجربة ثلاثة سنوات فقط تم إلغاء هذه المؤسسة بموجب المرسوم الرئاسي رقم 170/99 المؤرخ في 1999/08/02 من قبل رئيس الجمهورية الأسبق السيد عبد العزيز بوتفليقة، وتعود أسباب الإلغاء على إثر خطابه، إلى أسباب اقتصادية، تتمثل في عقلنة وترشيد نفقات الدولة من جهة، ومن جهة أخرى إلى كون هذه المؤسسة لم تحل مشاكل المواطنين ذلك أن الآلاف منهم يوجه تظلماتهم إلى الإدارة المركزية.⁴

¹ - منصور جلطي، مرجع سابق، ص 164.

² - نادية ضريفي، أمال حاج جاب الله، الآليات القانونية والمؤسسات لترقية العلاقات بين الإدارة والمواطن في الجزائر، مجلة الاجتهاد القضائي، المجلد 12، العدد 01، 2019، ص 91

³ - المرسوم الرئاسي رقم 96-113 المؤرخ في 23 مارس 1996، يتضمن وسيط الجمهورية، (ج ر العدد 20، لسنة 1996)

⁴ - المرسوم الرئاسي رقم 99-170 المؤرخ في 02 أوت 1999، (ج ر، العدد 52، لسنة 1999)

وفي 2016 تم تأسيس المجلس الوطني لحقوق الإنسان بموجب المادة 198 منه، وتم استحداث لجنة دائمة الوساطة، تتولى دراسة واستلام ومتابعة الطلبات التي يوجهها لها الأشخاص (الطبيعية أو المعنوية) متى ما رأوا نقصاً في حقهم من قبل الإدارة المحلية أو المركزية، ووفقاً لما تقتضيه قواعد المرفق العام، كما تعمل على رفع مختلف التوصيات والاقتراحات التي من شأنها تحسين العلاقة بين الإدارة والمواطنين للسلطات المختصة.¹

إلا أنه بعد توغل الفساد الإداري في الدولة، وتكريساً لمبدأ الديمقراطية تجسيد لفكرة دولة القانون، قام رئيس الجمهورية الحالي السيد عبد المجيد تبون بمجموعة من الإصلاحات والتي من بينها إعادة تأسيس هيئة وسيط الجمهورية طبقاً للمرسوم الرئاسي رقم 20-45 المؤرخ 15 فبراير 2020، ساعياً من خلال الهيئة إلى إعادة الثقة بين السلطة والمواطن، فضلاً عن الحد من الفساد الإداري، حيث أن سوء تسيير المرافق والمؤسسات العمومية أحد أهم صور الفساد الذي انعكس على الأداء الاقتصادي في الدولة.²

ثانياً - تعريف وسيط الجمهورية:

نتطرق إلى تعريف وسيط الجمهورية اصطلاحاً ثم قانون في الفقرتين أدناه.

أ- التعريف الإصطلاحي:

- يعرفه الفقه القانوني الإنجليزي، بأنه "مندوب المجلس النيابي لمراقبة عمل الإدارة لحسابه"

- وفي فرنسا يعرف بأنه: "الشخص الذي يلجأ إليه المواطن طالبا حمايته وتدخل في حل مشاكل أو صعوبات مع الحكومة أو الجهات الإدارية".³

¹ - انظر المادة 198 من القانون رقم 16-13 المؤرخ في 03 نوفمبر 2016، المحدد لتشكيل المجلس الوطني لحقوق الإنسان وكيفية تعيين أعضائه والقواعد المتعلقة بتنظيمه وسيره، (ج ر، العدد 65 لسنة 2016)

² - المرسوم الرئاسي رقم 20-45 المؤرخ 15 فبراير سنة 2020، المتضمن تأسيس وسيط الجمهورية، (ج ر، العدد 09، لسنة 2020).

³ - علي عيساني، التظلم والصلح في المنازعات الإدارية، رسالة ماجستير في القانون العام، كلية الحقوق، جامعة تلمسان، 2008، ص 71.

- كما عرفه البعض بأنه: "شخص أو مؤسسة مسئولة عن التحري باستقلالية ونزاهة في شكاوى المواطنين ضد السلطات العامة، ومن ثم محاولة تيسير تسوية عادلة".
- وهو أيضا: "مسؤول رسمي يتم تعيينه ليعمل على الدفاع عن حقوق ومصالح المواطنين ضد تجاوزات الإدارة، وحمائتهم من التعسف وسوء استخدام السلطة والانحراف بها، عن طريق التحقيق في الشكاوى المقدمة من قبل المواطنين والتدقيق في الإجراءات، وطلب الإيضاحات والتفسيرات حول تعطل مصالح المواطنين أو عدم تقديمها"¹.
- ونخلص من هذه التعاريف إلى أن هيئة وسيط الجمهورية مؤسسة ذات طابع مستقل، تُعنى بالفصل في النزاعات الإدارية غير القضائية، وتسعى إلى حماية حقوق المواطنين وضمان حسن سير الإدارة، من خلال دورها الرقابي والتحقيقي والتوفيق، مما يجعلها أداة فعالة لتحقيق العدالة الإدارية خارج الإطار القضائي التقليدي.

ب- التعريف القانوني:

- عرفها وزير العدل في الحكومة الفرنسية أثناء عرض مشروع الخاص بإنشاء مؤسسة الوساطة بأن "الوسيط شخصية ذات سمعة عالية سهل الإتصال به، يمكن له فقط بواسطة توصياته عند الحاجة، المساعدة على حل القضايا التي استنفدت الطرق العادية الإدارية منها والقضائية"².

- كما عرفها أستاذ القانون الدستوري رشيد لوراري بأنه "آلية لإيجاد تواصل بين الإدارة والمواطن، وتعتبر آلية غير قضائية لإيجاد بعض الحلول لبعض الخلافات التي قد تطرأ أحيانا بين الإدارة والمواطن، على اعتبار مراقبة الخدمات التي تقدمها مختلف الهيئات

¹ - على عيسائي، مرجع سابق، ص 71.

² - بن سالم أحمد عبد الرحمان، حاشي محمد الأمين مكانة وسيط الجمهورية في النظام المؤسساتي الجزائري، مجلة القانون والتنمية المجلد 2، العدد 2، 2020، ص 19.

والمؤسسات سواء على المستوى المركزي أو المحلي إلى المواطن، ومدى تطابق هذه الخدمات مع مختلف القوانين واحترامها للحقوق والحريات".¹

وفي سياق هذه التعاريف نخلص إلى أن وسيط الجمهورية هو مؤسسة رقابية خارجية تعتبر همزة تواصل بين الإدارة والمواطن، وهي آلية غير قضائية تستقبل شكاوى المواطن وتحاول الدفاع عن حقوقه وحرياته وفق القانون والتنظيمات سارية المفعول.

- أما عن التشريع الجزائري فتطرق إلى مفهوم هذه الهيئة من خلال نصوص المرسوم الرئاسي 20-45 المتعلق بتأسيس وسيط الجمهورية والمذكور آنفاً، وذلك من خلال المادة الأولى التي نصت على: "يؤسس وسيط الجمهورية يوضع لدى رئيس الجمهورية ويستمد منه سلطته".

والمادة الثانية: "وسيط الجمهورية هيئة طعن غير قضائية تساهم في حماية حقوق المواطنين وحرياتهم وفي قانونية سير المؤسسات والإدارات العمومية".²

نستنتج من نصوص هذه المواد أن وسيط الجمهورية هو هيئة طعن غير قضائية يعينها رئيس الجمهورية، بهدف حماية حقوق المواطنين وحرياتهم ومدى مشروعية سير المؤسسات والمرافق العمومية، حيث تستمد قوتها من رئيس الجمهورية.

الفرع الثاني: التنظيم الهيكلي

نظم المرسوم الرئاسي رقم 20-103 المؤرخ في 25 أبريل 2020 المتضمن تنظيم مصالح وسيط الجمهورية وسيرها في نص مواده (2-3-4-5-8-9) في بيان واضح من المشرع الجزائري على عودة هيئة وسيط الجمهورية في إطار محاولته استعادة ثقة المواطن التي الدولة.

حيث وضع تحت تصرف هيئة وسيط الجمهورية لمساعدته على أداء مهامه ما يلي:

¹ - رشيد لوراري، وسيط الجمهورية.. همزة وصل بين السلطة والمجتمع المدني والمواطن، مقابلة صحفية في قناة النهار تي في، بتاريخ 18/02/2020، <https://www.youtube.com>، تم الاطلاع يوم 2025/04/24 على الساعة 14:21

² - انظر نص المادتين 01 و 02 من المرسوم الرئاسي رقم 20-45، مرجع سابق.

أولاً- ديوان وأمانة تقنية على المستوى المركزي

أ- **الديوان:** يعتبر الديوان مصلحة مهمة لوسيط الجمهورية على المستوى المركزي، ويسيره رئيس ديوان، ويتكون من ثمانية مكلفين بالدراسات والتلخيص بالإضافة إلى خمسة رؤساء دراسات، حيث يتولى رئيس الجمهورية تحديد مهامهم، فضلا عن المندوبين المحليين للـ59 ولاية.¹

ب- **الأمانة التقنية:** تتولى مهام الدعم الإداري والتقني وتسيير موارد الوسيط، وتتكون من مديرية دراسة العرائض، مديرية الرقمنة وأنظمة المعلومات والتوثيق، ومديرية الإدارة العامة، وتتفرع عن كل واحدة منهما مديريتين فرعيتين بكل واحدة مكتبين، بالإضافة إلى 02 مديري دراسات و02 رؤساء دراسات.²

ثانياً- مندوب وسيط الجمهورية: يتواجد على مستوى كل ولاية مندوب يمثل الوسيط محليا، ويعد من أهم الجهات التي يعتمد عليها وسيط الجمهورية لممارسة صلاحيته، وبحسب التشريع فإن وظيفة المندوب المحلي هي من الوظائف العليا في الدولة، يسري عليها نفس ما يسري على مسؤول المصالح الخارجية للدولة على مستوى الولاية (المدراء التنفيذيين) من حيث التصنيف ودفع المرتبات.

¹- انظر نص المادة 03 من المرسوم الرئاسي 20-103 المؤرخ في 25 أبريل 2020، المتضمن تنظيم مصالح وسيط الجمهورية وسيرها، (ج ر العدد 25 لسنة 2020): "يتكون الديوان من ثمانية مكلفين (8) بالدراسات والتلخيص وأربعة (4) رؤساء دراسات. ويسيره رئيس ديوان. يحدد وسيط الجمهورية مهام المكلفين بالدراسات والتلخيص ورؤساء الدراسات".

²-انظر نص المادة 04 من المرسوم 20-10، مرجع سابق: "تتولى الأمانة التقنية مهام الدعم الإداري والتقني وتسيير الوسائل والموارد التي يزود بها وسيط الجمهورية. كما تتلقى وتستغل وترسل بريد وسيط الجمهورية".

-نص المادة 05 من مفس المرسوم: "يشرف على تسيير الأمانة التقنية، الموضوعة تحت سلطة وسيط الجمهورية، أمين عام، وتشمل -مديرية إدارة الوسائل، -مديرية التوثيق وأنظمة المعلومات والإحصائيات. وتضم كل مديرية مديريتين (2)، وكل مديرية فرعية مكتبين (2). يحدد وسيط الجمهورية بمقرر التنظيم الداخلي لهذه الهياكل".

لذا يتم تعيينهم بواسطة مرسوم رئاسي بناء على اقتراح من طرف وسيط الجمهورية، ويتم إنهاء مهامه حسب نفس الشكل.¹

المطلب الثاني: طريقة عمل وسيط الجمهورية والسلطات الممنوحة له

يأتي هذا المطلب ليعالج الجانب العملي والوظيفي للهيئة، مسلطا الضوء على طبيعتها القانونية كهيئة غير قضائية (الفرع الأول)، ويناقش صلاحياتها والقيود المفروضة على تدخلها (الفرع الثاني)، خاصة فيما يتعلق بالعلاقة مع الجهات الإدارية والقضائية.

الفرع الأول: الطبيعة القانونية لوسيط الجمهورية

لم يُقدّم المشرع الجزائري تكييفاً قانونياً صريحاً لطبيعة هيئة وسيط الجمهورية، حيث اكتفى في المادة الثانية من المرسوم الرئاسي رقم 20-45، بوصفها كـ "هيئة طعن غير قضائية تساهم في حماية حقوق المواطنين وحرياتهم، وفي قانونية سير المؤسسات والإدارات العمومية".

وأمام هذا الغموض التشريعي بشأن الطبيعة القانونية للهيئة، يبقى التساؤل مطروحا حول ما إذا كانت تصنف ضمن الهيئات الإدارية بحكم وظائفها التنفيذية، أم تُعد هيئة استشارية نظرا لطبيعة مهامها التوجيهية والاقتراحية.

أولا- وسيط الجمهورية هيئة إدارية

من خلال نص المادة 2 المذكورة أعلاه، يتبين أن وسيط الجمهورية ليست سلطة قضائية، لأنها لا تملك السلطات القضائية المعتادة، كما أنها تمارس وظائفها بطريقة ودية أكثر منها زجرية، ورقابية أكثر منها عقابية.²

¹ - انظر نص المادة 09 من المرسوم 103-20، مرجع سابق: "تعد وظيفة المندوب المحلي وظيفته عليا في الدولة، وتصنف ويدفع مرتبها بالاستناد إلى وظيفة مسؤول المصالح الخارجية للدولة على مستوى الولاية، ويعين بموجب مرسوم رئاسي بناء على اقتراح من وسيط الجمهورية، وتنتهي مهامه حسب الأشكال نفسها".

² - انظر نص المادة 2 من المرسوم الرئاسي رقم 20-45، مرجع سابق.

ويتطلب وصف الهيئة الإدارية مناقشة النقاط التالية:

أ- الاستقلال المالي والوظيفي:

تنص المادة 01 من المرسوم الرئاسي 20-45 على أنه "يؤسس وسيط الجمهورية ويوضع لدى رئيس الجمهورية، ويستمد منه سلطته"، فهو حسب نص هذه المادة ملحق مباشرة برئيس الجمهورية، الهيئة العليا في السلطة التنفيذية، هذا من ناحية، ومن ناحية أخرى فالميزانية الخاصة بتسيير الهيئة تتضمنها الميزانية العامة لرئاسة الجمهورية، وذلك لعدم وجود نص يعبر على الاستقلال المالي للهيئة.¹

وبالنسبة لسلطة اتخاذ القرارات، فلا يمكن لهيئة وسيط الجمهورية أن تتخذ قرارات إلا التي تخص موظفيها فقط، فعمل الهيئة الرئيسي هو اقتراح التقارير التي ترفع لرئيس الجمهورية أو التي ترسل إلى الإدارات المعنية للاستفسار عن التدابير التي ينبغي اتخاذها.

ب- مسألة التعيين:

يتم تعيين وسيط الجمهورية بمرسوم رئاسي وهذا بحسب نص المادة 12 من المرسوم الرئاسي رقم 20-45 المذكور آنفاً، ويعين في مرتبة تشريفية لوزير دولة، كما تنتهي مهامه حسب الأشكال نفسها، ويلاحظ من خلال نص المادة أعلاه أن وسيط الجمهورية تابع للرئيس مباشرة، ومرتبطة ارتباطاً عضوياً ووظيفياً به، وعليه فهو تابع للسلطة التنفيذية.²

ثانياً- هيئة استشارية:

نجد أن السلطات الإدارية المستقلة بصفة عامة إن لم تتوفر لها الوسائل الضرورية التي تضمن دورها الأساسي الذي أنشأت من أجله، فستقدم الاستشارات والاقتراحات في شكل صلاحيات استشارية، وهذا إما عن طريق التدخل المباشر أو بطلب من السلطات العامة أو من ذوي المصلحة، وذلك ضماناً لحسن سير القواعد القانونية والتنظيمية.³

¹ - انظر نص المادة 1 من المرسوم الرئاسي رقم 20-45، مرجع سابق، نقلاً عن: صفية شرفي، مرجع سابق، ص 43.

² - منصور جلطي، مرجع سابق، ص 18.

³ - صفية شرفي، مرجع سابق، ص 44.

وباستقراء نص المادتين 6 و 7 و 8 من المرسوم الرئاسي 20-45، يتضح أن هذه التوصيات والاقتراحات لا تأخذ بصفة الإلزام أو وجوب الأخذ بها.

ووسيط الجمهورية لا يتخذ قرارات إلا تلك كما أشرنا سافا والتي تخص موظفيه، ويقدم اقتراحات وتوصيات بموجب تقريره السنوي الذي يتم إيداعه لدى مصالح رئيس الجمهورية ولا يخضع لمبدأ النشر لاطلاع الرأي العام عليه.¹

ومن هذا المنطلق، ومن خلال ما تم التعرض له، نخلص إلى أن الطبيعة القانونية لمؤسسة وسيط الجمهورية هي مؤسسة مركزية تابعة للإدارة المركزية، لا يمكن وضعها في خانة الإدارات المركزية بحكم موقعها، فضلا عن أنها جهاز تابع لرئيس الجمهورية ومرتبطة ارتباطا عضويا ووظيفيا به، بالإضافة إلى أن قراراته وأعماله لا تخضع لرقابة القضاء الإداري، لأن هذه الأخيرة لا ترقى إلى مستوى القرار أصلا، وبالتالي فوسيط الجمهورية في هو مجرد هيئة استشارية لدى رئيس الجمهورية.²

الفرع الثاني: صلاحيات وسيط الجمهورية وحدود تدخله

سنتطرق في هذا الفرع إلى الشروط والإجراءات التي تحكم تدخل وسيط الجمهورية (أولا)، ومدى امتداد سلطاته الرقابية على الإدارات العمومية، وحدود تدخله في القضايا ذات الطابع القضائي أو السياسي (ثانيا).

أولا- شروط تدخل وسيط الجمهورية

لقيام الوسيط بالدور المناط به والذي أعيد إحيائه من أجله، أعطاه المشرع مجموعة من الصلاحيات التي تساهم في ذلك، لكن هذه الصلاحيات ليست مطلقة بل قيدها بشروط يجب توفرها حتى يستطيع الوسيط التدخل.

لهذا سنقوم بالإشارة إلى شروط تدخل الوسيط (أولا)، ثم أهم الصلاحيات التي منحها إياه المشرع (ثانيا)

¹ - منصور جلطي، مرجع سابق، ص 19.

² - صفية شرفي، مرجع سابق، ص 45.

أولاً- شروط تدخل وسيط الجمهورية:

تتمثل صلاحيات وسيط الجمهورية ومندوبيه الولائيين أساساً في تلقي الطعون المتعلقة بالقرارات الإدارية، وكذا استقبال الشكاوى والانشغالات المرتبطة بتسيير المرافق العمومية. ويتم نقل هذه الشكاوى إلى رئاسة الجمهورية، مع إمكانية معالجتها محلياً عن طريق المندوب الولائي لرئيس الجمهورية وذلك بالتنسيق مع والي الولاية والسلطات المختصة، بما في ذلك مختلف الوزارات، وذلك بحسب طبيعة كل حالة.¹

ومن خلال استقراءنا للمادتين 03 و 04 من المرسوم السالف الذكر، نستخلص شروط تدخل وسيط الجمهورية، ونذكرها كما يلي:

أ- أن يكون صاحب الشكاوى شخص طبيعي: تعتبر الشكاوى الأداة والوسيلة الوحيدة لإخطار وسيط الجمهورية، ويجب أن تكون هذه الشكاوى مقدمة من طرف شخص طبيعي، وبهذا قد أقصى المشرع الجزائري الأشخاص الاعتبارية من إمكانية تقديم شكاوى لدى وسيط الجمهورية.²

أما عن مضمون الشكاوى فتقدم بموجب عريضة موقعة ومؤرخة تتضمن معلومات الشخصية والمعلومات الاتصال بالعارض (الاسم اللقب، العنوان البريد الإلكتروني، رقم الهاتف ...)، وأن تتضمن الهيئة أو المرفق العمومي المتظلم منه، وموضوع الانشغال والحق الذي يراه العارض منتهكاً، وموضوع الطلب من وسيط الجمهورية، وتوجه عريضة الشكاوى إلى عنوان وسيط الجمهورية عبر البريد العادي أو الإلكتروني المتاح، أو عبر البوابة الإلكترونية (wassit.dz) المستحدثة مؤخراً.³

¹ - شلاحي رضا، مكانة وسيط الجمهورية في النظام المؤسساتي الجزائري، مجلة القانون والتنمية، المجلد 02، العدد 02، 2020، ص 25.

² - المرجع نفسه، ص 26.

³ - دليل وسيط الجمهورية، متاح على الموقع الرسمي لرئاسة الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية <https://www.facebook.com/AlgerianPresidency>. تم الاطلاع بتاريخ 2025/04/26 على الساعة 16:48.

ب- استنفاد جميع طرق الطعن: يُعد الطعن حقًا إجرائيًا ينشأ إثر صدور حكم في قضية معينة، ويهدف إلى المطالبة بإلغائه أو تعديله، وفقًا لإرادة الخصم أو الغير، باعتباره وسيلة قانونية اختيارية. ومع ذلك، فإن القواعد المتعلقة بطرق الطعن تندرج ضمن النظام العام، مما يجيز للمحكمة إثارتها من تلقاء نفسها دون طلب من الأطراف.

وتُقسم طرق الطعن إلى قسمين، منها طرق طعن عادية، وهي المعارضة والاستئناف؛ وأخرى غير عادية تشمل الطعن بالنقض، واعتراض الغير الخارج عن الخصومة، والتماس إعادة النظر.¹

وفي هذا السياق، تنص المادة 03 من المرسوم الرئاسي رقم 20-45 على أنه "يجب على الشخص الطبيعي الذي يودع الشكوى أن يكون قد استنفد مسبقًا كل طرق وإجراءات الطعن المتاحة له"، ما يعني أن اللجوء إلى وسيط الجمهورية مشروط باستنفاد جميع سبل الطعن، بدءًا بالطرق العادية ثم غير العادية، حسب ترتيبها وتسلسلها القانوني.²

ج- أن يكون الشخص ضحية غبن بسبب خلل في تسيير المرفق: تنص الفقرة الثانية من المادة 03 من المرسوم الرئاسي رقم 20-45 على أنه يمكن للشخص أن يُخطر وسيط الجمهورية إذا رأى أنه كان ضحية غبن ناتج عن خلل في تسيير المرفق العمومي. ويُفهم من ذلك أن من شروط التدخل، وجود ضرر لحق بالمواطن نتيجة سوء تنظيم أو أداء إحدى الإدارات أو الهيئات العمومية.³

ويُعرف الغبن - في المفهوم التقليدي - بأنه عدم التعادل بين ما يأخذه العاقد وما يعطيه، أو بعبارة أخرى، اختلال التوازن بين الالتزامات المتقابلة في عقود المعاوضة، بناءً

¹ - شلالي رضا، مرجع سابق، ص 26-27.

² - انظر نص المادة 03 من المرسوم الرئاسي رقم 20-45، مرجع سابق.

³ - انظر نص المادة 02/03 من المرسوم الرئاسي رقم 20-45، مرجع سابق.

على قيمتها المادية وفقاً لقواعد السوق الاقتصادية (العرض والطلب)، دون اعتبار للقيمة الشخصية أو العاطفية لدى المتعاقد.¹

لكن هذا المفهوم لا ينسجم مع طبيعة العلاقة بين الإدارة والمواطن، كونها علاقة تنظيمية (لائحية) تحكمها قواعد القانون العام، وتتمتع فيها الإدارة بامتيازات السلطة العامة، بخلاف العقود المدنية. ولذلك كان من الأجدر على المشرع، بدلا من استعمال مصطلح "الغبن" بالمفهوم التقليدي، أن يستعمل تعبيرات قانونية أكثر دقة في هذا السياق، مثل: سوء التسيير، خرق الالتزامات الإدارية، أو الإخلال بواجبات المرفق العام.²

ومع ذلك، إذا ما تم تفسير عبارة "الغبن" في سياقها الوارد ضمن المادة 03 سالفه الذكر، فإن ذلك يعكس طبيعة الدور الإصلاحي لوسيط الجمهورية، الذي لا يقتصر على مراقبة مشروعية وشرعية تصرفات الإدارة، بل يمتد إلى تقييم مدى ملاءمة تلك التصرفات لتحقيق العدالة الإدارية والاجتماعية.³

فالشكاوى الفردية التي يتلقاها الوسيط تُعد مدخلا مهماً لرصد أوجه القصور أو الخلل في تسيير المرافق العمومية والعمل على معالجتها، كما أن الملفات المعروضة عليه تمنحه رؤية استشرافية قد تساهم في اقتراح تعديلات تشريعية دون المساس بالقانون.

وتأكيداً على احترام مبدأ الفصل بين السلطات وحماية لاختصاص السلطة القضائية، نصت المادتان 04 و 05 من المرسوم الرئاسي رقم 20-45 على حدود صلاحيات وسيط الجمهورية، ومنعته صراحة من التدخل في الإجراءات القضائية الجارية أو إعادة النظر في أي قرار قضائي نهائي، مما يجعله ملزماً بالخضوع للأحكام القضائية وعدم منازعتها.⁴

¹ - عبد الرحمان الدراجي خلفي، الحق في الشكوى كفيد على المتابعة الجزائية (دراسة تأصيلية تحليلية مقارنة)، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، 2012، ص 53.

² - المرجع نفسه، ص 54.

³ - رابح بن غريب، أحكام الغبن في القانون الوضعي والفقه الإسلامي، مجلة أبحاث قانونية وسياسية، المجلد 06، العدد 01، 2021، ص 474.

⁴ - انظر نص المادتين 05 و 06 من المرسوم الرئاسي رقم 45/20، مرجع سابق.

وبالمقابل، خوّلتها المادة 05 من نفس المرسوم السابق صلاحيات واسعة في مجال التحريات، وأتاحت له التعاون مع المؤسسات والإدارات المعنية، للقيام بكل ما يلزم من إجراءات لإنجاز مهامه في إطار اختصاصه.¹

ثانيا - صلاحيات تدخل وسيط الجمهورية

بما أن هيئة وسيط الجمهورية مخول لها التدخل لحماية المواطن من البيروقراطية الإدارية وكذلك لضمان حقوق وحرّيات المواطن، سنتناول هذه الصلاحيات من خلال عرض الدور الرقابي على المؤسسات الإدارية والمرافق العمومية من سوء التسيير من خلال (أولا)، والدور الثاني المتمثل في السهر على حماية وضمان حقوق وحرّيات المواطنين من خلال (ثانيا).

1 - الدور الرقابي لوسيط الجمهورية:

يستند وسيط الجمهورية في ممارسته لصلاحيات الرقابة والمتابعة العامة على الإدارة إلى ما جاء في أحكام المادتين 2 و 3 من المرسوم الرئاسي رقم 20-45 التأسيسي لهذه الهيئة، حيث تؤكد المادة 2 على أن وسيط الجمهورية هي هيئة طعن غير قضائية الغاية منها هي حماية حقوق المواطنين وحرّياتهم وكذا التأكد من قانونية سير المؤسسات والإدارات العمومية، وهو ما يفهم منه أن له الحق في مراقبة مدى قانونية أداء المؤسسات والإدارات العمومية، وتقييم جودة علاقاتها مع المواطنين.²

ويمنح المرسوم ذاته، بموجب الفقرة الأولى من المادة 3، وسيط الجمهورية صلاحيات رقابية واضحة، إذ يحق له بموجب هذه الصلاحيات النظر في تصرفات الإدارة على

¹ - رايح بن غريب، مرجع سابق، ص 475.

² - انظر نص المادة 2 من المرسوم الرئاسي رقم 20-45/ مرجع سابق: " وسيط الجمهورية هيئة طعن غير قضائية تساهم في حماية حقوق المواطنين وحرّياتهم وفي قانونية سير المؤسسات والغدارات العمومية ".
- نص المادة 3 من المرسوم نفسه: "يخول وسيط الجمهورية صلاحيات المتابعة والرقابة العامة التي تسمح له بتقدير حسن علاقات الإدارة بالمواطنين".

اختلافها، سواء تعلق الأمر بتجاوز السلطة أو سوء استخدامها، عندما يترتب عن ذلك ضرر يلحق بالأفراد المرتفقين.¹

ولا تمارس أجهزة الرقابة، بما في ذلك وسيط الجمهورية، مهامها في معزل عن غيرها من الهيئات، فرغم ما تتمتع به من استقلالية، فإنها تظل جزءا لا يتجزأ من البناء المؤسسي للدولة، وتتعاون مع غيرها من السلطات لتحقيق غايات الرقابة والإصلاح.

ويستمد وسيط الجمهورية سلطته من رئيس الجمهورية، الذي يخوله بموجب المرسوم ذاته ممارسة مهام المتابعة والرقابة، إلى جانب إمكانية القيام بالتحريات اللازمة، والتنسيق مع الإدارات والمؤسسات المعنية قصد إنجاز مهامه على أكمل وجه، كما يحق له أن يخطر أية جهة إدارية يرى أنها قادرة على تقديم المساعدة، وله كذلك الاطلاع على مختلف الوثائق والملفات ذات الصلة بمهامه.²

ويتمتع الوسيط بصلاحيات اقتراح التدابير والقرارات الواجب اتخاذها في مواجهة الإدارات المعنية أو موظفيها المقصرين، وذلك من خلال تقارير دورية يرفعها إلى السيد رئيس الجمهورية، وهو ما يؤكد نص المادة 6 من المرسوم الرئاسي 20-45.

كما يلزم وسيط الجمهورية بإعداد حصيلة سنوية عن نشاطاته، يتضمن فيها تقييماً لجودة الخدمات العمومية، إلى جانب مقترحات وتوصيات تهدف إلى تحسين أداء المرافق العمومية.³

ويتعين على المرفق العمومي الذي يتم إخطاره من طرف وسيط الجمهورية أن يقدم في "آجال معقولة" الإجابات والتوضيحات المطلوبة بشأن النقاط المثارة. وهذه الصيغة، وإن دلت على رغبة المشرع في ضمان فعالية تدخل وسيط الجمهورية، فإن عدم تحديد أجل دقيق قد

¹ - شلالي رضا وآخرون، مرجع سابق، ص 29.

² - صفية شرفي، مرجع سابق، ص 57.

³ - انظر نص المادة 6 من المرسوم الرئاسي 20-45، مرجع سابق: "يقترح وسيط الجمهورية في التقارير التي يرفعها إلى رئيس الجمهورية التدابير والقرارات التي ينبغي اتخاذها ضد الإدارة المعنية أو موظفيها المقصرين."

يفتح المجال أمام بعض الإدارات للتقاعس أو التراخي في التجاوب، ما يضعف من أثر الرقابة.¹

وعلى مستوى النصوص، يبدو أن وسيط الجمهورية يتمتع بصلاحيات قوية تسمح له بالتصدي للفساد والبيروقراطية والانحراف في استخدام السلطة ضد المواطنين. غير أن انتماءه إلى السلطة التنفيذية، وإن كان مصدراً لقوته، فإنه في ذات الوقت قد يمثل نقطة ضعف، خصوصاً إذا ما تعلق الأمر بجماعات الضغط والمصالح النافذة داخل أجهزة الدولة، والتي قد تعيق مهامه، كما أثبتت ذلك العديد من قضايا الفساد التي شملت رموز النظام السابق.²

2- الدور الحمائي لوسيط الجمهورية:

تعرف الحقوق والحريات بأنها "القدرة المكرسة بموجب القوانين للسيطرة على الذات والتحكم بها"، وهو ما يؤكد وجود علاقة عضوية بين الحريات العامة والدولة، فلا يمكن تصور ممارسة هذه الحريات إلا في إطار قانوني محدد ومنظم.³

وبالرجوع إلى دستور 2020، نجده قد كرس الحقوق والحريات العامة بشكل واضح، وذلك ضمن الفصل الأول من الباب الثاني الموسوم بـ "الحقوق والحريات العامة"، لا سيما ما ورد في المادتين 34 و 35، واللتين تضمنتا حماية هذه الحقوق من أي انتهاك أو مساس بها، وفي حال حدوث أي تجاوز في هذا الإطار، تتدخل هيئة وسيط الجمهورية، تأكيداً لما نصت عليه المادة الثانية من المرسوم الرئاسي رقم 20-45 المتعلق بتأسيس وسيط الجمهورية والمشار لها سابقاً.⁴

¹ - أسامة قرومي، الآليات التشريعية لترقية الخدمة العمومية في الجزائر، أطروحة دكتوراه في العلوم القانونية، جامعة أكلي محمد أولحاج البويرة، 2020، ص 23.

² - أسامة قرومي، مرجع سابق، ص 24.

³ - أحمد مومني، المفهوم النسبي للحقوق والحريات العامة في الجزائر، مجلة آفاق علمية، المجلد 13، العدد 02، 2021، ص 632.

⁴ - رضا شلالي وآخرون، مرجع سابق، ص 31.

ويلاحظ من استعمال المشرع لعبارة "تساهم" في المادة السابقة، أن حماية الحقوق والحريات لا تنحصر في وسيط الجمهورية وحده، بل تشاركه في هذه المهمة هيئات أخرى، من أبرزها المجلس الوطني لحقوق الإنسان، المشار إليها سابقاً، والذي يعد مؤسسة دستورية ما يمنحه مكانة سامية مقارنة بهيئة وسيط الجمهورية، فقد تم تكريسه من خلال المادة 212 من التعديل الدستوري لسنة 2020.¹

ومن منطلق هذه المادة يظهر وجود تداخل في الاختصاصات بين المجلس الوطني لحقوق الإنسان وهيئة وسيط الجمهورية، مما يثير مسألة تنازع الاختصاص بين الهيئتين، خصوصاً إذا تقدم المواطن بشكوى لدى كليهما في ذات الوقت، وتجدر الإشارة هنا إلى أن المشرع، وقبل إعادة بعث هيئة وسيط الجمهورية سنة 2020، قد أسند إلى المجلس الوطني لحقوق الإنسان مهمة الوساطة لتحسين العلاقة بين المواطن والإدارة، وذلك من خلال الفقرة السابعة من المادة 5 من القانون 16-13 المنظم له، حيث أكدت هذا التداخل المادة 54 من النظام الداخلي للمجلس.²

وبالتالي، في حال تقديم تظلم لدى هيئة وسيط الجمهورية، وأخرى إلى اللجنة الدائمة للوساطة بالمجلس الوطني لحقوق الإنسان، نكون أمام إشكالية تنازع اختصاص، تترك فيها السلطة التقديرية لرئيس الجمهورية للفصل فيها، وهو ما ذهبت إليه بعض الآراء الفقهية، منها رأي الدكتور شرفي صافية.

¹ - انظر نص المادة 212 من المرسوم الرئاسي رقم 442/20، المؤرخ في 30 ديسمبر 2020، المتعلق بإصدار التعديل الدستوري، (ج ر العدد: 82، المؤرخ في 30/12/2020): " يتولى المجلس مهمة الرقابة والإنذار المبكر والتقييم في مجال حقوق الإنسان، كما يدرس دون المساس بصلاحيات السلطة القضائية كل حالات انتهاك حقوق الإنسان التي يعاينها أو تبلغ إلى علمه، ويقوم بكل إجراء مناسب في هذا الشأن ويعرض نتائجه على السلطات الإدارية المعنية، وإذا اقتضى الأمر على الجهات القضائية المختصة...".

² - انظر نص المادة 54 من القانون رقم 13/16، مرجع سابق: "تكلف اللجنة الدائمة للوساطة على ما يلي: 1- استلام ودراسة ومتابعة كل الطلبات والشكاوى والتظلمات الواردة من كل الأشخاص الطبيعيين أو المعنويين الذين يرون في تصرف الإدارة تعسفاً أو تقصيراً في حقوقهم وفقاً لقواعد المرفق العام...".

ومما سبق يمكن القول إن هيئة وسيط الجمهورية تشكل نافذة جديدة فتحت أمام المواطن الجزائري لطلب حماية حقوقه في مواجهة تجاوزات الإدارة، كونها جهاز رقابة حديث يُضاف إلى أدوات الرقابة التقليدية، تهدف إلى مكافحة الاختلالات الإدارية، إلا أنه ورغم وجود القضاء الإداري المتخصص، فإن دور وسيط الجمهورية لا يمكن الاستغناء عنه، فكلاهما يشكل وجهين لعملة واحدة هي حماية حقوق المواطن وضمان احترام الإدارة لواجباتها.¹

المبحث الثاني: ماهية الخدمة العمومية

تشكل الخدمة العمومية دعامة أساسية في تنظيم الحياة الاجتماعية والاقتصادية في الدولة، حيث تضطلع الإدارة من خلالها بتلبية حاجات المواطنين وتحقيق المصلحة العامة. ونظرا لأهميتها المتزايدة في سياق التغيرات التشريعية والمؤسسية التي تشهدها الدول، بات من الضروري التطرق إلى الإطار المفاهيمي والتنظيمي الذي يحكم هذه الخدمة، سواء من حيث تعريفها، أو أنواعها، (المطلب الأول) أو المبادئ والخصائص التي تميزها (المطلب الثاني).

المطلب الأول: مفهوم الخدمة العمومية

سنتطرق في هذا المطلب إلى تعريف الخدمة العمومية (الفرع الأول)م، في محاولة لضبط معالمها النظرية والتشريعية، ثم ننتقل إلى عرض أنواع الخدمة العمومية وفق معايير متعددة (الفرع الثاني).

الفرع الأول: تعريف الخدمة العمومية

لكي يتبين تعريف الخدمة العمومية الشامل، لابد من تقديم التعريف الاصطلاحي لها (أولا)، والتعريف القانوني (ثانيا).

¹ - صفية شرفي، مرجع سابق، ص 61.

أولاً- التعريف الاصطلاحي:

- يقصد بمصطلح الخدمة العمومية ذلك الرابط الذي يجمع بين الإدارة العمومية والمواطن من خلال تلبية الحاجات المتعلقة بهم، وجاء تعريفها على أنها:
- مجموعة النشاطات الضرورية الموجهة لتحقيق المصلحة العامة، والتي تكون في متناول أكبر شريحة ممكنة وبأسعار معقولة وفي ظروف مماثلة.¹
 - كل النشاطات التي ترمي الى تحقيق النفع العام، وتلبية حاجات المواطنين، إذ تقوم الدولة بتسخير جميع مؤسساتها وهيكلها العامة، لتحقيقه، وذلك عن طريق إشراك الإدارات العامة، لضمان تسهيل تقديم الخدمة العمومية وتحقيق المنفعة العامة ومراقبتها.²
 - ومفهوم الخدمة العمومية يغطي جميع الأنشطة ذات المصلحة العامة، التي تعمل بصفة مباشرة تحت وصاية السلطات العمومية المركزية أو المحلية، فهذه الخدمة هي نشاط ممارس مباشرة من طرف الدولة والجماعات المحلية، أو تحت إشرافها، وذلك لإشباع حاجات المنفعة العامة.³

من خلال ما تقدم من تعاريف للخدمة العمومية تبين أنها نشاط ضروري موجه للمصلحة العامة، يتم تنظيمها من قبل الدولة خدمة لمواطنيها، ويكون ذلك عن طريق مؤسساتها الإدارية والإقتصادية والاجتماعية والأنشطة ذات المصلحة العامة.

ثانياً- التعريف القانوني:

يعود مبرر وجود أي مرفق عام لتلبية الحاجات العامة، بتقديم الخدمات العامة للمواطنين، حيث لا يمكن القيام بالخدمة العمومية من طرف المرافق العامة للدولة، وهذا ما

¹- قوارري أسماء، بن عبو الجبالي، التوجه نحو الإدارة الالكترونية ودورها في تطوير الخدمة العمومية، دراسة حالة مركز الضرائب سعيدة، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، المجلد 16، العدد 24، 2020، ص 78.

²- ودان بوعبد الله، مركان محمد اليسير، البوابة الالكترونية للصفقات العمومية، نحو تحسين أفضل للخدمة العمومية في إطار الإدارة الإلكترونية، مجلة المالية والأسواق، المجلد 02، العدد 02، 2015، ص 39.

³- ليلي مطالي، سعاد عقون، التسويق العمومي كمدخل لتحسين جودة خدمات المرافق العامة، مجلة الدراسات التسويقية وإدارة الأعمال المجلد 3، العدد 2، ص 175.

تم النص عليه في المادة 6 من المرسوم التنفيذي رقم 131/88، والذي جاء في مفهومها سعي الإدارة إلى تكييف هياكلها وتطوير مهامها مع إحتياجات المواطن، للوصول إلى تحقيق جودة الخدمة العمومية.

ومن جهة أخرى ورد في نص المادة 21 من المرسوم التنفيذي السابق الذكر ضرورة تبني التقنيات الحديثة للتنظيم والتسيير مما ينعكس إيجابا على أداء الخدمة.¹
وجاء نص المادة 08/02 من المرسوم التنفيذي رقم 188/90، التأكيد على تحسين عمل وخدمات المرافق العامة، فضلا عن تحسين نوعية العلاقة بين الإدارة والمواطن، إذ يعتبر أهم ما تسعى الإدارة المركزية في الوزارة لتحقيقه.²

فالخدمة العمومية هي أساس وجود المرافق العمومية، وقد نظمتها الدولة الجزائرية عن طريق القوانين والمراسيم التنفيذية، لضمان حصول مواطنيها على أحسن خدمة.

الفرع الثاني: أنواع الخدمة العمومية

تتباين الخدمات العمومية بحسب المعيار المعتمد في التصنيف، الذي ينظر إليها من خلاله، حيث تقدم الدولة جملة من الخدمات العمومية، يمكننا تقسيمها إلى:

أولاً- حسب مجال الخدمة:

- أ- الخدمة الإدارية: تلك الخدمات التي تقدمها الإدارات العمومية الإدارية، إما على المستوى المحلي أو على المستوى المركزي، مثل خدمات مرفق الحالة المدنية.
- ب- الخدمات الصناعية والتجارية: الخدمات التي توفرها المؤسسات العمومية الصناعية والتجارية، كالخدمة التي تقدمها الجزائرية للمياه ومؤسسة توزيع الكهرباء والغاز.

¹ - انظر نصوص المواد 06 و 21 من المرسوم التنفيذي 131/88، المؤرخ في 1988/7/4، المنظم للعلاقات بين الإدارة والمواطنين، (ج ر العدد: 1014، لسنة 1988)

² - انظر نص المادة 08/02 من المرسوم التنفيذي رقم 188/90، المؤرخ في 1990/06/23، المتعلق بتحديد هياكل الإدارة المركزية وأجهزتها في الوزارات، (ج ر العدد: 26، لسنة 1990)

ج- الخدمات الاجتماعية والثقافية: تشمل الخدمات التي تقدمها المؤسسات العمومية ذات الطابع الاجتماعي والثقافي، كتنظيم خدمة التمدريس الإلزامي والخدمات الصحية.¹

ثانيا- حسب طبيعة الخدمة:

أ- خدمات فردية: يتحصل عليها المواطن دون ارتباطه بجماعة، إذ يقوم بطلب توفيرها أو يعمل للحصول عليها.

ب- خدمات جماعية: تتمثل في الخدمات التي يحصل عليها ويستغلها المواطنون في إطار جماعة دون القيام بطلب توفيرها مثل الإنارة العمومية.²

ثالثا- حسب موضوع الخدمة:

أ- خدمات ضرورية لبقاء المجتمع وسلامته: منها خدمات التعليم، الصحة ... الخ، والتي تقدمها الدولة وتضمن استمراريتها مهما كانت تكلفتها.

ب- خدمات ضرورية لأفراد المجتمع: لا يمكن الاستغناء عنها، تقدم للمواطنين على اختلاف مستوياتهم، كخدمات الربط بالكهرباء والغاز، والماء، وتوفير وسائل النقل.

ج- خدمات ذات منفعة اجتماعية وثقافية: قد لا تكون ذات فائدة وأهمية كبيرة بالنسبة لبعض فئات المجتمع كخدمات المكتبات العامة والمتاحف، والمتنزهات، لكنها ضرورية لبعض الشرائح الأخرى منه.³

د- خدمات اجتماعية: يمكن للمواطنين تأديتها بأنفسهم إذا توفرت الإمكانيات، غير أن القصور في تلبيتها يؤثر على المجتمع، الأمر الذي يؤدي إلى تدخل السلطة العمومية لتوفيرها مثل السكنات العمومية الإيجارية.

¹ - المراسي السيد حجازي، اقتصاديات المشروعات العامة، الدار الجامعية، مصر، 2004 ص 53.

² - كلثوم عطاب ومكي الدراجي، رقمنة الشبكات الإلكترونية الموحد للوثائق البيومترية كآلية لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر : بلدية ورقلة نموذجا، مجلة الاجتهاد القضائي، المجلد 13، العدد 02، 2021، ص 1259

³ - المراسي السيد حجازي، مرجع سابق ، ص 53.

هـ - خدمات ذات رؤوس أموال مكلفة: ذات آثار بعيدة المدى، مثل بناء المدارس، المستشفيات، الجامعات المعاهد، المساجد.¹

رابعاً - حسب تكلفة الخدمة:

أ - خدمة مجانية: تكون دون مقابل، تتحمل تكلفتها كلياً الخزينة العمومية للدولة نذكر منها خدمات: حملات التلقيح، الأمن العمومي، الإنارة العمومية الخ.

ب - خدمة بالمقابل: يتحمل تكلفتها كلياً وبشكل مباشر المستفيد منها، كخدمة الربط بالكهرباء المنزلية، وخدمة الهاتف العمومي، الربط بشبكة الماء الصالح للشرب ... الخ.

ج - خدمة مدعمة: يتحمل تكلفتها جزئياً المستفيد منها، والباقي تدعمه الدولة، مثلاً النقل العمومي، السكن الترقوي، السلع الاستهلاكية الأساسية منها الحليب والخبز ... إلخ.²

خامساً - حسب المعيار التسويقي:

أ - خدمات غير المسوقة: تقدم وتقرض على الجميع، ونقصد بها تلك الخدمات التي تقدمها الجهة الرسمية، ولا تتلقى مقابلها المال من المواطنين كالإنارة العمومية، توفير الأمن، مختلف خدمات البلدية، النظافة العمومية ... الخ.

ب - خدمات مسوقة: تقدم للمواطنين بشكل اختياري، وهي الخدمات التي تقدم مقابل التزام المواطن بدفع التكاليف كاملة مثل خدمة الربط بشبكات الكهرباء والغاز والمياه.³

المطلب الثاني: مبادئ الخدمة العمومية وخصائصها

لا يتم تسيير الخدمة العمومية بشكل عشوائي أو فردي، إنما تحكمه مجموعة من المبادئ العامة المستمدة من القواعد القانونية والفقهاء الإداري (الفرع الأول)، كما تتميز هذه الخدمة بجملة من الخصائص التي تجعلها مختلفة في جوهرها عن الخدمات التي تقدمها المؤسسات الخاصة (الفرع الثاني).

¹ - عبد السلام عبد اللاوي ، أهمية الرقمنة الإدارية في عصرنة وتفعيل الخدمة العمومية بالجزائر، مجلة صوت القانون، العدد 07 الجزء الأول، 2017، ص64.

² - عبد السلام عبد اللاوي، مرجع سابق، ص-64.

³ - كلثوم عتاب ومكي الدراجي، مرجع سابق، ص1260.

الفرع الأول: مبادئ الخدمة العمومية

يتفق معظم الفقهاء على مبادئ أساسية تحكم سير الخدمات العمومية، وترتبط بمتطلباتها التي ترمي إلى استقرار النظام العام بالدرجة الأولى، وهو ما جاءت به المادة 27 من دستور 2020 المعدل "تضمن المرافق العمومية لكل مرتفق التساوي في الحصول على الخدمات، وبدون تمييز. تقوم المرافق العمومية على مبادئ الاستمرارية، والتكيف المستمر، والتغطية المنصفة للتراب الوطني، وعند الاقتضاء، ضمان حد أدنى من الخدمة"¹، وبشكل عام يمكن تحديد مبادئ الخدمة العمومية في:

أولاً- مبدأ المساواة: يحظى هذا المبدأ باهتمام في المجتمعات المعاصرة، إلى جانب مبادئ أخرى كالديمقراطية وسيادة العدالة أمام القانون، والتي تم التأكيد عليها في المواثيق والإعلانات المتعلقة بحقوق الإنسان والمواطن.

ويقصد بهذا المبدأ ضرورة معاملة الأفراد المستفيدين من الخدمات العمومية على قدم المساواة متى استوفوا الشروط القانونية المحددة للاستفادة منها، وذلك تكريسا لفكرة المساواة أمام القانون، كما يرتبط ارتباطا وثيقا بمبدأ حياد المرفق العام، إذ يقتضي تقديم الخدمة العمومية لجميع الأفراد من دون تمييز قائم على الانتماءات السياسية أو الدينية أو المصالح الشخصية.²

ولا يعني هذا المبدأ بالضرورة مجانية الخدمات المقدمة، بل يقصد به المساواة في الاستفادة منها وفقا للشروط القانونية، حتى وإن استلزم ذلك دفع مقابل مادي، كما هو الحال في عدد من الخدمات العمومية ذات الطابع الاقتصادي.

ويعد أحد الأسس التي يقوم عليها تنظيم المرفق العام، حيث يشكل عنصرا من عناصر الديمقراطية الإدارية، والتي يفترض فيها أن تتاح الخدمات العمومية لجميع المواطنين بصورة

¹ - انظر نص المادة 27 من دستور 2020، (ج ر ج ج: 04، الصادرة بتاريخ: 2020/12/30).

² - Marie Christine Rounalt, **Droit Administrative**, Paris, Gualino édition, 2001, p235.

عادلة ومتساوية، وأن يفرض المقابل المالي أو الرسوم ذاتها، مع ضمان حصول الجميع على ذات الحقوق والضمانات.¹

وبهذا الشكل، يسهم مبدأ المساواة في ضمان النفاذ العادل، من دون تمييز إلى الخدمة العمومية لجميع أفراد المجتمع.

ثانيا- مبدأ الاستمرارية: يعتبر مبدأ الاستمرارية من المبادئ الأساسية التي تقوم عليها الخدمة العمومية، باعتبار أن هذه الأخيرة تهدف إلى تلبية حاجات عامة ذات منفعة مشتركة، وهو ما يقتضي عدم انقطاعها أو تعطيلها.

ولتحقيق هذه الغاية، يجب أن تبقى الخدمة العمومية متوفرة بصفة دائمة ومنظمة، ما يجعل من مبدأ الاستمرارية شرط رئيسي في تنظيم المرافق العامة.²

ويمثل هذا المبدأ امتداد طبيعي لاستمرارية الدولة بحد ذاتها، إذ أن تعطل المرافق العمومية يُخل بوظائف الدولة الأساسية، ومن ثم فإن السلطات العمومية ملزمة ببذل كل الجهود الممكنة لتفادي كل أشكال الانقطاع أو الاضطراب في أداء وتقديم هذه الخدمات. ويُفرض هذا المبدأ على القائمين على تسيير المرافق العامة، إذ يقع على عاتقهم ضمان تقديم الخدمة بانتظام ودون انقطاع، وبكيفية مرضية تتوافق مع احتياجات المواطنين وتوقعاتهم.³

وفي هذا السياق، تعد ظاهرة الإضراب من بين أبرز التحديات التي تُهدد مبدأ الاستمرارية، خاصة في القطاعات الحيوية منها، لذلك تدخلت بعض التشريعات لتنظيم حق الإضراب أو تقييده، بل وفي بعض الحالات منعه كليا، وذلك بالنظر إلى خطورته على انتظام سير المرافق العامة.

ثالثا- مبدأ التكيف: يعد هذا المبدأ أحد المبادئ الحديثة نسبيا والتي ظهرت في إطار تطوير المفاهيم المرتبطة بتسيير المرافق العامة، وقد تمت الإشارة إليه لأول مرة ضمن الفقه

¹ - على شريف، إدارة المنظمات الحكومية، الإسكندرية، الدار الجامعية، 1999، ص55.

² - Maris Christine Rounalt, op.cit,p235.

³ - ناصر لباد، القانون الإداري، النشاط الإداري، مطبعة SARP، الجزائر، ج2، 2004، ص 162.

الإداري الفرنسي تحت مسميات متعددة، منها قابلية التحول، التكيف، التطور، والأداء الفعّال.

ويعكس هذا المبدأ حقيقة أساسية مفادها أن الخدمة العمومية، باعتبارها وسيلة لتحقيق المصلحة العامة، ينبغي أن تكون مرنة وقابلة للتطور المستمر بما يتماشى مع تحولات البيئة الاجتماعية والاقتصادية والتكنولوجية التي تعمل ضمنها.¹

ويقوم هذا المبدأ على أساس أن الحاجات الاجتماعية ليست ثابتة، بل تتغير باطراد مع مرور الوقت، وذلك نتيجة التقدم العلمي والتكنولوجي، وتحولات السلوك المجتمعي، وازدياد وعي المواطن بحقوقه المنتظرة من الإدارة.

وبالتالي، فإن المرفق العام مطالب بأن يكيّف تنظيمه وآليات عمله ونوعية خدماته بصفة دورية، كي يظل قادرا على تلبية هذه الحاجات المتجددة بكفاءة وفعالية.²

وقد قدم الباحث La Chaume سنة 1989 هذا المفهوم بوصفه ضرورة ملحة في سياق تحسين أداء الخدمة العمومية، حيث أكد أن هذا المبدأ لا يقتصر على مجرد التحديث الشكلي، بل يستدعي مراجعة شاملة لطرق تنظيم الخدمة، وأساليب تقديمها، مع التركيز على رضا المواطن وتحقيق الصالح العام بأقصى قدر ممكن من الكفاءة، وهو ما يبرز العلاقة الوثيقة بين هذا المبدأ وبين مفاهيم الجودة والفعالية الإدارية.³

وفي ضوء هذا التصور، فإن الالتزام بمبدأ التكيف يقتضي من المؤسسات العمومية تبني سياسات تقوم على الابتكار الإداري، وتوظيف الوسائل التكنولوجية الحديثة، وتحديث الإطار القانوني والتنظيمي للخدمة العمومية، وهذا لتعزيز قابليتها للاستجابة لتحديات العصر، كما أن تعزيز جودة الخدمة العمومية، من حيث السرعة، والدقة، وشفافية الإجراءات، يعد تجسيدا عمليا لهذا المبدأ، بل أحد مقوماته الأساسية.⁴

¹ - على شريف، مرجع سابق، ص 59.

² - المرجع نفسه، ص 59.

³ - Jean Paul valette, **le service public à la française**, ellipses, édition marketing, 2000,p92.

⁴ - ناصر لباد، مرجع سابق ، ص 163.

الفرع الثاني: خصائص الخدمة العمومية

تمتاز الخدمة العمومية بمجموعة من الخصائص التي تميزها عن باقي الأنشطة الاقتصادية أو التجارية، سواء من حيث الغايات أو من حيث آليات التنظيم والتسيير.

ومن بين أهم هذه الخصائص نذكر ما يلي:

أولاً- منطق المصلحة العامة: يعد السعي لتحقيق المصلحة العامة أحد أبرز المبادئ التي تُبرر وجود الخدمة العمومية وتنظم نشاطها، إذ لا يمكن وصف أي نشاط بأنه نشاط مرفقي ما لم يكن موجهاً أساساً لخدمة الصالح العام.¹

ويتطلب ذلك تحقق عدد من المبادئ الأساسية المرتبطة بالسير الحسن للمرافق العامة، وعلى رأسها مبدأ المساواة، مبدأ الاستمرارية، ومبدأ التكيف، التي تم التطرق إليها في الفقرات السابقة.

وتكمن أهمية المصلحة العامة في كونها تمثل الإطار المرجعي الذي تُقاس به مشروعية القرارات والسياسات العمومية، كما أنها تعد أساساً لتوجيه التشريعات واللوائح نحو تحقيق أهداف مجتمعية كبرى، مثل العدالة الاجتماعية، التضامن، وضمان الحد الأدنى من الحقوق الأساسية.²

ويُفهم من عبارة "المصلحة" في اللغة ما يعود على الفرد أو الجماعة بالنفع، أو ما يتخذ من فعل يُرجى منه دفع الضرر وجلب المنفعة، ما يعكس شمولية هذا المفهوم واتساع مجالاته.

ثانياً- التلازم بين الإنتاج والاستهلاك: من خصائص الخدمة العمومية أنها لا تخزن ولا تستهلك في وقت لاحق، بل تنتج وتستهلك في اللحظة ذاتها، بخلاف السلع المادية التي تمر بمراحل إنتاج، تخزين ثم تسويق، فإن الخدمة العمومية - كالخدمة الصحية أو الإدارية -

¹ - عبد القادر برئيس، التسويق في مؤسسات الخدمات العمومية، دراسة على قطاع البريد والاتصالات في الجزائر، أطروحة دكتوراه تخصص علوم اقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة الجزائر، 2007، ص 126.

² - المرجع نفسه، ص 126.

تقدم مباشرة للمواطن في الوقت الفعلي، ولا يمكن فصل عملية إنتاجها عن لحظة استهلاكها.¹

كما أن هذه الخاصية تبرز أهمية العلاقة الشخصية والمباشرة بين مقدم الخدمة وطالبيها، حيث يُعد حضور المستفيد شرطاً ضرورياً لتقديم الخدمة، ما يجعل جودة هذه الأخيرة رهينة بالكفاءة الفردية لمن يؤديها، والظروف المحيطة بعملية تقديمها.

ثالثاً- الاستقلال النسبي عن منطق السوق: تختلف الخدمة العمومية عن النشاط التجاري في كونها لا تخضع كلياً لقوانين العرض والطلب، ولا يُمكن تقييم فعاليتها بناءً فقط على حجم "الإقبال" أو عدد المستفيدين. فالمرافق العمومية، وخصوصاً ذات الطابع الإداري، لا تنتج من أجل الربح ولا تعتمد على السوق كمصدر رئيسي للتمويل.²

فالخدمة الإدارية لا تباع وفقاً لمنطق التبادل التجاري، بل تقدم في إطار مهام الدولة وأجهزتها، بناءً على قرارات تنظيمية أو قانونية. وبالتالي فإن الكفاءة هنا لا تُقاس بحجم المبيعات كما هو الحال في المؤسسات الخاصة، وإنما تُقاس بمستوى تحقيق الأهداف العامة، وجودة الخدمة، ومدى مساهمتها في تعزيز الحقوق وضمان العدالة.³

وتحضر في هذا السياق المراقبة العمومية بشكل مكثف، حيث تتولى الدولة رقابة الأداء، ومتابعة مدى احترام المعايير المرتبطة بالشفافية، والنزاهة، وفعالية الإنفاق العام.

رابعاً- التباين في جودة الخدمة: تواجه الخدمة العمومية تحدياً دائماً يتمثل في صعوبة تحقيق مستوى ثابت وموحد من الجودة في تقديمها. ويعود هذا التباين إلى عوامل متعددة، من بينها اختلاف الظروف الزمانية والمكانية لتقديم الخدمة، وتنوع الوسائل والموارد المتاحة، وكذا تباين الكفاءة بين الموظفين القائمين على أدائها.

¹ - عماد ليبد، بلال موزاي، رقمنة خدمات المرفق العام في الجزائر الواقع، الآفاق، التحديات، المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية والسياسية والاقتصادية ألمانيا برلين، 2021، ص 191.

² - المرجع نفسه، ص 191.

³ - عبد القادر برئيس، مرجع سابق، ص 127.

ويعد هذا التفاوت مصدرا رئيسيا لشكاوى المواطنين، كما يطرح إشكالات على مستوى ضمان العدالة في الانتفاع بالخدمة العمومية. لذا، فإن تحسين هذه الخدمة يتطلب اعتماد آليات تقييم مستمر، وتوحيد المعايير الإجرائية قدر الإمكان، إلى جانب التكوين المستمر للموارد البشرية.¹

¹ - عماد ليبيد، بلال موزاي، مرجع سابق، ص 193.

خلاصة الفصل:

تبين في ختام هذا الفصل أن هيئة وسيط الجمهورية تمثل آلية مؤسساتية حديثة تهدف لتعزيز الرقابة الإدارية خارج الإطار القضائي، وتساهم في حماية حقوق المواطنين ضد التعسف الإداري والعراقيل البيروقراطية، وذلك من خلال صلاحيات رقابية واقتراحات فعالة، وهذا بالرغم من بعض القيود التشريعية التي قد تحد من أثرها العملي.

كما برزت الخدمة العمومية كركيزة رئيسية في تنظيم الحياة الاجتماعية والاقتصادية، وأداة تجسد مبدأ دولة القانون، إذ تتطلب من الإدارة التزاماً صارماً بمبادئ المساواة، الاستمرارية، والجودة، وهو ما يجعل العلاقة بين المواطن والإدارة محكومة بحقوق و ضمانات أساسية لا يمكن تجاوزها.

وعليه، فإن هذا الفصل قد وضع الإطار النظري الذي يحدد المفهوم والدور الأساسي لكل من هيئة وسيط الجمهورية والخدمة العمومية، تمهيداً للانتقال في الفصل الموالي إلى دراسة الممارسة العملية لتلك المفاهيم، في ضوء الواقع الإداري والتحديات الراهنة.

الفصل الثاني

الإطار التطبيقي لوسيط الجمهورية في تحسين خدمة
المرافق العمومية

تمهيد

بعد أن تم في الفصل الأول تسليط الضوء على الإطار النظري والتنظيمي لهيئة وسيط الجمهورية، فإن المضي قُدما في دراسة هذه الهيئة يستدعي الانتقال من البُعد التصوري إلى البُعد العملي، وذلك من خلال استعراض الآليات التي تعتمدها الهيئة في أداء مهامها، وتقييم مدى فعاليتها في تحقيق الغايات التي أنشئت من أجلها.

ذلك أن مجرد التنصيب على هيئة ما في النصوص القانونية لا يعني بالضرورة تحقق دورها على أرض الواقع، ما لم تُدعم بوسائل عملية فعّالة، وآليات تكفل لها الاستقلال، وسلطة اتخاذ القرار، والاستجابة السريعة لانشغالات المواطن.

وتتمثل هذه الآليات العملية التي يعتمدها وسيط الجمهورية في أداء مهامه الميدانية، انطلاقا من استقبال العرائض، إلى التنسيق مع الإدارات، واستخدام الوسائط الرقمية الحديثة، إلا أنه يجب تقييم واقع هذه الهيئة من حيث محدودية الاختصاصات، وضعف الضمانات، وانعدام السلطة الردعية، مع تقديم مقترحات عملية وقانونية من شأنها الارتقاء بأداء الهيئة وتمكينها من لعب دور مؤسساتي فعّال في حماية حقوق المواطنين وتكريس دولة القانون.

وهو ما سنقول بمعالجته في هذا الفصل من خلال المبحثين التاليين:

المبحث الأول: آليات تدخل وسيط الجمهورية في التقريب بين الإدارة والمواطن

المبحث الثاني: تقييم وسيط الجمهورية والمقترحات الموصى بها

المبحث الأول: آليات تدخل وسيط الجمهورية في التقريب بين الإدارة والمواطن

تؤدي هيئة وسيط الجمهورية وظائفها الميدانية انطلاقاً من مجموعة الآليات العملية والتقنية التي تهدف إلى تسهيل التواصل مع المواطنين، وتقديم تظلماتهم بطريقة منظمة، ثم متابعتها لدى الجهات المعنية (المطلب الأول)، وحتى تكون هذه الآليات ذات جدوى، فإنها لا بد أن تقوم على بساطة النفاذ، وضمان التفاعل، وسرعة التجاوب، وهو ما تحاول الهيئة تجسيده عبر استقبال العرائض، واستعمال الوسائط الرقمية، وتنظيم التنسيق مع المرافق العمومية (المطلب الثاني).

المطلب الأول: استقبال عرائض المواطنين

يعد الاستقبال نقطة الانطلاق في العلاقة بين المواطن وهيئة وسيط الجمهورية، إذ من خلاله تتجسد أولى صور الثقة المؤسسية، وتُمنح الفرصة للمواطن للتعبير عن انشغالاته. وهو ليس مجرد إجراء إداري شكلي، بل يمثل الأساس الذي تُبنى عليه بقية مراحل التدخل والتحقيق والمتابعة، وفي هذا المطلب سننتاول طرق استقبال العرائض (الفرع الأول)، ثم سنتعرض كفاءات التنسيق في معالجة العرائض والتكفل بها (الفرع الثاني).

الفرع الأول: طرق استقبال العرائض

في إطار تعزيز مكانة هيئة وسيط الجمهورية كحلقة وصل حيوية بين المواطن والإدارة، أولت السلطات العليا في البلاد أهمية قصوى لمبدأ الاستقبال والإصغاء الفعّال لانشغالات المواطنين، باعتباره حجر الزاوية في تحسين جودة الخدمات العمومية وترسيخ ثقافة المواطنة. وقد أكد السيد رئيس الجمهورية في كلمته بمناسبة الذكرى الرابعة لتأسيس الهيئة على أن "كرامة المواطن ليست شعاراً ولا كلام مناسبات، بل هي سياسة ومنهج وأسلوب عمل في

الفصل الثاني الإطار التطبيقي لوسيط الجمهورية في تحسين خدمة المرافق العمومية

الجزائر التي نبنيتها معاً، كما أن تقريب الإدارة من المواطن ليس شعاراً، بل محتوى تعكسه الإجراءات والإنجازات في الميدان.¹

وفي هذا الإطار، شدد على أن الإصغاء للمواطن والتفاعل معه مباشرة والتجاوب مع انشغالاته بسرعة ونجاعة يمثل مؤشر أساسي على التزام الدولة بمسؤولياتها الاجتماعية، وعلى المساهمة الجماعية في ترسيخ المواطنة الحقة.

معتبرا بهذا أن هيئة وسيط الجمهورية تحت الوصاية المباشرة لرئاسة الجمهورية، تمثل "رافدا هاما في هذا المسعى النبيل"، إلى جانب هيئات استشارية أخرى تُعنى بنقل الانشغالات ورفع العراقيل وتقديم المقترحات إلى الجهات المعنية، ومؤكدا على ضرورة اجتهاد هذه الهيئات وبناء علاقات مرنة وجسور تواصل فعّالة لخدمة المواطن، لأن "خدمته هي سبب وجودها".²

في السياق ذاته، وحرصا على تجسيد هذه التوجيهات على أرض الواقع، صرح السيد وسيط الجمهورية، السيد مجيد عمور، خلال زيارته لولاية البويرة يوم الأربعاء 22 جانفي 2025، بأن "الاستقبال الجيد للمواطن ليس مجاملة، بل واجب والتزام يعكس احترام كرامته وحقه الطبيعي، ووجودنا اليوم معكم هو تأكيد على أن الإدارة يجب أن تكون في خدمة المواطن، وتلبية احتياجاته هي أولى أولوياتنا".³

كما شدد على أن "الإصغاء الفعال لانشغالات المواطن هو دليل على حرص الإدارة على تحسين جودة الخدمات العمومية وتعزيز الثقة بين المواطن والدولة".

¹ - كلمة رئيس الجمهورية بمناسبة الذكرى الرابعة لتأسيس هيئة وسيط الجمهورية، نقلا عن: https://mediateur.el-mouradia.dz/Interventions_and_messages، تم لاطلاع يوم: 2025/04/15، على الساعة 12:10.

² - المرجع نفسه.

³ - وسيط الجمهورية من ولاية البويرة: "الاستقبال الجيد للمواطن ليس مجاملة، بل واجب والتزام يعكس احترام كرامته وحقه الطبيعي"، نقلا عن: <https://mediateur.el-mouradia.dz/details-article/88>، تم لاطلاع يوم: 2025/04/15، على الساعة 13:50.

الفصل الثاني الإطار التطبيقي لوسيط الجمهورية في تحسين خدمة المرافق العمومية

وعليه، فإن ثقافة الاستقبال والإصغاء لا تعد مجرد ممارسة إدارية روتينية، بل تشكل التزاما مؤسساتيا وأخلاقيا يترجم إرادة سياسية واضحة لبناء إدارة مواطنة، متفاعلة، وشفافة. ويأتي هذا التوجه دعما للمهام الجوهرية التي تضطلع بها هيئة وسيط الجمهورية، وعلى رأسها خدمة المواطن، ومرافقته، وتيسير سبل إنصافه في مواجهة العراقيل البيروقراطية ومظاهر سوء التسيير الإداري.¹

ويتم تنفيذ الاستقبال بالمندوبيات المحلية أو المصالح المركزية من خلال مراحل مدروسة وعبر عدة قنوات، وهي:

- الاستقبال المباشر: حيث يستقبل المندوبون المحليون لوسيط الجمهورية المواطن يوميا، ويتلقون منه الإخطار الذي يجب أن يتضمن البيانات الشخصية (الاسم، العنوان، رقم الهاتف)، مضافا إليها مضمون الشكوى أو التظلم، مع تحديد الإدارة أو المرفق العمومي محل التظلم، وتحديد الحق الذي يعتبره المواطن انتهاكاً مرفقا بكل الوثائق الداعمة (نسخ من وثائق، صور، فيديوهات..)²

وحرصا على تسهيل عملية الوصول واستقبال انشغالات المواطنين، تم فتح عدة قنوات لتلقي العرائض، نذكر منها:

- البريد العادي.
- البريد الإلكتروني.
- البوابة الرقمية الرسمية wassit.dz
- حسابات التواصل الاجتماعي للمندوبيات.
- سجل الشكاوى المستحدث على مستوى الإدارات العمومية، والذي يخضع للمتابعة من طرف مندوبي الهيئة.³

¹ - حكيم طيبون، هيئة وسيط الجمهورية كآلية بديلة لحماية الحقوق والحريات، مجلة صوت القانون، المجلد 08، العدد 02، 2022، ص 62.

² - حكيم طيبون، مرجع سابق، ص 62.

³ - المرجع نفسه، ص 63.

الفرع الثاني: التنسيق في معالجة العرائض والتكفل بها

تمثل مرحلة معالجة العرائض والتنسيق مع الجهات المعنية محطة مهمة بعد خطوة الاستقبال، حيث تبدأ مصالح وسيط الجمهورية، في حال قبول الإخطار المقدم من المواطن، بتنفيذ آليات التحقيق والتكفل الإداري بغية إيجاد إيجابي وملائم للانشغال المطروح.¹

وفي هذا الإطار، يتم أولا دراسة العريضة والتحقق من صحة المعلومات والمعطيات الواردة فيها، مع تحليل الوثائق المرفقة التي تدعم موضوع التظلم، وذلك تمهيدا لاتخاذ الإجراءات المناسبة بالتعاون مع الجهات المختصة، وغالبا ما تعتمد الهيئة على المعالجة الودية التي تتجسد في الحوار والتنسيق البناء مع الإدارات المعنية، وذلك تجنباً للتصعيد وإعمالاً لمبدأ تسوية النزاعات إدارياً، خاصة ما تعلق منها بقطاع العمل.

عقب الانتهاء من دراسة العريضة، يقوم المندوب المحلي لوسيط الجمهورية بتحرير مراسلة رسمية باسم الهيئة، مرفقة بكافة الوثائق الداعمة، وتوجه إلى الجهة الإدارية المختصة عن طريق منصة "تنسيق" (Tansik)، وهي منصة إلكترونية أنشئت سنة 2023 في إطار التوجه الوطني نحو رقمنة الإدارة العمومية، بما يضمن السرعة والشفافية في تبادل المراسلات.²

وتلزم الآليات المعمول بها الإدارات المعنية بالرد على المراسلات الواردة من وسيط الجمهورية في أجل أقصاه 21 يوما من تاريخ استلامها، وفي حال تجاوز هذا الأجل دون رد، يوجه المندوب المحلي مراسلة تذكيرية ثانية، وإذا استمرت الإدارة في عدم الرد، يخطر السيد والي الولاية من أجل التدخل وفقا للصلاحيات المخولة له، وذلك ضمانا لفعالية التكفل بالملفات المعروضة.³

¹ - شلاحي رضا، مرجع سابق، ص 37.

² - كيف يتم إخطار وسيط الجمهورية، نقلا عن : <https://mediateur.el-mouradia.dz/guide-#:~:text=إذا%20قررت%20إخطار%20وسيط%20الجمهورية,بين%20مرفق%20عمومي%20وأحد%20أعوانه.>

³ - المرجع نفسه. تم الاطلاع يوم: 2025/04/23، على الساعة: 18:01.

³ - المرجع نفسه.

الفصل الثاني الإطار التطبيقي لوسيط الجمهورية في تحسين خدمة المرافق العمومية

وتعزز هذه الإجراءات عبر لقاءات دورية تنظم بين مندوبي وسيط الجمهورية وممثلي مختلف القطاعات المحلية، حيث يتم خلالها:

- عرض الحصيلة الإجمالية للعرائض المسجلة.

- تقييم مستوى التجاوب من طرف الإدارات المعنية.

- مناقشة الردود الرسمية الواردة.

- الوقوف على النقاط العالقة واقتراح سبل معالجتها.

وتستند هذه اللقاءات إلى البيانات المستخرجة من التطبيقات الإلكترونية الخاصة بتسيير المراسلات وسجلات الشكاوى، بما يضمن رقابة مستمرة على تفاعل الإدارات العمومية مع التظلمات، ويرسخ ثقافة المتابعة الإدارية الفعالة المبنية على الشفافية والمساءلة، في إطار احترام القوانين والتنظيمات سارية المفعول.¹

المطلب الثاني: البوابة الإلكترونية وسجل الشكاوى لوسيط الجمهورية

في إطار التوجه نحو التحول الرقمي للإدارة الجزائرية، أدخلت هيئة وسيط الجمهورية أدوات إلكترونية حديثة لتعزيز خدماتها وتوسيع نطاقها، على غرار البوابة الإلكترونية "Wassit" وسجل الشكاوى على مستوى المؤسسات العمومية (الفرع الأول).

وقد أتاحت هذه الوسائل للمواطنين إمكانيات أكبر للتبليغ، والاطلاع على مسار الشكاوى (الفرع الثاني).

¹ - اللقاءات التنسيقية، نقلا عن: https://mediateur.el-mouradia.dz/Coordination_Meetings، تم الاطلاع

يوم: 2025/04/25، على الساعة: 17:43.

الفرع الأول: إيداع عريضة ومتابعتها في البوابة

في إطار تجسيد سياسة الدولة الرامية إلى عصرنه الإدارة العمومية، وتحسين آليات التكفل بانشغالات المواطنين وتيسير وصولهم إلى العدالة الإدارية، أطلقت هيئة وسيط الجمهورية منصتين رقميتين وطنيتين لتقديم العرائض ومتابعة مسار معالجتها، وهما:

- منصة "وسيط" www.wassit.dz :، المخصصة لإيداع العرائض إلكترونياً من طرف المواطنين، مع إمكانية تتبع مسارها ومعرفة مآلها.

- منصة "تتسيق" www.tansik.dz :، التي تُستخدم لتبادل المراسلات بين هيئة وسيط الجمهورية والإدارات العمومية في إطار متابعة الملفات ومعالجتها بصفة آنية ومنظمة.¹

وتتمثل مراحل إيداع العريضة ومتابعتها في منصة (وسيط) فيما يلي:

أولاً- إنشاء حساب إلكتروني

يقوم المواطن المتظلم بملء استمارة التسجيل بمعلوماته الشخصية، حسب صفته (الولاية، البلدية، الاسم واللقب، رقم التعريف الوطني، تاريخ الميلاد، الجنس، رقم الهاتف، البريد الإلكتروني، كلمة السر)، وتختلف هذه المعطيات باختلاف صفة المتظلم (مواطن عادي، ممثل عن جمعية، متعامل اقتصادي...) ²

ثانياً- رفع العريضة والمرفقات

بعد تفعيل الحساب، يتم تحميل نص الشكوى بصيغة PDF ، مرفقا بالوثائق الداعمة، مع تقديم ملخص يوضح الانشغال المطروح والإدارة المعنية بالشكوى.

¹ - السيد وسيط الجمهورية من تيبازة: "تطبيق رقمي للتكفل بانشغالات وشكاوى المواطنين"، نقلا عن: <https://mediateur.el-mouradia.dz/details-article/14>، تم الاطلاع يوم: 2025/05/01، على الساعة: 10:23.

² - البوابة الإلكترونية للعرائض، نقلا عن: <http://wassit.dz/ar>، تم الاطلاع يوم: 2025/05/01، على الساعة: 12:24.

ثالثا - متابعة مآل العريضة

يمكن للمواطن متابعة تطور الملف عبر المنصة التي توضح حالة العريضة (قيد الدراسة، مرفوضة، محالة، تم الرد عليها)، كما تُرفق أسباب الرفض في حال عدم الاختصاص وفقا للمادة 4 من المرسوم المؤسس للهيئة.¹

وفي حال قبول العريضة ومعالجتها، يتم إبلاغ المواطن بالرد الوارد من الإدارة، ويُمنح له حق الطعن أو طلب التوضيح في أجل أقصاه 21 يوما، خاصة إذا كان الرد غامضا أو لا يعكس معالجة فعلية للانشغال المطروح.

الفرع الثاني: متابعة عرائض سجل الشكاوى في الإدارات

إلى جانب البوابة الإلكترونية، يشكل سجل الشكاوى المعتمد على مستوى الإدارات العمومية إحدى الأدوات الميدانية التي تدعم فاعلية الوساطة الإدارية، وقد أُعيد تفعيله رسميًا بقرار من رئيس الجمهورية في إطار محاربة البيروقراطية وتعزيز التفاعل المباشر مع المواطنين، لا سيما في المناطق النائية والقرى المعزولة.²

وقد أولى وسيط الجمهورية، السيد مجيد عمور، أهمية خاصة لسجل الشكاوى خلال زيارته الميدانية المتعددة، حيث أكد على أهمية إعداد تطبيق رقمي جديد لتتبع مسار معالجة الشكاوى والاقتراحات المسجلة في السجلات الورقية، مع دعوة المواطنين إلى المشاركة الفعالة في هذه العملية عبر تدوين ملاحظاتهم وانشغالاتهم يوميا، باعتبارها أداة أساسية لتقويم الأداء الإداري.³

¹ - انظر نص المادة 4 من المرسوم الرئاسي رقم 45/20، مرجع سابق.

² - وسيط الجمهورية: " تفعيل سجل الشكاوى وسيلة للوقوف على النقائص المسجلة وتحسين الخدمة العمومية"، نقلا عن: <https://mediateur.el-mouradia.dz/details-article/12>، تم الاطلاع يوم: 2025/05/02، على الساعة

³ - وسيط الجمهورية: " تفعيل سجل الشكاوى وسيلة للوقوف على النقائص المسجلة وتحسين الخدمة العمومية"، نقلا عن: <https://mediateur.el-mouradia.dz/details-article/12>، مرجع سابق.

الفصل الثاني الإطار التطبيقي لوسيط الجمهورية في تحسين خدمة المرافق العمومية

كما شدد على ضرورة وضع سجل الشكاوى والاقتراحات في متناول المواطنين بشكل شفاف، بهدف ضمان مراقبة دائمة لمستوى الخدمة العمومية.

وخلال زيارته لولاية الوادي أكد مجدداً أن "سجل الشكاوى يُعد الآلية الوحيدة القادرة على إيصال صوت المواطن إلى السلطات المعنية"، وأشار إلى أن تفعيله جاء بأمر مباشر من رئيس الجمهورية في اجتماع وزاري (أكتوبر الماضي) تأكيداً على مركزية المواطن في السياسة العامة للدولة.¹

ويتمثل دور المندوب المحلي لوسيط الجمهورية في مراقبة هذا السجل، عبر:

- مسح الشكاوى وتحميلها على منصة "تنسيق".
 - تحليل محتوى السجل بانتظام.
 - قياس مدى تجاوب الإدارات.
 - إعداد تقارير تتضمن توصيات لتصويب النقائص الإدارية والاجتماعية على المستويين المحلي والمركزي.
- ويستعمل السجل في رصد النقائص المتعلقة بالتنمية، ظروف الاستقبال، أو تعطل الخدمات، ما يجعله مرجعاً ميدانياً فعالاً يُكمل البوابة الإلكترونية ويمنح الوسيط أدوات متعددة لتجسيد مبدأ "الإدارة في خدمة المواطن".

المبحث الثاني: تقييم وسيط الجمهورية والمقترحات الموصى بها

لا يكتمل الوقوف على الإطار المفاهيمي والآليات العملية لعمل هيئة وسيط الجمهورية لا يكتمل دون تقييم نقدي وموضوعي لواقع هذه الهيئة، من خلال تحليل محدودية

¹ - وسيط الجمهورية من ولاية الوادي: "سجل الشكاوي آلية ناجعة من شأنها إيصال انشغالات وتطلعات المواطن ووسيلة لاتخاذ التدابير اللازمة لتدارك النقائص"، نقلاً عن: <https://mediateur.el-mouradia.dz/details-article/11> ، تم الاطلاع يوم: 2025/05/03، على الساعة، 16:43.

الفصل الثاني الإطار التطبيقي لوسيط الجمهورية في تحسين خدمة المرافق العمومية

صلاحياتها، وضعف وسائلها، وغياب بعض الضمانات المؤسسية التي تعد ضرورية في أي جهاز رقابي (المطلب الأول).

وبالموازاة مع هذا التقييم، يفرض الواقع طرح رؤية إصلاحية ومقترحات عملية لتفعيل دور الهيئة وتوسيع قدرتها على التأثير، حتى لا تبقى مجرد وسيط صوري، بل تتحول إلى مؤسسة فعالة في ضبط علاقة الإدارة بالمواطن (المطلب الثاني)

المطلب الأول: تقييم جدوى نظام وسيط الجمهورية

بالنظر إلى التجربة الجزائرية في إعادة بعث هيئة الوسيط، سنتناول في هذا المطلب مدى قدرته على معالجة الاختلالات الإدارية المزمنة. ويقتضي ذلك تحليل الأبعاد القانونية والتنظيمية والوظيفية التي تحد من فعالية الهيئة، سواء من حيث الاختصاص أو وسائل التدخل (الفرع الأول)، ومن جهة أخرى من حيث الضمانات القانونية والأدوار الرقابية الممنوحة له (الفرع الثاني).

الفرع الأول: محدودية الاختصاص والسلطات

رغم أن المرسوم الرئاسي رقم 20-45 المؤرخ في 16 فيفري 2020 قد منح وسيط الجمهورية جملة من الصلاحيات التي تؤهله للاضطلاع بدور فعال في صيانة الحقوق الأساسية والحريات العامة للمواطنين، إلا أن هذه الصلاحيات تظل محكومة بقيود قانونية واضحة، تفرض عليه حدوداً تنظيمية في ممارسة مهامه وتضبط مجال تدخله.¹

فقد كرس المرسوم المذكور هيئة الوسيط كجهاز غير قضائي واستشاري بالدرجة الأولى، مما جعل طابع تدخلها يغلب عليه الطابع التوفيقى والإداري لا الجزري أو الملزم،

¹ - قزلان سليمة، وسيط الجمهورية في الجزائر، على ضوء المرسوم الرئاسي رقم 45/20 دراسة تحليلية، مجلة صوت القانون، المجلد 08، العدد خاص، 2020، ص 322.

الفصل الثاني الإطار التطبيقي لوسيط الجمهورية في تحسين خدمة المرافق العمومية

وهو ما انعكس على طبيعة سلطاتها التي تنتم في الغالب بالمرونة والاقتراح أكثر من الحسم والتنفيذ.¹

ومما يُبرز محدودية اختصاص الهيئة ما يلي:

- ضيق مجال التدخل: حيث حصر المرسوم مجال تدخل الوسيط في نطاق محدد، ولا يمكن تجاوز هذا الإطار دون مخالفة صريحة للنصوص القانونية، بما قد يُعرض الهيئة للمساءلة أمام رئيس الجمهورية، الجهة التي تستمد منها صلاحياتها.
- تشديد شروط الإخطار: إذ لا يحق لأي جهة التوجه للوسيط، بل تُد الإخطار بفئة الأشخاص الطبيعيين فقط، مما يُقصي الأشخاص المعنوية (كالجمعيات أو الشركات) من تقديم العرائض، ويشترط في مقدم العريضة استيفاء شروط قانونية محددة.
- استبعاد نزاعات العمل بين الإدارة وأعوانها: لا يختص الوسيط بالنظر في التظلمات التي تنشأ بين المرافق العمومية وأعوانها (الموظفين والعاملين بها)، باعتبار أن هذه العلاقة تخضع لأحكام خاصة يتم الفصل فيها عبر قنوات إدارية أو قضائية أخرى.²
- استثناء المواضيع السيادية والحساسة: تم استبعاد كل ما له علاقة بأمن الدولة، الدفاع الوطني، والسياسة الخارجية من مجال تدخل وسيط الجمهورية، نظرًا لخصوصية هذه المجالات وخضوعها لقنوات سيادية ذات طبيعة مغلقة.
- ضرورة استنفاد طرق الطعن المقررة قانونًا: لا يجوز التوجه إلى وسيط الجمهورية إلا بعد استنفاد جميع طرق الطعن الإدارية والقضائية المنصوص عليها في القوانين ذات الصلة، وذلك لتفادي تداخل الاختصاصات مع القضاء أو الإدارة المعنية.

¹ - حكيم طيبون، مرجع سابق، ص 64.

² - حكيم طيبون، مرجع نفسه، ص 64.

الفصل الثاني الإطار التطبيقي لوسيط الجمهورية في تحسين خدمة المرافق العمومية

- حصر الطعون في سوء سير المرافق العمومية: لا يقبل الوسيط الطعون التي لا تتعلق بخلل أو تقصير في تسيير مرفق عمومي، فمجاله محصور في الرقابة على فعالية المرافق العامة واحترامها للشرعية، ولا يمتد إلى النزاعات الخاصة أو الخلافات الشخصية.¹

- عدم الاختصاص في الشأن القضائي: لا يمكن لوسيط الجمهورية اتخاذ أي إجراء ذي طابع قضائي، ولا يملك صلاحية إعادة النظر في أي مقرر قضائي صادر عن جهة مختصة، ما يرسخ الطابع غير القضائي للهيئة ويضمن استقلالية السلطة القضائية.

وبالتالي، وعلى الرغم من الأهمية الرمزية والوظيفية التي تمثلها هيئة وسيط الجمهورية في المشهد المؤسساتي، فإنها تظل هيئة محدودة الاختصاص والصلاحيات، تعمل في إطار قانوني دقيق يضبط تدخلاتها ويوجهها نحو التوفيق الإداري وحل النزاعات البسيطة المتعلقة بأداء المرفق العام، دون أن تتعدى ذلك إلى التدخل في المجالات ذات الطابع السيادي أو القضائي أو المؤسساتي المعقد.²

الفرع الثاني: من حيث الضمانات القانونية والأدوار الرقابية الممنوحة له

رغم ما تضمنه المرسوم الرئاسي رقم 20-45 من أحكام تؤسس لهيئة وسيط الجمهورية وتمنحها جملة من الصلاحيات في مجال حماية الحقوق والحريات، إلا أن النص التنظيمي المؤسس لهذه الهيئة به جملة من النقائص القانونية التي تمس بضمانات استقلالية وفعالية الهيئة، وتضعف من أدائها المؤسساتي، سواء من حيث البنية القانونية أو الإجرائية.

أولاً - عدم تحديد عهدة الوسيط

من أبرز أوجه القصور في المرسوم الرئاسي المذكور، غياب أي تحديد زمني لعهدة وسيط الجمهورية، وهو ما يُستشف من نص المادة 12 التي اكتفت بالإشارة إلى آلية التعيين وإنهاء المهام، دون تقييدها بمدة قانونية محددة. هذا الغموض يمنح السلطة التنفيذية - وعلى

¹ - قزّان سليمة، مرجع سابق، ص323.

² - قزّان سليمة، مرجع نفسه، ص323.

الفصل الثاني الإطار التطبيقي لوسيط الجمهورية في تحسين خدمة المرافق العمومية

وجه التحديد رئيس الجمهورية - هامشًا واسعًا في إنهاء مهام الوسيط في أي وقت، ما ينعكس سلبًا على استقلالية الهيئة ويجعلها خاضعة لإرادة السلطة المعيّنة.¹

ويخالف هذا الوضع التجارب المقارنة التي كرّست قاعدة تحديد عهدة الوسيط بمدة قانونية مضبوطة، كما هو الحال في² :

- السويد: عهدة 4 سنوات قابلة للتجديد ثلاث مرات.

- بولونيا: عهدة 4 سنوات قابلة للتجديد.

- فرنسا: عهدة 6 سنوات غير قابلة للتجديد، ولا يجوز إنهاء مهام الوسيط إلا في حالة وجود مانع قانوني مثبت، بناءً على قرار لجنة خاصة تضم كبار القضاة والمسؤولين.

إن غياب مثل هذه الضمانة في الإطار القانوني المنظم لوسيط الجمهورية في الجزائر يُعد ثغرة واضحة من شأنها تقويض مبدأ الاستقلال الوظيفي والفعلي للهيئة، ويحد من الثقة العامة فيها.

ثانيا - انعدام الحصانة القانونية

من المبادئ الراسخة لضمان ممارسة الوسيط لمهامه بكل حرية وتجرد، ما أقرته العديد من الدول من منح حصانة قانونية للوسيط، على غرار الحصانة البرلمانية أو ما يعرف بـ "اللامسؤولية المدنية والجزائية"، بحيث لا يُمكن متابعته أو محاكمته أو حتى اعتقاله بسبب الآراء التي يعبر عنها أو الأفعال التي يقوم بها أثناء ممارسته لمهامه، على أن تمتد هذه الحصانة إلى ما بعد انتهاء العهدة.³

¹ - منصور جلطي، مرجع سابق، ص 180

² - المرجع نفسه، ص 181.

³ - قزلان سليمة، مرجع سابق، ص 325.

وقد كرّست هذه الضمانة عدة تشريعات، من أبرزها:

- فرنسا: من خلال قانون 1973 المنظم للوسيط.

- بولونيا: حيث يتمتع الأمبودسمان بحصانة جزائية كاملة.

أما في الجزائر، فإن نظام الوسيط لا يتضمن أي شكل من أشكال الحصانة، ما يُعرّضه لاحتمالات التأثير أو الضغط، ويُقيد حرية تعبيره عند تقييم أداء الإدارات العمومية أو إصدار التوصيات، وهو ما يؤثر سلباً على دوره كجهة رقابية مستقلة¹.

ثالثاً - الغموض في التكييف القانوني للهيئة وطبيعة أعمالها

لم يُحدد المرسوم الرئاسي رقم 20-45 بشكل واضح الطبيعة القانونية لهيئة وسيط الجمهورية ولا طبيعة الأعمال التي تصدر عنها، مكتفياً بإبعاد الطابع القضائي عنها، دون إسنادها بوضوح إلى أحد أشكال السلطات الإدارية أو الاستشارية أو التوفيقية.

ويشبه هذا الوضع ما حدث في فرنسا في بداية تأسيس مؤسسة الوسيط بموجب قانون 1973، حيث لم يُحسم الأمر إلا بعد تدخل مجلس الدولة الفرنسي في قراره الشهير Retail بتاريخ 10 جويلية 1981، الذي صنفها ضمن السلطات الإدارية، وهو التصنيف الذي ثُبِت لاحقاً بموجب قانون 13 جانفي 1989 المعدل².

وفي ضوء ذلك، ورغم أن هيئة وسيط الجمهورية لا تنتمي لا إلى السلطة القضائية (بسبب غياب صلاحيات الحكم والفصل)، ولا إلى السلطة التشريعية (لعدم صلتها بوظائف التشريع أو الرقابة السياسية)، ولا يمكن إدراجها صراحة ضمن السلطة الإدارية (لانعدام سلطة اتخاذ القرارات بالإرادة المنفردة)، إلا أنه يمكن تكييفها كهيئة إدارية ذات طابع خاص،

¹ - منصور جلطي، مرجع سابق، ص 182.

² - منصور جلطي، مرجع نفسه، ص 183.

الفصل الثاني الإطار التطبيقي لوسيط الجمهورية في تحسين خدمة المرافق العمومية

تابعة لأعلى سلطة تنفيذية، ويقتصر نشاطها على أعمال تحضيرية واقتراحية وتوصيات غير ملزمة، وذلك وفقاً لما تشير إليه المواد 6، 7، و8 من المرسوم المؤسس.

رابعاً - ضعف وسائل التحري

تعد وسائل التحري والاطلاع من الشروط الأساسية التي تُمكن هيئة وسيط الجمهورية من أداء مهامها، خاصة فيما يتعلق بالثبوت من الوقائع ومعالجة الشكاوى المعروضة عليها. وقد خول المرسوم الرئاسي رقم 20-45 في المادة 5 الفقرة الثالثة، للوسيط حق الاطلاع على الوثائق والملفات الضرورية المرتبطة بالمواضيع المثارة، وهو ما يُعد مكسباً من حيث المبدأ.¹

غير أن هذا الحق جاء مقيداً، حيث استُبعدت منه مجالات حساسة مثل أمن الدولة، الدفاع الوطني، والسياسة الخارجية، ما أضعف من نطاق سلطة الوسيط على مستوى التحري الإداري. ويتفاقم هذا الإشكال في ظل غياب قانون ينظم الحق في الاطلاع على الوثائق الإدارية بشكل صريح، مما يُكرّس هيمنة الإدارة على تقدير مدى سرية الوثائق ومشروعية حجبها.

وعوضاً عن سنّ آليات ردعية تلزم الأعوان الإداريين بالتعاون مع الهيئة، اكتفى المشرع بموجب المادة 6 من المرسوم التأسيسي للهيئة بمنح الوسيط سلطة اقتراح التدابير المناسبة ضمن تقاريره المرفوعة إلى رئيس الجمهورية. ويُعبر هذا الخيار عن تغليب أسلوب الإقناع على الإكراه في العلاقة بين الوسيط والإدارة، رغم اختلال التوازن الواضح في هذه العلاقة لصالح الطرف الإداري، على حساب المواطن المتضرر.²

¹ - انظر نص المادة 3/5 من المرسوم الرئاس رقم 20-45، مرجع سابق.

² - انظر نص المادة 6 من المرسوم الرئاس رقم 20-45، مرجع نفسه.

خامسا-سلطات غير ردعية

رغم أن المرسوم الرئاسي المؤسس قد منح هيئة وسيط الجمهورية صلاحيات هامة في مجال المتابعة والتوصية، كما ورد في المادتين 6 و8، لا سيما فيما يتعلق باقتراح الإجراءات العقابية ضد الإدارة أو أعوانها في حالة التقصير، إلا أن هذه الصلاحيات تبقى شكلية ومجردة من أي طابع إلزامي أو زجري.¹

وتظل فعالية التدخل رهينة بالسلطة التقديرية لرئيس الجمهورية، الذي يملك وحده بحسب نص المادة 7 سلطة اتخاذ القرارات بشأن المقترحات والعقوبات المرفوعة من طرف الوسيط. وبالتالي، فإن الهيئة لا تملك سلطة إصدار أو تنفيذ قرارات ملزمة، بل إن ما تصدره من توصيات لا يتجاوز تأثيرها الإدارات التابعة لها، دون أن تكون لها قدرة على تعديل الوضعيات القانونية القائمة أو فرض حلول حاسمة في النزاعات.²

ويؤدي هذا القصور إلى تراجع حتى السلطة المعنوية للوسيط، التي يُفترض أن تُمارس كوسيلة ضغط على الجهات الإدارية، لفرض احترام التوصيات والاستجابة لانشغالات المواطنين. ويظهر هذا التفاوت جلياً بالمقارنة مع النموذج الفرنسي، حيث تطورت الهيئة من مجرد طرف معنوي إلى فاعل إداري فعال، يملك سلطة التدخل الفعلي، بل والمساهمة في تنفيذ القرارات القضائية ذات الصلة بالإدارة.³

سادسا- دور إصلاحي محدود

من المفترض أن يكون لوسيط الجمهورية دورا مهما في اقتراح الإصلاحات الإدارية والتشريعية، من خلال ما يرصده من خلل في تسيير المرافق العامة بناءً على الشكاوى

¹ - انظر نص المواد 6 و8 من المرسوم الرئاس رقم 20-45، مرجع سابق.

² - انظر نص المادة 7 من المرسوم الرئاس رقم 20-45، مرجع نفسه.

³ - أبو الفضل محمد بهلولي، وسيط الجمهورية هيئة مقومة لعلاقة الإدارة باملواطن وتطوير المجتمع، مجلة الناصرية للدراسات الاجتماعية والتاريخية، المجلد 13، العدد 01، 2022، ص28.

الفصل الثاني الإطار التطبيقي لوسيط الجمهورية في تحسين خدمة المرافق العمومية

الفردية التي تصله، باعتبارها مرآة لمشكلات هيكلية أو قانونية عميقة. فهذه التظلمات تمثل مادة خامًا يمكن استغلالها لرصد مواطن الخلل، وتوجيه جهود التقويم.¹

غير أن واقع هيئة الوسيط في الجزائر يُبين أنها تفتقر إلى الآليات الضرورية للقيام بهذا الدور الإصلاحي، إذ إن تقاريرها السنوية والمرحلية - بحسب المرسوم المؤسس - تُرفع حصريًا إلى رئيس الجمهورية دون أن تُحال على السلطة التشريعية أو تُنشر رسميًا، وهو ما يُقوّض من وظيفتها الرقابية والإصلاحية.

وفي المقابل، مكن عدد من الأنظمة المقارنة (كفرنسا والسويد) الوسيط من نشر تقاريره في الجريدة الرسمية بل وحتى في الصحف اليومية، وهو ما يعزز الشفافية ويوفر أداة ضغط فعالة على الجهات الإدارية المعنية. كما تُعتبر هذه التقارير في تلك الأنظمة وسيلة مرجعية للبرلمانات في تقييم السياسات العمومية، واقتراح التعديلات التشريعية اللازمة لضمان حسن سير المرفق العام.²

أما في الجزائر، فإن حصر تقارير الوسيط في الدائرة الضيقة للسلطة التنفيذية، دون إشراك البرلمان أو الرأي العام، يُضعف من المردودية المؤسساتية للهيئة، ويجعلها بعيدة عن لعب دورها الكامل في ضمان فعالية الإدارة وتصحيح الانحرافات التشريعية والتنظيمية التي تمس بالمواطنين.³

ومن خلال ما سبق نخلص إلى أن أعمال الوسيط لا ترقى إلى مرتبة القرارات الإدارية، بل تبقى أفعالًا استشارية ومجردة من الأثر التنفيذي المباشر، وتهدف أساسًا إلى مساعدة رئيس الجمهورية في تقييم أداء الإدارة وتحسين علاقتها بالمواطن، دون أن تمنحه سلطة تقريرية أو زجرية.⁴

¹- أبو الفضل محمد بهلولي، مرجع سابق، ص 29.

²- حاحة عبد العالي بن زيان أحمد، مرجع سابق، ص 56.

³- حاحة عبد العالي بن زيان أحمد، مرجع نفسه، ص 57.

⁴- المرجع نفسه، ص 183.

المطلب الثاني: المقترحات الموصى بها لوسيط الجمهورية

في سبيل تحول هيئة وسيط الجمهورية إلى جهاز فعلي في تجسيد الرقابة الإدارية وحماية حقوق المواطن، فإنه من الضروري إعادة النظر في النظام القانوني الذي يحكمها، وإعادة بناء تصور مؤسساتي يمكنها من لعب أدوار استراتيجية، وفي هذا المطلب سنتناول تعزيز سلطات وسيط الجمهورية (الفرع الأول)، ثم تتويع اختصاصات وصلاحيات وسيط الجمهورية (الفرع الثاني).

الفرع الأول: تعزيز سلطات وسيط الجمهورية

ينص المرسوم الرئاسي رقم 20-45 في مادته الأولى على: "يؤسس وسيط الجمهورية، يوضع لدى رئيس الجمهورية، ويستمد منه سلطته".

ومن خلال استقراء هذا النص، يتبين أن هيئة وسيط الجمهورية تمثل جهازا إداريا مستقلا ذا طابع خاص، يُمارس مهامه تحت الإشراف المباشر لرئيس الجمهورية، وهو ما يضيف عليها طابعاً مميزاً يقترب من الهيئات شبه القضائية من حيث طبيعة تدخلاتها، في حين تبقى خاضعة إدارياً لسلطة رئاسية عليا، تُعدّ المصدر الحصري لشرعية وجودها وصلاحياتها.¹

ورغم أن موقع الوسيط "لدى رئيس الجمهورية" يمنحه وزنا سياسيا ومؤسساتيا كبيرا، ويعكس إرادة عليا في تعزيز العلاقة بين المواطن والدولة، إلا أن عبارة "يستمد منه سلطته" تطرح إشكالية حقيقية تتعلق بمدى استقلالية الهيئة وحدود تدخلها، فإذا كان رئيس الجمهورية هو من يُعين الوسيط وينهي مهامه، دون تحديد أجل عهده أو تحديد معايير المحاسبة أو الرقابة البرلمانية، فإن هذا يُفضي إلى انكماش صلاحيات الوسيط في حدود ما تتيحه الإرادة السياسية، ويجعل منه أداة مرتبطة بالإرادة الرئاسية أكثر من كونه جهازا مستقلا بالفعل.

¹ - صافية شرفي، مرجع سابق، ص 44.

ومن هذا المنطلق، كان من المفترض على المشرع الجزائري، عند إعادة بعث الهيئة سنة 2020 بعد قرابة 14 سنة من إلغائها، أن يواكب هذا التأسيس بإصلاحات جوهرية تهدف إلى تعزيز سلطات الوسيط، لا سيما في الجوانب التالية:¹

أولاً- التمكين من سلطة إصدار القرارات الملزمة

من أهم مظاهر السلطة الإدارية الحديثة، القدرة على إصدار قرارات تنفيذية ملزمة في مواجهة الإدارة. فالوسيط، بحكم موقعه وهدفه في تصحيح علاقة المواطن بالإدارة، ينبغي أن يُمنح صلاحية إصدار قرارات تُلزم الإدارات المعنية بإعادة النظر في ممارساتها، أو تعديل قراراتها التي يثبت مخالفتها لمبادئ الشرعية والمصلحة العامة، لا أن تقتصر سلطته على إصدار توصيات واقتراحات غير ملزمة.

ثانياً- استحداث سلطة الردع وتوقيع الجزاءات الإدارية

من الضروري تمكين الوسيط من آليات ردعية حقيقية، كتوجيه تنبيهات رسمية، أو فرض غرامات تهديدية على الإدارات أو الموظفين الممتنعين عن التعاون أو المعطلين لتسوية النزاعات الإدارية. فهذه الصلاحيات تُعتبر اليوم من الآليات المعترف بها في العديد من الهيئات المقارنة، وتُشكل وسيلة فاعلة لحث الإدارة على احترام القانون وتحقيق الفعالية في تقديم الخدمة العمومية.²

ثالثاً- تعزيز الرقابة المباشرة على المرافق العمومية

يُفترض أن يكون للوسيط دور مركزي في مراقبة سير المرافق العامة، والتدخل فوراً عند تسجيل اختلالات تمس بحقوق المواطنين أو جودة الخدمات، من خلال آلية المعاينة الميدانية، والتحقيق الفوري، والتكفل الفعلي بالشكاوى. ولكي يتمكن من ذلك، يجب أن يُمنح سلطة الولوج الفوري للمعلومات، والاطلاع دون قيد على الوثائق الإدارية، وتحديد آجال

¹ - صافية شرفي، مرجع سابق، ص 45.

² - سليمة قزلان، مرجع سابق، ص 327.

قانونية ملزمة للردود الإدارية، بدل الاكتفاء بعبارة "آجال معقولة" التي تفتح المجال أمام التراخي والتأخير.

رابعاً- ترسيخ البعد المؤسسي للوسيط كشريك في الإصلاح الإداري

ينبغي أن يتحول وسيط الجمهورية إلى فاعل مؤسساتي في عملية إصلاح الإدارة، من خلال تعزيز سلطته في اقتراح تعديلات تشريعية وتنظيمية بناءً على ما يرصده من نقائص عبر العرائض والشكاوى. كما يُفترض أن تُحال تقاريره السنوية إلى البرلمان، وتُشر في الجريدة الرسمية، ليُصبح صوته مسموعاً في النقاش العمومي، وتُمارس من خلاله رقابة سياسية وإعلامية حقيقية على أداء الإدارة.¹

خامساً- نحو رؤية جديدة للوسيط كضامن للحقوق لا كأداة رمزية

إذا ما تم تعزيز سلطات وسيط الجمهورية على النحو السالف ذكره، فإن الهيئة ستتحوّل من مجرد وسيط رمزي يربط المواطن برئاسة الجمهورية إلى جهاز فعّال قادر على ضمان إنصاف المواطنين والتصدي لانحراف الإدارة عن القانون. وسيصبح الوسيط، آنذاك، أداة تصحيح وتوازن مؤسسي فعّالة، تواكب متطلبات الدولة الحديثة المبنية على الشفافية، المساواة، والنجاعة الإدارية.

أما في الوضع الحالي، فإن الوسيط يظل محصوراً في إطار التوصية والنقل الودي للانشغالات، دون أدوات تنفيذية أو ردعية، وهو ما يحدّ من قدرته على إحداث تغيير فعلي في سلوك الإدارة العمومية أو في واقع المواطن اليومي.²

الفرع الثاني: تنويع اختصاصات وصلاحيات وسيط الجمهورية

يعد تعزيز مكانة وسيط الجمهورية من الناحية الوظيفية أمراً بالغ الأهمية إذا ما أُريد لهذه الهيئة أن تنهض بدورها كمؤسسة رقابية مستقلة تجسد فعليا مبدأ الإدارة في خدمة

¹ - سليمة قزلان، مرجع سابق، ص 327-328.

² - صفية شرفي، مرجع سابق، ص 45-46.

الفصل الثاني الإطار التطبيقي لوسيط الجمهورية في تحسين خدمة المرافق العمومية

المواطن. ويتوقف ذلك على توسيع صلاحياتها وتنوع اختصاصاتها، بما يسمح لها بالتكفل بانشغالات المواطنين في مختلف المجالات، لا أن تبقى رهينة اختصاصات محدودة تؤدي إلى رفض عدد كبير من الشكاوى بحجة عدم الاختصاص.¹

فإن كانت الهيئة قد شكّلت لتكون همزة وصل بين الإدارة والمواطن، فإن دورها لا يمكن أن يظل محصوراً في نقل الانشغالات، بل ينبغي أن يتحول إلى دور فاعل في مراقبة أداء المؤسسات العمومية، والمساهمة في تصويب السياسات العامة، وتقديم الحلول للإشكاليات التنظيمية والتشريعية التي تعيق السير الحسن للمرافق العمومية.

وفي هذا السياق، يُسجل قصور واضح في النظام القانوني المنظم لهيئة وسيط الجمهورية مقارنة مع هيئات أخرى داخل المنظومة الدستورية الجزائرية ذات طبيعة حمائية مماثلة، لا سيما المجلس الوطني لحقوق الإنسان، المنشأ بموجب القانون رقم 16-13، والذي منحه المادة 4 منه صلاحيات واسعة تشمل:²

- تقديم الاقتراحات حول مشاريع النصوص القانونية.

- مناقشة السياسات العمومية المرتبطة بحقوق الإنسان.

- المشاركة في إعداد التقارير الوطنية المقدمة للهيئات الدولية.

وهي صلاحيات تُظهر أن المجلس لا يمارس دوراً رقابياً فقط، بل يُشارك في العملية التشريعية والتقويم المؤسسي، وهو ما يُفتقد في نظام وسيط الجمهورية الذي لا يخول له القانون أي صلاحية في صياغة أو مراجعة النصوص القانونية أو في التأثير المباشر على السياسات العمومية، رغم صلتها المباشرة بالواقع الميداني وتعامله اليومي مع اختلالات الإدارة.

¹ - عبد العالي حاحة، مرجع سابق، ص 60.

² - انظر نص المادة 4 من القانون رقم 16-13، مرجع سابق.

الفصل الثاني الإطار التطبيقي لوسيط الجمهورية في تحسين خدمة المرافق العمومية

- ويُعزز هذا الطرح النموذج الفرنسي، حيث يتمتع الوسيط أو مدافع الحقوق (Défenseur des droits)، بمكانة مؤسساتية مرموقة، إذ: ¹
- يُنشر تقريره السنوي رسميًا في الجريدة الرسمية.
 - يُعرض أمام البرلمان لمناقشته علنًا.
 - يُمنح إمكانية التأثير على النقاش التشريعي من خلال تقديم توصيات مُلزمة سياسيًا وأخلاقيًا للسلطات المعنية.
- أما في الجزائر، فإن تقارير الوسيط لا تتجاوز نطاق رئاسة الجمهورية، دون أن تُحال على البرلمان أو تُنشر بصفة رسمية، ما يُقيد قدرتها على لعب دور مؤثر في تحسين الأداء المؤسساتي العام، ويُقلل من شفافيتها أمام الرأي العام. ²
- وعليه، فإن إعادة النظر في الإطار القانوني المنظم لهيئة وسيط الجمهورية أصبحت ضرورة مؤسساتية ملحة، ويجب أن تشمل:
- توسيع اختصاصات الهيئة لتشمل مجالات أكثر تنوعًا.
 - منحها صلاحيات في تقديم مقترحات قانونية ومتابعة تنفيذها.
 - تمكينها من عرض تقاريرها أمام البرلمان.
 - إقرار آلية نشر رسمي لتقاريرها لتمكين الإعلام والرأي العام من متابعة أدائها.
 - تعزيز التنسيق بينها وبين باقي الهيئات الدستورية، خاصة المجلس الوطني لحقوق الإنسان، لتفادي تداخل الاختصاصات وتضارب الأدوار. ³

¹ - نسيم سعودي، مركز حامي الحقوق في النظام القانوني الفرنسي، مجلة العلوم القانونية والاجتماعية، المجلد 04، العدد 01، 2019، ص 427.

² - المرجع نفسه، ص 428.

³ - صفية شرفي، مرجع سابق، ص 90.

الفصل الثاني الإطار التطبيقي لوسيط الجمهورية في تحسين خدمة المرافق العمومية

بهذا الشكل، يمكن أن تتحول هيئة وسيط الجمهورية إلى فاعل حقيقي في تجسيد الحكامة الرشيدة ومراقبة عمل الإدارة، لا مجرد قناة استقبال للعرائض والاقتراحات، بما يساهم في تعزيز مكانتها في النظام الدستوري ويكرس دورها كمؤسسة لضمان احترام حقوق المواطن داخل الفضاء العمومي.¹

¹ - عبد العالي حاحة، مرجع سابق، ص 62.

خلاصة الفصل

وفي ختام هذا الفصل يتضح أن الهيئة قد خطت خطوات معتبرة على مستوى الهيكلة الإجرائية والتقنية، من خلال اعتماد منصات إلكترونية موجهة لاستقبال العرائض ومتابعتها، وتفعيل سجل الشكاوى على مستوى مختلف الإدارات، الأمر الذي يعزز من التفاعل بين المواطن ومؤسسات الدولة، ويعبر عن توجه فعلي نحو تحسين جودة الأداء الإداري وتعزيز ثقافة الإصغاء.

غير أن هذا الجانب التقني، وعلى أهميته، لم يكن كافيا لضمان فعالية تدخل الهيئة في الواقع الميداني، إذ كشفت الممارسة عن نقائص هيكلية ووظيفية، أهمها محدودية اختصاص الوسيط، ضعف سلطاته التنفيذية، انعدام الضمانات القانونية كالاستقلال الزمني والحصانة، فضلاً عن اقتصار سلطته على التوصية دون امتلاك وسائل الإلزام أو الردع.

وقد بيّنت المقارنة مع تجارب دولية، كفرنسا والسويد، أن تمكين الوسيط من صلاحيات أوسع ونشر تقاريره ومناقشتها في البرلمان، ساهم في جعله فاعلاً حقيقياً في ضبط التوازن المؤسسي بين الإدارة والمواطن، وفي رصد الاختلالات واقتراح التعديلات القانونية المناسبة.

الخاتمة

أظهرت الدراسة أن مؤسسة وسيط الجمهورية، رغم حداثة إنشائها، قد شكلت كل استداركي لتعميق العلاقة بين المواطن والإدارة، ومعالجة أوجه القصور التي تعاني منها الخدمة العمومية، لا سيما البيروقراطية، ضعف الاستجابة، وانعدام الشفافية.

وقد تبين من خلال التحليل أن فعالية هذا الوسيط تعتمد بدرجة كبيرة على الوسائل القانونية والآليات الواقعية التي يملكها، والتي تتراوح بين الاستقبال، التحقيق، المتابعة، والاقتراح.

وانطلاقاً من هذا التحليل، أمكننا استخلاص مجموعة من النتائج الأساسية التي تسلط الضوء على حدود وفعالية تدخل هذه الهيئة في الواقع العملي، والتي نوجزها كما يلي:

- دور الوسيط استشاري أكثر منه تنفيذي: يتجلى دور وسيط الجمهورية في تقديم توصيات واقتراحات دون أن تكون له سلطة ملزمة، مما يحد من فعالية تدخله خاصة في حالات تعنت الإدارة.

- ضعف التجاوب الإداري: تبين أن تجاوب الإدارات العمومية مع تدخلات الوسيط يعترضه بعض الفتور والتراخي، الأمر الذي يقوض دور الوسيط في تحقيق الانضباط الإداري وتحسين جودة الأداء.

- نقص الضمانات القانونية: تواجه الهيئة حدوداً في اختصاصاتها، بسبب غياب آليات فعالة للردع، مما يجعلها غير قادرة على فرض توصياتها عند الضرورة.

- فاعلية محدودة في غياب دعم مؤسساتي: تبين أن نجاح مؤسسة الوسيط يتطلب تفعيل التعاون مع الهيئات الدستورية الأخرى، وإشراك البرلمان والمجتمع المدني في الرقابة والمتابعة.

- تقدم ملحوظ في التواصل الرقمي: إنشاء منصة "تنسيق" يمثل خطوة في سبيل رقمنة العلاقة مع المواطن وتسريع معالجة العرائض، مما يعزز الشفافية ويقلل من الاحتكاك المباشر مع الإدارة.

- وفي ضوء هذه النتائج، توصلنا لمجموعة من المقترحات التي من شأنها تعزيز فعالية الهيئة وتوسيع أثرها على جودة الخدمة العمومية:
- منح الوسيط صلاحيات أوسع، بما في ذلك حق إصدار قرارات ملزمة في بعض الحالات، بدل الاكتفاء بالتوصية.
 - تعديل الإطار القانوني المنظم للهيئة، بما يضمن استقلاليتها الفعلية وفعاليتها الرقابية، مع تقوية الضمانات لمتابعة تنفيذ قراراتها.
 - تفعيل نظام ردعي إداري، يتيح متابعة ومساءلة الموظفين أو الإدارات التي تتجاهل تدخلات الوسيط.
 - تعميم استخدام المنصات الرقمية لاستقبال العرائض وتسهيل التفاعل مع المواطنين، وتوسيع تجربة منصة "تنسيق".
 - إصدار تقارير سنوية ملزمة تُعرض على البرلمان والرأي العام، تتضمن تقييمًا دقيقًا لأداء المرافق العمومية.
 - تعزيز التوعية المجتمعية بدور الوسيط، خاصة في المناطق الريفية والمعزولة، عبر حملات إعلامية وإشراك المجتمع المدني.
 - فتح قنوات تواصل مؤسسية دائمة بين وسيط الجمهورية ومختلف الإدارات العمومية لتسهيل تنفيذ التوصيات وتسريع معالجة الشكاوى.
- وختاماً، فإننا نأمل أن تتطور هيئة وسيط الجمهورية لتصبح فاعلاً حقيقياً في ترسيخ مبادئ الشفافية والعدالة داخل الإدارة الجزائرية، وأن تُعزز من موقعها كجسر ثقة بين المواطن ومؤسسات الدولة، كما نطمح إلى أن تمنح هذه الهيئة المزيد من الصلاحيات والوسائل، بما يجعلها قادرة على فرض احترام القانون وضمان حقوق المواطنين بشكل أكثر فعالية، وأن تساهم في بناء إدارة عمومية حديثة، خادمة للمواطن قائمة على القرب والنجاعة والرقابة الذاتية، بما ينسجم مع تطلعات الجزائر الجديدة ومبادئ الحكم الرشيد.

قائمة المراجع

Les références

- القرآن الكريم.

• المراجع باللغة العربية:

01- النصوص القانونية:

- دستور 2020 المعدل، (ج ر ج ج:ج:04، الصادرة بتاريخ: 2020/12/30)

- المرسوم الرئاسي رقم 442/20، المؤرخ في 30 ديسمبر 2020، المتعلق بإصدار التعديل الدستوري، (ج ر العدد:82، المؤرخ في 2020/12/30)

- القانون رقم 16-13 المؤرخ في 03 نوفمبر 2016، المحدد لتشكيلة المجلس الوطني لحقوق الإنسان وكيفيات تعيين أعضائه والقواعد المتعلقة بتنظيمه وسيره، (ج ر، العدد 65 لسنة 2016)

- المرسوم التنفيذي 131/88، المؤرخ في 1988/7/4، المنظم للعلاقات بين الإدارة والمواطنين، (ج ر العدد: 1014، لسنة 1988)

- المرسوم التنفيذي رقم 188/90، المؤرخ في 1990/06/23، المتعلق بتحديد هياكل الإدارة المركزية وأجهزتها في الوزارات، (ج ر العدد: 26، لسنة 1990)

- المرسوم الرئاسي رقم 96-113 المؤرخ في 23 مارس 1996، يتضمن وسيط الجمهورية ، (ج ر العدد 20، لسنة 1996)

- المرسوم الرئاسي رقم 99-170 المؤرخ في 02 أوت 1999 ، (ج ر، العدد 52 ، لسنة 1999)

- المرسوم الرئاسي رقم 20-45 المؤرخ 15 فبراير سنة 2020، المتضمن تأسيس وسيط الجمهورية، (ج ر، العدد09، لسنة 2020)

- المرسوم الرئاسي 20-103 المؤرخ في 25 أبريل 2020، المتضمن تنظيم مصالح وسيط الجمهورية وسيرها، (ج ر العدد 25 لسنة 2020)

02- الكتب:

- أبو الحسن المارودي، الأحكام السلطانية والولايات الدينية، مكتبة دار ابن قتيبة، الكويت، 1989.

- المرسي السيد حجازي، اقتصاديات المشروعات العامة، الدار الجامعية، مصر، 2004.

- جورج زيدان، تاريخ التمدن الإسلامية، دار مكتبة الحياة، بيروت، دت.

- على شريف، إدارة المنظمات الحكومية، الإسكندرية، الدار الجامعية، 1999.

- عماد لبيد، بلال موزاي، رقمنة خدمات المرفق العام في الجزائر الواقع، الآفاق، التحديات، المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية والسياسية والاقتصادية ألمانيا برين، 2021.

- عبد الرحمان الدراجي خلفي، الحق في الشكوى كفيد على المتابعة الجزائية (دراسة تأصيلية تحليلية مقارنة)، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، 2012.

- محمد جمال عثمان جبريل، وسيط الجمهورية في فرنسا: دراسة مقارنة مع لجان التوفيق المنشأة بالقانون 7 لسنة 2000 في مصر، دار النهضة العربية القاهرة، مصر، دت .

- ناصر لباد، القانون الإداري، النشاط الإداري، مطبعة SARP، الجزائر، ج2، 2004.

03- المقالات والدراسات:

- أبو الفضل محمد بهلولي، وسيط الجمهورية هيئة مقومة لعلاقة الإدارة بالمواطن وتطوير المجتمع، مجلة الناصرية للدراسات الاجتماعية والتاريخية، المجلد 13، العدد 01، 2022.

- أحمد مومني، المفهوم النسبي للحقوق والحريات العامة في الجزائر، مجلة آفاق علمية، المجلد 13، العدد 02، 2021.
- بن سالم أحمد عبد الرحمان، حاشي محمد الأمين مكانة وسيط الجمهورية في النظام المؤسساتي الجزائري، مجلة القانون والتنمية المجلد 2، العدد 2، 2020.
- حاحة عبد العالي بن زيان أحمد، المركز القانوني لوسيط الجمهورية في الجزائر، المجلة الموريتانية للقانون والاقتصاد جامعة نواكشوط العصرية موريتانيا، العدد 27، 2020.
- حكيم طيبون، هيئة وسيط الجمهورية كآلية بديلة لحماية الحقوق والحريات، مجلة صوت القانون، المجلد 08، العدد 02، 2022.
- رابح بن غريب، أحكام الغبن في القانون الوضعي والفقہ الإسلامي، مجلة أبحاث قانونية وسياسية، المجلد 06، العدد 01، 2021.
- شلالي رضا، مكانة وسيط الجمهورية في النظام المؤسساتي الجزائري، مجلة القانون والتنمية، المجلد 02، العدد 02، 2020،
- عبد السلام عبد اللاوي ، أهمية الرقمنة الإدارية في عصرنة وتفعيل الخدمة العمومية بالجزائر، مجلة صوت القانون، العدد 07 الجزء الأول، 2017.
- قزلان سليمة، وسيط الجمهورية في الجزائر، على ضوء المرسوم الرئاسي رقم 45/20 دراسة تحليلية، مجلة صوت القانون، المجلد 08، العدد خاص، 2020.
- قواراري أسماء، بن عبو الجيلالي، التوجه نحو الإدارة الالكترونية ودورها في تطوير الخدمة العمومية، دراسة حالة مركز الضرائب سعيدة، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، المجلد 16، العدد 24، 2020.

- كلثوم عطاب ومكي الدراجي، رقمنة الشباك الإلكتروني الموحد للوثائق البيومترية كآلية لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر : بلدية ورقلة نموذجا، مجلة الاجتهاد القضائي، المجلد 13، العدد 02، 2021.
- ليلي مطالي، سعاد عقون، التسويق العمومي كمدخل لتحسين جودة خدمات المرافق العامة، مجلة الدراسات التسويقية وإدارة الأعمال المجلد 3، العدد 2.
- منصور جلطي، النظام القانوني لوسيط الجمهورية في التشريع الجزائري والمقارن، مجلة البحوث القانونية والسياسية، المجلد 02، العدد 14، 2020 .
- نادية ضريفي، أمال حاج جاب الله، الآليات القانونية والمؤسسات لترقية العلاقات بين الإدارة والمواطن في الجزائر، مجلة الاجتهاد القضائي، المجلد 12، العدد 01، 2019.
- ودان بوعبد الله، مركان محمد اليسير، البوابة الالكترونية للصفقات العمومية، نحو تحسين أفضل للخدمة العمومية في إطار الإدارة الإلكترونية، مجلة المالية والأسواق، المجلد 02، العدد 02، 2015.
- نسيم سعودي، مركز حامي الحقوق في النظام القانوني الفرنسي، مجلة العلوم القانونية والاجتماعية، المجلد 04، العدد 01، 2019.
- 04- الأطاريح والمذكرات:
- أسامة قرومي، الآليات التشريعية لترقية الخدمة العمومية في الجزائر، أطروحة دكتوراه في العلوم القانونية، جامعة أكلي محند أولحاج البويرة، 2020.
- صفية شرفي، تجربة وسيط الجمهورية في الجزائر من الإنشاء إلى الإلغاء مقارنة بالنموذج الفرنسي، رسالة ماجستير، كلية الحقوق، جامعة الجزائر 1، 2014.

- عبد القادر برئيس، التسويق في مؤسسات الخدمات العمومية، دراسة على قطاع البريد والاتصالات في الجزائر، أطروحة دكتوراه تخصص علوم اقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة الجزائر، 2007.

- علي عيساني، التنظيم والصلح في المنازعات الإدارية، رسالة ماجستير في القانون العام، كلية الحقوق، جامعة تلمسان، 2008.

05- المواقع الالكترونية:

<https://wassit.dz/ar>

https://mediateur.el-mouradia.dz/Coordination_Meetings

- دليل وسيط الجمهورية، <https://www.facebook.com/AlgerianPresidency>.

● المراجع باللغة الأجنبية:

1- Books / Ouvrages.

2- - Jean Paul valette, le service public à la française, ellipses, édition marketing, 2000.

3- - Marie Christine Rounalt, Droit Administrative, Paris, Gualino édition, 2001.

الصفحة	العنوان
4-1	مقدمة
	الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لهيئة وسيط الجمهورية والخدمة العمومية
6	تمهيد
7	المبحث الأول: ماهية هيئة وسيط الجمهورية
7	المطلب الأول: مفهوم وسيط الجمهورية
7	الفرع الأول: النشأة والتعريف
14	الفرع الثاني: التنظيم الهيكلي
16	المطلب الثاني: طريقة عمل وسيط الجمهورية والسلطات الممنوحة له
16	الفرع الأول: الطبيعة القانونية لوسيط الجمهورية
18	الفرع الثاني: صلاحيات وسيط الجمهورية وحدود تدخله
26	المبحث الثاني: ماهية الخدمة العمومية
26	المطلب الأول: مفهوم الخدمة العمومية
26	الفرع الأول: تعريف الخدمة العمومية
28	الفرع الثاني: أنواع الخدمة العمومية
30	المطلب الثاني: مبادئ وخصائص الخدمة العمومية

31	الفرع الأول: مبادئ الخدمة العمومية
34	الفرع الثاني: خصائص الخدمة العمومية
37	خلاصة الفصل
	الفصل الثاني: الإطار التطبيقي لوسيط الجمهورية في تحسين خدمة المرافق العمومية
39	تمهيد
40	المبحث الأول: آليات تدخل وسيط الجمهورية في التقريب بين الإدارة والمواطن
40	المطلب الأول: الاستقبال
40	الفرع الأول: طرق استقبال العرائض
43	الفرع الثاني: التنسيق في معالجة العرائض والتكفل بها
44	المطلب الثاني: البوابة الإلكترونية وسجل الشكاوى لوسيط الجمهورية
45	الفرع الأول: إيداع عريضة ومتابعتها في البوابة
46	الفرع الثاني: متابعة عرائض سجل الشكاوى في الإدارات
48	المبحث الثاني: تقييم وسيط الجمهورية والمقترحات الموصى بها
48	المطلب الأول: تقييم جدوى نظام وسيط الجمهورية
48	الفرع الأول: محدودية الاختصاص والسلطات
50	الفرع الثاني: من حيث الضمانات القانونية والادوار الرقابية الممنوحة له

56	المطلب الثاني: المقترحات الموصى بها لوسيط الجمهورية
56	الفرع الأول: تعزيز سلطات وسيط الجمهورية
58	الفرع الثاني: تنويع اختصاصات وصلاحيات وسيط الجمهورية
62	خلاصة الفصل
64	الخاتمة
67	قائمة المراجع

ملخص:

تتناول هذه الدراسة دور هيئة وسيط الجمهورية في تحسين جودة الخدمة العمومية بالجزائر، من خلال تحليل الإطار القانوني والتنظيمي للهيئة، وتقييم مدى فعاليتها في معالجة التظلمات الإدارية، وتقريب الإدارة من المواطن. وقد خلصت الدراسة إلى أن الوسيط يمثل أداة رقابية واستشارية مهمة، رغم محدودية صلاحياته، ويشكل خطوة نحو تكريس العدالة الإدارية وتعزيز الثقة بين المواطن والدولة.

الكلمات المفتاحية: وسيط الجمهورية، الخدمة العمومية، الإدارة الجزائرية، الرقابة الإدارية، العدالة الإدارية.

Résumé:

Cette étude porte sur le rôle du Médiateur de la République dans l'amélioration de la qualité du service public en Algérie, à travers l'analyse du cadre juridique et réglementaire de l'institution, ainsi que l'évaluation de son efficacité dans le traitement des réclamations administratives et le rapprochement de l'administration du citoyen. L'étude conclut que le Médiateur constitue un outil important de contrôle et de conseil, malgré la limitation de ses prérogatives, et représente une avancée vers la consécration de la justice administrative et le renforcement de la confiance entre le citoyen et l'État.

Mots-clés : Médiateur de la République, service public, administration algérienne, contrôle administratif, justice administrative.

Abstract:

This study examines the role of the Ombudsman of the Republic in improving the quality of public service in Algeria, through an analysis of the legal and regulatory framework of the institution and an assessment of its effectiveness in handling administrative complaints and bringing the administration closer to the citizen. The study concludes that, despite its limited prerogatives, the Ombudsman serves as an important advisory and supervisory tool, representing a step toward establishing administrative justice and enhancing trust between citizens and the state.

Keywords: Ombudsman of the Republic, public service, Algerian administration, administrative oversight, administrative justice.