

الكلمة الافتتاحية لمعالي وزير الداخلية و الجماعات المحلية
والتهيئة العمرانية

الندوة الوطنية حول
جودة خدمات المرفق العام
16 ديسمبر 2018

النادي الوطني للجيش، بني مسوس - الجزائر

بسم الله الرحمان الرحيم

زملائي السيدات والسادة الوزراء،
السيدة رئيسة المجلس الوطني لحقوق الإنسان،
السيدات و السادة الإطارات،
أسرة الإعلام،
السيدات و السادة الحضور.

يسعدني أن أفتتح هذه الندوة الهامة و المخصصة لجودة خدمات المرفق العام و أن أشاطركم هذا المحور الأساسي الذي يطرحه المرصد الوطني للمرفق العام و الذي بُني على سؤال هام و هو كيفية تحسين آليات و أساليب الإدارات المختلفة لتقديم خدمة ذات جودة للمواطن و جعل هذا الأخير محور اهتمامها و غاية يتوجب بلوغها.

هذا المحور الأساسي الذي جعل المواطن في منبض الاهتمام، يعتبر من الأولويات التي خصص لها برنامج فخامة رئيس الجمهورية السيد عبد العزيز بوتفليقة حيزا خاصا و رعاه كل الرعاية شملت بالخصوص أكبر عملية خاضتها مختلف الإدارات لتحسين خدماتها و تقريب مصالحها من المواطن.

في هذا المجال بالذات سطر لأنشطة مختلف مصالح وزارة الداخلية و الجماعات المحلية و التهيئة العمرانية برنامج ترتب عنه إلى اليوم أكثر من:

-تكوين 1771 منتخب.

- تكوين 84000 إطار.

-إعداد 04 مشاريع قانون أهمها مشروع قانون الجماعات الإقليمية.

- رقمنة مائة مليون و واحد(101 مليون) من شهادات الحالة المدنية.

-و عصرنه تسيير الموارد المالية و البشرية، خاصة ما تعلق بتبسيط الإجراءات و تخفيفها.

-إنجاز أكثر من ثلاثة عشر مليون جواز سفر بيومتري (13.260.193)، و إثني عشر مليون (12.198.964) بطاقة تعريف وطنية و تسعة آلاف (9380) رخصة سياقة بيومترية، مع الدخول المرتقب لحيز الخدمة للبطاقة الالكترونية لتسجيل المركبات.

إن هذه الأرقام التي سردتها من باب المثال لا الحصر تبقى في نظرنا الإرهاسات الأولية التي ستفتح أفقا واسعا لجعل خدمة الإدارة ذات جودة تستبق الزمن و تكرس فعليا ما أقره برنامج فخامة رئيس الجمهورية السيد عبد العزيز بوتفليقة.

ونظرا لأهمية هذا الموضوع فقد تمّ تخصيص أشغال ورشتين من لقاء الحكومة بالولاية الأخير المنعقد يومي 28 و 29 نوفمبر 2018 خصصت الأولى لموضوع الجودة والاستدامة كتحديات للمرافق العمومية

الجوارية ، فيما خصّصت أشغال الورشة الثانية لموضوع الرقمنة،
واللتان انبثقت عنهما جملة من التوصيات الهامة والتي كان الهدف
الأساسي من ورائها الرفع من تأهيل مرافقنا العمومية وعصرنتها وجودة
خدماتها خاصة تلك الجوارية منها والتي تمسّ الحياة اليومية للمواطن ،
ونعمل اليوم على وضع الآليات اللازمة من أجل تنفيذها أرض الميدان
وفق خطة عمل ممنهجة، شأنها شأن كل توصيات باقي ورشات لقاء
الحكومة بالولاية.

أيتها السيدات والسادة،

إن هذا اليوم المخصص لجودة خدمات المرفق العام ليكتسي ميزة
خصوصية و ذلك لأنه لا يمكن للإدارة أن ترقى في مجمل أنشطتها إلا
إذا كان المواطن صوب اهتمامها و غايتها المنشودة.

إن الهدف هو محاولة التوفيق بين المتطلبات النظرية ومقتضيات
الممارسة العملية بغرض التقييم المشترك بين الفاعلين في نظرة متعددة
الأوجه.

فقد عرفت معظم المرافق العامة تطبيقات لمساعي الجودة، وقد حان
وقت النظر إليها من زاوية الفحص والتحسين.

وفي نفس الإطار، و كما ذكرنا آنفاً باشر قطاعنا الوزاري في
إصلاح عام مس مجموعة من المجالات المتعلقة بحكامته في ما يتعلق
بدعم اللامركزية وعدم التركيز وإعداد النصوص الكبرى لإصلاح
الجماعات الإقليمية وكذا ما يتعلق بالمالية المحلية والدعم المالي وإعادة
تنظيم صناديق التضامن والضمان والإجراءات المرافقة في ما يتعلق
بإعادة تحيين الميزانية المحلية وما رافقها من أعمال التكوين في نظرة
شاملة لإصلاح الإدارة العمومية.

وقد كان إصلاح العلاقة بين الإدارة والمواطن محورا حظي بالأولوية، وخاصة ببداية إقامة إدارة الكترونية وتمثل المجهود الكبير في رقمنة أهم الوثائق الإدارية وكذا عمليات التبسيط الإداري الذي يهدف إلى التخفيف من البيروقراطية وتحسين العلاقة مع المواطن.

فلقد قطع مسار الرقمنة شوطا كبيرا إسهاما في تحقيق الانتقال الرقمي ليلتحق بلدنا بالركب ولنتجاوز الفجوة الرقمية. وقد سجلت بعض القطاعات تقدما هائلا خلق زخما جديدا يسمح بتحقيق أهداف برنامج عمل الحكومة لتجسيد برنامج فخامة الرئيس عبد العزيز بوتفليقة.

وقد كان إسهام قطاعنا حاسما ومؤثرا، باعتبار الإمكانيات المسخرة ماديا وبشريا، وكذا بحكم الآثار التي أحدثتها نتيجة المكانة الاستراتيجية لوزارتنا من حيث التواجد الأفقي والعمودي (الإدارة المركزية والإدارات الإقليمية من ولايات و دوائر و بلديات)، والتأثير الإيجابي على الحياة اليومية للمواطن.

إن مجموعة هذه الإنجازات تعد مفخرة لقطاعنا ينبغي لنا الحفاظ عليها وتثمينها، وهي تعد اللبنة الأساسية التي تقتضي التطوير المستمر لتحسين خدمات المرافق العامة.

وتعتبر هذه المنجزات أرضية صلبة سنركز عليها للمرور إلى مرحلة نوعية جديدة ولتحقيق طفرة مؤثرة سواء على مستوى التأثير على سير وتنظيم المرافق العامة، وسواء في التأثير في ترقية جودة خدمات المرافق العامة.

وهكذا، فإننا نسعى في المرحلة الجديدة لدعم استراتيجية الانتشار الكمي والنوعي، وذلك بتثمين المكتسبات التقنية (الأرضية التقنية) بتعظيم نتائجها بخلق بيئة رقمية مبدعة تدمج الأبعاد المرتبطة بحكمة الإدارات العمومية، وبتنويع الخدمات التي ترفع من نوعية العلاقة مع

المواطن، وكذا جميع الشركاء في أفق الحكامة المنشودة التي تقتضي منا استغلال كل هذه المكتسبات النوعية للرفع من فعالية وفاعلية أدوات التخطيط الاستراتيجي و العملياتي.

يتطلب الأمر من قطاعنا رسم خطة عمل جديدة تحدد أهدافا جديدة بتثمين الموارد المكتسبة المتمثلة في مهارات موظفينا وإطاراتنا الإدارية والتقنية، في برامج قصيرة ومتوسطة وطويلة الأمد في إطار تصور استراتيجي يوفق بين الطموح والواقعية.

وإننا نسجل بفخر الإنجازات الضخمة والنوعية والتي يمكننا مقاربتها بالأرقام والإحصائيات التي تدعونا إلى التفاؤل وشحد الهمم لمواصلة المسار الناجح للولوج إلى عالم إدارة إلكترونية سندمجها في تفاعل مع الفاعلين للمرور إلى حكمة فعالة تدرج جميع أبعادها الإدارية والسياسية لنمنحها منطلقا وانسجاما مع باقي القطاعات التي باشرت رقمنة متقدمة، وللتعاون معها لخلق إطار تنظيمي وتقني متماسك يسمح بتعزيد الإمكانيات وإحداث التفاعلات المفيدة لتسريع المرور إلى إدارة إلكترونية متكاملة والإسهام في تسريع المرور إلى اقتصاد رقمي الكفيل بدعم النمو الاقتصادي واقتصاد المعرفة، وليسهم في إدراج الجزائر في المسارات الدولية ولتوفير شروط اقتصاد ناشئ.

 أيتها السيدات والسادة ،

هذه الندوة التي ينصب موضوعها على "جودة خدمات المرفق العام" يسمح لنا بمقاربة الموضوع علميا وعمليا بما يمكننا من معرفة المستوى الذي بلغناه من وجهة نظر الفاعلين، وكذا التحسينات التي ينبغي القيام بها انطلاقا من القيام بفحص واقعي يرصد النقائص الموجودة ويقترح إجراءات وخطط جديدة لمواجهة تحدي متمثل في خدمة المواطن والاقتصاد.

إن هذه الندوة التي تسمح بتوصياتها إلى الانتقال إلى مرحلة أخرى تسمح لنا بالخصوص و في كل الإدارات بجعل المواطن محور كل إصلاح وفق ما أكد عليه فخامة رئيس الجمهورية السيد عبد العزيز بوتفليقة في كل مرة.

و تبقى مجهوداتنا في حاجة دوما إلى التركيز على أساس الإصلاحات المرتبطة بالمواطن و ترقية خدمة الإدارة لصالحه عبر أنسنتها ورقمنتها وعصرنتها لأن هذه المعادلة هي التي إن تمت معالجتها بالصورة التي تجعل المواطن أساس الإصلاح لكان ذلك ضمانا لجزائر الغد أساسها التطور و الرقي، فلها من الإمكانيات ما يدعو إلى المثابرة لتحقيق هذا الهدف السامي.

نرجو أن تكلل أعمالكم بالنجاح مع خالص شكرنا للمجهودات التي قدمها المشاركون في هذا الملتقى العلمي.

والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته.