



لقاء الحکومة - الولاية

28-29 نوفمبر 2018

الورشة رقم 02

الولاية رقم 02

بسم الله الرحمن الرحيم و الصلاة و السلام
على أشرف المرسلين

سيدي معالي الوزير الأول الفاضل

سيدي معالي وزير الداخلية و الجماعات
المحلية و التهيئة العمرانية الفاضل

سيداتي و سادتي الوزراء أعضاء الحكومة
المبجلين

أخواتي و إخواني وزملائي ولاية الجمهورية
السيدات و السادة إدارات السامية للدولة
أخواتي و إخواني المنتخبين الوطنيين
المحليين

الأ أسرة الإعلامية

المجمع الكريم ، السلام عليكم و رحمة الله
تعالى و بركاته

أزول فلاون

أنه لمن دواعي الغبطة و السرور أن أحظى
بشرف قراءة و تلاوة هذا التقرير المعد من
طرف أعضاء الورشة الثانية

الموسومة "الجودة و التحول تحديات :
المرافق العمومية الجوارية " , الذين
أتقدم إليهم بأسمى عبارات الشكر و
العرفان .

Atelier N°02

**Qualité et durabilité : défis des
services publics de proximité**

**الجودة والاستدامة : تحديات المرافق
العمومية الجوارية .**

مقدمة

يمثل المرفق العمومي الجواري المظهر
الإيجابي للنشاط الإداري، حيث يعتمد
بإختلاف أنواعه على تقديم مجموعة من
النشاطات والمبادئ الأساسية التي تضمن

استمرار عمله وأدائه لوظيفته لتلبية حاجيات المواطن، في إطار مبدأ الديمومة و المساواة والقابلية للتكيف قصد تحقيق النجاعة والجودة والمنشودة تنفيذ الإصلاحات العميقة التي أقرها فخامة رئيس الجمهورية المجاهد السيد عبد العزيز بوتفليقة.

فالإدارة مرآة عاكسة لنوعية الخدمات التي يقدمها المرفق العمومي، وهي مؤشر واضح لوتيرة وحالة التنمية في المجتمع.

إن تطور وعصرنة الخدمة العمومية، وجودتها ليس بالأمر المستحيل إطلاقاً، وذلك نظراً للإمكانيات الضخمة التي سخرتها الدولة والتي شرعت فعلاً في استغلالها قصد تحسين ما تقدمه للمواطن في كل ربوع الوطن، والعمل على تدارك النقائص التي شابت أداء المرفق العمومي الإداري.

إن المجهودات التي بذلتها الدولة لتطوير وعصرنة الخدمة العمومية باتت ثمارها جليةً للعيان في مختلف القطاعات.

إن استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الإدارات العمومية نتج عنه تحول كبير في أنماط التنظيم والتسيير، وجسد فكرة تبسيط الإجراءات الإدارية التي ترتب عنها تخفيف الملفات الإدارية و

التوجه التدريجي نحو الرقمنة الكلية
للخدمات الإدارية .

وبالنظر إلى التزايد المستمر لحاجيات
المواطنين وتنوع مطالبهم ، أصبح الارتقاء
بالخدمة العمومية الجوارية تحديا ملحا
يفرض نفسه أمام السلطات العمومية لتحقيق
لما يصبون إليه .

رغم كل ذلك تبقى بعض النقائص التي
يستوجب تداركها قائمة ، لا سيما فيما
يخص :

1. المواطن والخدمة العمومية الجوارية :

حيث يشهد المرفق العمومي تحولا عميقا
من الناحية الهيكلية وكذا من الناحية
الوظيفية ، وحتى على مستوى المفاهيم وما
يرتبط بها من ممارسات يمكن لها التأثير
في جودة الخدمة العمومية .

النصوص القانونية الحالية :

إن التحول والتغيير المستمرين
للمجتمع وتطور حاجياته من جهة ، وعدم
تحيين القوانين وصدور نصوص تطبيقية لها
من جهة أخرى ، أثر على الأداء الأمثل
للخدمة العمومية الجوارية .

2. التنسيق بين القطاعات المساهمة في الخدمة العمومية :

أدى التنسيق غير الكافي بين مختلف القطاعات المساهمة في الخدمة العمومية إلى ضعف جودتها .

3. الهياكل التنظيمية (Organigrammes) :
بعض الهياكل التنظيمية الحالية أصبحت لا تتلاءم وعصرنة الخدمة العمومية مما يستوجب تكييفها مع متطلبات العصر.

4. استغلال تكنولوجيات الإعلام والاتصال :
إن قلة استغلال بعض القطاعات لتكنولوجيات الإعلام والاتصال حال دون تحقيق الأهداف المرجوة في مجال عصرنة الخدمات العمومية التي تعكف الدولة لتقديمها للمواطن.

5. تكوين وتحفيز الموظفين :
إن اعتماد المرفق العمومي في كثير من الأحيان على أعوان ينقصهم التأهيل المطلوب، إضافة إلى هجرة ذوي الكفاءات إلى قطاعات أخرى بسبب التحفيزات المقدمة أصبح يشكل تحديا لضمان استمرار الخدمات العمومية .

من خلال الاختلالات التي تم سردها آنفا، وقصد تجاوزها والوصول إلى خدمة عمومية، جوارية، مثلى تركز على مبدأي النوعية والديمومة نضع بين أيديكم جملة من الإقتراحات تتلخص فيما يلي:

■ إضفاء طابع تشاركي يتفاعل من خلاله المواطن بشكل ايجابي بغية الوصول إلى تدعيم الثقة بين الإدارة والمواطن في مجال المرفق العمومي الجوّاري ؛

■ تعميم التكوين المستمر للمستخدمين، مع ضرورة مواكبة برامج التكوين لمتطلبات العصرنة وجودة المرفق العمومي الجوّاري؛

■ توظيف ذوي الكفاءات والخبرات عن طريق التعاقد من أجل الوصول إلى الجودة في تقديم الخدمة العمومية لاسيما من خلال إعداد نصوص تنظيمية لتجسيد هذه العملية .

■ إلزام جميع الهيئات والمؤسسات لاستحداث مواقع إلكترونية وخلايا للاتصال بهدف تمكين المواطن من الاطلاع على جميع المستجدات والحصول على الوثائق والمعلومات في حينها و التفاعل معها ؛

■ إعادة تنظيم المرصد الوطني للمرفق العام و تعزيز صلاحياته لتشمل الدراسات في مجال تحسين جودة الخدمة العمومية الجوّارية .

إنطلاقا مما سبق و بعد نقاش ثري حول أهم المرافق العمومية التي تسهر الجماعات المحلية على تسييرها بنجاعة ، بمناسبة المواعيد و المناسبات الظرفية لاسيما الدخول المدرسي ، موسم الإصطياف

إضافة إلى ضمان استدامة ترشيد وعقلنة استخدام الطاقة وعمليات النظافة و الصحة العمومية .

و تكريساً لمفهوم و مبدأ **حكمة غير ممركرة من أجل جماعة إقليمية حصينة، مبدعة و مبادرة** خلصت أشغال الورشة الثانية إلى التوصيات التالية :

تحضير الدخول المدرسي:

I. من ناحية التنظيم و التنسيق:

✓ تأهيل المرفق العام للتعليم الابتدائي بتوفير الشروط المرافقة للتمدرس، من مختلف النشاطات لا سيما التغذية ، النقل، النشاطات الترفيهية و التثقيفية الخ .

✓ إعادة تكوين مصالح البلدية بإدراج هيكل تنظيمي على مستواها، للتكفل بتسيير المدارس بما في ذلك المطاعم والنقل المدرسي.

✓ تسجيل النفقات المتعلقة بالمدارس
الابتدائية والمطاعم كنفقات إجبارية
تقتطع من ميزانيات البلديات،

✓ تنشيط اللجنة الاستشارية الولائية
المكلفة بتحضير، تسيير ومتابعة
الدخول المدرسي.

✓ تنصيب وتنشيط مجلس التنسيق
والتشاور على مستوى كل بلدية لضمان
تنسيق فعال بين مختلف القطاعات و
الفاعلين من أجل تحسين ظروف
التمدرس.

✓ تنشيط اللجنة الاستشارية للنقل
المدرسي بالولاية قصد تحسين و تنظيم
الخطوط بإستعمال أفضل لحافلات النقل
المدرسي.

✓ تحسين نوعية التكوين لموظفي
الجماعات المحلية المكلفين بتسيير
مختلف الخدمات المتعلقة بالإطعام
المدرسي، النقل المدرسي وتسيير
الهيكل التربوية.

II. من ناحية الهياكل و التجهيزات:

✓ وضع إطار تنظيمي يحدد الشروط
التقنية لإنجاز الهياكل التربوية ذات
معايير مطابقة تهدف لضمان شروط

- السلامة للمدرسين، وإنجاز ممرات
ومنافذ لذوي الإحتياجات الخاصة .
- ✓ ضبط برنامج متعدد السنوات حسب
الأولوية فيما يتعلق بصيانة وتهيئة
الهيكل المدرسية التي تتطلب أشغال
الصيانة للحد من كل خطر يتعلق بالأمن
، الصحة و النظافة ،
- ✓ إعداد برنامج وطني لتأهيل المطاعم
المدرسية لاسيما المطاعم غير النمطية
(قاعات الإطعام والمحلات المهيأة)
- ✓ تحديد المطاعم العادية التي يمكن
تحويلها إلى مطاعم مركزية مع
تدعيمها بالوسائل البشرية والمادية
اللازمة .
- ✓ السهر على تسجيل إنجاز مشاريع
الهيكل المدرسية في المناطق
السكنية الجديدة .
- ✓ تعميم برامج إنجاز المنشآت المدرسية
النموذجية المستعملة للطاقت
المتجددة من خلال اللجوء الآلي
للمصابيح من نوع LED ، والتسخين
الشمسي للمياه لإنتاج الماء الساخن
والصحي...

III. تحسين الخدمات المدرسية:

✓ تعزيز التنسيق بين وزارة الداخلية و الجماعات المحلية و التهيئة العمرانية - وزارة التكوين والتعليم المهنيين، قصد تنفيذ الاتفاقيات المتعلقة بـ:

• تكوين المستخدمين في مجال تسيير المطاعم المدرسية.

• تكوين مستخدمي البلدية في مجال الطاقات المتجددة.

• تصليح و صيانة التجهيزات المدرسية من قبل متربصي مراكز التكوين المهني.

✓ إعداد دراسة خاصة بتسيير المطاعم المدرسية (كتفويض التسيير لفائدة مؤسسات الإطعام المتخصصة طبقا لأحكام المرسوم التنفيذي رقم 18-199 المؤرخ في 02 أوت 2018 و المتعلق بتفويض المرفق العمومي)، تعتمد على دفاتر الشروط تضمن جودة الإطعام المدرسي وتعزز الرقابة على المؤسسات المتخصصة،

✓ تشجيع التسيير التشاركي من خلال إشراك جمعيات أولياء التلاميذ في تسيير المطاعم المدرسية؛

✓ اقترح إنشاء ديوان وطني للخدمات المدرسية (ONOS) في شكل مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي و تجاري-EPIC-، له امتداد محلي ،يسهر على السير الحسن لهياكل التعليم الابتدائي.

IV. في مجال بنك المعطيات:

✓ تحيين نظام المعلومات لمتابعة وضعية المدارس الابتدائية على مستوى جميع البلديات.

✓ وضع نظام معلوماتي جغرافي للمدارس الابتدائية والذي يعتبر بمثابة دليل مرجعي لفائدة أولياء التلاميذ و جميع القطاعات المعنية؛

الطاقات المتجددة:

ضرورة وضع تدابير مؤسساتية وتنظيمية .I

تمكن من تعميم استعمال الطاقات

المتجددة، ترشيد وعقلنة استهلاك الطاقة

على مستوى الجماعات المحلية وكل

القطاعات:

✓ إنشاء لجنة قطاعية مشتركة هدفها وضع إستراتيجية تهدف لدمج تدابير الفعالية الطاقوية والطاقات المتجددة على مستوى كل التجهيزات العمومية التابعة

للجماعات المحلية ولختلف القطاعات
(مدارس مزودة بطاقة نظيفة، مساجد،
إنارة عمومية ناجعة، الجامعات،
المنشآت الصحية، الثانويات، مراكز
التكوين...).

✓ إلزامية إدراج ضمن دفاتر الشروط
تدابير الفعالية الطاقوية، وكذا
إستعمال الطاقة الشمسية لتزويد
البناءات بالكهرباء على مستوى كل
المنشآت العمومية.

✓ إستغلال الفضاءات العمومية لإنتاج
الطاقة من مصادر متجددة (فضاءات
الحضائر، أسطح البنايات...).

✓ وضع إطار تنظيمي يسمح للجماعات
المحلية ببيع فائض الكهرباء لشركة
سونلغاز، وذلك بضخه في شبكتها والسماح
للمواطنين بتركيب تجهيزات الطاقة
الشمسية تجسيدا لمبدأ منتج-مستهلك،

ضبط برنامج استثماري متعدد السنوات لفائدة الجماعات المحلية في مجال الطاقات المتجددة:

✓ إنشاء بموجب قرار من الوالي، لجنة
محلية مختلطة تتشكل من إدارات
القطاعات المعنية وخبراء وجامعيين،
تكلف بضبط الأولويات، ومتابعة برنامج

النشاطات متعدد السنوات على مستوى كل ولاية في مجال الطاقات المتجددة .
✓ إلزام البلديات والولايات سنويا بتخصيص ضمن ميزانياتها غلفا مالي لتعميم استعمال الطاقات المتجددة ،

تدابير تحفيزية لفائدة الجماعات المحلية: .III

✓ إعفاء الجماعات المحلية من تسديد ودفع الرسم على القيمة المضافة الخاصة بمشاريع اقتناء ، تركيب وصيانة التجهيزات المستخدمة للطاقات المتجددة ،

:وضع آلية لضمان ديمومة الأنظمة والتجهيزات المركبة من طرف الجماعات المحلية: .IV

✓ اعتماد هيئات لمراقبة نوعية المنشآت و التجهيزات و وضع قائمة للمتعاملين المؤهلين والمستوفين لشروط النوعية والجودة ،

✓ وضع آلية يقطعة للتحقق من جودة التجهيزات المركبة على مستوى الهيئات العمومية

✓ فتح تخصصات جديدة لصيانة وتصلح تجهيزات الطاقات المتجددة على مستوى مراكز و معاهد التكوين المهني.

✓ إلزام المؤسسات المشاركة في المناقصات بتقديم شهادات المطابقة والجودة و التأهيل

.v. المرافقة والمساعدة التقنية للجماعات المحلية:

✓ اللجوء إلى المصالح المختصة كمراكز البحث في الطاقات المتجددة ، من أجل مساعدة الجماعات المحلية في تحضير البطاقات التقنية ودفاتر الشروط في إطار تعاقدية،

.vi. تقنين نشاط المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، من خلال:

✓ إعداد دفاتر شروط حصرية مضبوطة ودقيقة تستجيب للتطبيقات المستعملة للطاقة الشمسية، مع وضع نظام تنقيط خاص يسمح ببروز مؤسسات رائدة في المجال (عدد الكيلو وات المنتجة في السنة، خدمات ما بعد البيع، عدد المستخدمين المتخصصين،...).

.vii. الإعلام و التحسيس:

✓ إرساء مخطط إعلامي لفائدة المواطنين وكل الشرائح الاجتماعية والمهنية المتواجدة على المستوى المحلي، بهدف التحسيس بضرورة ترشيد وعقلنه الاستهلاك الطاقوي ،

تطوير الطاقات المتجددة و حماية البيئة.

تحضير موسم الاصطياف:

- تحيين مخططات تهيئة الشواطئ حسب خصوصيات كل منطقة مع مرافقتها بمخطط المسح من أجل تحديد حدود كل شاطئ،
- وضع مخطط سنوي يعنى بنظافة المحيط على مستوى الشواطئ وتنظيف الأودية من النفايات والمخلفات التي تصب مباشرة في البحر؛
- المعالجة النهائية لتدفق المياه المستعملة على مستوى الشواطئ و إتخاذ الإجراءات الردعية القانونية اللازمة تجاه المخالفين.
- تعزيز مكاتب الصحة البلدية بالإمكانات المادية والبشرية قبل موسم الاصطياف.
- تجهيز الشواطئ الكبرى بمراكز الإعلام والتوجيه السياحي، من أجل التعريف بالسياحة المحلية،
- وضع تدابير دائمة لتوسيع قدرات الإستقبال، و التكفل عائلات الهضاب العليا والجنوب و تمكينها من الاستفادة من خدمات الاصطياف.

- خلق آليات تنظيمية لصيغة " الإقامة
عند الساكن" تسمح في آن واحد، توفير
موارد مالية للبلدية و للمواطن
المؤجر.

- تشجيع إنشاء المسابح وفضاءات للترفيه
، لا سيما في المناطق الجنوبية
والهضاب العليا،

- وضع الاطار القانوني لتسيير الشاطئ،

- تعديل القانون 02-03 المتعلقة
بالاستغلال و الاستعمال السياحيين
للسواطيء، لمواجهة المخالفات
الشاطئية،

نظافة المحيط وحفظ الصحة_العمومية وفق مقاربة اقتصادية.

- اقتراح لجنة وزارية مشتركة تكلف بوضع
الاليات الكفيلة بتعميم و رسكلة
النفايات و خلق موارد إقتصادية
للجماعات المحلية.

- إعادة النظر في الجباية المتعلقة
بجمع النفايات المنزلية ، لاسيما
بالنسبة للمخالفات المرتبطة بالرمي
العشوائي للنفايات .

- تعزيز المهارات البشرية والتقنية
للإطارات المحلية والمركزية لإضفاء
الطابع المهني في تسيير النفايات.

- تشجيع المقاولاتية ومشاركة القطاع الخاص في تطوير تقنيات جديدة لجمع ومعالجة استرجاع النفايات.
- توعية المواطنين بأهمية الفرز الإنتقائي للنفايات، وهذا من أجل تسهيل عملية استرجاعها من طرف الفاعلين.
- إلزام الإدارة العمومية لاسترجاع الورق المستعمل.
- إشراك الجامعات و مراكز البحث الجامعية في مجال تسيير النفايات،
- إلزام البلديات بتحسين المخططات البلدية لتسيير النفايات المنزلية والنفايات المشابهة ووضع نظام معلومات للمتابعة .
- إعادة النظر في الإطار القانوني لمكاتب حفظ الصحة البلدية، من خلال:
 - ✓ إعادة هيكلة مكاتبها و دعمها بالوسائل البشرية والمادية اللازمة
 - ✓ خلق تحفيزات لموظفي هذه المكاتب لتشجيعهم على أداء مهامهم في أحسن الظروف.
- تعزيز صلاحيات رؤساء البلديات من خلال إعادة بعث مشروع النص المتعلق بشرطة البلدية .

- تشجيع الاستثمار في مجال معالجة النفايات المنزلية و ما شابهها لاسيما إنجاز مراكز الحرق و مراكز الردم التقني)

- تشجيع وترقية فضاء للتشاور والتعاون بين السلطات و وسائل الإعلام والمجتمع المدني.

- إلزام كل المؤسسات المدرسية على وضع آليات و تجهيزات للفرز الانتقائي للنفايات على مستوى كل مرافقها لغرس الثقافة البيئية لدى التلاميذ

ختاماً،

تجدد الإشارة أن الجهود التي بذلتها الدولة في عصرنة المرفق العمومي تماشياً و تجسيدا لتوجيهات و تعليمات فخامة السيد رئيس الجمهورية ، أصبح رهانا أساسيا لتحقيق تنمية مستدامة لجماعاتنا الإقليمية وجميع الفاعلين لبلوغ الأهداف المسطرة تكريسا لمبدأ الجودة والإستدامة .

فالحلول المقترحة في هذا السياق تصبوا وبشكل مباشر إلى ترقية العلاقة المتبادلة بين الإدارة والمواطن الذي يعد المحور الأساسي في هذه المعادلة .