

مبادئ الخدمة العمومية:



يمكن التمييز بين أربعة مبادئ أساسية لتقديم الخدمات العمومية:





ويضيف لويس رولان Louis Rolland لهذه المبادئ الأربعة الأساسية، مبادئ إضافية يصنفها ضمن "الضروريات الدستورية":

الحياد Neutralité



يضمن **الحياد** حرية الولوج إلى جميع الخدمات العامة دون تمييز. ويرتبط ارتباطا وثيقا بمهام الدولة الضامنة للمساواة بين المواطنين. وعلى الحياد أن يصبح جزءا من النشاط اليومي للخدمات العامة.

كما يرتبط حياد الإدارة بنزاهة الموظفين العموميين وحظر التمييز في الولوج إلى الخدمة العمومية على أساس المعتقدات السياسية أو الفلسفية أو المذهبية أو النقيابية أو على أساس الأصل أو العرق أو الجنس أو الوضع الاجتماعي أو الإعاقة...



ويشير مبدأ الحياد، عند التعامل خصوصا مع الخدمات العمومية في القطاع السمعي البصري وفي مجال الصحافة، إلى توافق هذه المواصفات بالضرورة مع المبادئ الأساسية للخدمة العامة، بما في ذلك مبدأ المساواة، ونتيجته الطبيعية، الالتزام بالحياد في الخدمة "la **neutralité** du service".



الاستقلالية



ويستدل باستقلالية الخدمة العمومية في التعليم

المجانية



توقع لويس رولان المجانية كمبدأ للخدمة العامة،
محصورة في الواقع كقاعدة في الخدمات العامة الإدارية
(بما في ذلك التعليم والصحة)، دون الخدمات العامة
الصناعية والتجارية، مع فرض ثمن يدفعه المستخدم مقابل
الحصول على الخدمة (النقل، الماء، الكهرباء، التطهير، ...)





كما ترد مبادئ أخرى، مرتبطة بتفعيل ما يسمى ب **ميثاق الخدمات العامة**، مثل: الولوجية والشفافية والخدمة المعقولة والموثوقة **fiabilité** ...

سهولة الولوج Accessibilité



إن سهولة الولوج والبساطة في توفير الخدمة هي من الشروط الأساسية للخدمات العمومية الموجهة للمرتفقين.

فالتعقيد جزء لا مناص منه في مجتمع يزداد تنوعا وتعقيدا. وفي إدارة تسعى جاهدة لتلبية مطالب متنامية وأكثر خصوصية. فوجود إجراءات أو نصوص قانونية وتنظيمية واضحة ومفهومة، هو الضامن لسيادة القانون، باعتماد : الحياد والمساواة واحترام القانون على قدم المساواة للجميع مع تقدير الوضعية الاجتماعية لكل فئة من المرتفقين.





حزب التقدم والاشتراكية
ⴰⴳⴷⴰⵢⴰ ⴰⴳⴷⴰⵢⴰ ⴰⴳⴷⴰⵢⴰ ⴰⴳⴷⴰⵢⴰ
Parti du Progrès et du Socialisme



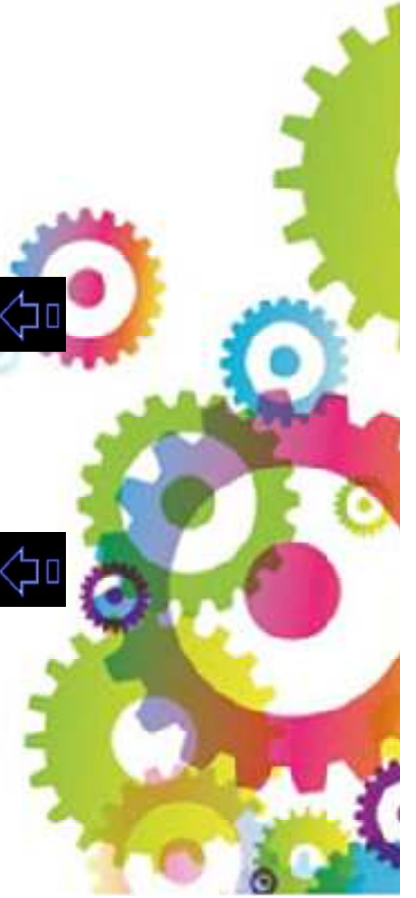
سهولة الوصول Accessibility



وللمصالح العمومية واجب الحرص باستمرار على تخفيف الإجراءات والتدابير التي يجب على المستخدم اتخاذها بغرض الاستفادة من خدمة أو منفعة عمومية، ولكل مواطن مستخدم للمرفق العام الحق في الاستفادة من مساعدة الموظفين العموميين للقيام بالإجراءات المتعلقة بذلك.

لذلك، فإن مجهود التبسيط وتوضيح القرارات الإدارية المرتبطة بالمرفق العامة، هو رافعة أساسية لتحسين العلاقة بين الخدمات العامة ومستخدميها (المواطن / المستهلك).

يجب على المصالح العمومية الحرص على مكافحة التضخم في المعايير بجميع أنواعها وعدم سن ضوابط وقواعد قانونية جديدة إلا في حالة عدم القدرة على حل مشكلة ما بوسائل وسبل أخرى.





سهولة الولوج Accessibilité



على المصالح الإدارية أن تبحث باستمرار عن الوسائل لتخفيف الإجراءات والشكليات التي يجب على المستخدم اتباعها للاستفادة من خدمة أو منفعة عمومية معينة.

إن الخدمة المقدمة للمواطن هي في صلب ماهية الإدارة العمومية. ويجب ألا تؤثر القيود والإكراهات الداخلية للخدمات العامة على المستخدم.

وهكذا، فلا مبرر لرفض تطبيق التدابير المفيدة لمستخدمي المرفق العام، بدعوى أنها تعقد النشاط الداخلي للإدارة العمومية.

لكن هذا مرتبط بالطبع، باحترام قاعدة التوازن بين الكلفة والفائدة من الخدمة العمومية. وعلى التدابير المتخذة ألا تضيف تكاليف غير مبررة، لأن عبء الخدمات العامة، مستحمل في كل حال من طرف دافعي الضرائب (أي في آخر المطاف تؤدي من جيب المواطنين).



على الخدمات العمومية أن تكون ميسرة الولوج جغرافيا ومجاليا. وهنا يطرح إشكال توفير الخدمات العمومية في البوادي وفي المناطق الحضرية الهامشية.



وهنا يتعين البحث عن أشكال جديدة من التعاون بين الجماعات الترابية بهدف توفير الخدمة العامة على أساس الحاجيات والخصوصيات المحلية، وضمان توفير خدمات عمومية ميسرة ومتاحة في جميع جهات ومناطق البلاد.



ويمكن لهذه الخدمات العمومية أن تسير وتدبر على شكل تقاسم للموارد، كالشباك الواحد، والتدريب والتكوين المشترك، وقد تؤدي إلى إعادة تنظيم وظيفي للخدمة أو خلق مجموعة خدمات مشتركة...





حزب التقدم والاشتراكية
ⵓⵔⵓⵎⵓ ⵙⵉⵔ ⵓⵙⵓⵎⵓ ⵏ ⵓⵙⵓⵎⵓ
Parti du Progrès et du Socialisme



الشفافية Transparence



الشفافية والمسؤولية تمكّن المواطنين ومستخدمي المرفق العام من التأكد من جودة الخدمات العمومية ومن ضمان حقوقهم في خدمات عمومية جيدة وميسرة وبمستوى الجودة المطلوبة.



ويسمح مبدأ الشفافية لأي مواطن أو مستخدم للمرفق العام بالتأكد من ضمان حسن سير الخدمات العامة.



كل مستخدم للمرفق العام لديه الحق في الحصول على المعلومات حول سير الخدمات العامة، وعلى السلطات العامة واجب إخبار المرتفقين بشكل منتظم (عبر وسائل الإعلام وإصدار كتيبات ودلائل...).



ويجب إدراج عنصر الشفافية كشرط للحوار والتشاور، ولكن أيضا كأداة لمراقبة وتتبع الخدمات العمومية من قبل المواطنين.





حزب التقدم والاشتراكية
ⵓⵔⵓⵎⵓ ⵙⵓⵔⵓ ⵏ ⵓⵙⵓⵔⵓ ⵏ ⵓⵙⵓⵔⵓ
Parti du Progrès et du Socialisme



الشفافية Transparence



وعلى عمل الإدارة في مجال توفير الخدمات العمومية أن يخضع لتدابير وإجراءات معينة تسمح ب (استفسارات مستخدمي المرفق العام، فتح تحقيقات عمومية، وإجراءات تشاورية، تعليل القرارات، ...)



وعلى الإدارة المقدمة للخدمات العامة، وكلما كان ذلك ممكنا، أن تتشاور مع مستخدمي المرفق العمومي قبل اتخاذ القرارات التي تؤثر على تنظيم وتجديد محتوى الخدمات المقدمة.



إن تغيير طبيعة خدمة عامة ما يتم من خلال تقييم موضوعي لنتيجة هذه الخدمة، يسمح بقياس كفاءتها ونجاعتها.



إن تقييم السياسات العمومية واجب ملزم لجميع المستويات الحكومية. وهو ضامن لكفاءة وفعالية الخدمة العمومية.





حزب التقدم والاشتراكية
ⵓⵔⵓⵎⵓ ⵙⵉⵎⵓ ⵏ ⵓⵔⵓⵎⵓ ⵏ ⵙⵉⵎⵓ
Parti du Progrès et du Socialisme



الثقة والخدمة الموثوقة



توفير أجواء الثقة والخدمة المطلوبة تقتضي التصرف في جميع الأحوال كشركاء مخلصين.



لدى مستخدم المرفق العام الحق في الأمن القانوني وإلى الثقة في علاقته مع الإدارة والخدمات العامة. وهذا يعني أن:



• على الدولة أن تحدد بوضوح شروط الاستفادة من خدماتها العمومية.



• وعلى القواعد أن تكون قارة: وفي حال حدوث تغييرات فرضتها تطورات المجتمع والظروف التقنية...، فيجب وضع القواعد الجديدة وفقا لشروط تتيح للمستخدم التكيف والتأقلم معها في أفضل الظروف.





حزب التقدم والاشتراكية
ⵎⵓⵔⵓⵏ ⵏ ⵓⵔⵓⵎ ⵏ ⵓⵙⵓⵏⵓⵎ
Parti du Progrès et du Socialisme



الثقة والخدمة الموثوقة



على المستوى الاقتصادي والاجتماعي، فالثقة في الخدمات العمومية المقدمة لمستعملي المرفق العام، هي قضية جوهرية في زمن الانفتاح والعولمة...

ففي الواقع، فالشركات التي تريد أن تنشأ فروعاً لها وتقدم خدمات ما - وبالتالي تخلق فرص شغل - سوف تختار بسهولة أكبر البلدان التي تقدم مناخاً آمناً وبيئة إدارية وقانونية مغرية وجاذبة.

وينبغي إجراء تقييم للقواعد القائمة، وإلى أقصى حد ممكن، مع دراسة التأثير والجدوى وتقدير الكلفة المباشرة لإدارة الخدمة العمومية، كما يبذل الجهد لتدوين النصوص القائمة، من أجل توضيح الوضع القانوني.

وعموماً، يجب بناء العلاقة بين الإدارة ومستخدمي المرفق العام على أساس الثقة المتبادلة، وليس على الشك وقوة الالتزامات والعقود فحسب.