

طبيعة العلاقة بين المواطن و الإدارة العمومية دراسة ميدانية بالصندوق الوطني لمعادلة الخدمات الاجتماعية بمدينة سطيف  
د. جنات رجم

## طبيعة العلاقة بين المواطن و الإدارة العمومية دراسة ميدانية بالصندوق الوطني لمعادلة الخدمات الاجتماعية بمدينة سطيف د.جنات رجم جامعة سطيف 2

الملخص:

استهدفت هذه الدراسة الإستطلاعية الكشف عن طبيعة العلاقة بين المواطن والإدارة العمومية للصندوق الوطني لمعادلة الخدمات الاجتماعية وذلك من خلال معرفة توجهات المواطن نحو هذه الخدمة العمومية ونحو كيفية استقباله وتوجيهه ومن حيث التكفل بانشغالاته وقد استعملنا الإستمارة والمقابلة كأدوات لجمع البيانات حيث كانت الإستمارة مع المواطنين من خلال عينة عرضية بلغت 70 مفردة، وكانت المقابلة مع مسؤول الإعلام والإتصال بهذه الإدارة و توصلنا إلى العديد من النتائج كان أهمها تحسن علاقة هذه الإدارة مع مواطنيها من حيث الجانب الإتصالي على مستوى الإستقبال والتوجيه رغم بعض النقائص المسجلة ولكن المشكلة تكمن في التكفل بانشغالات المواطن الذي يشكو من طول الإنتظار لقضاء مصلحته.

الكلمات المفتاحية: الإدارة العمومية، الخدمة العمومية ،المواطن ،إجراءات تحسين الخدمة العمومية، الإستقبال والتوجيه، الإتصال.

### ABSTRACT

the objective of this study is to see the nature of the relation between citizens and the public administration of the National Fund for Social Services .especially how they are received and oriented in order to take care of their preoccupations .we have used two tools the survey to be filled out by citizens and an interview with the communication responsible of this institution. It was found that an improvement of this relation was noted in the aspect of communication ,reception and orientation despite some defects.the main problem remains the taking care of the worries of citizens who steel complain about too much time spent before getting their service done.

طبيعة العلاقة بين المواطن و الإدارة العمومية دراسة ميدانية بالصدوق الوطني لمعادلة الخدمات الاجتماعية بمدينة سطيف

د. حنات رجم

**Key words :** Public administration ,Public service,Citizen,Process for improvement of public service , Reception and orientation, Communication.

## 1 الإشكالية :

اتجهت الحكومة الجزائرية في السنوات الأخيرة إلى تحسين أداء الإدارة العمومية من خلال العديد من الإجراءات واللوائح التنظيمية والتعليمات والقوانين التي وجهتها إلى مختلف الإدارات بما يؤدي إلى تقديم الخدمة العامة بشكل يوفر الوقت والجهد وتحسين مستوى الإستجابة والفعالية في القضاء على العراقيل البيروقراطية وبالتالي إشباع الحاجات المتزايدة للمواطن والقضاء على الصورة السلبية للإدارة العمومية الجزائرية والتي ارتسمت وترسخت في أذهان المواطن طيلة عقود من الزمن وذلك بسبب طبيعة الخدمة العمومية في حد ذاتها من جهة و مايعود إلى الذهنيات والممارسات من جهة أخرى وهو الأمر الذي أكدته العديد من الدراسات والأبحاث. فبالنسبة لطبيعة الخدمة العمومية فإن إدارتها تتعرض إلى ضغوطات تحد من كفاءتها وتمنعها من تحقيق أهدافها وهي على النحو التالي حسب الباحثة رفاع شريفة (2008ص107) :- إدارة تتبنى أهداف خارجية عن المنظمة في شكل الصالح العام وتضع نصب أعينها تطبيق القوانين واللوائح لا غير. - غياب مردودية رأس المال. - إنجاز المهام في إطار منافسة معدومة. - خضوع الإدارة العامة التام للسياسة كنتيجة حتمية لدولة القانون. وفي نفس السياق يؤكد الباحث قاسم ميلود (2011 ص 72 ) :إن تزامن نشوء وتطور الأمراض البيروقراطية في الجزائر بموازات مع التقهقر الإقتصادي وعجز الأجهزة الإنتاجية على تحقيق فوائض مالية، السبب الذي جعل من الجهاز البيروقراطي للدولة ينفرد بمهمة الإصلاح والتغيير وبالرغم من أن جميع الحكومات الجزائرية قد تعرضت في محتوى برامجها إلى خطورة الأمراض

طبيعة العلاقة بين المواطن و الإدارة العمومية دراسة ميدانية بالصدوق الوطني لمعادلة الخدمات الاجتماعية بمدينة سطيف

د. حنات رجم

البيروقراطية وطرح مقابلها فكرة الإصلاح الإداري الشامل لمعالجة أزمات الإدارة الجزائرية، لكن في كل الظروف نسمع ونلاحظ ونلمس استمرارية هذه الأمراض وتأصلها، وقد أفرزت هذه الوضعية حالة اللأمن بين المواطن والإدارة، مما جعل رابطة الثقة بينهما تنحل وتحل محلها أدوات غير شرعية في التعامل. ويقول أيضا: يتكرر مصطلح خدمة المواطن في كل الخطابات السياسية في حين أن السلطة السياسية تولى الأمر إلى أناس ليست لهم القدرة على تصور طبيعة الخدمة وكيفيات التعامل مع الجمهور ولهذا نجد الأمراض التي ما فتئت تنتشر عبر كل التنظيمات الإدارية نذكر منها: الإهمال وسوء معاملة الجمهور. بروز ظاهرة المحسوبية والواسطة وأثرها على مبدأ تكافؤ الفرص. استغلال وسائل وأدوات الدولة للكسب غير الشرعي. طبيعة الإمتيازات وندرتها ساعد في بروز ظاهرة الرشوة (قاسم 2011 ص 72).

ومما سبق تتضح أهمية الإجراءات الأخيرة التي باشرتها الحكومة والتي عرفت بإجراءات تحسين الخدمة العمومية وقد تميزت عن سابقتها بالتطبيق الفعلي لها على أرض الواقع من خلال نشر التعليمات الصارمة لتفعيل هذه الإجراءات والتأكيد على وجوب العمل وفقها. إضافة إلى إنشاء المرصد الوطني للخدمة العمومية الذي قدمه وزير الداخلية و الجماعات المحلية ، يسعى إلى المساهمة في القضاء على العراقيل البيروقراطية و تحسين الخدمة العمومية، وتقييم تطور الخدمة العمومية (وكالة الأنباء الجزائرية) إضافة إلى ذلك وضعت وزارة الداخلية حيز الخدمة "مركز النداء" للوزارة للرد على انشغالات واستفسارات المواطنين وتزويدهم بالمعلومات التي يطلبونها، و يمكن الإتصال بهذا المركز مجانا عن طريق رقم هاتف أخضر.ومن مهام هذا المرفق الجديد الرد على طلبات المعلومات الخاصة بتكوين الملفات الإدارية. (وكالة الأنباء الجزائرية).

طبيعة العلاقة بين المواطن و الإدارة العمومية دراسة ميدانية بالصدوق الوطني لمعادلة الخدمات الاجتماعية بمدينة سطيف

د. حنات رجم

ومن بين المؤسسات المعنية بهذه الإجراءات نجد الصندوق الوطني لمعادلة الخدمات الاجتماعية لولاية سطيف وهو مؤسسة عمومية ذات تسيير خاص ويتمتع بالشخصية المعنوية والإستقلال المالي تحت وصاية وزارة العمل والتشغيل والضمان الإجتماعي بهدف إلى منح مساعدة مالية غير قابلة للإسترجاع للعمال الأجراء والمتقاعدين تبلغ قيمتها خمس مئة ألف دينار جزائري وهذا من أجل تكملة التركيبة المالية المتبقية لاكتساب سكن اجتماعي تساهمي أو سكن ترقوي مدعم من طرف الدولة أو من أجل دعم البناء الريفي(وزارة العمل والتشغيل والضمان الإجتماعي) .

وهذه الخدمات المالية المهمة التي يقدمها الصندوق جعلته محط اهتمام كل عمال الوظيف العمومي المستفيدين من مختلف الصيغ السكنية خلال السنوات الأخيرة وأصبح مقصدهم يوميا من أجل تلك المنح وهو ما جعله يتعرض لبعض الإنتقادات عبر وسائل الإعلام المحلية مع العلم أنه قدم الآلاف من الإعانات المالية لخمس ولايات هي سطيف ، المسيلة ، برج بوعرريج ، بجاية وجيجل. وقد تلقى هذا الصندوق كغيره من المؤسسات العمومية تعليمات صارمة من رئيس الحكومة بشأن استقبال المواطنين والإستماع إليهم والتكفل بمختلف انشغالاتهم من خلال التركيز خاصة على كيفية استقبالهم وتوجيههم وهذا معناه الإهتمام بالعملية الإتصالية التي تكون بينه وبين موظفي الإدارة العمومية. والمعروف أن الإتصال هو العملية الأكثر أهمية في عمل الإدارات العمومية التي تتوجه بخدماتها إلى جمهور عريض من المواطنين، ويعتبر الإهتمام والتركيز على وظيفة الإستقبال واعتبارها ذات مسؤولية كبيرة في خدمة المواطن دليل على رغبة الإرادة السياسية في تحقيق التقارب الفعلي بين الإدارة والمواطن ذلك أن : المنظمات العامة هي في جوهرها وتوجهاتها مؤسسات تعمل من أجل الصالح العام وليس لصالح فئة معينة وبالتالي فإن أساس بقائها يعتمد على

طبيعة العلاقة بين المواطن و الإدارة العمومية دراسة ميدانية بالصدوق الوطني لمعادلة الخدمات الاجتماعية بمدينة سطيف

د. حنات رجم

قدرتها على الاتصال والتواصل مع الشرائح والقطاعات العريضة من الناس الذين يجدون في خدمات هذه المؤسسات ملاذاً آمناً وعونا أكيدا.. إن توجهات المنظمات العامة غالباً ما تكون مجتمعية وأخلاقية وبهذا فإن تجسيد هذه التوجهات يستلزم بالضرورة وجود نظام اتصال فعال بينها وبين عموم المواطنين حيث يكون هذا الإتصال باتجاهين وليس باتجاه واحد وعليه فإن نظام الإتصال المتبع من قبل المنظمات العامة يجب أن يكون مفتوحاً وإلا لن تهدأ حدة الإتهامات والشكاوي والتي تتركز على ضعف حلقات الإتصال لديها وانغلاق نظم الإتصال واقتصارها على النخبة (العلاق : 2009 ص15). كما أن من أبرز الإنتقادات التي توجه للمنظمات العامة والمؤسسات الحكومية خصوصاً ضعف حلقة الإتصال بينها وبين الجمهور المستهدف سواء كانوا أفراد أو منظمات والواقع أن العديد من المنظمات العامة صارت تدرك خطورة أن تكون في واد ويكون جمهورها في واد آخر... وتشير الدراسات والأبحاث إلى أن المنظمات العامة قد حققت بعض النجاحات في مضمار أعمالها عندما لجأت مؤخراً إلى تدريب العاملين لديها على أفضل مهارات الإتصال والتواصل بجماهيرها في محاولة لجسر الفجوة القائمة بينها وبين هذه الجماهير وهي فجوة تعد مسؤولة عن امتعاض المواطن من أداء المنظمات الحكومية ((العلاق : 2009 ص 5).

ومما سبق تتضح أهمية العلاقة الإتصالية بين الإدارة العمومية والمواطن في كفاءة وجودة الخدمة العمومية وخاصة في ظل إجراءات تحسين الخدمة العمومية التي باشرتها الحكومة الجزائرية مؤخراً وهو ما جعلنا نساءل عن طبيعة العلاقة بين المواطن والإدارة العمومية للصدوق الوطني لمعادلة الخدمات الاجتماعية من حيث الإستقبال والتوجيه ومدى التكفل بانشغالهم .

## 2:الإطار النظري:

طبيعة العلاقة بين المواطن و الإدارة العمومية دراسة ميدانية بالصدوق الوطني لمعادلة الخدمات الاجتماعية بمدينة سطيف

د. حنات رجم

## 2-1 تعريف الإدارة العمومية:

- الإدارة العامة هي العمليات المتعلقة بتحقيق أهداف الحكومة بأكبر مقدار من الكفاءة وبما يحقق الرضاء لأفراد الشعب(صالح بن حبتور : 2009 ص43 )

- أسلوب لتنفيذ السياسات العامة أو ممارسة الأعمال والأنشطة الحكومية بغرض تحقيق الأهداف التي ترمي إليها الدولة بأكبر كفاية إنتاجية. (صالح بن حبتور : 2009 ص43)

## 2-2 تعريف الخدمة العمومية:

- كل وظيفة يكون أداؤها مضمونا ومضبوطا ومراقبا من قبل الحاكمين، لأن تأدية هذه الوظيفة أمر ضروري لتحقيق وتنمية الترابط الاجتماعي. وهي من طبيعة لا تجعلها كاملة إلا بفضل تدخل قوة الحاكمين.( برانيس 2014 ص56).

## 2-3 خصائص الإدارة العامة

- ترتبط الإدارة العامة بالحكومة وتعنى بتنفيذ السياسات العامة وقد تتأثر ولكن لا تخضع لظروف السوق وتقلباته.

- لا تهدف الإدارة العامة إلى تحقيق أرباح وتهتم بتقديم الخدمات والمنافع العامة للمواطنين من خلال السعي إلى تحقيق الصالح العام.

- تلتزم الإدارة العامة بقاعدة الثبات أو الإتساق بين المواطنين فتعاملهم على قدم المساواة .

- تسود في الإدارة العامة قاعدة المسؤولية العامة حيث تساءل رجال الإدارة عن تصرفاتهم أمام الشعب كما تمارس عليهم الضغوط من قبل جماعات المصالح وقد تنتقدهم الصحف وتطلب منهم تفسير سلوكهم وتبرير السياسة المنفذة فينبغي على الإدارة العامة أن تحترم ما يسمى بحق الأفراد في الإعلام.

طبيعة العلاقة بين المواطن و الإدارة العمومية دراسة ميدانية بالصدوق الوطني لمعادلة الخدمات الاجتماعية بمدينة سطيف

د. حنات رجم  
- الصبغة الرسمية حيث تمثل الإدارة العامة العمل الحكومي باعتبارها أداة لتنفيذ السياسة العامة فهي تتعامل على أساس شخص عام وليس شخص خاص ويحكم الإدارة العامة القانون العام ويعمل الموظف العام بصفته الرسمية وليس بصفته الشخصية.

- تتصل الإدارة العامة بشكل وثيق بالحقوق والحريات العامة فتعمل في مجالات يتصور كل فرد أن له حق فيه يناله.( الخفاجي ، الهيتي : 2009 ص24)

#### 2-4 مبادئ الإدارة العمومية:

- مبدأ استمرارية الإدارة العمومية: تتولى الإدارة العمومية القيام بخدمات أساسية للمواطنين ولهذا يجب أن يكون عملها منتظما ومستمرًا دون انقطاع أو توقف، ولهذا أجمع الفقهاء على أن استمرارية المرفق العمومي تعتبر أحد المبادئ الأساسية التي تحكم عمل الإدارة العمومية.

- مبدأ المساواة أمام الإدارة العمومية: يعتبر مبدأ المساواة المبدأ الأساسي الذي يحكم القانون بصفة عامة، ولهذا فإن المساواة أمام الإدارة أو المرفق العمومي ليست إلى نتيجة على المستوى الإداري للمبدأ العام المتمثل في المساواة أمام القانون، ويقصد بالمساواة أمام الإدارة العمومية التزام هذه الأخيرة بتقديم خدماتها للمنتفعين دون تمييز لا مبرر له.

- مبدأ تكيف الإدارة العمومية: تهدف الإدارة العمومية إلى الاستجابة إلى حاجيات المواطنين ومتطلبات الصالح العام وتأمينها، وبما أن هذه المتطلبات وهذه الحاجيات تتطور بالضرورة فإنه يجب على الإدارات العمومية إدخال التغييرات لتلبية المتطلبات والحاجيات الجديدة. أي أن كل التغييرات سواء كانت ذات طبيعة قانونية أو اقتصادية

طبيعة العلاقة بين المواطن و الإدارة العمومية دراسة ميدانية بالصدوق الوطني لمعادلة الخدمات الاجتماعية بمدينة سطيف  
د. حنات رجم  
أو تقنية أو تكنولوجية التي تطرأ وتحدث في البيئة تفرض على السلطة الإدارية أن  
تكيف نشاطها معها. (لباد: 2011 ص 157)

2-5 أهمية الإتصالات في الإدارة العامة : تتميز بيئة الإدارة العامة في الدول العربية  
ببعض الخصائص التي تضاعف الأهمية التي تتمتع بها وظيفة الإتصال فيها وأهم  
هذه الخصائص :

- سعة الرقعة الجغرافية التي يفترض في الإدارة العامة أن تغطيها بنشاطاتها  
وعملياتها المختلفة.

- سرعة التحول العام في ثورة المعلومات على المستويات العالمية والوطنية وكذلك  
سرعة وتيرة التضخم ووتيرة التعقيد في وظائف الإدارة وأجهزتها وأدواتها مما يفرض  
بدوره مهمات ضخمة ومعقدة فهي مطالبة أن تتابع تطورات العولمة ورصدها  
والفاعل معها بما ينسجم مع مصلحة الدولة واتجاهات تطورها.

- حداثة الأجهزة الإدارية العامة في الدول العربية مقارنة مع تاريخ الإدارة في  
المجتمعات الأكثر تطورا وبالقدر الذي لم يتم بعد ترسيخ تقاليد العمل الإداري  
وأساليبه العلمية الحديثة التي تسهم في حل معضلات الإتصال بدرجة أساسية  
(عساف : 2009 ص 334).

2-6 أخلاقيات الإدارة العامة :هناك مسوغات فكرية وعملية للإدارة العامة الحديثة  
نشأت من خلال الإتجاه الجديد للخدمة العامة والتي تأثرت بشكل واضح بالإطار  
المعياري للخدمة العامة حيث التركيز على قيم الكفاءة والفاعلية ولكن مع التغييرات  
المتسارعة التي يمر عليها القطاع العام كان لا بد من إدخال مفاهيم تتلاءم وتلك  
التغيرات والتي وفقا يجب أن تتضمن القيم والمعتقدات التالية:



طبيعة العلاقة بين المواطن و الإدارة العمومية دراسة ميدانية بالصدوق الوطني لمعادلة الخدمات الاجتماعية بمدينة سطيف

د. حنات رجم  
- الموظفين العموميين يجب أن يقدموا الخدمة للمواطنين ويحققوا مطالبهم بدلا من محاولة التحكم وإدارة المجتمع.

- يجب أن يسهم المديرين العموميين في بناء وحدة تعاونية مشتركة لخدمة المصلحة العامة.

- التفكير بأسلوب استراتيجي فالبرامج والأهداف التي تسعى لتحقيق احتياجات المواطنين يمكن تحقيقها وبطريقة مبتكرة تتميز بالفاعلية من خلال جهد جماعي تعاوني .

- يجب على الموظفين العموميين ليس فقط الإهتمام والاستجابة لمطالب العملاء ولكن الإهتمام ببناء علاقة يسودها الثقة والتعاون مع المواطنين .

- الموظفين العموميين لا يجب مساءلتهم فقط وفقا لنظام السوق ولكن لا بد أن تتم مساءلتهم طبقا للأنظمة والقوانين وقيم المجتمع والمعايير المهنية

- إعطاء الإهتمام للأفراد وتقديرهم وعدم التركيز فقط على الإنتاجية

- تقدير المواطنين والخدمة العامة وإعطائهم الأولوية ووضع مصالح المواطنين قبل مصالح المستثمر(عبد السميع، طبية : 2010 ص 22)

### 3 - الإطار التطبيقي

#### 3- 1 الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية:

- نوع الدراسة: تهدف هذه الدراسة إلى معرفة طبيعة العلاقة التي تربط المواطن بالإدارة العمومية للصدوق الوطني لمعادلة الخدمات الاجتماعية من منظور المواطن أي طبيعة التوجهات التي يحملها المواطنون تجاه هذه الإدارة بحكم خبرتهم ولذلك تندرج هذه الدراسة في إطار الدراسات الوصفية في بحوث الإعلام والتي تمثل الأسلوب

طبيعة العلاقة بين المواطن و الإدارة العمومية دراسة ميدانية بالصندوق الوطني لمعادلة الخدمات الاجتماعية بمدينة سطيف

د. حنات رجم  
الأكثر قابلية للاستخدام لدراسة بعض المشكلات والظواهر التي تتصل بالإنسان ومواقفه وآرائه ووجهات نظره في علاقته بالإعلام ووسائله(حجاب: 2003 ص 82).

- منهج الدراسة: إن أنسب منهج في موضوعنا هو المنهج المسحي والذي يعتبر واحدا من المناهج الأساسية في البحوث الوصفية وهو المنهج الذي يهدف في الواقع إلى اكتشاف الواقع كما هو(بن مرسلي: 2005 ص 287).

- أدوات جمع البيانات : استخدمنا الإستمارة والمقابلة والملاحظة كأدوات لجمع البيانات، والإستمارة هي تقنية مباشرة لطرح الأسئلة على الأفراد بطريقة موجبة وذلك لأن صيغ الإجابات تحدد مسبقا ما يسمح بالقيام بمعالجة كمية بهدف استخلاص اتجاهات وسلوكات مجموعة كبيرة من الأفراد انطلاقا من الأجوبة المتحصل عليها(أنجريس : 2004 ص 204) . ولقد كان السؤال الرئيسي حول طبيعة العلاقة الإتصالية بين المواطن وإدارة الصندوق الوطني لمعادلة الخدمات الإجتماعية ، وللإجابة على هذا السؤال تطلب الأمر تقسيم الموضوع إلى محاور كأسئلة فرعية حيث أردنا أولا معرفة توجهات المواطن نحو الصندوق وخدماته وثانيا معرفة توجهات المواطن نحو الإستقبال والتوجيه وأخيرا توجهات المواطن نحو التكفل بانشغالاته. أما بالنسبة للمقابلة فكانت مع مسؤول الإعلام والإتصال بالصندوق الوطني لمعادلة الخدمات الإجتماعية فرع سطيف وكانت المقابلة غير مقننة لمعرفة بعض الإجراءات وفهم بعض الأمور المتعلقة بإجابات المواطنين. بالنسبة للملاحظة فكانت حول مقر الصندوق وكيفية تنظيمه ومكتب الاستقبال بالإضافة إلى محتويات صفحة المديرية العامة عبر الفيسبوك.

- مجتمع البحث والعينة: بما أن الجمهور المستهدف من الدراسة هو المواطنون الخاضعين لنظام التأمين عاملين أو متقاعدین والذين تردودوا بأنفسهم على إدارة

طبيعة العلاقة بين المواطن و الإدارة العمومية دراسة ميدانية بالصدوق الوطني لمعادلة الخدمات الاجتماعية بمدينة سطيف

د. حنات رحم

الصدوق لأي سبب كان يعتبرون مجتمع البحث وذلك دون تحديد لخصائص أو سمات معينة ، وبما أن الأمر كذلك فمجتمع البحث يتميز في هذه الحالة بوجود قائمة بالعدد والأسماء والعناوين ونظرا لكبر حجم هذه القائمة وتوزيعها الجغرافي المنتشر عبر كامل ولاية سطيف والولايات المجاورة لها وصعوبة الحصول عليها فإن العينات غير الإحصائية تفرض نفسها ، ولعل أنسب العينات في هذه الحالة هي العينة العرضية أو عينة الصدفة والتي لا يمكن في أي حال من الأحوال تقدير مدى تمثيليتها للمجتمع الأصلي لأنه يتم اختيار مفرداتها عن طريق الصدفة ، أما بالنسبة لحجم العينة والذي يخضع لشروط معينة ومنها طبيعة التكوين الداخلي للمجتمع الأصلي من حيث التباين والتجانس والتوزيع الجغرافي للوحدات ونوع العينة المختارة، وبالنسبة للعينات الغير احتمالية فإنه من النادر تجاوز بعض المئات من الوحدات وعليه قمنا بتوزيع الاستمارة على 70 مفردة وهو العدد الذي تمكنا من الحصول عليه نظرا لصعوبة التعامل مع المواطنين الذين تحجج أغلبهم بانعدام الوقت ، وقد رأينا أن هذا العدد مناسب ويسمح بالحصول على نتائج مناسبة في حدود الإمكانيات المتاحة لأن مجتمع بحثنا وإن كان كبير الحجم إلا أنه متجانس من حيث أن المجتمع المعني من المواطنين لديهم تقريبا نفس الإنشغالات والأهداف. وقد قمنا بتوزيع الإستمارة في مقر الصدوق خلال أيام الإستقبال بالإضافة إلى المواطنين الذين نعرف أنهم استفادوا من هذه الخدمة .

### 3 - 2 عرض وتحليل بيانات الإستمارة

لقد طرحنا في الإشكالية سؤالاً حول طبيعة العلاقة بين المواطن والإدارة العمومية وهو ما نحاول الإجابة عنه من خلال هذه الدراسة الميدانية حيث افترضنا أن معرفة

طبيعة العلاقة بين المواطن و الإدارة العمومية دراسة ميدانية بالصندوق الوطني لمعادلة الخدمات الاجتماعية بمدينة سطيف  
د. حنات رجم  
توجهات المواطن نحو الصندوق وخدماته والإنطباع الذي كونه عن كيفية استقباله والتكفل بانشغالاته سوف يجيبنا عن السؤال المطروح.

أولاً: خصائص أفراد العينة ( البيانات السيسوديمغرافية).

- تميز أفراد العينة الذين تم اختيارهم عن طريق الصدفة ب:
    - أغلبهم من جنس ذكر بنسبة 61 % أما الإناث فكانوا بنسبة 39 %.
    - أعمارهم كانت مختلفة ولكن أغلبهم ضمن الفئة العمرية من (40 – 45) بنسبة 50 بالمائة وتلها الفئة العمرية من 46 فما فوق بنسبة 34 بالمائة وأخيرا الفئة العمرية من (35 – 39) بنسبة 16 % .
    - مستواهم التعليمي أيضا كان مختلفا حيث أن أغلبهم لديهم مستوى ثانوي بنسبة 43 % ثم المستوى المتوسط بنسبة 29 % ولكن ليس بفارق كبير عن المستوى الجامعي بنسبة 28 %.
    - بالنسبة للمهنة كان أغلبهم من موظفي الإدارة في مختلف القطاعات ومختلف مستويات الإدارة وذلك ب35% وتلهم فئة الأساتذة من مختلف القطاعات التعليمية ب 33 % ثم موظفي الشرطة ب32%.
- ثانياً: توجهات المواطن نحو الصندوق وخدماته

- يتضح من خلال معطيات الإجابة عن السؤال رقم 5 أن معظم أفراد العينة قد علموا لأول مرة بخدمات الصندوق الوطني لمعادلة الخدمات الاجتماعية من خلال أصدقائهم ومعارفهم أي من خلال الإتصال الشخصي وذلك بنسبة 72,85 % بالإضافة إلى 17,14% علموا بخدماته من خلال الفيسبوك وأخيرا 10 % من خلال الجرائد وهذا معناه أن الصندوق لا يقوم بعمليات إخبارية عبر وسائل الإتصال

طبيعة العلاقة بين المواطن و الإدارة العمومية دراسة ميدانية بالصندوق الوطني لمعادلة الخدمات الاجتماعية بمدينة سطيف  
د. حنات رجم  
الجماهيري بحيث يكتفي بصفحته عبر الفيسبوك والتي ظهرت مؤخرا فقط ، أما بالنسبة للجرائد فيتعلق الأمر بما يكتب فيها عن نشاطاته كأخبار وليس كإشهار .

- حسب إجابة أفراد العينة عن المدة الزمنية التي تعاملوا فيها مع الصندوق فقد تراوحت أغلبها بين سنتين وثلاث سنوات وذلك بنسبة 27,14 % ثم تليها مدة سنة ب 17,14% ما يدل على أن أغلب أفراد العينة يترددون على الصندوق منذ فترة وأن معاملات الصندوق تأخذ مدة زمنية طويلة ، وفي هذه النقطة أكد مسؤول الإعلام و الإتصال أن الأمر لا يتعلق بهم بل باللجان التي تدرس الملفات على المستوى الولائي والوطني وهو أمر طبيعي بالنسبة إلى الطلبات الكبيرة على هذه المنحة كما أن هناك من يتردد على الصندوق منذ بضعة شهور ب 15,71% وأخيرا منذ أيام ب 12,85% و يتعلق الأمر بعملية إيداع الملف لأول مرة .

- يتعلق السؤال رقم 7 بخدمات الصندوق التي يطلبها المواطن والمتمثلة في طلب الحصول على منحة 50 مليون من أجل دعم البناء الريفي وذلك بنسبة 32,85% ثم طلب الحصول على منحة 50 مليون من أجل دعم السكن الترقوي بنسبة 32,85% وهي الخدمات التي يقدمها الصندوق حاليا ، ومع ذلك وجدنا 9 من أفراد العينة يترددون على الصندوق من أجل الإستفسار عن أشياء أخرى سوف تتضح في الجداول اللاحقة .

- أوضح كل أفراد العينة من خلال السؤال رقم 8 أن الخدمات التي يقدمها الصندوق مهمة بالنسبة إليهم وهو أمر مؤكد بما أنها منحة وليست قرض وتخفف عنهم جزء من تكلفة السكن الترقوي أو السكن الريفي ، أما بالنسبة للكفاية فإن كل أفراد العينة اتفقوا على أنها غير كافية وهذا معناه أنهم يريدون المزيد من الخدمات وهي بالترتيب: قرض بدون فائدة لشراء سيارة بنسبة 39,53% وتليها خدمة الحصول

طبيعة العلاقة بين المواطن و الإدارة العمومية دراسة ميدانية بالصندوق الوطني لمعادلة الخدمات الاجتماعية بمدينة سطيف  
د. حنات رحيم  
على قرض بدون فائدة من أجل البناء أو بدون تبرير السبب بنسبة 17,82% ثم طلب  
منحة 50 مليون لدعم سكنات عدل بنسبة 9,30% ثم الرغبة في تقديم خدمات  
الراحة والإستجمام بنسبة 8,52 % وأخيرا دعم شراء سكن من الخواص بنسبة  
6,97%، والملاحظ على هذه الرغبات أنها تتمحور حول القرض بدون فائدة وذلك في  
ظل إطلاق القروض الإستهلاكية الربوية .

### ثالثا : توجهات المواطن نحو الإستقبال والتوجيه

- يتضح من خلال السؤال رقم 11 أن أغلب أفراد العينة وجدوا صعوبة في العثور  
على مقر الصندوق لأول مرة وذلك بنسبة 72,85% ويعود الأمر إلى حداثة المقر الجديد  
الذي فتح أبوابه منذ ثلاث سنوات فقط كم أنه يتواجد داخل حي سكني بحيث أن  
واجهته لا تقابل أي طريق وبالتالي يصعب الوصول إليه لأول مرة دون أن يستعين  
المواطن بسيارة أجرة ، إضافة إلى عدم وجود لافتات تشير إلى المكان ، ومع ذلك فإن  
19 من أفراد العينة لم يجدوا صعوبة في الوصول إليه. أما عن رأي المواطن حول مقر  
الصندوق من حيث مقره الجغرافي فهو غير مناسب لدى أغلبهم وذلك بنسبة 90  
% والأمر يعود إلى الأسباب التي ذكرناها رغم أن 10 % من أفراد العينة يرونه مناسب  
، أما بالنسبة لحجم الفضاء وتنظيمه فقد أجمع كل أفراد العينة أنهما مناسبان ذلك  
أن مقر الصندوق يحتوي على قاعة كبيرة للإنتظار يوجد بها المكان المخصص لتوجيه  
المواطن نحو مكتب الإعلام و الإتصال .

- بالنسبة للمدة الزمنية التي يقضها المواطن في الإنتظار فأغلب المواطنين يتم  
استقبالهم خلال 5 دقائق وهو ما عبر عنه 47,14% منهم في حين أجاب 35,71 % منهم  
أنهم لا ينتظرون ويتم استقبالهم في الحين وهو أمر إيجابي حيث يجنبون المواطن  
الطوابير الطويلة في الإنتظار رغم أن 9 من أفراد العينة قالوا بأنهم ينتظرون 10 دقائق

طبيعة العلاقة بين المواطن و الإدارة العمومية دراسة ميدانية بالصدوق الوطني لمعادلة الخدمات الاجتماعية بمدينة سطيف  
د. حنات رجم  
كما أن 3 منهم قالوا بأنهم ينتظرون 15 دقيقة والسبب في ذلك قد يعود إلى كثرة المواطنين في أوقات معينة خاصة أثناء إيداعهم للملفات حسب مسؤول الإعلام و الإتصال.

- أما عن كيفية استقبالهم من طرف مسؤول الإعلام والإتصال فيكون ذلك من خلال الدخول مباشرة في الموضوع وذلك حسب معظم أفراد العينة بنسبة 67,14% ، أما النسبة المتبقية فقالوا أنه يستقبلهم من خلال عبارات ترحيبية ودردشة قصيرة قبل الدخول في الموضوع وهذا يدل أن الأمر يتعلق بطبيعة علاقة مسؤول الإتصال بالمواطن ما إذا كان يعرفه معرفة شخصية أو كان يعرفه من خلال كثرة تردده عليه مع العلم أن المواطنين يتم استقبالهم من طرف موظف آخر والذي يقوم بتوجيههم نحو مسؤول الإعلام والإتصال ، ومع ذلك تبقى العبارات الترحيبية والدردشة القصيرة قبل الدخول في الموضوع مهمة جدا في انطباعات المواطن نحو الإدارة العمومية ، كما أن هذه العبارات قد تخفف عن المواطن عبء عدم قضاء مصلحته.

- حسب معطيات الإجابة عن السؤال رقم 15 فإن أغلب المواطنين يتم استقبالهم بشكل فردي وذلك بنسبة 91,42 % ، كما عبر 8,57 % منهم أنه يتم استقبالهم مع مواطنين آخرين وهو أمر غير محبذ بالنسبة للمواطن الذي يفضل أن يكون لوحده وأن يشعر بالخصوصية أثناء طرح انشغالاته وحسب مسؤول الإعلام والإتصال فاستقبال المواطنين جماعيا لا يعني أنه يتحدث معهم جماعيا ولكن يكون ذلك أحيانا في المكان المخصص للتوجيه وفي أوقات معينة يعرف أنهم سوف يسألون عن مصير ملفاتهم ، وكون أن أغلب المواطنين يتم استقبالهم فرديا فإنه أمر إيجابي بالنسبة لهذه الإدارة العمومية يدل على اهتمامهم بالمواطن. أما فيما يتعلق بالمدة الزمنية للمقابلة فحسب أغلبهم لا تتعدى 5 دقائق وذلك بنسبة 57,14% كما أن الكثير من المقابلات

طبيعة العلاقة بين المواطن و الإدارة العمومية دراسة ميدانية بالصدوق الوطني لمعادلة الخدمات الاجتماعية بمدينة سطيف

د. حنات رحم

تدوم 10 دقائق حسب 28,57% من أفراد العينة إضافة إلى بعض المقابلات تدوم ربع ساعة بنسبة 14,28% ذلك أن المقابلات التي لا تستغرق مدة زمنية طويلة تتعلق بالسؤال عن قبول اللف وتأكيد الحصول على المنحة حيث تكون الإجابة بنعم أو لا فقط بينما بعض المقابلات تطول مدتها مع بعض المواطنين الذين يجدون صعوبة في فهم الشروط والإجراءات أو لديهم مشكلة مع بعض الوثائق حسب مسؤول الإعلام والاتصال. وفي نفس السياق وحسب السؤال رقم 17 فإن الحديث مع مسؤول الإعلام والاتصال ينقطع أحيانا وذلك حسب 30 من أفراد العينة ويكون ذلك بسبب الرد على الهاتف حسب أغلبهم ومع ذلك فقد عبر 57,14 منهم أنه لا يحدث انقطاع أثناء مقابلتهم والسبب قد يعود إلى قصر المدة الزمنية للمقابلة حسب الجدول السابق ، ويعتبر انقطاع الحديث مع المواطن لأي سبب كان من الأشياء التي تزعج المواطن وتشعره بعدم اهتمام الإدارة العمومية وهو أمر يجب الإنتباه إليه.

- تتعلق الأسئلة رقم 18 19 20 بلغة مسؤول الإعلام والاتصال حيث نلاحظ من خلالها أن أغلب أفراد العينة اتفقوا على أنها واضحة وخالية من المصطلحات الغير مفهومة سواء باللغة العربية أو الفرنسية وهذا معناه أنها بسيطة وهي نقطة جد إيجابية لصالح القائم بالاتصال فاللغة هي الوسيلة الأساسية لقيام العملية الإتصالية و كلما كانت اللغة مفهومة فإن ذلك من شأنه أن يسهل التعامل مع المواطن ، إضافة إلى ذلك فإن خدمات هذه المؤسسة العمومية تتوجه إلى موظفين لديهم مستوى تعليمي معين يساعدهم على فهم لغة القائم بالاتصال. ومع ذلك هناك من أفراد العينة من قال بأن لغة مسؤول الإعلام غير واضحة بنسبة 7,14% وهناك منهم من رأى أنه يستعمل مصطلحات باللغة العربية غير مفهومة بنسبة 4,28% وأنه يستعمل مصطلحات باللغة الفرنسية غير مفهومة بنسبة 7,14% ورغم أن النسب



طبيعة العلاقة بين المواطن و الإدارة العمومية دراسة ميدانية بالصدوق الوطني لمعادلة الخدمات الاجتماعية بمدينة سطيف

د. حنات رجم

قليلة مقارنة بنسب فهم اللغة فالقائم بالإتصال يجب أن يكيف لغته ومستوى فهم المواطن. وفي سؤال هؤلاء المواطنين عن ما إذا كانوا يطلبون شرح المصطلحات الغير مفهومة فقد أجابوا بأنهم يفعلون ذلك وبالمقابل يقوم القائم بالإتصال بالشرح الكافي.

- من خلال إجابة أفراد العينة عن السؤال رقم 22 نلاحظ الاختلاف بينهم حول الحصول على الدعائم الإعلامية حيث أجاب 54,28% منهم بأنهم لا يحصلون عليها وأجاب الآخرون بنسبة 45,71% أنهم يحصلون عليها لذلك توجهنا بالسؤال إلى مسؤول الإعلام والإتصال والذي أجابنا بأنهم لا يقدمون دعائم إعلامية حول خدماتهم وأن الأمر لا يتعلق بهم بل بالإدارة المركزية ، والذين قالوا من أفراد العينة أنهم يحصلون على دعائم إعلامية فإنهم يقصدون القصاصات الورقية المحتوية على مكونات الملف .

- يتعلق السؤال رقم 23 بطلب المواطنين لقاء المدير حيث وجدنا أن أغلب أفراد العينة لا يطلبون لقاءه وذلك بنسبة 80% أما باقي أفراد العينة فقد طلبوا لقاء المدير وكان لهم ذلك بنسبة 100% وحسب مسؤول الإعلام والإتصال فإن من يطلب لقاء المدير هم غالبا من لديهم مشكلة في قبول ملفاتهم حسب القوانين المعمول بها أما من كانت ملفاتهم مقبولة كما هو الحال لدى أفراد العينة فالسبب أن بعضهم لا يقتنع بإجابة القائم بالإتصال، وفي كل الأحوال فإن حرص المدير على مقابلة من يطلبه لأي سبب كان هو أمر إيجابي و يدل على حرص هذه الإدارة العمومية إرضاء المواطنين ذلك أن الإدارة هي إنجاز العمل الحكومي عن طريق تنسيق جهود الأفراد كي يتمكنوا من العمل معا لانجاز الواجبات المطلوبة منهم (بن حبتور:مرجع سابق 2009 ص39).

طبيعة العلاقة بين المواطن و الإدارة العمومية دراسة ميدانية بالصدوق الوطني لمعادلة الخدمات الاجتماعية بمدينة سطيف

د. حنات رجم

- يوضح السؤال رقم 24 انطباعات المواطنين نحو كيفية استقبالهم من طرف مسؤول الإعلام والاتصال حيث يرى أغلبهم أن هذا الإستقبال كان حسن بنسبة 71,42 % منهم، وكان جيدا حسب 14,28 % ، كما كان أيضا جيد جدا حسب 10% وهذه الأرقام تعبر عن مستوى معين من رضى الجمهور نحو كيفية الإستقبال ورغم ذلك فقد عبر 3 من أفراد العينة بنسبة 4,28% بأن استقبالهم كان سيئا والذي يعود إلى تقصير المسؤول من جهة أو ربما مبالغة المواطن في ردة فعله ورغم أن نسبة من قالوا ذلك قليلة مقارنة بمن قالوا أن الإستقبال كان حسنا فإن ذلك يعتبر تقصيرا بالنظر إلى أهداف الإدارات العمومية في إرضاء المواطن من خلال حسن استقباله وحسن الإستماع إليه مهما كانت شخصيته التي يجب مراعاتها والتكيف معها.

#### رابعا: توجهات المواطن نحو التكفل بانشغالاته

- يبين السؤال رقم 21 والمتعلق برأي المواطن تجاه مدى كفاية أيام الإستقبال أن أفراد العينة انقسموا بين من يراها كافية بنفس نسبة من لا يراها كافية والسبب في كونها غير كافية قد يعود إلى انشغال المواطنين بعملهم بما أن أغلبهم موظفون وبالتالي قد لا تكون أيام الإستقبال المحددة في هذه الإدارة العمومية بالإثنين والأربعاء مناسبة بالنسبة لهم خاصة وأن أغلب الإدارات العمومية تحدد هذين اليومين للإستقبال إضافة إلى أن المواطنين دائما ما يرغبون أن تكون أبواب الإدارات العمومية مفتوحة لهم في كل وقت.

- يتضح من خلال معطيات الإجابة عن السؤال رقم 26 أن أغلب أفراد العينة حضروا إلى مقر الصندوق بعد إيداع ملفاتهم أكثر من ثلاث مرات وذلك بنسبة 54,28 % أما الذين حضروا ثلاث مرات فكانوا بنسبة 31,42% وتعتبر هذه النسب كبيرة مقارنة مع من حضروا مرتين أو مرة واحدة . أما السؤال رقم 27 فيوضح أسبابهم في

طبيعة العلاقة بين المواطن و الإدارة العمومية دراسة ميدانية بالصندوق الوطني لمعادلة الخدمات الاجتماعية بمدينة سطيف

د. حنات رحم

التردد على مقر الصندوق حيث يتعلق الأمر بالإستفسار عن وقت حصولهم على المنحة لدى أغلبهم بنسبة 67,21% وأيضا من أجل السؤال عن قبول الملف لدى 32,78%، أما بالنسبة لاستكمال الإجراءات فلم نجد أي واحد منهم خلال فترة البحث مع العلم أن مسؤول الإعلام والإتصال من مهامه الأساسية إرسال استدعاءات للمواطنين الحاصلين على المنحة عن طريق البريد وأحيانا عبر الهاتف من أجل استكمال الإجراءات المتبقية وهو الأمر المحير بالنسبة للمواطن مايدل على أنه يرغب في سرعة تلبية طلبه ولا يصبر على الإنتظار دون فهم ما يحدث .

- نلاحظ من خلال الإجابة عن السؤال رقم 28 أن أغلب أفراد العينة بنسبة 80% يرون أن إجابات مسؤول الإعلام والإتصال عن أسئلتهم كانت وافية أما باقي أفراد العينة وعددهم 14 مفردة قالوا بأن إجاباته غير وافية ولذلك يصرون على الفهم حسب 5 منهم أو يطلبون التوجه للمدير حسب 9 منهم وهي نفس الإجابة المتحصل عليها في السؤال رقم 23 وكون أغلب أفراد العينة يحصلون على إجابات وافية ربما يعود إلى بساطة الإجابة التي تكون نعم أو لا لقبول الملف أو الحصول على المنحة وهي حدود صلاحية القائم بالإتصال وهو الأمر الذي لا يفهمه باقي أفراد العينة الذين قالوا بأن إجاباته غير وافية.

- يؤكد السؤال رقم 29 أن كل أفراد العينة ماعدا اثنين منهم يرغبون في أن تكون لهم توصية في تعاملهم مع هذه الإدارة العمومية ويعود ذلك إلى اعتقادهم أنها تسهل لهم الأمر وقد يحصلون على معاملة خاصة وهو الأمر الشائع في مجتمعنا وقد أثبتت العديد من الدراسات أن الإدارة العمومية أشاعت منطلق وثقافة الوساطة، المحسوبة والمحابة في قضاء الحاجات وهو ما تحاول الحكومة القضاء عليه من خلال إجراءات تحسين الخدمة العمومية . وبالنظر إلى طبيعة عمل هذه الإدارة

طبيعة العلاقة بين المواطن و الإدارة العمومية دراسة ميدانية بالصدوق الوطني لمعادلة الخدمات الاجتماعية بمدينة سطيف  
د. حنات رجم  
العمومية فإن التوصية سوف تساعدهم في التعامل فقط لا غير لأن قبول الملف وتسريع الإجراءات ليس من صلاحيات كل موظفي هذه الإدارة حتى المدير.

- يوضح السؤال رقم 30 رأي المواطن حول إجراءات الحصول على المنحة حيث يرى 68,57% منهم أنها سهلة ويرى 31,42% منهم أنها معقدة وحسب مسؤول الإعلام والاتصال فإن هذه الإجراءات تتعلق بوضع الملف أولاً ثم انتظار نتائج اللجان الولائية والوطنية ثم استدعاء المواطن للتوقيع على أوراق الإستفادة ، ثم التسجيل لدى مصالح الضرائب والعودة إليهم لتأكيد التسجيل ثم مباشرة يتم إيداع المبلغ لدى المرقي العقاري في حالة السكن التساهمي أو إيداعه في الحساب الشخصي للموطن في حالة البناء الريفي وكون بعض المواطنين يرونها معقدة فهو دائماً مايرغب في التكفل السريع بانشغالاته بغض النظر عن كيفية حصول ذلك.

- نلاحظ من خلال السؤال رقم 31 أن كل أفراد العينة اتفقوا على كون الوقت الذي ينتظرون فيه حصولهم على المنحة هو وقت طويل، وكما أشرنا سابقاً فإن طول الإجراءات لا يتعلق بهذه الإدارة ولكنه يعود إلى طبيعة عمل اللجان الوطنية والولائية وخاصة اللجنة الوطنية والتي تأخذ وقت طويل من أجل المصادقة على الملفات بالرغم من أنها مقبولة حيث أن مسؤول الإعلام والاتصال لا يقبل إلا الملفات المستوفية للشروط وهو الأمر الذي يعاب على هذه الإدارة ويؤكد فكرة تماطل الإدارة الجزائرية في قضاء مصالح المواطنين فإذا كان الطلب كبير لماذا لجنة وطنية تختص في قبول الملفات ل48 ولاية وحسب مسؤول الإعلام فإن طالبي منحة البناء الريفي الأخيرة هم من طال انتظارهم لها. ومهما كان سبب طول هذه الإجراءات فالإدارة العمومية تتحمل مسؤوليته مادامت هذه الخدمة ذات مصلحة عامة فإنه من الضروري أن تؤدي بأي ثمن، وأن أي عجز مهما كان وزنه يجب أن يؤخذ على عيب السلطات العمومية. وهذا

طبيعة العلاقة بين المواطن و الإدارة العمومية دراسة ميدانية بالصدوق الوطني لمعادلة الخدمات الاجتماعية بمدينة سطيف  
د. جنات رحم  
ما يعبر صراحة على محدودية السوق بالنسبة لقطاع الخدمات العمومية).  
برانيس:2014ص115).

- يبين السؤال رقم 32 والمتعلق برأي المواطن حول مكونات ملف الحصول على المنحة أنها قليلة حسب أغلبهم بنسبة 61,42% وهناك من يراها كثيرة حسب 38,57% منهم ، ويعتبر تخفيف الملفات الإدارية من بين الأمور التي ركزت عليها إجراءات تحسين الخدمة العمومية ذلك أن المواطن دائما ما يشكو من الإجراءات الشكلية المتعلقة بالملفات خلال تعامله مع المصالح العمومية وحسب مسؤول الإعلام والإنصال فإن ملف المنحة قد تم تخفيفه في الآونة الأخيرة وخاصة مع التعليلة الوزارية رقم 571 والمؤرخة في 25 - 05 - 2015 والتي أكدت على التنسيق بين مختلف المصالح للحصول على المعلومات الخاصة بالمواطنين دون تدخل المواطن في ذلك ، أما باقي مكونات الملف فهي ضرورية لإثبات حالة المواطن مقارنة بشروط الحصول على المنحة.

- يوضح السؤال رقم 33 أن أغلب أفراد العينة بنسبة 70% يعلمون بوجود صفحة المديرية العامة على الفيسبوك أما 30% المتبقية فلا يعلمون بها وهو الأمر الذي قد يعود إلى تقصير المسؤولين في إبلاغهم بذلك أو يعود إلى عدم اهتمام هؤلاء المواطنين بالفيسبوك، ومن جهة أخرى - يوضح السؤال رقم 34 أن أغلب المواطنين الذين يعرفون بوجود تلك الصفحة يتفاعلون معها ، ومن خلال ملاحظة تلك الصفحة يتبين أنها تحتوي على إعلانات المديرية الوطنية والمديريات الجهوية ونشاطاتهم إضافة إلى الإجابة على انشغالات المواطنين المتعلقة عموما بوقت الحصول على المنحة، ويعتبر ذلك أمرا إيجابيا بالنسبة لهذه الإدارة وبدل على

طبيعة العلاقة بين المواطن و الإدارة العمومية دراسة ميدانية بالصندوق الوطني لمعادلة الخدمات الاجتماعية بمدينة سطيف

د. حنات رجم  
مواكبتها التغيرات الحاصلة في مجال الإدارة الإلكترونية ، كما أنها وحسب مسؤول الإعلام والإتصال تقوم بمراسلتهم حول انشغالات المواطنين من أجل الرد عليها.

### خلاصة:

من خلال النتائج التي تم استخلاصها فقد وجدنا الكثير من الأمور الإيجابية فيما يتعلق بعلاقة الإدارة العمومية للصندوق الوطني لمعادلة الخدمات الاجتماعية بمواطنيها وخاصة ما تعلق منها أولاً بشعور المواطن بأهمية الخدمة التي تقدمها هذه الإدارة أما بالنسبة للإستقبال والتوجيه فوجود جهاز ومكتب للإستقبال والإعلام و الإتصال والإصغاء في حد ذاته أمراً مهماً ويمكن القول عموماً أن الإستقبال والتوجيه مناسب جداً ذلك أن أغلب المواطنين لا ينتظرون طويلاً ويتم استقبالهم بشكل فردي كما أن لغة مسؤول الإعلام و الإتصال غالباً ما تكون مفهومة ويقوم بشرح كل الأمور التي لا يفهمها المواطن ويقدم إجابات وافية عن انشغالات المواطنين المتعلقة غالباً بمصير ملفاتهم كما أن مدير الصندوق يحرص على مقابلة أي مواطن يرغب في ذلك والملاحظ أن إدارة الصندوق تتولى مهامها على أكمل وجه فيما يخص استقبال الملفات وإمضاء العقود فيما بعد واستقبال المواطنين يومين أسبوعياً وهي بذلك لا تتحمل مسؤولية تأخر معالجة الملفات ، إضافة إلى ذلك فإن هذه الإدارة قد قامت بتقليص مكونات ملف الحصول على المنحة شأنها شأن مختلف الإدارات العمومية وأصبحت تتعامل مع الإدارات العمومية الأخرى المعنية بأوراق الملف من خلال المراسلات الإدارية دون أن يتكبد المواطن عناء إضمارها بنفسه ، والمواطن الآن يتفاعل مع صفحة المديرية العامة عبر الفيسوك حيث بإمكانه التعرف على المستجدات وطرح انشغالاته التي تتلقى الرد في كل الأحوال . أما الأمور السلبية التي لمسناها حول علاقة هذه الإدارة العمومية بالمواطن فهي أولاً لم تقم بالإشهار

طبيعة العلاقة بين المواطن و الإدارة العمومية دراسة ميدانية بالصندوق الوطني لمعادلة الخدمات الاجتماعية بمدينة سطيف

د. حنات رجم

لنشاطاتها عبر وسائل الإتصال الجماهيري وخاصة في بداية عملها وأن خدمات الصندوق إلى اليوم لا يعرفها غالبية المواطنين إلا من خلال الإتصال الشخصي من خلال الأصدقاء والمعارف وهو بذلك تقصير في حق المواطن في المعرفة أما بالنسبة للاستقبال والتوجيه فهناك بعض النقائص المسجلة ومنها خاصة استقبال بعض المواطنين من طرف مسؤول الإعلام والإتصال في المكان الذي تتم فيه عملية التوجيه وليس في مكتبه وهذا الأمر يزعج المواطن المتطلب والذي لم يفهم بعد أن هذه الإدارة لا تتحمل مسؤولية تأخر نتاج ملفاتهم إضافة إلى ذلك فإن الحديث بين المواطن ومسؤول الإعلام والإتصال ينقطع أحيانا بسبب الرد على الهاتف لذلك فوجود الهاتف في حد ذاته بمكتبه أمر غير محبذ وخاصة في أيام الاستقبال إضافة إلى ذلك فمسؤول الإعلام والإتصال لا يبادر الحديث مع كل المواطنين بالعبارات الترحيبية والدردشة القصيرة قبل الدخول في الموضوع وبذلك فهو أحيانا يفعل ذلك وأحيانا لا وهو الأمر الذي من المفروض أن يكون مع الجميع وفي كل الأحوال ، إضافة إلى ذلك لمسنا في هذه الإدارة كثرة تردد المواطن عليها من اجل السؤال عن مصير ملفاتهم وهو أمر سلبي يجب الاهتمام والتكفل به ، كما لازال المواطن يفكر في أن التوصية تسهل لهم قضاء مصالحهم رغم أن هذه الإدارة العمومية ليست لها صلاحيات القبول أو الرفض فقط ما يتعلق بالمعاملة .

وعموما يمكن القول فيما يتعلق بالاستقبال والتوجيه فالأمور جيدة والنقائص ربما تكون طبيعية بالنظر إلى الطبيعة الإنسانية رغم أن إرضاء المواطن يتطلب مراعاة شخصيته وأن هذا الأخير يجب أن يساهم بدوره في تحسين جودة الخدمة المقدمة إليه انطلاقا من المبدأ الذي يقول حيث أن الناس يعملون مع بعضهم البعض كجماعات لغرض تحقيق أهداف الجماعة فمن الضروري أن يفهم الناس بعضهم

طبيعة العلاقة بين المواطن و الإدارة العمومية دراسة ميدانية بالصدوق الوطني لمعادلة الخدمات الاجتماعية بمدينة سطيف .  
د. حنات رجم  
البعض(العلاق: 2008 ص48 ) . ومنه يمكن القول أن إجراءات تحسين الخدمة العمومية في ما يتعلق بالاستقبال والتوجيه قد تحسنت ولكن انشغالات المواطن كما يريد أن تكون مازالت ناقصة ذلك أن المواطن يبحث عن المزيد من الخدمات خاصة القروض بدون فوائد إضافة إلى إلحاحه وإصراره ورغبته الشديدة في سرعة حصوله على المنحة بالأخص منحة دعم البناء الريفي وهو الأمر الذي لا علاقة له بالإستقبال والتوجيه ولذلك فحسن معاملة المواطن وكأنه عميل أو زبون قد تخفف عنه عبء الإنتظار الطويل ويؤدي إلى تحسين علاقة الإدارة العمومية بالمواطن ذلك أن التعامل مع المستفيدين من الخدمة الحكومية كعملاء أصبح أمراً ملموساً في أدبيات الإدارة العامة وبعض ممارساتها الأمر الذي يمهّد الطريق لتأكيد ضرورة العمل وفق مفهوم التوجه بالعملاء في المنظمات العامة(افندي: 2007 ص184) .

## الهوامش والمراجع

### 1 الكتب :

- افندي عطية حسين: 2007 ، الإدارة الموجهة بالعميل إطار مفاهيمي، ندوة الإدارة الحديثة في إدارة منظمات الخدمة العامة القاهرة ماي 2007 ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، أعمال المؤتمرات
- الخفاجي نعمة عباس، الهبتي صلاح الدين : 2009، تحليل أسس الإدارة العامة منظور معاصر، ط1 عمان ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع .
- العلق بشير: 2009 :الاتصال في المنظمات العامة ، دط عمان ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع
- أنجرس موريس : 2004 ، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية ،ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون دط ، الجزائر، دار القصبه للنشر.
- برانيس عبد القادر: 2014 ،تسويق الخدمات والخدمات العمومية ، ط1 ،الإسكندرية ،مكتبة الوفاء القانونية .



- طبيعة العلاقة بين المواطن و الإدارة العمومية دراسة ميدانية بالصدوق الوطني لمعادلة الخدمات الاجتماعية بمدينة سطيف
- د. حنات رجم
- بشير العلاق: 2008، الإدارة الحديثة نظريات ومفاهيم ، ط1 عمان ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع .
- بن حبتور عبد العزيز صالح: 2009 ، مبادئ الادارة العامة ، ط1 ، عمان ، دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- بن مرسللي أحمد: 2005 ، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والإتصال، ط3 ، الجزائر ، ديوان المطبوعات الجامعية.
- حجاب محمد منير: 2003 ، أساسيات البحوث الإعلامية والاجتماعية ، ط2 القاهرة دار الفجر للنشر والتوزيع .
- عبد السميع محمد، طيبة احمد : 2010 ، أساسيات الإدارة العامة، ط1 الأردن ، دار جليس الزمان
- عساف عبد المعطي: 2009، مبادئ الإدارة العامة ، دط ، عمان ، دار زهران للنشر والتوزيع .
- لباد ناصر: 2011 ، الأساس في القانون الإداري ، ط2 ، سطيف ، دار المجد للنشر والتوزيع .

## المجلات

- رفاع شريفة: نظرية الإدارة العامة الحديثة ودورها في معالجة إشكالية إدماج مفهوم الأداء في الخدمة العمومية . مجلة الباحث ، جامعة ورقلة ، العدد 06-2008
- قاسم ميلود: علاقة الإدارة والمواطن في الجزائر بين الأزمة ومحاولات الإصلاح ، مجلة دفاتر القانون والسياسة ، جامعة ورقلة العدد 5 – 2011

## مواقع الأنترنت

- وكالة الأنباء الجزائرية: المصادقة على مرسوم رئاسي حول إنشاء المرصد الوطني للخدمة العمومية ، الإسترجاع 20-09-2016 متاح بالموقع:
- [www.ennaharonline.com/ar/algeria\\_news/261120-انشاء-حول-رئاسي-مرسوم-على-المصادقة-html](http://www.ennaharonline.com/ar/algeria_news/261120-انشاء-حول-رئاسي-مرسوم-على-المصادقة-html)
- وكالة الأنباء الجزائرية وزير الداخلية يعلن رقم أخضر للرد على انشغالات الجزائريين وتسجيل شكواهم ، الإسترجاع بتاريخ 20 09 2016 متاح بالموقع: [www.elbilad.net/article/detail?id=28107](http://www.elbilad.net/article/detail?id=28107)

طبيعة العلاقة بين المواطن و الإدارة العمومية دراسة ميدانية بالصندوق الوطني لمعادلة الخدمات  
الاجتماعية بمدينة سطيف  
د. حنات رجم  
- وزارة العمل والتشغيل والضمان الإجتماعي: الصندوق الوطني لمعادلة الخدمات الإجتماعية  
، الإسترجاع بتاريخ: 20-09-2016 متاح بالموقع : /ar/www.fnpos.dz