

نحو إرساء لمدونة الأخلاقيات المهنية كدعامة لتحقيق الجودة في المرافق العمومية في
الجزائر

مداخلة مقدمة ضمن فعاليات اليوم الدراسي حول:

" تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في الإدارة العمومية وتقييم أداء المرفق العام "

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

جامعة امحمد بوقرة- بومرداس

يوم: 26 أفريل 2018

من تقديم:

معتوق عادل طالب دكتوراه علوم جامعة قسنطينة رقم الهاتف: البريد الالكتروني: 0555525792 mailto:matougadel@yahoo.fr	د. بوعرار أحمد شمس الدين أستاذ محاضر - قسم أ جامعة يحيى فارس - المدية رقم الهاتف: 0771338929 البريد الالكتروني: shemseddine26000@gmail.com	د. بن عيسى عبد الرحمان أستاذ محاضر - قسم ب جامعة امحمد بوقرة- بومرداس رقم الهاتف: 0773318419 البريد الالكتروني: benaissaabd@yahoo.fr
--	---	---

ملخص الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى توضيح مدى إمكانية إرساء مدونة للأخلاقيات المهنية في المرافق العمومية وهذا بالاعتماد على المقتضيات القانونية المنظمة لعمل هذه الهيئات الموظفين التابعين لها في الجزائر.

وللوصول إلى ذلك، فقد اعتمدنا على المبادئ الأساسية للمرفق العمومي ومصادرها القانونية في النظام القانوني الجزائري، بالإضافة إلى محاولة الاستفادة من القانون الأساسي للوظيفة العمومية الذي يوضح حقوق وواجبات الموظف في الجزائر، منا قمنا بالتركيز على النصوص القانونية المنظمة لعلاقة المرافق العمومية بالمتفرقين، وهذا باعتبارها مصادر أساسية يمكن الانطلاق منها لتصور هذه المدونة.

ولقد توصلت الدراسة إلى إمكانية وضع تصور لمدونة للأخلاقيات المهنية في المرافق العمومية في الجزائر وهذا انطلاقا من مختلف النصوص القانونية المنظمة لها ولعمل ممارستها وعلاقتها مع المستفيدين من الخدمات التي تقدمها.

الكلمات المفتاحية: الخدمة العمومية، الجودة، المرفق العمومي، الأخلاقيات...

Résumé de l'étude:

Cette étude vise à clarifier la possibilité d'établir des codes d'éthique professionnelle en s'appuyant sur les exigences légales régissant le fonctionnement de ces organismes et de leur personnel en Algérie.

Pour arriver à cela, nous nous sommes appuyés sur les principes de base de service public et ces sources juridiques du système public algérien, de là, nous nous sommes concentrés sur les textes juridiques régissant la relation entre les services publics et les télétravailleurs, et ceux-ci comme sources de base à partir desquelles nous pouvons commencer à conceptualiser ce code.

L'étude a conclu qu'un code d'éthique professionnelle peut être développé dans les services publics en Algérie, sur la base des différents textes juridiques qui le régissent et du travail de ses praticiens et de sa relation avec les bénéficiaires des services qu'il fournit.

Mots-clés: service public, qualité, établissement public, éthiques...

مقدمة:

تقدم الخدمة العمومية في إطار مجموعة من الضوابط والمتطلبات التي تفرضها مقتضيات القانونية والاجتماعية بالإضافة إلى طبيعة الأهداف المرجوة منها، وهذا من خلال التدخل المباشر للسلطات العمومية في ذلك، أو عن طريق تكليف أشخاص مخولين للقيام بذلك. وهو ما يعرف بالمرفق العمومي الذي قد يكون جهاز أو نشاط في حد ذاته، الهدف منه تقديم خدمات عمومية ذات جودة ونوعية مقبولة في ظل مبادئ المساواة والعدالة الاجتماعية التي تفرضها نوعية الفئات المستهدفة بهذه الخدمات، بالإضافة إلى توفرها المستمر دون انقطاع في حدود المعقول.

وللوصول إلى تحقيق ذلك، تستعين السلطات العمومية بمجموعة من العمال والموظفين الذين من المفروض أن يكونوا على دراية بحجم المهام الموكلة إليهم، وبطبيعة النشاط الذي سوف يؤديه، وخصوصية الهيئات التي سيتبعون لها. وعلى هذا الأساس كان لزاما عليهم التحلي والالتزام بمجموعة من الأخلاقيات التي تفرضها طبيعة الخدمة العمومية، وهذا من أجل ضمان تحقيق الأهداف التي يرجى الوصول إليها والتي يمكن تلخيصها في تحقيق الصالح العام للمجتمع أو بالأحرى للمتفرقين.

إن التزام الموظفين والعمال داخل هذه المرافق العمومية أو عند أدائهم لأنشطة المرافق العمومية بمجموعة من الأخلاقيات المهنية، من شأنه تحقيق معايير الجودة والوفرة فيما يخص الخدمات التي يطلبها المجتمع، وعلى هذا الأساس فلا بد من توفر مرجعية أو خلفية تضبط سلوكياتهم وتصرفاتهم بمناسبة أدائهم لمهامهم المنوطة بهم، وهذا من خلال إصدار مدونة للأخلاقيات المهنية في المرافق العمومية الجزائرية.

مما سبق يمكن طرح التساؤل التالي:

ما هي الأسس التي يمكن الانطلاق منها من أجل إصدار مدونة للأخلاقيات المهنية في المرافق العمومية في الجزائر؟

1- مدخل إلى مدونة الأخلاقيات المهنية

1-1 مفهوم الأخلاقيات المهنية والمصطلحات المرتبطة بها

• مفهوم الأخلاق

يشير مصطلح الأخلاق لغويا إلى السجية والطبع والمروءة والدين، أما اصطلاحا فهو قوة راسخة تمكن من تحديد أو الاختيار بين الخير والشر. فصفة عامة، الخلق صفة نفسية ذاتية داخلية، تنعكس خارجيا من خلال السلوك والمعاملة.

وفد عرف العلماء الأخلاق بتعريفات كثيرة يمكن عرض أهمها فيما يلي:

✓ الأخلاق هي مجموعة القواعد والمبادئ التي تحدد ما هو السلوك الصحيح والسلوك الخاطيء¹؛

- ✓ الأخلاق رافد فلسفي يتعامل مع ما يعتبر صحيح وخاطئ؛
 - ✓ تمثل الأخلاق منطلقات في التميز بين ما هو جيد، وما هو سيئ وبالتالي يعكس هذا المفهوم الأخلاق المثالية.²
- بناء على كل هذه التعاريف، يمكن تقديم التعريف الشامل التالي للأخلاق:

" الأخلاق هي مجموعة القواعد التي تحكم سلوك الأفراد والجماعة للتمييز بين الصواب والخطأ في المواقف المختلفة، كما أنها تساهم في تحديد المعايير اللازمة لما هو جيد وسيء من التصرفات والأفعال التي يقوم بها الأفراد."³

● مفهوم الأخلاقيات

مما يلي سنحدد الفرق الجوهرية بين الأخلاق والأخلاقيات، حيث يعتبر هذا التفريق عنصر مهم.

فالمفهوم اللغوي لكلمة أخلاقيات يشير إلى الكلمة الإغريقية *ethos* والتي تعني *character*، وهناك مصطلح مرادف للأخلاقيات هو *moralities* والمشتق من الكلمة الإغريقية *mores* التي تعني العادات.⁴

أما المفهوم الاصطلاحي، فهو يعالج مسألة كيف يتصرف الناس تجاه بعضهم البعض، حيث تعبر الأخلاقيات عن مجموعة من القيم والمبادئ الأخلاقية التي تحكم تصرفات الأفراد، ولذا فكل فرد لديه مثل هذه القيم حتى لو أنها لم تكن محددة بشكل واضح.⁵

كما يمكن تعريفها على أنها تلك الأخلاقيات التي يتصف بها الفرد عن سلوكياته وتصرفاته تجاه المواقف التي يتعرض لها في ظل الظروف والمتغيرات التي يمر بها والتي تتفاعل مع مجموعة المبادئ والقيم التي يحملها.⁶

● مفهوم الأخلاقيات المهنية

يجب أن تتعدى الأخلاقيات المهنية المبادئ والقواعد الأخلاقية للفرد العادي، بحيث تصمم مجموعة من القواعد لتصبح قواعد مهنية تشجع السلوك السوي للشخص المهني، وتكون واقعية وقابلة للتطبيق في أن واحد. ويترتب على المهنيين الالتزام بالسلوك الأخلاقي الذي يحقق المنفعة للمجتمع، انطلاقاً من حقيقة أن قواعد السلوك المهني تؤثر بشكل مباشر على المهنة ودرجة الوثوق بها. فغن تلك القواعد تجعل أعضاء المهنة يتقبلون معايير السلوك الأخلاقي بشكل أكثر فاعلية من تلك القواعد الإلزامية. وتهتم الأخلاق المهنية بشكل أساسي بمبادئ السلوك المناسبة للشخص المهني في سلوكه وعلاقاته مع الجمهور والعملاء وزملائه المهنيين، كما تهتم كذلك بقواعد محددة يمكن الاسترشاد بها في الحالات العملية، وهذه القواعد مصممة على المهنة بالمستوى المهني الرفيع. وللتأكيد بأن المهنة تقدم خدماتها بمستوى عال الأداء.⁷

إن وضع تعريف واضح محدد للأخلاقيات المهنية يعد أمراً في غاية الصعوبة، كون انه يركز على مبادئ ومعايير تحكم سلوك الأفراد في بيئات مختلفة، فهناك من يرى أن الأخلاقيات المهنية ما هي إلا تطبيق للمعايير الأخلاقية

الفردية في المواقف المهنية المختلفة. حيث يقوم هذا التعريف على ربط الأخلاقيات المهنية بما لدى الفرد من معايير أخلاقية. بينما يرى البعض بأنها مجموعة من المبادئ التي يجب أن تغطي تصرف منظمات الأعمال، سواء على المستوى الفردي أو الجماعي.⁸

على هذا الأساس فقد تم تقديم بعد شامل لمفهوم الأخلاقيات المهنية، حيث يرى بأنها الإطار الشامل الذي يحكم التصرفات والأفعال تجاه شيء ما، وتوضح ما هو مقبول وصحيح وما هو مرفوض أو خاطئ بشكل نسبي في ضوء المعايير السائدة في المجتمع بحكم العرف والقانون، والذي تلعب فيه ثقافة المنظمة والقيم وأنظمة المنظمة وأصحاب المصالح دورا أساسيا في تحديده.⁹

1-2- مصادر الأخلاقيات المهنية

هناك عديد المصادر التي يستسقي منها الأفراد سلوكياتهم خاصة المهنية منها، والتي غما تكون ضمن نطاق المؤسسة أو المنظمة التي يعملون بها أو خارج عن ذلك النطاق، كما يمكن أن تكون فطرية أو مكتسبة لدى الفرد، والتي يمكن إيجاز أمها فيما يلي:

• التركيبة الشخصية للفرد

إن الفرد داخل منظمة الأعمال مهما كانت صفته، مدير أو موظف فهو أساس السلوك الأخلاقي المهني، بحث يستمد هذا السلوك من العوامل التي تضبط تنشئته الاجتماعية، والتي تتمثل بالأساس في كل من:

✓ **الدين:** حيث ينعكس الدين على أخلاقيات أي عامل في مجال عمله. حيث يقدم الدين مختلف الطرق السليمة في تعامل الناس فيما بينهم. حيث يتعرض الدين لمفاهيم العدل والاستقامة والطاعة، كما حث على النزاهة في التعامل مع الآخرين وتجنب الغش وغيرها من التصرفات السلبية.¹⁰

✓ **العائلة:** بحث تشكل أهم المؤثرات البيئية التي تساعد على تكوين سلوك الفرد، فهي تمثل المصدر الأول للمعلومات التي يحصل عليها، فالمبادئ والقيم الاجتماعية التي تحدد مسيرة حياة الفرد إنما يتعلمها من العائلة التي ترعرع في ظلها.¹¹

✓ **المؤسسات التعليمية:** تستطيع المؤسسات التعليمية أن تلعب دورا مهما في إعداد الأفراد للالتحاق بعالم الشغل، من خلال تكوينهم وتوجيههم وتوفير المعارف الأساسية المتعلقة بسلوكياتهم الإيجابية تجاه منظمات الأعمال مستقبلا.¹²

• منظمة الأعمال التي ينتمي لها

تؤثر منظمة الأعمال التي مارس بها العمال والموظفين على سلوكهم المهني من خلا مختلف الضوابط التي تعمل في ظلها المنظمة، سواء كانت رسمية أو ناتجة عن العرف وعن تطور ثقافة المنظمة، بحيث تتمثل هذه العوامل في:¹³

- ✓ **الثقافة التنظيمية:** والتي تعبر عن مجموعة المفاهيم والقيم الراسخة، بحث هي طريقة عمل الأشياء داخل المنظمة باعتبارها الرجعية التي يسترشد بها العاملين والمحددة للسلوك الملائم.
- ✓ **المدونات الأخلاقية:** وهي وثيقة تصدر عن المنظمة، حيث تمثل أداة ووسيلة توصل من خلالها الغدارة توقعاتها الأخلاقية، فهي تتضمن على الأقل مجموعة القيم والمبادئ المرتبطة بالسلوكيات المقبولة والمرغوبة أو السلوكيات الخاطئة وغير المرغوبة داخل المنظمة أو في تعاملها مع الأطراف الخارجية.
- ✓ **سلوك باقي المهنيين داخل المنظمة:** يكون للأشخاص الذين يقتدي بهم الفرد ويتخذ منهم نموذجاً يحتذي به تأثيرات واضحة في أخلاقه في ميدان العمل، حيث نجد أن الزملاء يؤثرون إلى حد كبير في تكوين أخلاق الفرد وأهدافه وهواياته.
- **البيئة الخارجية**

يعيش الإنسان ضمن بيئة مترابطة العناصر، وهذا بغض النظر عن إيجابياتها أو سلبياتها، والتي تعتبر بيئة خارجية بالنسبة للمنظمة أو المؤسسة التي ينتمي إليها، والتي من شأنها أن تؤثر على سلوكه من خلال الاكتساب أو ما يعرف بالتطبع. تتضمن هذه البيئة مختلف العناصر التالية:

- ✓ **التشريعات والقوانين:** تلعب القوانين وسيلة فعالة لإلزام الأفراد لانتهاج سلوك معين دون غيره، وهذا نتيجة تعرضه للعقاب نتيجة مخالفتها، لذا تعتبر القوانين والتشريعات مصادر أساسية محددة للسلوك البشري، ومصدر من مصادر الأخلاقيات خاصة عند الاستعانة بها داخل المؤسسات ومنظمات الأعمال.¹⁴
- ✓ **الأعراف والتقاليد:** بحث تتضمن مجموعة من القيم والتي اكتسبت القوة من خلال الممارسة والتعارف، مما يجعلها قوة لضبط الأخلاقيات. فقد أصبحت من بين أهم المصادر التي تستمد منها الأخلاقيات المهنية باعتبارها تلقى القبول العام بين مختلف أصحاب العلاقة بمنظمة الأعمال.¹⁵
- ✓ **جماعات الضغط:** بحث تشكل هذه الجماعات مصدرا من مصادر قواعد السلوك الأخلاقي للعاملين داخل منظمات الأعمال، من خلال تأثيرها في توجيه القوانين والقواعد المرتبطة بالعمل داخلها، بالإضافة على الدور غير الرسمي الذي يمكن أن تلعبه داخلها من خلال توجيه القرارات. ولعل أهم هذه الجماعات نجد الجمعيات التي تعنى بالدفاع عن حقوق العمال، النقابات، جمعيات الحفاظ على البيئة، وغيرها من الجماعات.¹⁶

3-1- مدونة الأخلاقيات المهنية

2- الأسس القانونية لمدونة الأخلاقيات المهنية في المرافق العمومية الجزائرية

تمثل المرافق العمومية منظمات الأعمال التي ينتمي إليها الموظفون المدعوون إلى التحلي والالتزام بالأخلاقيات المهنية التي من شأنها تحسين أدائهم من أجل تقديم خدمات تحقق الصالح العام، تتميز بالوفرة، الجودة، وتكون موجهة للجميع دون استثناء. ولتحقيق كل هذا كان لزاما أن تقوم هذه المرافق العمومية على مبادئ وعناصر تسهم في توفير قاعدة أو مرجعية يقوم على أساسها تحقيق النفع العام في ظل مقومات أخلاقية.

2-1- ماهية المرفق العمومي

يتم إنشاء المرافق العمومية عموما من طرف الدولة وتديرها السلطة التنفيذية وهذا بهدف تحقيق الحاجات العامة للأفراد كالصحة، التعليم،... أما تنظيم وإدارة هذه المرافق العمومية فتعتبر الوظيفة الأساسية للإدارة أو السلطة التنفيذية. إن اختلاف أشكال المرافق العمومية ينطلق أساسا من مختلف المعايير التي ينظر عليها منها، حيث نجد أن هذه المرافق يمكن أن تكون هيئة مكلفة بتوفير خدمة عمومية، أو حتى نشاط في حد ذاته، على هذا الأساس فيمكن تقديم تعاريف للمرفق العمومي وفق ما يلي:

● تعريف المرفق العمومي:

- حسب المعيار العضوي أو الشكلي: يقصد بالمرفق العمومي حسب هذا المعيار انه ذلك الهيئة أو الجهاز أو المنظمة العامة التي تنشئها الدولة وتخضع لإدارتها بقصد تحقيق حاجات الصالح العام.¹⁷

يعطي أنصار هذا المدلول العضوي أهمية خاصة في تعريف المرفق العمومي لعنصر السلطة العامة، أي تقديم أي خدمة عمومية لا يتم إلا من طرف هيئة عمومية.

- حسب المعيار المادي أو النشاط: بالاستناد إلى هذا المعيار فإن المرفق العمومية تمثل ذلك النشاط أو العمل الذي تقوم به الأجهزة العمومية، وكذلك أجهزة أخرى خاصة، بهدف تحقيق المنفعة العامة.¹⁸

يعطي أنصار هذا المدلول المادي تعريف المرفق العمومي أهمية خاصة لعنصر النشاط نفسه وما ينطوي عليه من نفع عام.

2-2- المتطلبات القانونية لمدونة الأخلاقيات المهنية في الجزائر

● الأخلاقيات المهنية من منظور مبادئ المرفق العمومي

تشكل مبادئ المرفق العمومي القاعدة الأساسية التي يمكن الانطلاق منها لإرساء أولى القواعد الأخلاقية في منظمات الأعمال العمومية من أجل تقديم خدمات عمومية تمتاز بالجودة والديمومة، ودون التفرقة بين المستفيدين منها.

تتمثل هذه المبادئ الأساسية للمرفق العمومي في:¹⁹

- مبدأ استمرارية المرفق العمومي: يقتضي هذا المبدأ حتمية ديمومة صيرورة المرفق العمومي وبصورة جيدة وبدون انقطاع أي الانتظام في عمل المرافق العمومية. إلا أن هذا لا يعني حرمان الموظفين حق الإضراب وحق الاستقالة بالإضافة إلى وجود فكرة الموظف الفعلي والحد الأدنى للخدمة.

- مبدأ المساواة: يقوم هذا المبدأ على أساس التزام الجهات القائمة على إدارة المرافق العمومية بأن تؤدي خدماتها لكل من يطلبها من الجمهور ممن تتوافر فيهم شروط الاستفادة منها دون تمييز بينهم بسبب الجنس

أو اللون أو اللغة أو الدين أو المركز الاجتماعي أو الاقتصادي ويستمد هذا المبدأ أساسه من الدساتير والمواثيق وإعلانات حقوق الحقوق التي تقتضي مساواة الجميع أمام القانون دون أي تمييز.

- مبدأ التكيفية: أو ما يعرف بقابلية المرفق للتغيير والتعديل، حيث أن ارتباط وجود المرافق العمومية بوجود الحاجات العامة للمواطنين، هذه الأخيرة التي تتميز بأنها متزايدة ومتطورة باستمرار، فإن هذا ما يقضي ضرورة التطور والتغيير المستمر للمرافق العمومية استجابة لتطور وتزايد حاجيات المواطنين ومسايرتها.

● الأخلاقيات المهنية من منظور القانون الأساسي للوظيفة العمومية

تضمن الأمر 03-06 المتعلق بالوظيفة العمومية مجموع الضمانات والحقوق التي يمكن أن يتمتع بها الموظف أثناء أدائه لمهامه داخل المرافق العمومية والتي من شأنها تمكينه من القيام بهذه المهام بالشكل الذي يرضي المترفقين، كما تضمن نفس النص القانوني مختلف الواجبات المفروضة عليه في ذلك. كما انه بالإضافة إلى هذا الأمر توجد مجموعة من القوانين الأساسية الأخرى التي تخص مختلف الأسلاك التابعة للوظيفة العمومية، والتي زيادة على هذا القانون، فنجدها نظمت بقوانين أساسية خاصة بها، على غرار أسلاك الشرطة، الحماية المدنية، الجمارك، المصالح الاقتصادية، وكذا المناصب العليا وغيرها.

وبصفة عامة، يمكن عرض أهم ما تضمنه هذا الأمر من وواجبات تقع على عاتق الموظفين داخل المرافق العمومية كما يلي:²⁰

- خدمة المترفقين: حيث أن الموظف مهما كانت رتبته ومنصبه، مطالب بتنفيذ المهام الموكلة إليه، وفي هذا الإطار فإنهم مطالبين بممارسة كل نشاطهم في إطار المهام الموكلة إليهم وعدم ممارسة أي نشاط مريح خاص مهما كانت طبيعته، ماعدا مهام التكوين المسموح بها عن طريق التنظيم،
- المحافظة على سرية المعلومات الخاصة بالمترفقين: الالتزام بالسرية المهنية والحفاظ على الوثائق التي هي تحت تصرفه والتي ينبغي عليه حمايتها، وأي مخالفة لذلك فإنه يتعرض للعقوبات التأديبية والجزائية التي يقرها هذا القانون
- الحفاظ على الممتلكات التي يستخدمها المترفقين: في هذا الصدد فإنه يمنع عليه استخدام وسائل المرفق العمومي للأغراض الشخصية أو لإغراض خارجة عن مصلحة المترفقين، كما أنه ملزم بحماية هذه الممتلكات.
- حسن معاملة المترفقين: ممارسة مهامه بكل أمانة وبدون تحيز، كما يجب عليه معاملة مستعملي المرفق العمومي باللباقة ودون المماطلة عند التعامل معهم وفقا لسلوك محترم ولائق، وحسن معاملة الرؤوسين والزملاء والحرص على تفادي أي تصرف يتنافى مع طبيعة مهامه. كما يمنع عليهم اشتراط الحصول على الهدايا أو الهبات أو أية امتيازات سواء بطريقة مباشرة أو غير مباشرة من اجل خدمة المترفقين.

● الأخلاقيات المهنية من منظور علاقة الإدارة بالمواطن

لقد حدد المشرع الجزائري أهم العناصر المرتبطة بتنظيم علاقة المرافق العمومية بالمر تفيقين، من خلال مجموعة من لنصوص القانونية والتعليمات واللوائح، حيث نجد في مقدمة هذه النصوص المرسوم رقم 33-131 الذي ينظم العلاقات بين الإدارة والمواطن، والذي نص على وجوب حماية المرافق العمومية لحرية و حقوق المواطنين التي نص عليها الدستور والتشريعات المنظمة لها. كما أنها مطالبة باحترام المواطنين والتعامل معهم بلطف وكياسة، وهذا في ظل القوانين والتنظيمات المعمول بها وعدم التعسف في استعمال السلطة الذي يترتب عليه التعويض المحدد قانونا، دون التخلي عن العقوبات الجزائية والمدنية والتأديبية للمتعمس.

في هذا الصدد، فقد ضبطت هذه العلاقة وفق تحديد ما يلي:²¹

✓ تحديد التزامات الأساسية للإدارة

تلتزم الإدارة بتكليف هياكلها ومهامها بما يتلاءم واحتياجات المواطنين، مع فرض الرقابة اللازمة على جميع المستويات وعلى كل الأعوان المكلفين بخدمة المواطن، وهذا من خلال أدائهم لما يلي:

- إعلام المواطن: من خلال تمكينه من الإطلاع على التدابير والتنظيمات التي تسطرها، خاصة تلك التي تنظم العلاقة بينهما، مع مراعاة الحالات الخاصة التي لا يمكن فيها ذلك، وهذا من خلال توفير الآليات المناسبة لذلك؛
- استقبال المواطن: تسهر الإدارة على استقبال المواطنين، من خلال توفير الآليات المناسبة لذلك، من موارد بشرية مؤهلة وفضاءات ملائمة، من اجل التكفل بانشغالات المواطنين؛
- تنظيم عملية استدعاء المواطن: حيث يفضل تجنب الاستدعاء، إلا في الحالات الضرورية مع التسيب الكافي وتوفير المعلومات التي من شأنها توضيح اسم الهيئة المستدعية، المصلحة، التوقيت، أيام الاستقبال. كل هذا في ظل مراعاة عدم الاستدعاء خارج أيام وأوقات العمل.
- التحسين المستمر لنوعية الخدمة: حيث أنها مطالبة بتحسين الخدمات التي تقدمها من خلال استخدام أحسن الوسائل المادية والبشرية المتاحة والعمل على التقليل من حجم الإجراءات الإدارية، وتقريب هذه المرافق من المواطنين، مع فرض الرقابة على السير الحسن لهذه المرافق وعمل الموظفين بها.

2-3- ضمان حق الطعن في قرارات المرافق العمومية

يجب على الإدارة الرد على كل التظلمات التي يقدمها المواطن بشأن القرارات التي تتخذها تجاهه، حيث أنه في هذا الصدد عليا توفير:²²

نحو إرساء لمدونة الأخلاقيات المهنية كدعامة لتحقيق الجودة في المرافق العمومية في الجزائر

- توفير وسائل الطعن: خاصة فيما تعلق بالهيكل الأساسية التي يمكن من خلالها البت في الطعون والعرائض المقدمة على المستوى المحلي والوطني، بالإضافة إلى إمكانية تكتل المواطنين في شكل جمعيات وفقا لما ينص عليه التنظيم المعمول به، من اجل الدفاع عن أهداف مشتركة؛
- تبليغ المواطن قبل تنفيذ القرار: حيث لا يمكن أن يحتج بالقرارات المتخذة ضد المواطنين غلا بعد تبليغه بها، ما لم ينص القانون على خلاف ذلك، كما أنه يفرض على الإدارة تحديد الجهة المكلف(ة) باستقبال الطعون وكذا الهيئات المختصة بالرقابة على عمل الإدارة في هذا الشأن؛
- تسليط العقوبات على المخالفين: حيث تسلط العقوبات التي ينص عليها القانون على الموظفين الذين يحاولون دون تمكين المواطن من حق الطعن خاصة، دون المساس بالعقوبات الجزائية والمدينة المقررة في هذا الشأن.

خلاصة:

تعتبر المرافق العمومية الوسيلة التي يمكن من خلالها للسلطات العمومية إيصال وتلبية الحاجيات التي يطلبها المواطنين بمختلف فئاتهم وعبر مختلف مناطق الوطن. حيث يقدم هذه الخدمات من طرف مجموعة أعوان وموظفين خاضعين لسلطتها المباشرة أو غير المباشرة، والذين ينبغي عليهم التقيد بمجموعة من القواعد المهنية والشخصية التي تسمح لهم من أداء المهام الموكلة لهم، في ظل التشريعات والتنظيم المعمول به داخل المرافق العمومية.

في هذا الإطار، تقوم عملية تسيير المرافق العمومية على مجموعة من القواعد التي تحكم تسييرها وعملها، والي يمكن من خلالها ضمان استمراريته في تقديم الخدمات المكلفة بتوفيرها، ودون التمييز بين المستفيدين منها الذين يحق لهم الحصول عليها. كما تمكن هذه المبادئ من مواكبة التطورات الحاصلة والمتزايدة لرغبات وحاجيات المترفقين، والتي يجب أن توفر على قدر من الجودة وبالشفافية المطلوبة.

ومن جهة أخرى، فإن عمل مستخدمي هذه المرافق، يجب أن يتم وفق أسس وضوابط محددة مسبقا، ومتفق عليها، تحدد مسؤولياتهم، حقوقهم وواجباتهم تجاه المترفقين أولا، ثم اتجاه المرفق العمومي في حد ذاته، وتجاه زملائهم ومرؤوسيههم. هذه الضوابط التي قد يترتب عنها مجموعة من العقوبات أو الجزاءات نتيجة الإخلال بالواجبات أو بمناسبة بذلهم لمجهودات لتحقيق ذلك.

بالإضافة إلى تلك القواعد التي تقوم عليها عملية الإشراف وتسيير المرافق العمومية، وكذا الضوابط التي تنظم طريقة عمل الأعوان والموظفين والعمال داخلها، فلا بد من وجود تنظيم خاص بالعلاقة الناشئة بين المرافق العمومية وبين المستفيدين من الخدمات التي تقدمها، وهذا من خلال توضيح نوع هذه العلاقة، طرق الاتصال بينهما، وطرق التظلم والحصول على الحقوق.

- 1- أحمد علي صالح، زكريا الدوري، إدارة الأعمال الدولية- منظور سلوكي واستراتيجي، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص: 432.
- 2- سعد عبد الستار، مهدي المهداوي، الجوانب الأخلاقية والمهنية في تكنولوجيا المعلومات، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص: 15.
- 3- بودراع أمينة، دور أخلاقيات الأعمال في تحسين أداء العاملين، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، فرع إدارة الأعمال، جامعة المسيلة، 2013/212، ص: 13.
- 4- مسلم ريمة، أخلاقيات الممارسة المهنية لمراجع الحسابات من المنظور الشرعي، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية، فرع محاسبة وتدقيق، جامعة الجزائر 3، 2011/2010، ص: 65.
- 5- نفس المرجع، ص: 65.
- 6- بودراع أمينة، مرجع سبق ذكره، ص: 14.
- 7- مسلم ريمة، مرجع سبق ذكره، ص: 65.
- 8- بودراع أمينة، مرجع سبق ذكره، ص: 15.
- 9- نفس المرجع، ص: 16.
- 10- مصطفى كامل، إدارة الأعمال الدولية، مؤسسة لورد العالمية للشؤون الجامعية، البحرين 2006، ص: 436.
- 11- إبراهيم الغمري، السلوك الإنساني، دار الجامعات المصرية، مصر، 1975، ص: 128.
- 12- بودراع أمينة، مرجع سبق ذكره، ص: 24.
- 13- نفس المرجع، ص: 24.
- 14- محمد الصبري، أخلاقيات الموظف العام، دار الكتاب القانوني، 2008، ص: 27.
- 15- بودراع أمينة، مرجع سبق ذكره، ص: 25.
- 16- طاهر محسن منصور الغالي، صالح مهدي محسن العامري، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال، دار وائل للنشر، الأردن، 2010، ص: 147.
- 17- عبد الجبار باي، ترقية المرفق العام في الجزائر، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر العلوم السياسية، تخصص تنظيم سياسي وإداري، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2017/2016، ص: 06.
- 18- علاء الدين عشي، مدخل القانون الإداري، ج02، دار الهدى، الجزائر 2010، ص: 09.
- 19- بوطيب عماد الدين، النظام القانوني للمرافق العمومية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في الحقوق، تخصص قانون إداري، جامعة محمد خيضر، بسكرة، ص- ص: 41- 49.
- 20- الأمر رقم 06-03 المؤرخ في 19 جمادى الثانية 1427 الموافق ل 15 يوليو 2006، يتضمن القانون الأساسي العام للتوظيف العمومية، المواد: من 40 إلى 57، ص- ص: 06- 07.
- 21- المرسوم رقم 88-131 مؤرخ في 20 ذي القعدة الموافق ل 4 يوليو 1988، المنظم للعلاقات بين الإدارة والمواطن، المواد، من 08 إلى 30، ص- ص: 1014- 1016.
- 22- نفس المرجع، المواد: من 34 إلى 40، ص: 1017.