جامعة عبد الحميد بن باديس-مستغانم-

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم العلوم الإنسانية

مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

الشعبة: علوم الإعلام و الاتصال التخصص: اتصال تنظيمي

فعالية وساطة الجمهورية في الإدارة الجزائرية

دراسة ميدانية بالمندوبية المحلية لوساطة الجمهورية لولاية مستغانم

من إعـداد الطالبين:

- بن لحسن محمد عبد الحكيم
- فغلول عبد الرحمان

أعضاء لجنة المناقشة

اللقب والاسم	الرتبة	الصفة
د. عيسى عبدي نورية	أستاذ محاضر (أ)	رئيسا
د. العربي بوعمامة	أستاذ محاضر (أ)	مشرفا ومقررا
أ. رقاد حليمة	أستاذ محاضر (ب)	مناقشا

الموسـم الجامعي:2023/2022

شكر وعرفان

الحمد والشكر لله عزّ وجل الذي وفّقنا ويسّر لنا الخطى لإنجاز هذا العمل المتواضع، وبعد:

نتقدم بجزيل الشكر إلى الأستاذ المشرف "الدكتور العربي بوعمامة" على كل المساعدات التي قدمها لنا لإنجاز هذه المذكرة كما نشكر المندوب المحلي لوسيط الجمهورية السيد ختاوي عبد الوهاب .

كما نتقدم بالشكر إلى كل موظفات و موظفي المندوبية و أساتذة قسم علوم الإعلام و الاتصال دون استثناء، و إلى كل من قدم يد العون لإنهاء هذا العمل.

بن لحسن محمد عبد الحكيم

فغلول عبدالرحمان

الإهداءات

نهدي ثمرة هذا العمل المتواضع إلى والدينا أطال الله في أعمارهم وأحسن أعمالهم

وألبسهم الله ثوب الصحة والعافية، ومتعنا الله ببرهما ورد جميلهما.

إلى إخوتنا وأخواتنا، إلى الأصدقاء الأعزاء، ورفقاء الدرب، كل الحب والتقدير.

بن لحسن محمد عبد الحكيم

فغلول عبد الرحمان

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

العنوان	الصفحة
شكر وعرفان	
الإهداءات	
قائمة الجداول	
قائمة الأشكال	
قائمة الملاحق	
المقدمة العامة	أ-ب
الإطار المنهجي	
1- إشكالية الدراسة	2
2- فرضيات الدراسة	2
3- أهمية اختيار موضوع الدراسة	2
4- أهداف الدراسة	3
5- أسباب اختيار الموضوع	3
6- الدراسات السابقة	3
7- مفاهيم الدراسة	4
8- صعوبات الدراسة	4
9- الحدود المكانية و الزمانية للدراسة	5
10-أداة الدراسة	5
11-المنهج المستخدم	6
الإطار النظري	
الفصل الأول: المحددات المفاهمية لوساطة الجمهورية	
المبحث الأول: التعريف اللغوي و الاصطلاحي لوسيط الجمهورية	
المطلب الأول: التعريف اللغوي لوسيط الجمهورية	9
المطلب الثاني: التعريف الاصطلاحي لوسيط الجمهورية	10
المطلب الثالث: الجذور التاريخية	11
المبحث الثاني: مفهوم هيئة وسيط الجمهورية	
المطلب الأول: تعريف وسيط الجمهورية	13

المطلب الثاني: فكرة الوساطة بين الإدارة والمواطن في الجزائر	**15**
المطلب الثالث: أسباب و مبررات إنشاء هيئة وسيط الجمهورية	**19**
الفصل الثاني: الاتصال و الوساطة في المجتمع الجزائر	
المبحث الأول: آليات وسيط الجمهورية في التقريب بين الإدارة و المواطن	
المطلب الأول: الاستقبال	**23**
المطلب الثاني: البوابة الإلكترونية لوسيط الجمهورية	**27**
المطلب الثالث: سجل الشكاوي	**29**
المبحث الثاني : الإطار الوظيفي لوسيط الجمهورية	
المطلب الأول: شروط تدخل وسيط الجمهورية	**30**
المطلب الثاني: الدور الرقابي والحمائي لوسيط الجمهورية	**33**
المطلب الثالث: الدور الحمائي لوسيط الجمهورية	**35**
الجانب التطبيقي	
الفصل الثالث: دراسة ميدانية بالمندوبية المحلية لوساطة الجمهورية –لولاية مستغانم-	
المبحث الأول: لوحة فنية عن المندوبية المحلية لوساطة الجمهورية لولاية مستغانم	
المطلب الأول: أهم الانشغالات المطروحة على مستوى المندوبية المحلية لولاية مستغانم	**39**
المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للمندوبية المحلية لوساطة الجمهورية	**40**
المبحث الثاني: تفريغ بيانات الاستبيان و مناقشة النتائج	
المطلب الأول: تفريغ بيانات الاستبيان	**41**
المطلب الثاني: عرض و مناقشة النتائج	**53**
الخاتمة العامة	**56**
قائمة المراجع	**58**
الملاحق	**61**

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01	إحصائيات الاستقبال و العرائض لسنتي 2020-2021	36
02	توزيع عينة الدراسة حسب الجنس	38
03	توزيع عينة الدراسة حسب السن وفقا لمتغير المسؤولية	39
04	توزيع عينة الدراسة حسب المستوى الدراسي	40
05	توزيع عينة الدراسة حسب الحالة الاجتماعية	41
06	توزيع عينة الدراسة حسب الحالة المهنية	42
07	الأشخاص الذين يعرفون هيئة وسيط الجمهورية	43
08	الأشخاص الذين قدموا شكوى إلى هيئة وسيط الجمهورية	44
09	الأشخاص الذين فكروا بزيارة هيئة وسيط الجمهورية	45
10	الأشخاص الذين وجدوا الموظفين في الهيئة ودودين و متعاونين	46
11	الأشخاص الذين جرى حوار بينهم و بين زملائهم عن هيئة وسيط الجمهورية	47
12	رضى الأشخاص على عمل هيئة وسيط الجمهورية	48
13	فعالية وساطة الجمهورية في حل مشاكل الناس	49

قائمة الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
01	مخطط البوابة الإلكترونية لهيئة وسيط الجمهورية	26
02	صورة البوابة الإلكترونية لهيئة وسيط الجمهورية	27
03	إحصائيات الاستقبال والعرائض لسنتي 2020-2021	37
04	الهيكل التنظيمي للمندوبية المحلية لولاية مستغانم	37
05	توزيع عينة الدراسة حسب الجنس	38
06	توزيع عينة الدراسة حسب السن وفقا لمتغير المسؤولية	39
07	توزيع عينة الدراسة حسب المستوى الدراسي	40
08	توزيع عينة الدراسة حسب الحالة الاجتماعية	41
09	توزيع عينة الدراسة حسب الحالة المهنية	42
10	نسبة الأشخاص الذين يعرفون هيئة وسيط الجمهورية	43
11	نسبة الأشخاص الذين قدموا شكوى إلى هيئة وسيط الجمهورية	44
12	نسبة الأشخاص الذين فكروا بزيارة هيئة وسيط الجمهورية	45
13	نسبة الأشخاص الذين وجدوا الموظفين في الهيئة ودودين و متعاونين	46
14	نسبة الأشخاص الذين جرى حوار بينهم و بين زملائهم عن هيئة وسيط الجمهورية	47
15	نسبة رضى الأشخاص على عمل هيئة وسيط الجمهورية	48
16	فعالية وساطة الجمهورية في حل مشاكل الناس	49

قائمة الملاحق

رقم الملحق	اسم الملحق	الصفحة
01	استبيان فعالية وساطة الجمهورية في الإدارة الجزائرية	62
02	استمارة الاستقبال	64
03	سجل الشكاوي	65
04	المرسوم الرئاسي رقم 20-45 مؤرخ في 21 جمادى الثانية عام 1441 الموافق 15 فبراير سنة 2020 يتضمن تأسيس وسيط الجمهورية	68

المقدمة العامة

أمام التطورات والتعقيدات التي برزت في الحياة اليومية للمواطن الجزائري سواء كانت على المستوى الاقتصادي والاجتماعي وما نتج عنها من تراكمات للمشاكل أرهقت حياته وطول فترة معالجة الملفات غالبا ما يشعر المواطن بأنه عاجز ومغلوب على أمره إزاء الجهاز الإداري الذي بات بالغ الثقل والتعقيد، وفي خضم الإصلاحات الاقتصادية و الاجتماعية التي انطلقت فيها الجزائر سنة 1989 و في إطار تحديثها بما يتماشى و الرهانات الوطنية و الدولية الجديدة فقد كان هذا الإصلاح أنه لا يكتب له النجاح إذا لم يأخذ بعين الاعتبار إصلاح الجهاز الإداري و تكيفها مع المستجدات و تلبية حاجيات المواطنين المتزايدة أنشئت كثير من الهياكل و المؤسسات لمواكبة جملة من التشريعات و النصوص التنظيمية المكثفة و ورشات الإصلاح و كان منها هيئة وسيط الجمهورية الذي تأسس بمرسوم رئاسي رقم 113/96 المؤرخ في 23 مارس1996 [1] و هي هيئة رقابية جديدة و تمارس الرقابة الخارجية على أعمال الإدارة، و تحافظ على حريات و حقوق المواطن اتجاه سوء تسيير الإدارة سواء كانت مركزية أو لا مركزية و لكن سرعان ما تم إلغائها بموجب مرسوم رئاسي سنة 1999 تحت رقم 99-170 المؤرخ في 20 أوت1999[2]، و لكن بعد تغيير المناخ السياسي بعد رحيل الرئيس المخلوع، و وصول الرئيس عبد المجيد تبون إلى سدة الحكم أعاد المرسوم الرئاسي تحت رقم 20-45 بتاريخ 15 فيفري 2020 ظهور هيئة وسيط الجمهورية من جديد، تلعب دور حيوي بين الإدارة و المواطن ، و تسعى لحماية و صون حقوق وحريات المواطنين و قد منح لها المشرع الجزائري قوانين جعل منها مكانة هامة تحظى باحترام كل الإدارات و ارتباطها مباشرة برئاسة الجمهورية مما جعلها قريبة جدا من المواطنين و هي هيئة طعن غير قضائية تمارس الرقابة غير مباشرة على الإدارات و المرافق العمومية و في ضوء النجاح المتزايد الذي حققته هيئة وساطة الجمهورية عبر مختلف دول العالم، باتت هذه المؤسسة لا غنى عنها في الجزائر وصارت العنوان الأول في الإصلاحات التي باشر بها الرئيس تبون و استجابة لمطالب الشعب حول رقابة السلطة

[1] مرسوم رئاسي 96-113 المتضمن تأسيس وساطة الجمهورية

[2] مرسوم رئاسي رقم 99-170المؤرخ في 20 ربيع الثاني 1420 الموافق ل 2 أوت سنة 1999 يتضمن إلغاء مؤسسة وسيط الجمهورية الجريدة الرسمية

التنفيذية خاصة بعد الحراك السلمي الذي أدخل الجزائر في ديناميكية إصلاحية واسعة النطاق و إزالة كل الشوائب المتعلقة بالفساد و البيروقراطية في الإدارة و إيصال انشغالات المواطن إلى أعلى هيئة في البلاد و هو رئيس الجمهورية و قد جاءت هيئة وسيط الجمهورية بمستجدات هامة عزز من مكان رئيسها بمرتبة وزير دولة، كما قام بإحداث أجهزة مساعدة له على المستوى المركزي، و على المستوى المحلي.

وهذا بعد صدور المرسوم الرئاسي رقم 20-103 والذي يتضمن تنظيم مصالح وسيط الجمهورية وسيرها.

ولمعالجة هذا الموضوع ارتأينا أن نقسم ورقة بحثنا إلى ثلاثة فصول بحيث يتضمن الفصل الأول المحددات المفاهمية لهيئة وسيط الجمهورية و التي تطرقنا في المبحث الأول إلى التعريف اللغوي و الاصطلاحي لوسيط الجمهورية و أسباب و مبررات إنشائها ،أما الفصل الثاني فقد تطرقنا إلى الآليات التي تعمل بها وساطة الجمهورية في إيصال انشغالات المواطن اليومية و الوسائل الرقمية الممنوحة له لتسهيل عملية إيصال الانشغالات بكل يسر و سهولة، أما الفصل الثالث فقد قمنا بدراسة ميدانية للمندوبية المحلية لهيئة وسيط الجمهورية، يملأ استمارة بحثية و حصيلة النشاطات للمندوبية بين 2020-2021 و الهيكل التنظيمي

الإطار المنهجي

1. إشكالية الدراسة:

إن موضوع دراستنا جدير بالبحث والأهمية وتسليط الضوء عليه من أجل إعطائه القيمة الحقيقية لإبراز الأهمية من الناحية العلمية وتوضيح مجالها وأهدافها للمواطن الذي يقع ضحية سوء تسيير المرافق العمومية ،انطلاقا مما سبق يمكن صياغة الإشكالية الرئيسية الآتية:

- **هل وساطة الجمهورية هي آلية رقابية جديدة جاءت لترقية الخدمة العمومية في الجزائر؟**

ولتوضيح هذه الإشكالية قمنا بطرح مجموعة من الأسئلة القرعة والمتمثلة في:

- ✓ هل وساطة الجمهورية قامت بحماية حقوق المواطنين الإدارية؟
- ✓ كيف ساهم سجل الشكوى في تقويم أسلوب المعاملة بين الإدارة العمومية والمواطن؟

2. فرضيات الدراسة:

1- وساطة الجمهورية قامت بحماية حقوق المواطنين الإدارية

2- لقد ساهم سجل الشكاوي في تقويم أسلوب المعاملة بين الإدارة العمومية و المواطن

3. أهمية اختيار موضوع الدراسة:

تعتمد أهمية الدراسة في شقين أساسين أولهما عملي وآخر علمي، فالنسبة العملي مرافقة وتسهيل كل الإجراءات التي تعرقل السير الحسن بين الإدارة والمواطن وتضمن له حقوقه وبالتالي يكون هناك عملية اتصالية مبنية على الثقة والاحترام وبالتالي التقليل من الاحتقان وإعطاء انطباع حسن نحو المؤسسات القائمة على المواطن.

إن هيئة وسيط الجمهورية تعتبر مولود جديد، يمكنه أن يساهم في تحسين العلاقة بين الإدارة والمواطن وذلك من خلال نقل الانشغالات الكبرى في مختلف المجالات كالتربية، الصحة، الاستثمار الاقتصاد والثقافة مع تقديم جملة من الاقتراحات.

أما بالنسبة للأهمية العلمية هي إضافة على هذا النموذج الجديد والتعريف به من عامة الناس وإبراز أهميته من خلال الدراسات الإعلامية باعتباره حلقة وصل بين الإدارة والمواطن.

4. أهداف الدراسة:

إن الخوض في هذه الدراسة يرفع اللبس عن الكثير من الأهداف التي يسعى الباحث إلى تحقيقها وذلك لإبراز طبيعة المهام والاختصاصات التي يتمتع بها وسيط الجمهورية من مهام منوطة له و فيها نوجز أبرز هذه الأهداف:

1- إثراء المكتبة الجامعية بمرجع جديد بشأن الهيئة الجديدة وغيابها أكثر من 20سنة وبالتالي هناك ضعف ومعلومات شحيحة عن هذا الموضوع.
2- التأكيد على أن هيئة وسيط الجمهورية هي شريك يرفق المواطن عندما يكون هناك خلل في المرفق العمومي وطموح في تجسيد مشروع وكانت البيروقراطية عائق أمام هذا المشروع فكان لابد من هيئة وسيط الجمهورية التدخل في ذلك.

5. أسباب اختيار الموضوع

يمكن أن نوجز أهم الأسباب التي دفعتنا لاختيار هذا الموضوع دون غيره ويمكن تلخيصها أسباب ذاتية وموضوعية، **فالنسبة للأسباب الذاتية** فقد دفعنا الميول الشخصي للغوص والبحث فيه بحكم أننا موظفين في المندوبية المحلية لوسيط الجمهورية لولاية مستغانم والتعريف بهذه الهيئة كونها جديدة

6. الدراسات السابقة:

فيما يتعلق بالدراسات السابقة التي عالجت موضوع فعالية وساطة الجمهورية في الإدارة فهي قليلة جدا خاصة فيما يتعلق بالموضوع كونه جديد ومرتبط بالقانون أكثر من الإعلام و من أهم هذه الدراسات نستعرض فيما يلي:

1- مجلة الندوة للدراسات القانونية مقال مكانة وسيط الجمهورية في النظام المؤسساتي الجزائري

2- تجربة وسيط الجمهورية في الجزائر من الإنشاء إلى الإلقاء

مقال النظام القانوني لوسيط الجمهورية في التشريع الجزائري المقارن للدكتور جلطي منصور، حيث تتطرق فيه النواة نشأة وسيط الجمهورية والتعريف بالمهام المنوط به

7. مفاهيم الدراسة

التعريف الاصطلاحي لوسيط الجمهورية: وهو نظام رقابي يمارس على الإدارة في سبيل حماية حقوق المواطنين وبالتالي هو هيئة مستقلة تتلقى في حدود القانون شكاوى المواطنين المتعلقة بعلاقتهم مع الإدارات العمومية. [3]

الخدمة العمومية: يمكن اعتبار الخدمة العمومية التي تقدمها الإدارة على أنها عملية ذات طابع تكملي

حيث يمكن تعريف الخدمة العمومية على أنها 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 تحقق كاملة إلا بفضل تدخل قوة الحاكمين. [4]

الفعالية: ويعني أن الذي يستعمل هذه التكنولوجيا مستقل ومرسل في آن واحد كما أن الأطراف في عملية الاتصال يمكنهم تبادل الأدوار وهذا بسبب نوع من الفعالية بين الأشخاص والمؤسسات والمجموعات الأخرى.

8. صعوبات الدراسة:

نذكر أهم الصعوبات التي واجهت بحثنا هي:

[3] المادة 2 من المرسوم التأسيسي رقم 20-45 المؤرخ في 15 فيفري 2020 المتضمن **تأسيس وسيط الجمهورية**

[4] تابت عبد الرحمان إدريس، **المدخل الحديث في الإدارة العامة**، الدار الجامعية، الإسكندرية 2001

- قلة المصادر والمراجع المتعلقة بهيئة وسيط الجمهورية كون أن الهيئة هي جديدة في النظام المؤسساتي للدولة الجزائرية ومنفردة بها في العالم.
- شرح المعلومات المتعلقة بالهيئة لدى المواطنين مما انعكس سلبا على مردودية الإجابة لدى المواطنين بخصوص دور الهيئة في حماية حقوقهم.
- كون أن الهيئة غيبت عن المشهد العام في البلد خلال العقدين الماضيين لم تكن هناك دراسات وبحوث من هذه الهيئة ومدى القضايا التي عالجتها وبالتالي إقصائها من الدور المنوط بها مما انعكس سلبا على الدراسات الخاصة بها.
- نقص الوعي بمفهوم هيئة وساطة الجمهورية لحداثة الموضوع

9. الحدود الزمانية و المكانية للدراسة

كون موضوعنا عن الوساطة الجمهورية ، ارتأينا أن نقوم بدراسة ميدانية في المندوبية المحلية لهيئة وساطة الجمهورية لولاية مستغانم

10. أداة الدراسة

بما أن دراستنا تعتمد على جمع البيانات كأحد الخطوات المهمة في معرفة مدى دور هيئة وساطة الجمهورية في الإدارات العمومية، فالأدوات اللازمة في بحثنا تعتمد على اختيار أداة الاستمارة لجمع المعلومات والمعطيات من المبحوثين وهي أكثر أدوات البحث العلمي استعمالا وشيوعا تتخذ من الجمهور ورقة بحثية تستطلع رأيه وانطباعه إزاء الهيئة و استمارة البحث هي نموذج يضم مجموعة أسئلة توجه إلى المبحوثين من أجل الحصول على معلومات يتم ملؤها مباشرة و تسمى الاستبيان. ويرجع سبب اختيار الاستمارة كأهم أداة لهذه الدراسة لأنها الوسيلة الأنجع لجمع قدر هائل من المعلومات من فئات جمهور مختلفة و لا يمكن القيام بها بوسيلة أخرى فهي تقيس درجة المعرفة لدى الجمهور بهيئة وساطة الجمهورية

11. المنهج المستخدم

نظرا لطبيعة الموضوع و في إطار تحقيق الأهداف المرجوة من الدراسة و للإحاطة بمؤسسة وسيط الجمهورية اعتمدنا المنهج الوصفي بما تحتويه من أدوات التحليل و المقارنة و البحث التاريخي، لما تقتضيه طبيعة البحث في الخلفية التاريخية لمؤسسة وسيط الجمهورية و تحليل نظامه القانوني بالمقارنة مع بعض الأنظمة الأخرى و من أجل تحقيق أهداف البحث.

الإطار النظري

الفصل الأول: المحددات المفاهمية لوساطة الجمهورية

المبحث الأول: التعريف اللغوي و الاصطلاحي لوسيط الجمهورية

المطلب الأول: التعريف اللغوي لوسيط الجمهورية

المطلب الثاني : التعريف الاصطلاحي لوسيط الجمهورية

المطلب الثالث: الجذور التاريخية

المبحث الثاني: مفهوم هيئة وسيط الجمهورية

المطلب الأول: تعريف وسيط الجمهورية

المطلب الثاني: فكرة الوساطة بين الإدارة و المواطن في الجزائر

المطلب الثالث: أسباب ومبررات إنشاء هيئة وسيط الجمهورية.

المبحث الأول: التعريف اللغوي والاصطلاحي لوسيط الجمهورية

المطلب الأول: التعريف اللغوي لوسيط الجمهورية

الوسط من الوساطة، مفرده وسيط وجمعه وسطاء، وعند اللغويين الوسيط هو الذي أعاد الأمور إلى مجاريها الذي يتوسط بين المتخاصمين ليصلح ذات بينهما.[1]

ويقال وسط القوم وسطا، أي يوسطهم، وفلان وسيط في قومه يعني أرفعهم مكانة وجدير بالثقة وحسن الخلق ويطلق الوسط ما كان بين الطرفين ذات تجاذبات مختلفة ويقال أيضا عن النبي صلى الله عليه وسلم: «خير الأمور أوسطها »

ومنه قوله تعالى: «قَالَ أَوْسَطُهُمْ أَلَمْ أَقُلْ لَكُمْ لَوْلاَ تُسَبِّحُونَ »**سورة القلم الآية 28**، بمعنى أفضلهم في التوسط وأعدلهم. [2]

وقال تعالى في سورة البقرة: «وكَذَلِكَ جَعَلْنَاكُمْ أُمَّةً وَسَطًا» ، أي أمة العدل.[3]

ومن هذا التعريف نستنتج أن الوساطة هي حكمة وشيء يحتاج إلى صبر وعلم ويكون سند للضعيف معززا بطلب شرعي.

[1] معجم الوسيط، المؤلف إبراهيم أنيس، عبد الحليم منتصر، عطية الصوالحي، محمد فلق، سنة النشر 2004، ط1، ص 1031

[2] التفسير الوسيط للقرآن الكريم ،تأليف شيخ الأزهر محمد الطنطاوي من سورة القلم الآية 28

[3] راغب الاصفهاني، مفردات ألفاظ القرآن الكريم ،دار المعرفة النشر و التوزيع، القاهرة، ص64

المطلب الثاني: التعريف الاصطلاحي لوسيط الجمهورية

هو هيئة طعن غير قضائية تساهم في حماية حقوق المواطنين وحرياتهم، وفي قانونية سير المؤسسات والإدارات العمومية [1]، وهو كذلك نظام رقابي خارجي يمارس على الإدارة في سبيل حماية المواطنين ويوكل السلطة التنفيذية كما هو الحال بالجزائر ويسمى الشخص الذي يقوم بهذه المهمة بالأمبودسمان (**Ombudsman**) والمقصود به لغة: فهي كلمة سويدية الأصل تتألف من مصطلحين:

Mather- ambothe و التي يقصد بها**homme**– Mather أي الرجل (الشخص) بصفة عامة باللغة العربية أما Ombothe يقصد بها باللغة الفرنسية Commission .

أما باللغة العربية اللجنة أو الهيئة ومنه فإنه يقصد بها الرجل أو الموظف البرلماني أي الشخص الذي يقوم بتمثيل الآخرين [2]، فارتقاء الإدارة في كل مجالاتها لا يتحقق إلا من خلال وجود رقابة شفافة

و وجود هيئة فعالة مستقلة تتوفر على كل المؤهلات و المواصفات و عدم استغلال السلطة و بالتالي هي رقابة من نوع خاص التي نمارسها السلطة التشريعية على أعمال السلطة التنفيذية و الأجهزة الإدارية.

[1] دليل وسيط الجمهورية ،سنة 2020،ص 2

[2] صفية شرقي، تجربة وسيط الجمهورية في الجزائر من الإنشاء إلى الإلغاء مقارنة بالنموذج السويدي والفرنسي، مذكرة ماجستير، كلية الحقوق بن عكنون الجزائر 2004/2003، ص 13، بتصرف

المطلب الثالث: الجذور التاريخية

يعتبر المشرع السويدي أول من وضع فكرة مؤسسة وسيط الجمهورية، وأطلق عليه اسم الأمبودسمان (**Ombudsman**) وتختلف تسميته من دولة إلى أخرى، فإنجلترا سمي بالمفوض البرلماني ثم اقتبسته العديدة من الدول الإسكندنافية كفنلندا عام 1919، والنرويج 1962 والدنمارك [1]، فما اخترته إسبانيا بالمدافع عن الشعب و في فرنسا بموجب قانون 1973/01/03.

ثم انتشر في الدول الإفريقية كتنزانيا وجزر موريس والسنغال وغانا و جنوب إفريقيا 1997 و السودان 1918 كأول دول عربية تتبنى هذا المشروع ثم انتشر في لبنان 27 كانون الأول 1999 و مصر و المرفق الإداري بتونس.

- وتأسس في الجزائر في عهد يمين زروال بموجب المرسوم الرئاسي رقم 96-113 الصادر بتاريخ 23 مارس1996. [2]

لتكون بذلك أول تجربة في الجزائر على المستوى التنظيمي والهيكلي وإعطاء لها الوسائل المادية والبشرية المباشرة لمباشرة مهامها في إطار المهام المخول لها وقد أشار إليها برنامج اليمين زروال خلال حملته الانتخابية التي جرت في 16 نوفمبر 1995 ونص الخطاب" ..... و يتعلق الأمر في الأخير بهيكل الوساطة الذي يصغي لمطالب المواطنين الذين يعتبرون أنفسهم قد حرموا من حقوقهم ظلما و

[1] مقال للأستاذ بعنوان " Le Médiateur de la république " jacque Georges juris classeur 1994 ,P3

[2] المرسوم الرئاسي 96-113 المؤرخ في 04 ذي القعدة عام 1416 الموافق ل 23 نوفمبر 1996 ، يتضمن تأسيس وسيط الجمهورية ، الجريدة الرسمية الجزائرية عدد 20 لسنة 1996 ،ص 400

بهذه المناسبة التي تجمعنا اليوم فإنني أدعو الهيئات المعنية في الدول إلى الشروع في القيام بالأعمال اللازمة حتى يتم تجسيد كل هذه التدابير قبل السداسي الأول من سنة 1996 ..... " [1]

وبالتالي كانت نية وإرادة سياسية تسعى إلى الارتقاء بالإدارة العمومية وفق مصالح المواطنين من خلال هيئة مكلفة بالدرجة الأولى بالإصغاء إلى شكوى المواطنين المظلومين جراء البيروقراطية ولكن سرعان ما تم إلغائها في عهد بوتفليقة سنة 1999 بمرسوم رئاسي. [2]

[1] مقتطفات من برنامج السياسي للمترشح الرئاسية للرئيس يمين زروال سنة 1996

[2] مرسوم رئاسي رقم 99-170 المتضمن إلغاء وساطة جمهورية

المبحث الثاني: مفهوم هيئة وسيط الجمهورية

قبل التطرق إلى مفهوم هيئة وسيط الجمهورية يجدر بنا البحث أولا عن بداية وفكرة نشأة الهيئة في بعض البلدان الأوروبية وظروف النشأة ثم التعريف بالهيئة.

المطلب الأول: تعريف وسيط الجمهورية

وسيط الجمهورية هو هيئة طعن غير قضائية تساهم في حماية حقوق المواطنين وحرياتهم وفي قانونية سير المؤسسات والإدارات العمومية [1]، وعليه هي هيئة سياسية إدارية مستقلة عن كل الإدارات العامة والحكومية وعن كل من السلطة التشريعية والسلطة القضائية و قد استحدثت المؤسسة إلا لكونها أداة و آلية حضارية تغطي مجال أكثر للتحاور و التبادل و التسامح بين الإدارة و المواطن

وهذا من خلال بحث عن حل يرضي و اجتنابا للقضاء.

و قد عرفها الأستاذ :**(PIERRE MONETTE)** "على أنها طريقة ودية لحل المنازعات بين شخصين أو أكثر تحت قيادة شخص محايد و مؤهل، و ليس له أي سلطة إلزام لكن لديه سلطة التوجيه، مهمته التوسط بين أطراف النزاع لتسهيل التواصل بينهم للبحث عن حل رضائي دائم يتم بموافقتهم ".

وقد حدد المشروع الجزائري في المرسوم 20-45 في الخط الفاصل بين القضاء و الوساطة بحسب نص المادة 4 من نفس المرسوم، لا يمكن لوسيط الجمهورية التدخل في أي إجراء قضائي ،أو إعادة النظر في المقررات القضائية، كما لا يفصل في الطعون بين المرافق العمومية و أعوانها .[2]

ومن خلال هذه التعريفات في النصوص القانونية تجد أن المؤسسات تنص عملها في الرقابة الإدارية

[1] مرسوم رئاسي 96-113 المتضمن تأسيس وسيط الجمهورية

[2] المادة 4 من المرسوم الرئاسي رقم 96-113

الخارجية أي التأكيد على الحيادية في تطبيق القانون وعدم استغلال النفوذ وبالتالي هي رقابة من نوع خاص و هناك من يعرف نظام الأمبودسمان بأنه طريقة مستخدمة من طرف الرقابة التي تمارسها السلطة التشريعية على أعمال السلطة التنفيذية والأجهزة الإدارية.

- و يذهب الأستاذ عبد المجيد الرفاعي في مؤلفة المرسوم بالقضاء الإداري بين الشريعة و القانون إلى اقتراح اسما اصطلاحيا و هو ممثل الرقابة القضائية ، و هذه التسميه في رأي المؤلف مستنبطة من طبيعة هذا النظام و بهذا فهو من جهة برلمانية، إذ الاقتصار على هذا التعريف يكون محدودا بحدود وجوده بالسويد فمع انتشار هذا النظام عبر العالم اختلفت الدول على تسميته و المهام التي أوكلت له وفق قوانينها و مشروع الذي يريد خدمة لشعبها، و بالتالي يمكن القول أن هيئة وسيط الجمهورية هيئة مستقلة تتولى دراسة عرائض المواطنين على شكل شكوى، و تقوم المؤسسة بالفصل في الشكاوي أو الخصومات التي يكون أحد الطرفين قد أخلى بالتزاماته.

المطلب الثاني: فكرة الوساطة بين الإدارة و المواطن في الجزائر

إن الجزائر لم تكن من السباقين في تبني فكرة الوساطة، رغم أن الذين في الجزائر هو الإسلام و الشريعة الإسلامية هي أحد مصادر القانون و التشريع فكان من المفترض تبني الأنظمة القضائية الإسلامية، و التي من بينها فكرة الوساطة، و المتمثلة في ولاية المظالم أو كما سميت ديوان المظالم، و هي الفكرة التي تم من خلالها التوصل لحل النزاعات بالتوصل لحل يرضي الطرفين بدل إدانة أحدهما.

لكن كما كان الحال في القضاء الإداري الفرنسي، الذي لجأت الجزائر لتبنيه عقب استقلالها نتيجة الفراغ القانوني و التشريعي حين ذاك.

رغم أن نظام ولاية المظالم أثبتت نجاعتها من خلال منع تعسف الحكم الجائر، و درء المظالم، و بذلك حفظ حقوق و حريات الأفراد خلال الأربعة عشر قرن الفارطة، و هذا كان وقتا كافيا لمعرفة أهمية مثل هذه المؤسسات ، حيث سبقت معظم دول العالم الجزائر لتبني هذه الأنظمة كما تم توضيحه في ما سبق، و لعل هذا التأخر في ما يخص استحداث مؤسسات تدعم ترقية و حماية حقوق الإنسان، كان نتيجة لمأساة الجزائر التي لازال تعاني من الانتخابات سنة 1991، أين شهدت الجزائر أزمة قانونية دستورية و سياسية كبيرة، فوقعت أزمة أمنية حادة أعلنت على أثرها حالة الطوارئ، و تم إلغاء نتائج الانتخابات، ثم حل المرصد الوطني لحقوق الإنسان و استبداله باللجنة الوطنية الاستشارية لحماية و ترقية حقوق الإنسان، و استحداث أيضا وزارة حقوق الإنسان ، و مؤسسة وسيط الجمهورية سنة 1996، الذي لم يعمر طويلا و ألغي رسميا بعد ما لا يتجاوز ثلاث سنوات.

1.1 تجسيد فكرة الوساطة بين الإدارة و الأفراد في الجزائر في ظل المرسوم الرئاسي 96-113

تم استحداث مؤسسة وسيط الجمهورية في الجزائر بهدف حماية حقوق المواطنين و إضفاء الشفافية على أعمال الإدارة ، و تجسيدا لفكرة دولة القانون، و نزع غطاء الأحادية الحزبية من ميثاق 1986 ،

لتخرج في شكل هيئة حاملها برنامج رئيس الجمهورية اليمين زروال تسمى بوسيط الجمهورية، مكلفة برقابة أعمال الإدارة و تقريبها من المواطن و حماية حقوقهم المهضومة، بموجب المرسوم 96-113 المؤرخ في 23 مارس 1996 المتضمن تأسيس وسيط الجمهورية [1]، و المرسوم الثاني رقم 96-197 ، الصادر بتاريخ 1996/05/26 الذي الوسائل الممنوحة له[2]، ليكون بذلك أول تجربة على المستوى التنظيمي و الفعلي وفقا للنصوص القانونية، و تعطي له الوسائل المادية و البشرية لمباشرة المهام المنوطة له ،ليكون أساسه المرسوم المذكور أعلاه حيث قام رئيس الجمهورية بتعيينه بناءا و استنادا للمواد 116،74،67 من دستور 1989، التي تخول له صلاحيته التعيين في الوظائف المدنية و العسكرية، و هذا ما يصنفه في خانة الوظائف العليا أو السامية في السلم الوظيفي، تستمد هذه المؤسسة قوتها مباشرة من رئيس الجمهورية.

إن مرسوم التأسيس لم يضع معايير محكمة لممارسة مثل هذه المهمة، و لكن التجربة الجزائرية القصيرة و التي دامت ثلاثة سنوات، تم اختيار شخص واحد و هو السيد حباشي لممارسة هذه الوظيفة، التي كانت ذات منطلق سياسي و إيديولوجي، دون ذكر شرط التكوين القانوني، طبعا مع افتراض شرط الموضوعية و الحياد السياسي، أما أن هذا المرسوم لم يتطرق إلى المدة المخولة له لمباشرة صلاحيته، و أيضا إلى مسألة التجديد و حالة وجود العارض و كيفية حل هذه المسألة، و قد أشار إليها برنامج المترشح اليمين زروال لانتخابات الرئاسية التي جرت في 16 نوفمبر 1995 ضمن مقتطفات هذا البرنامج التي تعتبر دعائم قيامه و هي أساس وجوده لتقوية فكرة دولة القانون، ففي الفقرة 81 من هذا البرنامج الاهتمام بمرفق العدالة، خاصة ما يتعلق بحماية حقوق و الحريات الفردية و حقوق الإنسان ككل، و اعتبرها أنها جوهر الديمقراطية، و نصت الفقرة على أنه:" يجب على العدالة الجزائرية أن تضطلع بجهودها في حماية الحريات الفردية و حقوق الإنسان التي هي جوهر

[1] المرسوم الرئاسي 96-113، المؤرخ في 23 مارس 1996،المتضمن تأسيس وسيط الجمهورية

[2] المرسوم الرئاسي رقم 96-197، الصادر بتاريخ 1996/05/26، الذي يحدد الوسائل الممنوحة لوسيط الجمهورية

الديمقراطية، و منه فإن الجهاز القضائي متوقف بشكل خاص في هذه المرحلة المتميزة بمكافحة العنف و الجريمة، لكي تبقى هذه الكافة دوما في إطار القانون فقط."[1]

إن هذه الفقرة تولي أهمية بالغة لمرفق العدالة الذي يعد أساس الدفاع على حقوق الإنسان و حماية الأفراد و مكافحة ظاهرة العنف التي عرفها المجتمع الجزائري في العشرية الأخيرة، و نظرا لذلك تسنى لرئيس الجمهورية تدعيم مرفق العدالة بمرفق جدي و هذا ما أشارت إليه فقرة 86 من هذا البرنامج، و ذلك بهدف تدعيم جهاز الدولة و إضافة هيكل وسيط الجمهورية، و الفقرة تنص على ما يلي :

" و أخيرا سندعم دولتنا بهيكل الوساطة، يتولى الإصغاء للمواطنين الذين يعتبرون أن حقوقهم مهضومة بإجحاف و يستعجل بالنظر فيها، و استرجاعها لأصحابها و هذا الهيكل الجديد في ساحتنا الوطنية جزء من آليات التنظيم و الانسجام في الأنظمة القائمة على أسس سليمة، و يتعلق الأمر في الأخير بهيكل الوساطة الذي يصغي لمطالب المواطنين الذين يعتبرون أنفسهم قد حرموا من حقوقهم ظلما و بهذه المناسبة التي تجمعنا اليوم، فإنني أدعو الهيئات المعنية في الدولة إلى الشروع في القيام بالأعمال اللازمة حتى يتم تجسيد هذه التدابير قبل السداسي الأول من سنة 1996."

كما أكد رئيس الجمهورية على أهمية هذا الهيكل في البيان الصادر عن مجلس الوزراء بتاريخ 3 أبريل 1996، ففي أعقاب هذا الاجتماع قدم رئيس الجمهورية بعض التوجهات للحكومة، و تطرق إلى الآفاق السياسية المقبلة للبلاد، و قد أدلى رئيس الجمهورية بتصريح يشير و يؤكد على ضرورة هذه الهيئة، "لقد تعززت الحياة المؤسساتية للبلاد بهيكل جديد أصبح ضروريا بفعل الوضعية الحالية للعلاقات بين الإدارة و المواطن، التي يطبع هذه العلاقات، التي سقطت في الماضي إلى مستوى انشغال ثانوي أصبحت اليوم شرطا ضروريا لنجاح أي برنامج يرمي إلى تحسين رفاهية المواطن" [2]

[1] مقتطفات من البرنامج السياسي للمترشح الانتخابات الرئاسية، الرئيس يمين زروال، لسنة 1996، على موقع **biblio.univ-alger.dz**

[2] أنظر المجلة القضائية لسنة 1996، العدد 2،صفحة 20،متوفرة على الموقع الرسمي للمحكمة العليا، **www.mjustice.dz**

و بهذا يكون المشرع الجزائري قد أدخل نظاما رقابيا جديدا يساير بذلك الأنظمة الرقابية العالمية، استلهمها من النموذج الفرنسي المتأثر بالنموذج السويدي.

و لكن لم تعمر هذه الهيئة طويلا حيث ألغيت المؤسسة رسميا بعد إحداثها بما لا يتجاوز الثلاث سنوات من استحداثها، و كان ذلك بموجب المرسوم الرئاسي رقم 99-170، المؤرخ في 02 غشت 1999، و المتضمن إلغاء مؤسسة وسيط الجمهورية[1]، و ذلك فور انتخاب الرئيس السابق السيد عبد العزيز بوتفليقة.

2.1 تجسيد فكرة الوساطة بين الإدارة و الأفراد في الجزائر حاليا

بعد إلغائها سنة 1999، استحدثت مؤسسة وسيط الجمهورية مرة أخرى في الجزائر، إثر التعديل الدستوري لسنة 2020 [2]، و تم أيضا تعديل صلاحيات المجلس الوطني لحقوق الإنسان من خلال نص المادة 212 التي حددت صلاحياته، و الملاحظ عليها أنها تصب في نفس مضمون صلاحيات مؤسسة وسيط الجمهورية، حيث تهدف كلاهما لحماية و ترقية حقوق الإنسان و المواطن، و التي سيتم التفصيل فيها لاحقا، حيث أنه كل من الهيئتين هي هيئة استشارية موضوعة لدى رئيس الجمهورية، كما تهدف كلاهما لممارسة مهمة المتابعة و الرقابة العامة، التي تسمح له بتقدير حسن علاقات الإدارة بالمواطن، و التي من شأنها منع تعسفات السلطات الإدارية التي تؤدي بدورها لانتهاك حقوق المواطنين و حرياتهم، و قانونية سير المؤسسات و الإدارات العمومية و ذلك بإجراء تحقيقات و إصدار تقارير، و كل اجتهاد من شأنه حماية و ترقية حقوق الإنسان كإبداء الآراء و الاقتراحات و التوصيات و غيرها من الوسائل القانونية المتاحة، الأمر الذي من شأنه التأثير عن مدى احترام حقوق الإنسان و تصنيف الجزائر كدولة من طرف هيئة التنسيق و التصنيف الدولية.

[1] المرسوم الرئاسي رقم 99-170،المؤرخ في 02 غشت 1999،و المتضمن إلغاء مؤسسة وسيط الجمهورية.

[2] دستور الجزائر لسنة 2020

ثم صدور المرسوم الرئاسي رقم 20-45، المؤرخ في 15 فيفري 2020، و المتضمن تأسيس وسيط الجمهورية و تحديد صلاحياته، و المرسوم الرئاسي رقم 20-46،المؤرخ في 15 فيفري 2020 ، يتضمن تعيين وسيط الجمهورية[1]، حيث نصت المادة الأولى منه على تعيين السيد كريم يونس وسيطا للجمهورية، كذلك المرسوم الرئاسي رقم 20-103، المؤرخ في 25 أفريل 2020، المتضمن مصالح وسيط الجمهورية و سيرها [2]، ثم صدور الرئاسي رقم 20-160، المؤرخ في 22 شوال عام 1441 الموافق ل 14 يونيو سنة 2020، الذي يعدل ويتمم بعض أحكام المرسوم الرئاسي رقم 20-103،المؤرخ في 02 رمضان عام 1441 السابق الذكر.

المطلب الثالث: أسباب ومبررات إنشاء هيئة وسيط الجمهورية بالجزائر

يجدر بنا قبل التطرق إلى أسباب و دوافع نشأة وسيط الجمهورية في البلدان الأوروبية و الإفريقية و حتى العربية ،هو وضع حد من التعسف و البيروقراطية التي طالت الإدارة و ترقية حقوق الإنسان بصفة عامة ، و على هذا الأساس سعت الحكومة الجزائر جاهدة بعد الاستقلال على تحسين جودة خدمات الإدارة و ترقية العمل و التواصل بين الدولة و الشعب و هذا عشية خروج الاستعمار و دخول المواطن في مرحلة الاستقلال حتى لا يشعر بالغبن الذي طاله أثناء الاستعمار، و قد عرفت الجزائر إصلاحات هيكلية في الإدارة خلال الثمانينات فصدر مرسوم 88/131 المؤرخ في 1988/07/04 والمتضمن تنظيم العلاقة بين الإدارة و المواطن[3]، والعنوان الأول في الإصلاح الإداري الذي عرفته الجزائر و تضمن مجموعة من الحقوق و الواجبات المتبادلة بين الإدارة و المواطن و قد تجسد إحداث هيئة وسيط الجمهورية محلي تابع للوزارة الداخلية بمرسوم 30/86 المؤرخ في 18 فبراير 1986 طفرة في القوانين بحيث يكون هذا الأخير تابع لسلطة الوالي مهمته التكفل بانشغالات المواطنين و يدافع عن

[1] المرسوم الرئاسي رقم 20-46، المؤرخ في 15 فيفري 2020، يتضمن تعيين وسيط الجمهورية

[2] المرسوم الرئاسي رقم 20-103، المؤرخ في 25 أفريل 2020، المتضمن تنظيم مصالح وسيط الجمهورية و سيرها

[3] مرسوم رئاسي رقم 88/131 المؤرخ في 1988/07/04 المتضمن تنظيم العلاقة بين المواطن و الإدارة

حقوقهم و هذا بإرجاع مبدأ الاستقبال كل صباح المواطنين الذين يعرضون مشاكلهم و الصعوبات التي يتلقونها بالإدارة المحلية[1] ، و قد تبنى دستور 1996 نفس الأسس التي استند عليها و استمدها من قوانين 1986 و المتعلق بترقية العمل الإداري و إطفاء نوع من الفعالية في الخدمة العمومية و لكن سرعان ما ألغيت في عهد بوتفليقة بمرسوم رئاسي 170/99 المؤرخ في 1999/08/02، و لهذه الأسباب كانت إرادة سياسية و ضغط إجتماعي من التراكمات التي لحقت بمؤسسات الدولة و سمعتها و الصورة القائمة في العشرين سنة الماضية بعد وصول رئيس عبد المجيد تبون بإعادة روح المؤسسة بعد غياب 20 سنة بمرسوم رئاسي 20-45.

أ- **و من هذه المبررات السياسية :**

التعفن والفساد الإداري أخذ أبعاد خطيرة طالت حتى السلطة السياسية و انعكس بالسلب على أداء الجماعات المحلية و الإدارات العمومية ،كما أن المشهد الذي يخلقه الفساد و البيروقراطية إلى تفويض الشرعية السياسية الدولة و تفقد الثقة بين المواطن و دولته و التي هي أساس في بناء الديمقراطية التشاركية ،مما يترتب عنها عزوف المواطن عن حقه في الانتخابات إضافة إلى الاضطرابات و الاحتجاجات.

في الحقبة السابقة كانت عنوان في عدم الثقة بين المواطن بفعل ممارسات مشينة في الإدارات العمومية و من أجل رد الاعتبار لهيبة الدولة باشر عبد المجيد تبون عشية وصوله إلى الحكم بإصلاحات هيكلية من شأنها إعادة ثقة المواطن و محاربة الفساد الإداري من خلال إنشاء وساطة جمهورية.

[1] صفية شرقي، مرجع سابق، ص 17 بتصرف

ب- المبررات الاقتصادية

إن واقع الفساد الذي انتشر في العقدين الماضيين أثر على مستوى تطور التنمية الاقتصادية في الجزائر، رغم إنفاق أكثر من 1000 مليار دولار على التنمية في البلاد فقد أثر الفساد على الأداء الاقتصادي في الدولة من خلال عدة أوجه و على الاستثمار المحلي و الأجنبي مما زاد من حدة الأزمة تهور أسعار البترول 2014 ، باعتباره مورد أساسي في المداخيل إضافة إلى تسريبات وثائق تكشف هول الفساد في الجزائر مما أثر على جذابية الاستثمار الخارجي، الأمر الذي تداركه الرئيس عبد المجيد بوصول إلى يدو الحكم من خلال إنشاء آليات في مكافحة الفساد و هيئة وساطة الجمهورية التي لها اتصال مباشرة مع الرئاسة و ذلك بمراقبة المال العام و إزالة العوائق.

الفصل الثاني: الاتصال و الوساطة في المجتمع الجزائري

المبحث الأول: آليات وسيط الجمهورية في التقريب بين الإدارة و المواطن

المطلب الأول: الاستقبال

المطلب الثاني : البوابة الإلكترونية لوسيط الجمهورية

المطلب الثالث: سجل الشكاوي

المبحث الثاني: الإطار الوظيفي لوسيط الجمهورية

المطلب الأول: شروط تدخل وسيط الجمهورية

المطلب الثاني: الدور الرقابي لوسيط الجمهورية

المطلب الثالث: الدور الحمائي لوسيط الجمهورية

المبحث الأول: آليات وسيط الجمهورية في التقريب بين الإدارة والمواطن

لقد عرفت هيئة وسيط الجمهورية بالرغم من قصر فترة إنشائها إقبالا كبير من طرف المواطنين لم يترددوا في اللجوء إلى هذه المؤسسة لطرح انشغالاتهم و هذا ما يتضح من خلال التقرير السنوي الذي كشف عنه وسيط الجمهورية إبراهيم مراد حيث قال في مداخلته أن مصالحه سجلت أزيد من 46 ألف عريضة منذ مطلع السنة إلى غاية 15 سبتمبر 2022، و تمت معالجة 95% منها ، كما كشف وسيط الجمهورية عن إطلاق خدمة إيداع العرائض عن بعد عبر أرضية رقمية يتم دراستها من قبل لجان مشتركة لاقتراح حلول بما في ذلك المتعلقة بتعديل النصوص التنظيمية و أوضح مراد في مداخلته خلال لقاء الحكومة- الولاة أن مصالح الوساطة سجلت خلال الفترة الممتدة من مطلع السنة إلى غاية 16 سبتمبر 2022 ب 406 46 عريضة تتمحور أساسا حول الملفات المتعلقة بالعقار و الاستثمار و عدم تنفيذ قرارات العدالة و كذلك المتعلقة بالظروف الاجتماعية كالسكن[1] و لمتابعة مدى التكفل بانشغالات المواطنين و معالجة عرائضهم هناك آليات لتوصيل انشغالات المواطنين منها :

المطلب الأول: الاستقبال

إن استقبال المواطنين أصبح يشكل الحجر الأساسي داخل كل إدارة عمومية و عنصر من العناصر الهامة التي تهتم بقضايا المواطنين و بمتاعبهم اليومية و مفهوم الاستقبال قد يعني خلق رابطة إنسانية بين طرفين ،أحدهما زائر للمرفق الإداري و الآخر موظف تابع لهذا المرفق و في هذا الإطار عملت الدولة الجزائرية وفقا لفكرة عصرنة الإدارة و مراقبة أنشطتها على تجسيد العديد من الأمور التي من شأنها العمل على تحسين صورة الجماعات المحلية التي غابت لفترة 20 سنة الماضية و تعزيز الثقة عبر هيئة وسيط الجمهورية بحيث يقوم المندوب المحلي لوسيط الجمهورية عبر كافة التراب الوطني باستقبال المواطنين يومي الأحد و الإثنين مرفقين بعرائض و تكون فيها الاسم و اللقب و العنوان و الرقم الشخصي

[1] مداخلة وسيط الجمهورية إبراهيم مراد خلال جلسة لقاء الحكومة مع الولاة المنعقد بقصر الأمم

أو البريد الإلكتروني و المشكل المطروح في العريضة، و كل البيانات الشخصية الأخرى[1] ،أن تتضمن العريضة الهيئة أو المرفق العمومي المتظلم منه و عنوانه، و موضوع الأشغال و الحق الذي تراه منتهكا، و موضوع الطلب وسيط الجمهورية مباشرة بعد ذلك تقوم مصالح وسيط الجمهورية من دراسة العرائض و منهم المحتوى الذي يتضمن إرفاق كل الوثائق الضرورية لتدعيم الموضوع و في هذا الإطار أكد وسيط الجمهورية إبراهيم مراد أنه تم الرد على 373 28 عريضة منها 655 13 كان الرد عليها إيجابيا و 259 11 كان الرد عليها سلبيا لعدم استيفائها الشروط ، بينما كان الرد مبهما و غير مفهوم على 3459 عريضة يصنف وسيط الجمهورية

أما بخصوص العرائض التي لم يتم الرد عليها فقد بلغت 757 15 وتخص بالدرجة الأولى قطاعات الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية **(757 10)**، السكن **(939)** ، العمل **(541)** ،المالية **(528)** ،الطاقة **(430)** ، الفلاحة **(358)**، الموارد المائية **(339)**.[2]

وأشار وسيط الجمهورية في ذات السياق من أن كل هذه العرائض تعكس تجاوبا إيجابيا مع انشغالات المواطنين إلا أن عدم الرد على 35،65 بالمائة يعتبر سلوك سلبي مزال يقع في الإدارات الجزائرية.

كشف المندوب المحلي لوسيط الجمهورية لولاية مستغانم السيد ختاوي عبد الوهاب أن هيئته سجلت زهاء 2779 عريضة خلال سنة 2020، ورفع القيود عن 60 مشروعا استثماريا في مختلف المجالات.

أوضح السيد ختاوي في تصريح خص به "التنمية المحلية"، أن العرائض الواردة المندوبية المحلية وصلت إلى 2779 عريضة منها 212 عريضة خارج الاختصاص فيما تم دراسة و إحالة 2565 عريضة لمختلف الجهات المعنية، و تم الرد عليها بنسبة ما يقارب 89 بالمائة من طرف كافة الإدارات و المؤسسات، نظرا لوجوب فتح تحقيقات معمقة في بعض العرائض الأمر الذي يستدعي وقت.

[1] دليل وسيط الجمهورية بموجب المادة4 من المرسوم الرئاسي 20-45

[2] تدخل وسيط الجمهورية مع الولاة والحكومة بقصر الأمم

وأشار المتحدث إلى استقبال 3637 مواطن خلال السنة نفسها، تم توجيههم و تبصيرهم في بعض القضايا و مرافقتهم حسب ما ينص عليه المرسوم الرئاسي20-45 فيما تم توجيه المواطنين خارج قطاع الاختصاص ذات الشأن المركزي و الداخلي، يضيف ذات المسؤول

- **السكن يأخذ حصة الأسد من العرائض المقدمة**

و تتعلق أغلب العرائض -حسب المتحدث- بقطاع السكن في مختلف الصيغ يأخذ حصة الأسد من العرائض المقدمة لمصالح المندوبية يليها الإدماج المهني و طالبي العمل، و كذا مشكل العقار حوالي 300 عريضة خاصة بالفلاحي، منها البنايات الفوضوية ،شهادة المطابقة، السكنات الريفية و العقارات الممسوحة باسم المجهول، إلى جانب الاستثمار و المقاولاتية و غيرها من القطاعات الأخرى.

و أشار السيد المندوب إلى المهام المنوط بهيئته المتمثلة في خدمة المواطن و مرافقته لتخفيف أعباء التنقلات بين الإدارات و السهر على إيجاد الحلول المناسبة لمشاكله مع مختلف القطاعات و إزالة كل العراقيل الإدارية و البيروقراطية، و يكون ذلك بالاعتماد في معالجة العرائض بالطرق الودية مع الجهات المعنية و الوصية.

و دعا محدثنا عبر منبر "الشعب" كافة المواطنين التقرب إلى المندوبية قصد طرح انشغالاتهم و مشاكلهم و أكد أن الأبواب مفتوحة أمام المواطنين على مدار الأسبوع، فضلا عن ضرورة زيادة الوعي بين الإدارات بأهمية الوساطة التي تعد حلقة وصل بين المواطن و الإدارة و تساهم في المساعدة و التنسيق و المراقبة.

و في سياق متصل، كشف المندوب المحلي لوسيط الجمهورية عن رفع العراقيل و القيود على 60 مشروع مستثمرة في قطاعات مختلفة منها المشاريع العالقة في قطاع الفلاحة بما فيها الصناعات التحويلية و

تجفيف الفواكه و كذا قطاع الصناعة تم رخص استثنائية و دخل حيز الخدمة، تجسيدا لقرارات رئيس الجمهورية[1]

- **آليات التنسيق في معالجة العرائض و التكفل بها:**

لا يمكن للمندوبيات المحلية أن تؤدي مهامها دون التنسيق و التعاون مع مختلف الشركاء و المتدخلين و بالتالي يبدو من الضروري تحديد دور كل طرف و ضبط إجراءات عملية نقترح أن تصاغ في تعليمة يوجهها السيد وزير الداخلية للسيدات و السادة الولاة للتكفل بما يلي :

- ✓ إجبارية الرد على مجمل مراسلات المندوب المحلي الموجهة إلى الجهات المعنية في ظرف أقصاه 21 يوم و في حالة عدم التقيد بهذا الآجال يرسل المندوب المحلي مراسلة ثانية للتذكير و أن يتم الرد في أجل أقصاه 10 أيام يخطر السيد الوالي.
- ✓ تنظيم لقاءات دورية بين المندوبين و المسؤولين المحليين بطلب من المندوب المحلي لوسيط الجمهورية و إذا استدعى الأمر بحضور الوالي.
- ✓ ضبط الرقم البروتوكولي المناسب و المشرف على مستوى الولاية للمندوب المحلي انطلاقا من كونه هيئة تابعة لرئاسة الجمهورية.
- ✓ التدخل لدى بعض الولاة لمنح مقرات للمندوبيات المحلية إذ أن بعض المندوبيات تفتقر إلى المقر و البعض منها منحت لها مقرات غير لائقة، و هذه الوضعية تعيق اتصال المواطن بالمندوبية.
- ✓ التدخل لدى الجهات المعنية لتمكين المندوبيات المحلية الاستفادة من الأعوان في إطار عملية الوضع تحت التصرف قصد رفع قدرتها البشرية و بالتالي تمكينها من التكفل الأنجع بقضايا و انشغالات المواطنين.

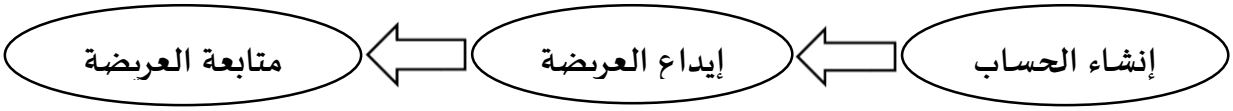
[1] حوار المندوب المحلي لوسيط الجمهورية مستغانم على موقع أخبار محلية و تنموية-مؤسسة الشعب

- ✓ إشراك المندوب المحلي في اللقاءات و الزيارات للوفود الرسمية و كذا مراسيم إحياء الأحياء الوطنية.
- ✓ التنسيق بين الولاة و المندوبين المحليين فيما يتعلق بالتكفل بملف مناطق الخلل.

المطلب الثاني: البوابة الإلكترونية لوسيط الجمهورية

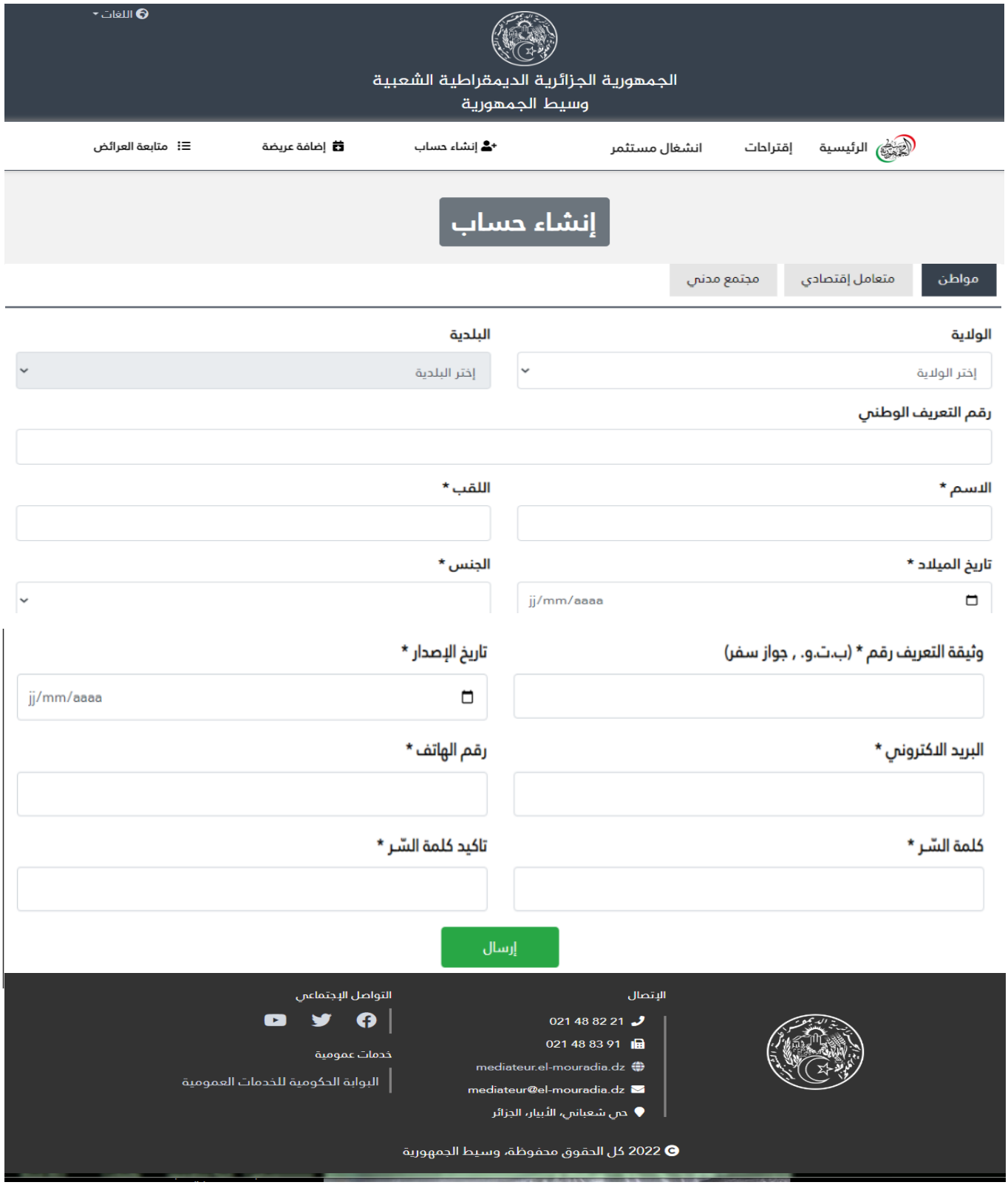
كشف وسيط الجمهورية عن إطلاق منصة إلكترونية و هي مكسب مهم في تحسين خدمة و جودة استقبال العرائض و تسهيل على المواطنين عناء التنقل إلى هيئات الوساطة و المندوبيات المحلية و هذا عبر المنصة التالية www.wassit.dz و سيمكن هذا التطبيق من الاطلاع على شكاوي المواطنين المدونة ، كما سيسمح لوساطة الجمهورية بالاطلاع عليها في حينها و متابعتها بصفة دورية

شكل رقم 01: مخطط البوابة الإلكترونية للعرائض



المصدر: من إعداد الطلبة

الشكل رقم 02: صورة البوابة الإلكترونية



المصدر: https://wassit.dz wassit.dz

المطلب الثالث: سجل الشكاوي

يعتبر تفعيل سجل الشكوى المواطنين بالإدارات العمومية، جاء بأمر من رئيس الجمهورية في الاجتماع الوزاري وهذا لجعل المواطنين في قلب الاهتمام والنظر لانشغالاته والعمل على اتخاذ التدابير اللازمة لتدارك النقائص [1]

و أشار وسيط الجمهورية في نفس السياق أن سجل الشكوى من شأنه ضمان التفاعلية بين المواطن و الإدارة و هو ما يعتبر حلقة مهمة دعا إليها رئيس الجمهورية الذي يحرص على أدق التفاصيل في معالجة أي انشغال أو اهتمام يخص المواطن بالدرجة الأولى[2]

ومن هذا المنطلق يعتبر سجل شكوى حجر الزاوية في كل الإدارة وإلزام بالاطلاع عليه يوميا ودراسة انشغالات المواطنين و اتخاذ الإجراءات في ذلك.

و يستعمل سجل الشكاوي بالدرجة الأولى للتبليغ عن مختلف النقائص المتعلقة بالتنمية و الحياة اليومية و ظروف الاستقبال و قد أقرت رئاسة الجمهورية أن كل الإدارات العمومية ملزمة بوضع سجل الشكاوي أمام الشباك واضحة الإعلان عنه و متابعة محتوياته، و يتولى المندوب المحلي لوسيط الجمهورية بمراقبة و تحليل محتويات سجل الشكوى و قياس مدى التكفل بالانشغالات المدونة للمساهمة في تصويب السياسات التنموية و الاجتماعية المسطرة محليا و مركزيا

[1] مداخلة وسيط الجمهورية السيد مجيد عمور من ولاية جلفة

[2] مداخلة وسيط الجمهورية لولاية تقرت لدى نزوله ضيف في الإذاعة

المبحث الثاني: الإطار الوظيفي لوسيط الجمهورية الجزائري

إن مرجعية وجود هذه الهيئة في الجزائر هو الحد من تعسف الإدارة ضد المواطنين ، و كذا ضمان و حماية حقوق و حرياتهم، و لأجل هذا وجب تحديد ضوابط و إجراءات قانونية ليتم تدخل هذه الهيئة و هو ما سنتطرق إليه في (المطلب الأول) ثم لابد من إبراز مكانة و دور هذه الهيئة و هو ما سنعالجه في (المطلب الثاني).

المطلب الأول: شروط تدخل وسيط الجمهورية

تنص الفقرة الثانية من المادة 3 من المرسوم الرئاسي رقم 20-45 على: (و في هذا الإطار يمكن أي شخص طبيعي استنفذ كل طرق الطعن و يرى أنه وقت ضحية غبن بسبب خلل في تسيير مرفق عمومي أن يخطر وسيط الجمهورية)

كما تنص المادة 4 من ذات المرسوم الرئاسي على:(لا يفصل وسيط الجمهورية في الطعون بين المرافق العمومية و أعوانها كما لا يمكنه أن يتدخل في أي إجراء قضائي أو أن يعيد النظر في أي مقرر قضائي)

و باستقراء نصوص المواد أعلاه نستنتج أن شروط تدخل وسيط الجمهورية الجزائري هي أن يكون الشاكي شخص طبيعي (الفرع الأول) و أن يكون استنفذ كل طرق الطعن (الفرع الثاني)،و أن يكون ضحية غبن بسبب خلل في تسيير مرفق عمومي (الفرع الثالث)، كما أن هناك حدود لمجال تدخل مؤسسة وسيط الجمهورية الجزائرية (الفرع الرابع).

1.1- أن يكون الشاكي شخص طبيعي

بحيث تعتبر الأداة و الوسيلة الوحيدة لإخطار وسيط الجمهورية هي الشكوى، و أن تكون من شخص طبيعي، سواء كان وطني أو أجنبي، و بذلك يكون المشرع أقصى الأشخاص الاعتبارية من إمكانية تقديم شكوى لمؤسسة وسيط الجمهورية الجزائرية.

على العكس، فإنه يجوز للأشخاص الطبيعيين أو المعنويين رفع شكوى أو تظلم أمام اللجنة الدائمة للوساطة بالمجلس الوطني لحقوق الإنسان ، و هو ما تقتضي به المادة 54 من النظام الداخلي للمجلس الوطني لحقوق الإنسان و التي تنص على:(تكلف اللجنة الدائمة للوساطة لا سيما بما يأتي: 1- استلام و دراسة و متابعة كل الطلبات و الشكاوي و التظلمات الواردة من كل الأشخاص الطبيعيين أو المعنويين الذين يرون في تصرف الإدارة تعسفا أو تقصيرا في حقوقهم وفقا لقواعد المرفق العام...)

1.2 - استنفاذ جميع طرق الطعن

تعد طرق الطعن من الإجراءات التي يتيحها القانون للخصوم و ترجع علة تقرير طرق الطعن في حرص المشرع أن تنقضي النوازل بحكم أدنى ما يكون إلى الحقيقة الواقعية و القانونية .

و يمكن تعريف طرق الطعن بشكل عام أنها "الرخصة المقررة لأطراف النزاع لاستظهار عيوب الحكم الصادر سواء كانت موضوعية أو شكلية، و المطالبة لدى الجهات المختصة بإلغائه أو تعديله على الوجه الذي يزيل عنه عيوبه."

بحيث ألزمت المادة 2/3 أعلاه، الشخص الطبيعي الشاكي أن يكون استنفذ جميع طرق وإجراءات الطعن قبل أن يلجأ إلى هيئة وسيط الجمهورية الجزائرية.

1.3- أن يكون ضحية غبن بسبب خلل في تسيير مرفق عمومي

أول ما يلاحظ على هذا الشرط أستعمل المشرع مصطلحات القانون الخاص و تحديدا نظرية الالتزام، فمصطلح الغبن هو مصطلح خاص بالمفاهيم العقدية و لا يفيد معناه في هذه المادة و الغبن هو الركن المادي لعيب الاستغلال و يعرف الغبن على أنه : (هو فقدان توازن في الأداءات بين المتعاقدين)

و لا يمكن تصور وجود غبن في علاقة الإدارة بالمواطن لأنها علاقة لا لحية تتمتع فيها الإدارة بامتيازات السلطة العامة و ليست علاقة عقدية، فكان من الأجدر بالمشرع استعمال مفاهيم توحي بسوء تسيير المرافق العمومية و كثيرة هي ،كعبارة (المساس، خرق، سوء تسيير،..... إلخ)

1.4- حدود مجال تدخل مؤسسة وسيط الجمهورية الجزائرية

رسم المشرع الجزائري من خلال نص المادة 4 و المادة 5 حدودا لمجال تدخله، بحيث لا يمكن لهيئة وسيط الجمهورية الجزائرية أن لا يفصل في الطعون بين المرافق العمومية و أعوانها ،كما لا يمكنه أن يتدخل في أي إجراء قضائي، أو أن يعيد النظر في أي مقرر قضائي، و يعني ذلك أنه لا يتدخل في المنازعات المرفوعة أمام القضاء أو الإدارة و لم يفصل فيها بعد نهائيا و كل هذا تعزيز للحد التقني الذي يجسد مبدأ الفصل بين السلطات.

كما أنه لا يمكن لوسيط الجمهورية الجزائرية، ممارسة صلاحيات التحريات في الميادين التي ترتبط بالأمر المتعلق بالدولة، و الدفاع الوطني و السياسة الخارجية و هو ما تنص عليه المادة 4/5 المرسوم الرئاسي رقم 20-45 المؤرخ في 15 فبراير سنة 2020 .

المطلب الثاني : الدور الرقابي لوسيط الجمهورية [1]

لكي تصبح الإدارة جهاز في خدمة المواطن و خوفا من الانزلاقات بدت الإرادة واضحة في تحسين الدور الحقيقي للإدارة، فكان لابد من تعزيز وسائل الرقابة الداخلية، الرقابة القضائية و الرقابة الإدارية الخارجية المتخصصة و التي تعد رقابة وسيط الجمهورية أحد صورها .

بحيث تتمتع هيئة وسيط الجمهورية الجزائرية بصلاحية توجيه الإدارة إلى وجوب اتباع أسلوب معين في عملها تتدارك فيه خطأها و لو لم يكن منصوص عليه في القانون، إلا أنه يرى فيه تطبيقا لمبادئ العدالة فيه و روح القانون و ضمانا لمصالح الفرد من جهة و المصلحة العامة ممثلة بالإدارة من جهة أخرى و على هذا تنص المادة 3 من المرسوم الرئاسي رقم 20-45 المؤرخ في 15 فبراير سنة 2020 على :(يخول وسيط الجمهورية صلاحيات المتابعة و الرقابة العامة التي تسمح له بتقدير حسن علاقات الإدارة بالمواطن).

إن الأجهزة الرقابية لا تستطيع أن تقوم لا تستطيع أن تقوم بتنفيذ وظائفها بمفردها ،حيث أن استقلالية هذه الأخيرة لا تعني العزلة و الانفصال التام عن السلطات و المؤسسات الأخرى في الدولة فهي تعد جزء من التشكيلات التي تعكس هوية الدولة ككل .

إن هذا التكامل و التعاون مع الجهات المعنية يجب أن يكون محتفظ بمسافة موازنة بينه و بين الجهات الأخرى، و هذا حتى لا يحصل التضارب و التقاطع و حتى لا تؤثر أي جهة على اختصاصات الجهة الأخرى أو تحد من استقلاليتها ،أي بالمختصر المفيد يجب أن تعمل بوصفها هيئة أو مؤسسة تعزيزية للسلطات و المؤسسات الأخرى و هو ما تقضي المادة 5 من ذات المرسوم الرئاسي على :(يخول وسيط الجمهورية صلاحيات التحريات التي تسمح له، بالتعاون مع الإدارات و المؤسسات المعنية أن

[1] مجلة العلوم الإنسانية و الاجتماعية، العدد 09 الشهر 03 السنة 2022م،ص 181- ص 205 شلالي رضا، مكانة وسيط الجمهورية في النظام المؤسساتي الجزائري بن سالم أحمد ع م، حاشي محمد

يقوم بالأعمال اللازمة لإنجاز مهامه و لهذا الغرض، يخطر أية إدارة أو مؤسسة يمكنها أن تقدم له مساعدة مفيدة)

كما تنص المادة 6 من ذات المرسوم الرئاسي على:(يقترح وسيط الجمهورية في التقارير التي يرفعها إلى رئيس الجمهورية، التدابير و القرارات التي ينبغي اتخاذها ضد الإدارة المعنية/أو موظفيها المقصرين) و هنا المسألة تكون على شكل اقتراح أو توجيه توصيات.

و تضمنت الفقرة الثانية من المادة 7 على هذا بحيث تنص على:(و يرفع تقريرا بشأنها إلى رئيس الجمهورية، و يرفق التقرير بتقديراته فيما يخص جودة الخدمات التي تقدمها المرافق العمومية و باقتراحاته و توصياته لتحسين سيرها)، كما تنص المادة 8 من ذات المرسوم الرئاسي على:(يرسل وسيط الجمهورية، زيادة على التقرير السنوي، إلى الإدارة المعنية بالصعوبات التي يخطر بها، أي توصية أو اقتراح كفيل بتحسين سير المرفق المعني أو تنظيمه).

المطلب الثالث :الدور الحمائي لوسيط الجمهورية الجزائرية

إن المتتبع في مسألة حماية حقوق الإنسان و الحريات العامة يجد أنها مسألة داخلية بالأساس إذ أنه مهما كانت الجهود الدولية ناجحة في توفير هذه الحماية إلا أن المسؤولية الأولى و الأخيرة تلقى على عاتق الدولة من أجل تطبيق النصوص الدولية و الداخلية في مجال حماية الحريات و لذلك فالجزائر تعمل على دعم حماية الحريات من خلال العديد من الإجراءات الداخلية ،و التي من بينها هيئة وسيط الجمهورية الذي يسهر و يساهم في ضمان و حماية حقوق المواطنين و حرياتهم، التي هي الأخرى مكرسة دستوريا، بحيث نظمها و بين خطوطها العريضة المؤسس الدستوري من خلال الفصل الرابع الموسوم ب (الحقوق و الحريات) في 41 مادة بدأ من المادة 32 و إلى غاية المادة 73من الدستور الجزائري لسنة

1996 المعدل و المتمم لا سيما بالقانون 16-01 ، بحيث إذا تبين أو حدث مساس أو خرق بحق من حقوق و حريات المواطن، تتدخل هيئة وسيط الجمهورية الجزائرية و هو ما تنص عليه المادة 02 من المرسوم الرئاسي رقم 20-45 المؤرخ في 15 فبراير سنة 2020 على أن :(وسيط الجمهورية هيئة طعن غير قضائية تساهم في حماية حقوق المواطنين و حرياتهم و في قانونية سير المؤسسات و الإدارات العمومية)، إضافة لما تقضي به المادة 03 من ذات المرسوم الرئاسي و التي تنص على:(و في هذا الإطار، "يمكن أي شخص طبيعي استنفذ كل طرق الطعن و يرى أنه وقع ضحية غبن بسبب خلل في تسيير مرفق عمومي، أن يخطر وسيط الجمهورية).

و يذكر أن المشرع السويدي استعمل مصطلح الأمن العام على عكس المشرع الجزائري الذي استعمل عبارة حماية حقوق المواطنين و حرياتهم، و المشرع الفرنسي استعمل عبارة قواعد العدالة و الانصاف في قانون القانون رقم 73-06 المؤرخ في1973/01/03 شو الذي مسته تعديلات سنوات 1976-1989-2000.

هذا ، و هناك آلية أخرى تعمل على حماية و ضمان حقوق و حريات المواطنين، و هي المجلس الوطني لحقوق الإنسان يعتبر مؤسسة دستورية و هو ما يعطيه مكانة أسمى من الهيئات التي سبقته،

تطرق إليه المؤسس الدستوري بمناسبة المؤسسات الاستشارية من خلال المواد 198 و 199 من الدستور ، و التي تنص على:(يؤسس مجلس وطني لحقوق الإنسان، يدعى في صلب النص المجلس و يوضع لدى رئيس الجمهورية، ضامن الدستور، يتمتع المجلس بالاستقلالية الإدارية و المالية).

أما المادة 199 فتنص على :(يتولى المجلس مهمة المراقبة و الإنذار المبكر و التقييم في مجال احترام حقوق الانسان يدرس المجلس، دون المساس بصلاحيات السلطة القضائية، كل حالات انتهاك حقوق الإنسان التي يعاينها أو تبلغ إلى عمله و يقوم بكل إجراء مناسب في هذا الشأن ،و يعرض نتائج تحقيقاته على السلطات الإدارية المعنية، و إذا اقتضى الأمر ،على الجهات القضائية المختصة.....).

بحيث يتبين أن هناك تداخل وظيفي بين عمل المجلس الوطني لحقوق الإنسان و هيئة وسيط الجمهورية الجزائرية، لا سيما و أن المادة 54 من النظام الداخلي المجلس الوطني لحقوق الانسان تنص على:(تكلف اللجنة الدائمة للوساطة لا سيما بما يأتي:

1- استلام و دراسة و متابعة كل الطلبات و الشكاوي و التظلمات الواردة من كل الأشخاص الطبيعيين أو المعنويين الذين يرون في تصرف الإدارة تعسفا أو تقصيرا في حقوقهم وفقا لقواعد المرفق العام.....)،ففي حالة إذا ما رفع أحد الأشخاص تظلم أو شكوى أمام هيئة وسيط الجمهورية، و شكاوي أخرى أمام اللجنة الدائمة للوساطة بالمجلس الوطني لحقوق الإنسان فنكون هنا أمام مشكلة تنازع الاختصاص.

الجانب التطبيقي

الفصل الثالث: دراسة ميدانية بالمندوبية المحلية لوساطة الجمهورية لولاية مستغانم

المبحث الأول: لوحة فنية عن المندوبية المحلية لوساطة الجمهورية لولاية مستغانم

المطلب الأول : أهم الانشغالات المطروحة على مستوى المندوبية المحلية

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي للمندوبية المحلية لوساطة الجمهورية

المبحث الثاني: تفريغ بيانات الاستبيان و مناقشة النتائج

المطلب الأول: تفريغ بيانات الاستبيان

المطلب الثاني: عرض النتائج و مناقشتها

المبحث الأول: لوحة فنية عن المندوبية المحلية لوساطة الجمهورية لولاية مستغانم

المطلب الأول : أهم الانشغالات المطروحة عل مستوى المندوبية المحلية

تعتبر قضايا السكن بمختلف الصيغ أبرز انشغالات المواطنين فقد أخذ حصة الأسد من العرائض المقدمة لدى المندوبية يليها طالبي العمل و الادماج المهني، و قضايا العقار و الاستشارة و المقاولتية و كذلك قضايا مناطق الظل و المشاريع التنموية و الفلاحية و قضايا متعلقة بالنشاط الاجتماعي و ذوي الحقوق و المجاهدين.....إلخ.

حيث تم استقبال المواطنين و ممثلي المجتمع المهني (الجمعيات المختلف النشاطات، النقابات النوادي الرياضية، الفدراليات و المؤسسات و لجان الأحياء و مشايخ الزوايا + المستثمرين الفلاحين و المقاولين.

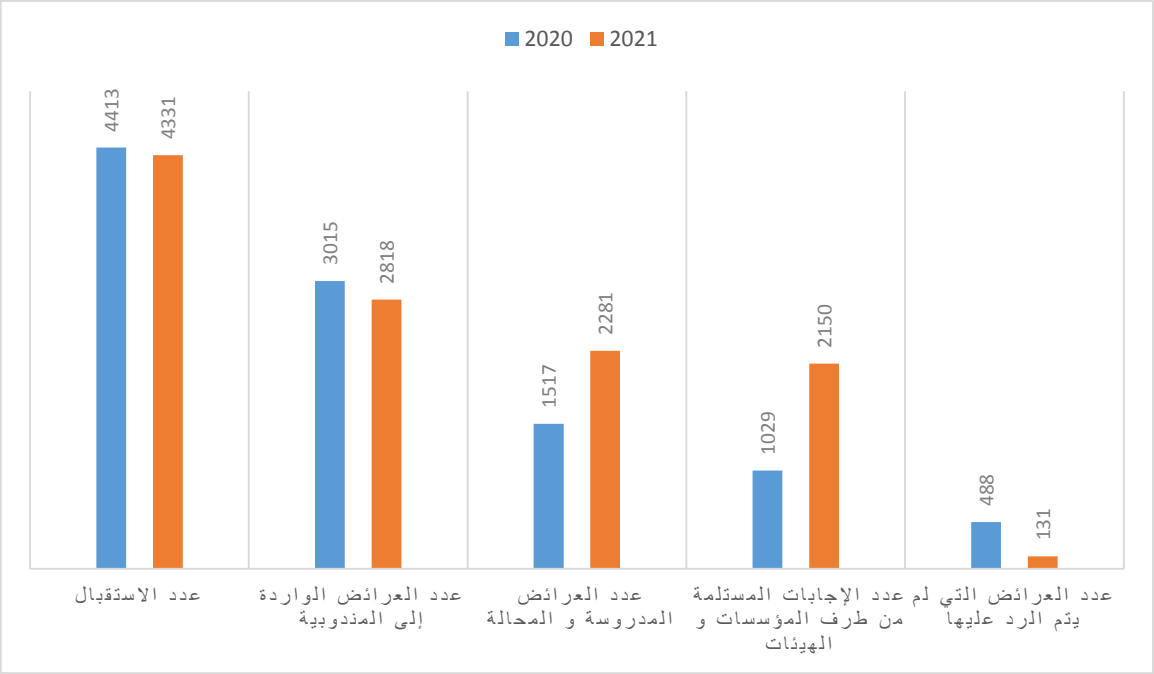
- ❖ جدول دراسة العرائض ضمن الاختصاصة و إحالتها على المؤسسات و الهيئات المعنية كما هو مبين في الجدول المبين التالي :

الجدول رقم 01: إحصائيات الاستقبال والعرائض لسنتي 2020-2021

السنة	عدد الاستقبال	عدد العرائض الواردة إلى المندوبية	عدد العرائض المدروسة و المحالة	عدد الإجابات المستلمة من طرف المؤسسات و الهيئات	عدد العرائض التي لم يتم الرد عليها
2020	4413	3015	1517	1029	488
2021	4331	2818	2281	2150	131

المصدر: المندوبية المحلية لوسيط الجمهورية لولاية مستغانم

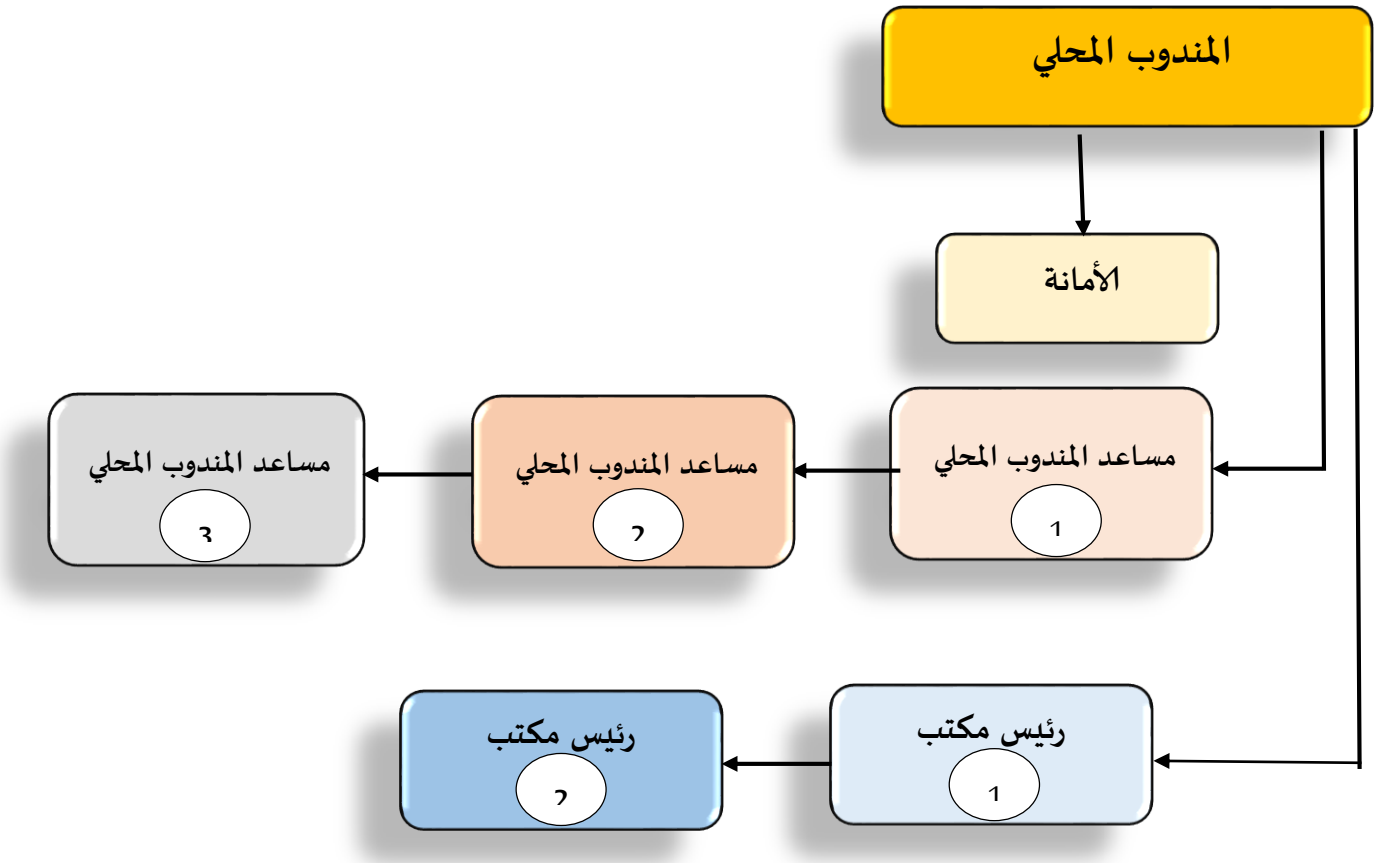
و هذا ما يوضحه الرسم البياني التالي:



الشكل رقم 03: إحصائيات الاستقبال والعرائض لسنتي 2020-2021

المطلب الثاني : الهيكل التنظيمي للمندوبية المحلية لوساطة الجمهورية

الشكل رقم 04: الهيكل التنظيمي للمندوبية المحلية لولاية مستغانم



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على وثائق المندوبية المحلية لوسيط الجمهورية لولاية مستغانم

المبحث الثاني: تفريغ بيانات الاستبيان و مناقشة النتائج

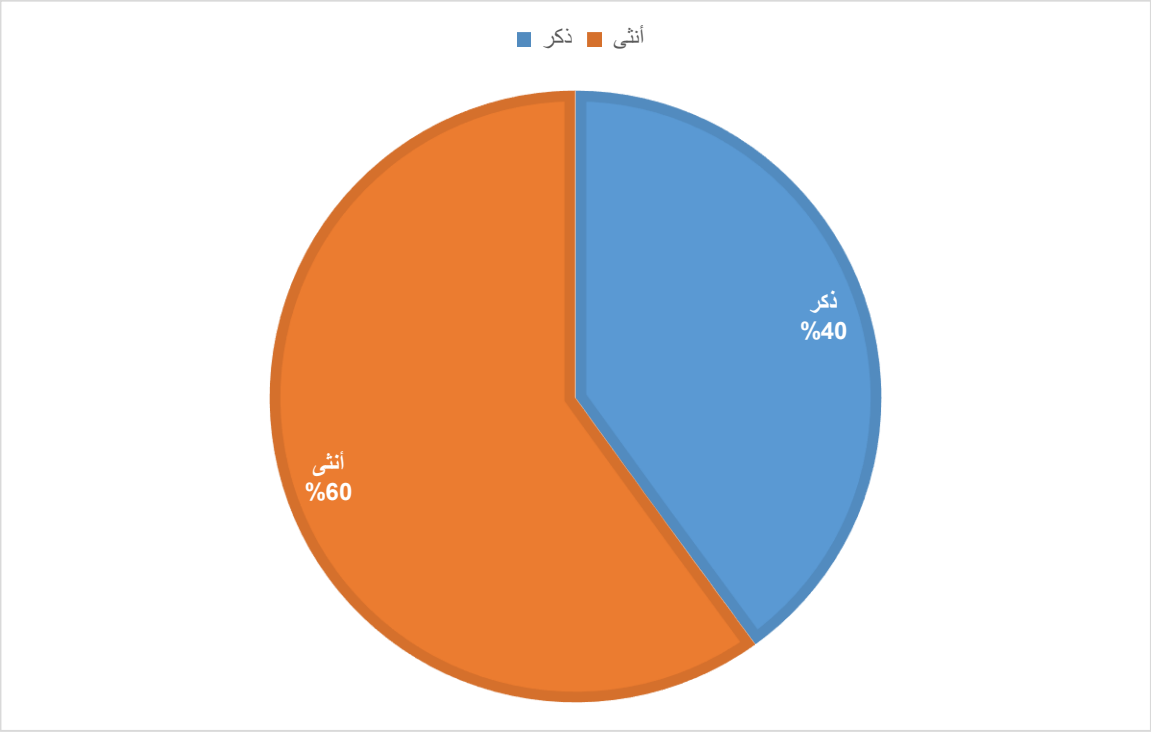
المطلب الأول: تفريغ بيانات الاستبيان

1- تفريغ بيانات المحور الأول حسب المعلومات الشخصية

الجدول رقم02 : توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

المتغير	العدد	النسبة المئوية
ذكر	40	40%
أنثى	60	60%
المجموع	**100**	**100%**

التعليق: من خلال معطيات الجدول (02) تضمنت عينة الدراسة كلا الجنسين، حيث بلغ نسبة الذكور 40% بينما بلغت نسبة الإناث ت 60% ، و هذا ما يوضحه التمثيل البياني:

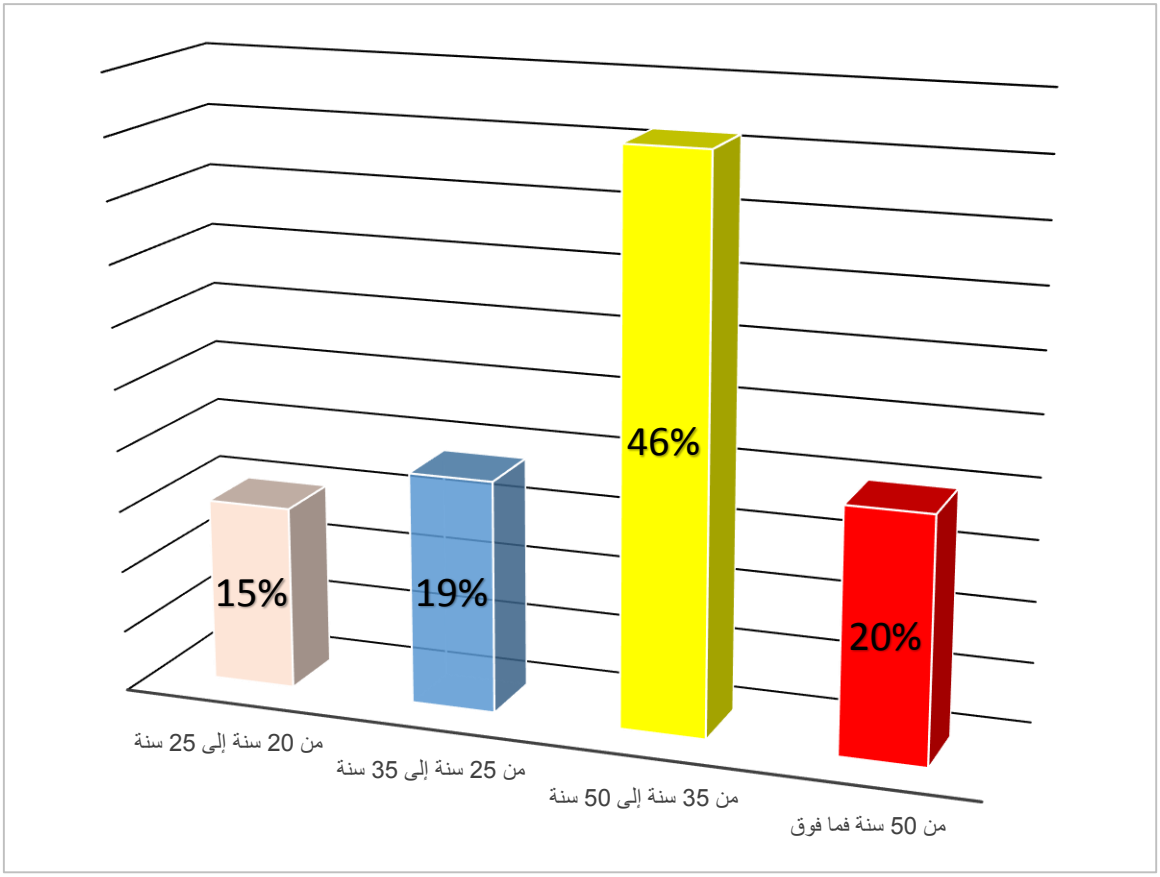


الشكل رقم 05: توزيع العينة حسب الجنس

الجدول رقم 03: توزيع عينة الدراسة حسب السن وفقا لمتغير المسؤولية

المتغير	العدد	النسبة المئوية
من 20 سنة إلى 25 سنة	15	15%
من 25 سنة إلى 35 سنة	19	19%
من 35 سنة إلى 50 سنة	46	46%
من 50 سنة فما فوق	20	20%
المجموع	**100**	**100%**

التعليق: من خلال معطيات الجدول (03)، يتضح لنا أن أكبر نسبة هي 46% ،تتراوح أعمارهم ما (من 35 سنة إلى 50 سنة) ،كما هو موضح في الرسم البياني الآتي:

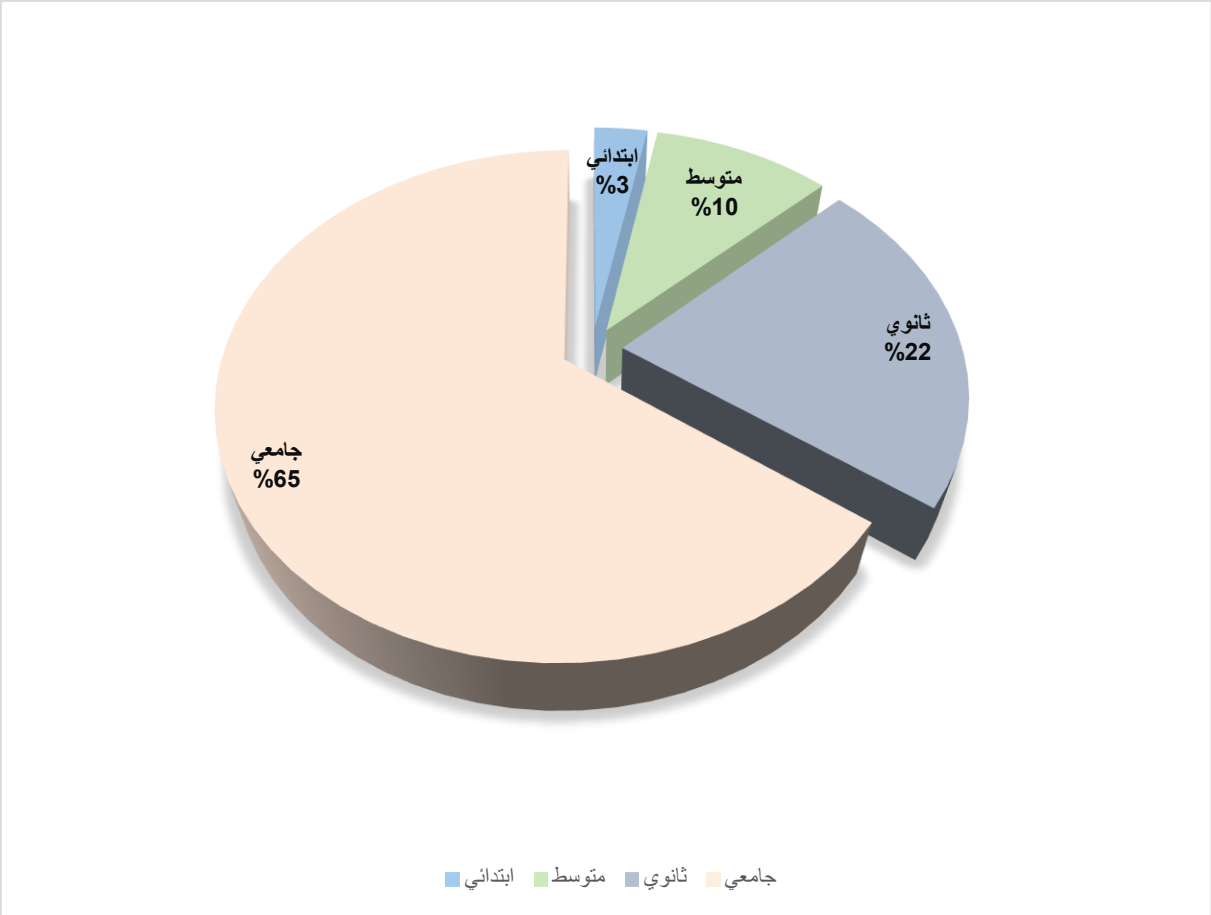


الشكل رقم 06: توزيع العينة حسب السن

الجدول رقم 04: توزيع عينة الدراسة حسب المستوى الدراسي

المتغير	العدد	النسبة المئوية
ابتدائي	3	3%
متوسط	10	10%
ثانوي	22	22%
جامعي	65	65¨%
المجموع	100	100%

التعليق: من خلال الجدول رقم (04)، يتضح لنا أن أكبر نسبة هي 65% وهي لفئة الجامعيين

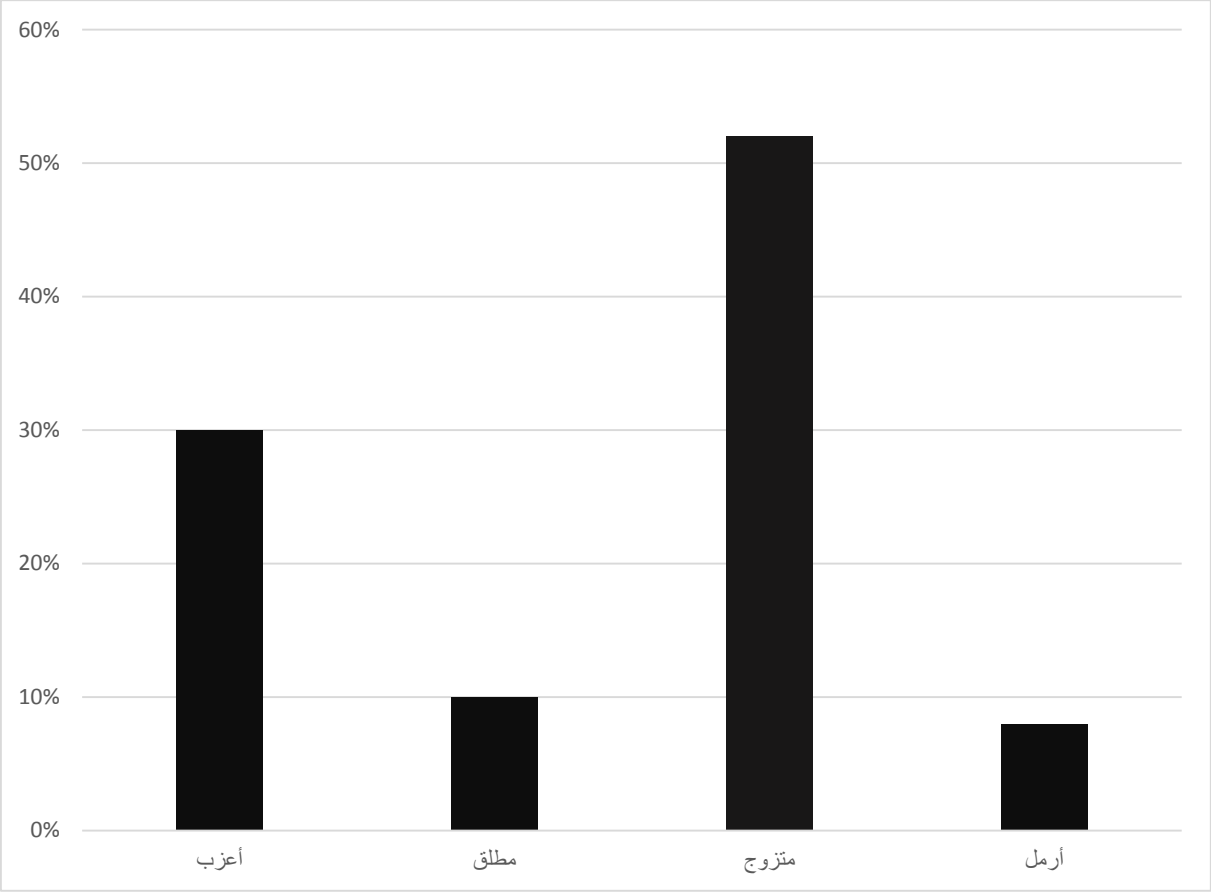


الشكل رقم 07: توزيع عينة الدراسة حسب المستوى الدراسي

الجدول رقم 05: توزيع عينة الدراسة حسب الحالة الاجتماعية

المتغير	العدد	النسبة المئوية
أعزب	30	30%
مطلق	10	10%
متزوج	52	52%
أرمل	08	08%
المجموع	100	100%

التعليق: من خلال معطيات الجدول (05)، يتضح لنا أن أعلى نسبة تساوي 52% و هي لفئة المتزوجين ، كما يوضحه الرسم البياني الآتي:

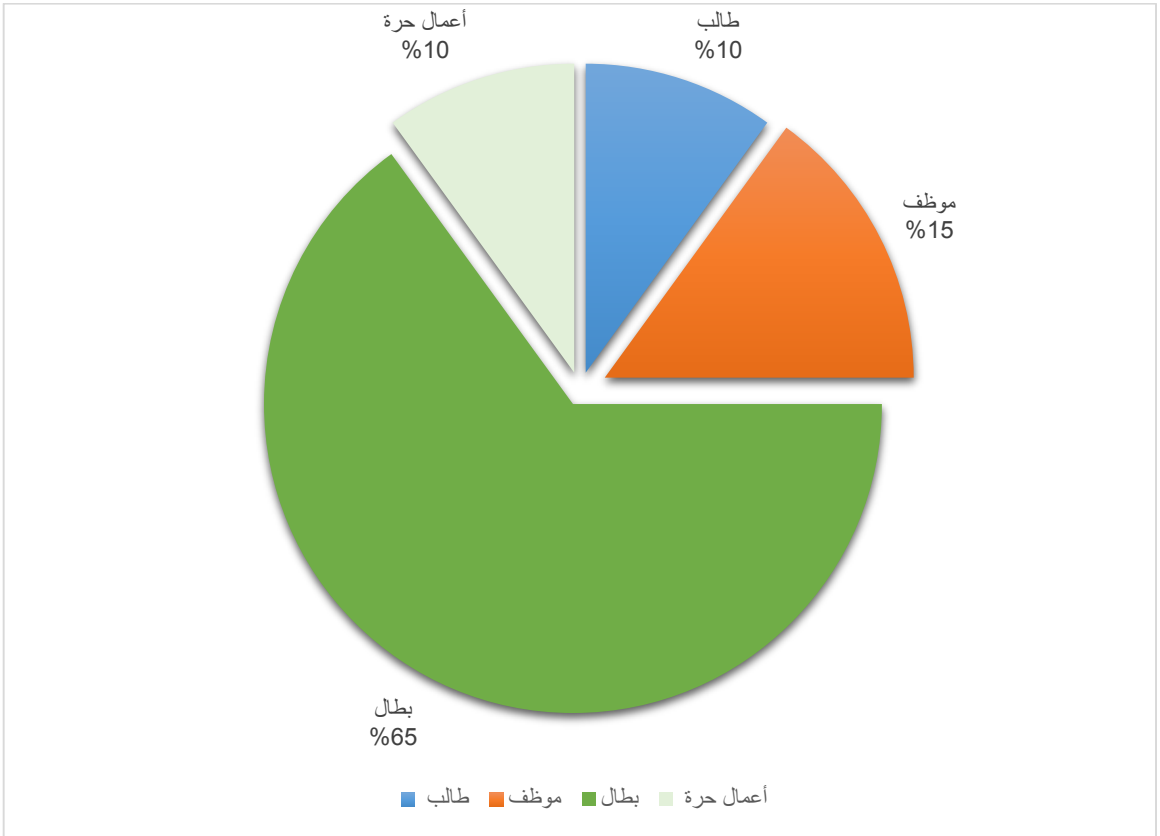


الشكل رقم 08: توزيع عينة الدراسة حسب الحالة الاجتماعية

الجدول رقم 06: توزيع عينة الدراسة حسب الحالة المهنية

المتغير	العدد	النسبة المئوية
طالب	10	10%
موظف	15	15%
بطال	65	65%
أعمال حرة	10	10%
المجموع	100	100%

التعليق: من خلال معطيات الجدول(06)، يتضح لنا أن أعلى نسبة هي 65% و هي لفئة البطالين ، كما يوضحه الرسم البياني الآتي :



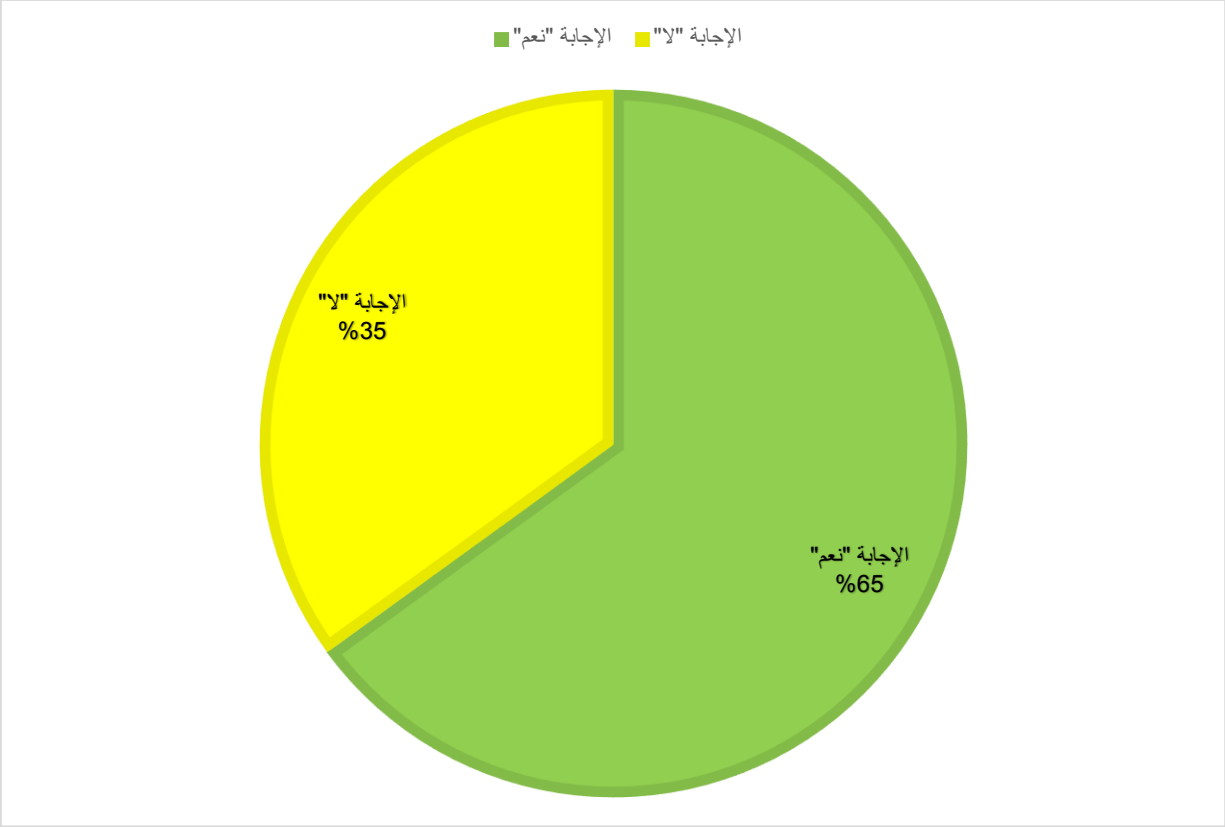
الشكل رقم 09: توزيع عينة الدراسة حسب الحالة المهنية

2- تفريغ بيانات المحور الثاني: "هل تعرف هيئة وساطة الجمهورية؟"

الجدول رقم 07: الأشخاص الذين يعرفون هيئة وساطة الجمهورية

نوع الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	65	65%
لا	35	35%
المجموع	100	100%

التعليق: من خلال الجدول (07) ، نلاحظ أن أكبر نسبة كانت الإجابة "نعم" بنسبة 65% ، و الإجابة "لا"% 35 ، و هذا ما يوضحه الشكل الآتي :



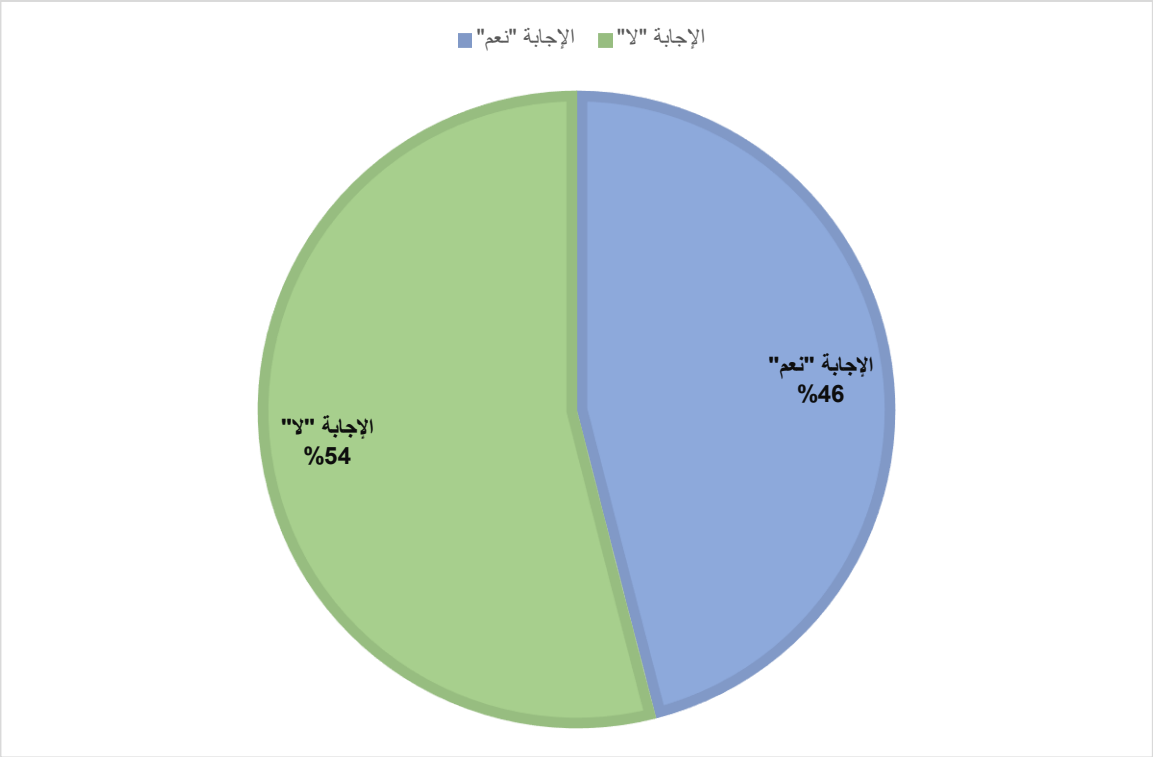
الشكل رقم10: نسبة الأشخاص الذين يعرفون هيئة وساطة الجمهورية

3- **تفريغ بيانات المحور الثالث :** " هل قدمت شكوى إلى هيئة وسيط الجمهورية

الجدول رقم 08: عدد الأشخاص الذين قدموا شكوى إلى هيئة وسيط الجمهورية

نوع الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	46	46%
لا	54	54%
المجموع	100	100%

التعليق: من خلال الجدول (08) ، نلاحظ أن أكبر نسبة كانت للإجابة "لا" والتي قدرت ب 54% أما نسبة الإجابة "نعم" فكانت 46% ، و هذا ما يوضحه الشكل الآتي :



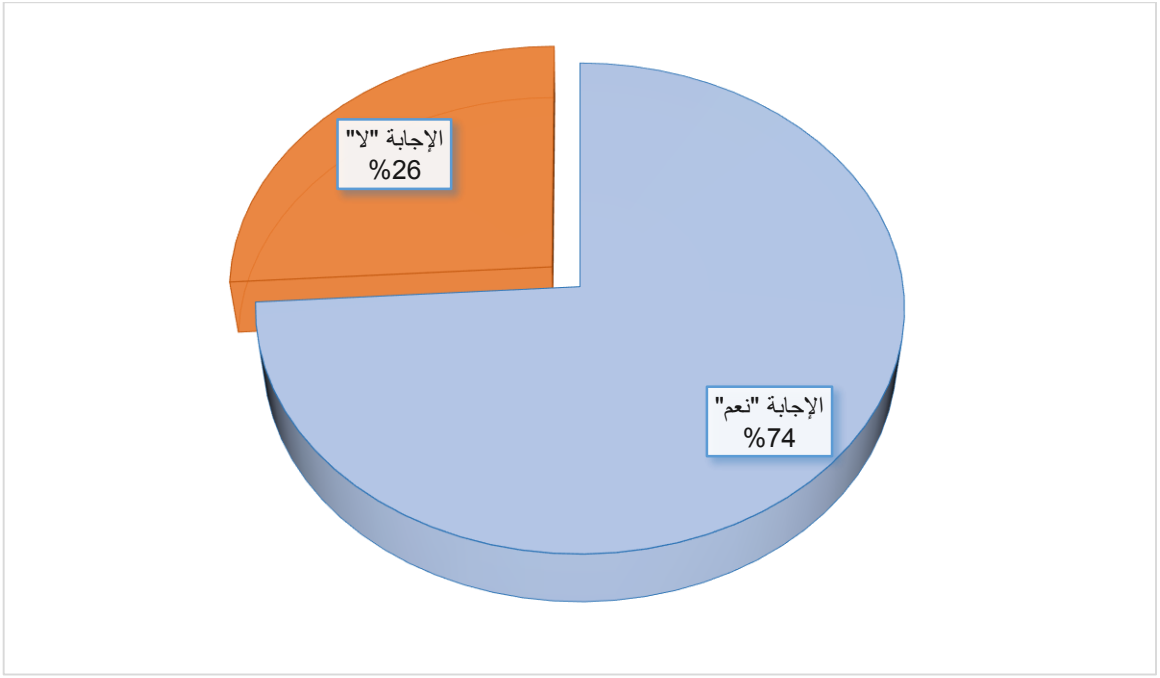
الشكل رقم11 : نسبة الأشخاص الذين قدموا شكوى إلى هيئة وسيط الجمهورية

4- تفريغ بيانات المحور الرابع : " هل فكرت بزيارة هيئة وسيط الجمهورية يوما ؟

الجدول رقم 09 : الأشخاص الذين فكروا بزيارة هيئة وسيط الجمهورية

نوع الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	74	74%
لا	26	26%
المجموع	100	100%

التعليق: من خلال الجدول (09) نلاحظ أن نسبة 74% كانت إجابتهم "نعم" مقابل نسبة 26% كانت إجابتهم "لا" ،و هذا ما يوضحه الشكل الآتي :



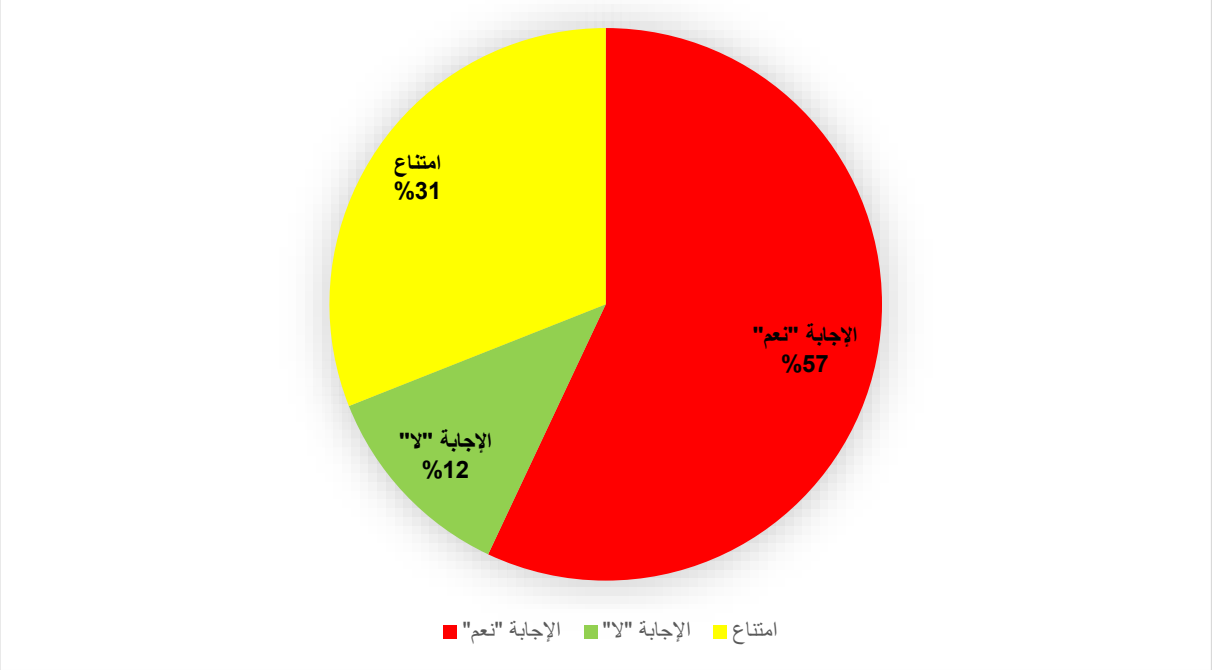
الشكل رقم 12: نسبة الأشخاص الذين فكروا بزيارة هيئة وسيط الجمهورية

5- تفريغ بيانات المحور الخامس: هل وجدت الموظفين في الهيئة ودودين و متعاونين عند زيارتك لهيئة وسيط الجمهورية؟

الجدول رقم 10: الأشخاص الذين وجدوا موظفين هيئة وساطة الجمهورية ودودين و متعاونين

نوع الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	57	%57
لا	12	12%
امتناع	31	31%
المجموع	100	100%

التعليق: نلاحظ من خلال الجدول رقم (10) أن نسبة 57% الإجابة "نعم" و 12% الإجابة "لا" و 31% امتنعوا عن الإجابة ، و هذا ما يوضحه الشكل الآتي :



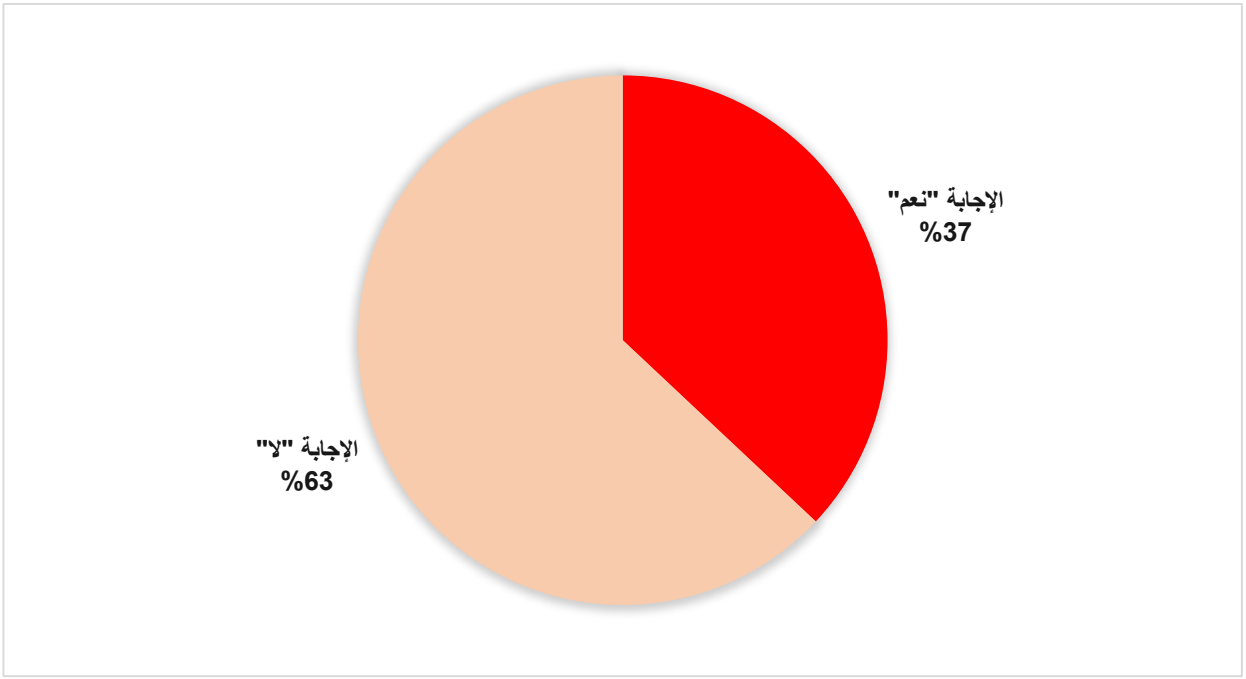
الشكل رقم 13 : نسبة الأشخاص الذين وجدوا موظفين هيئة وساطة الجمهورية ودودين و متعاونين

6- تفريغ بيانات المحور السادس : هل هناك حوار مع زملائك عن هيئة وسيط الجمهورية

الجدول رقم 11 : الأشخاص الذين جرى حوار بينهم و بين زملائهم حول هيئة وساطة الجمهورية

نوع الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	37	%37
لا	63	%63
المجموع	100	100%

التعليق: من خلال الجدول (11)، نلاحظ أن 63% كانت إجابتهم "لا" و هي أعلى نسبة، أما الذين إجابتهم "نعم" فكانت 37 % ، و هذا ما يوضحه الشكل الآتي :



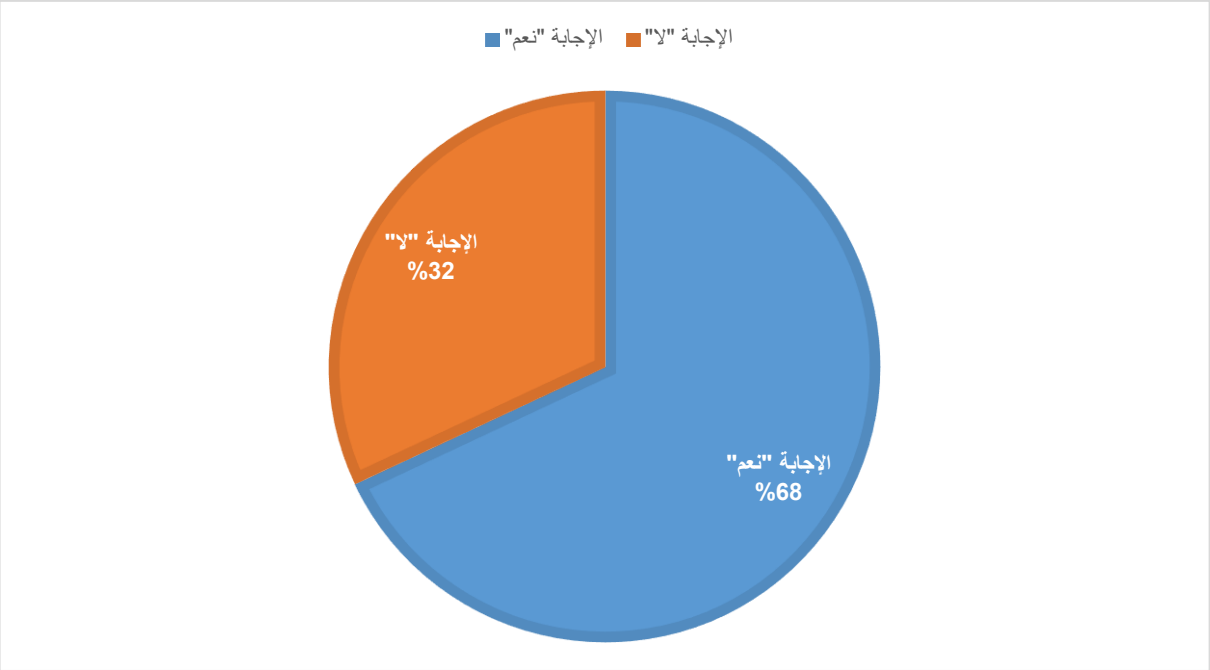
الشكل رقم 14 : نسبة الأشخاص الذين جرى حوار بينهم و بين زملائهم حول هيئة وساطة الجمهورية

7- تفريغ بيانات المحور السابع : " هل أنت راضي على عمل هيئة وسيط الجمهورية؟"

الجدول رقم 12 : نسبة رضى الأشخاص على عمل هيئة وسيط الجمهورية

نوع الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	68	%68
لا	32	%32
المجموع	100	100%

التعليق: من خلال الجدول (12) ، نلاحظ أن الإجابة "نعم" كانت بنسبة 68% مقابل 32% للإجابة "لا" ،و هذا ما يوضحه الشكل الآتي :



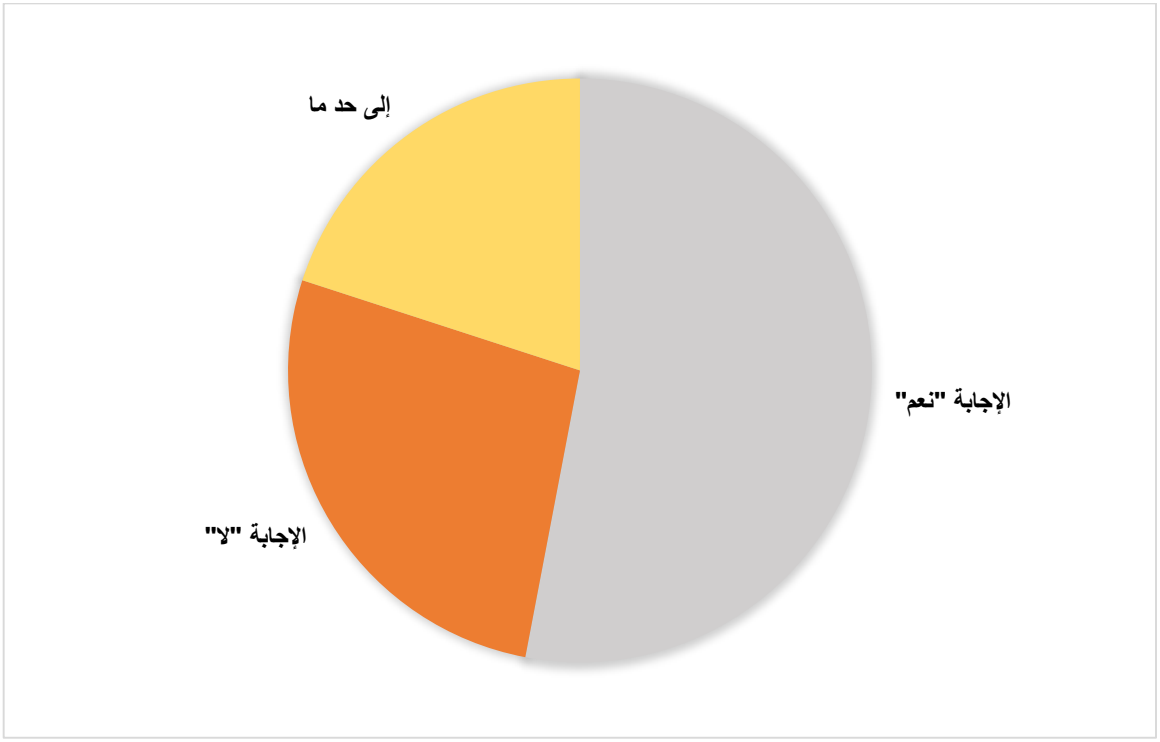
الشكل رقم 15: نسبة رضى الأشخاص على عمل هيئة وسيط الجمهورية

8- تفريغ بيانات المحور الثامن : "هل سهلت وساطة الجمهورية في حل مشاكل الناس؟"

الجدول رقم 13 : فعالية وساطة الجمهورية في حل مشاكل الناس

نوع الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	53	%53
لا	27	%27
إلى حد ما	20	%20
المجموع	100	100%

التعليق: من خلال الجدول (13) ، نلاحظ أن أعلى نسبة كانت للإجابة "نعم" و التي قدرت ب 53% و نسبة 27 % كانت إجابتهم "لا" أما الذين كانت إجابتهم "إلى حد ما" قدرت نسبتهم ب 20%، و هذا ما يوضحه الرسم البياني الآتي:



الشكل رقم 16 : فعالية وساطة الجمهورية في حل مشاكل الناس

المطلب الثاني: تحليل و مناقشة نتائج الدراسة الميدانية:

يثبت من خلال الجدول رقم (02) أن أغلبية فئات العينة من الإناث تمثلت ب 60% مقابل الذكور 40% و هذا راجع أن أغلب المشاكل المحصورة في السكن و الشغل هم فئة الإناث شريحة المطلقات و الأرامل خاصة.

و من خلال الجدول رقم (03) توزيع عامل السن وفقا لمتغير المسؤولية و يمثل هذا التوزيع حسب المشاكل التي اصطدم بها المواطن و هم شريحة ما بين 25 سنة و 50 سنة فما فوق فهم الشريحة المهمة في العمل أو السكن و حتى البطالة.....إلخ و التي لها ارتباط مباشر بالوثائق الإدارية.

أما من خلال الجدول رقم (04) ، تبين لنا أن أغلب أفراد العينة هم من خريجي الجامعات و التي تمثل 65%يليه المستوى الثانوي ثم المستوى المتوسط و الابتدائي و من هنا نستنتج أن شريحة المتعلمة هم أكثر الناس المترددين على الهيئة.

و من خلال معطيات الجدول (05) ،يتضح لنا أن فئة المتزوجين قد استحوذت الصدارة في إيداع الشكاوي بنسبة تليها فئة العزاب و هذا راجع أن هذه الفئات بحاجة ماسة إلى السكن و الشغل ، و رفع انشغالاتهم إلى الجهة العليا بغية حلحلة مشاكلهم

من خلال معطيات الجدول (06)، يتضح لنا أن فئة البطالة تعتبر الفئة التي لها شعور بالتهميش و الإقصاء و بالتالي كان ترددهم على الهيئة الأعلى بنسبة 65% يليها الموظفين التي غالبا ما لديهم مشاكل مع المسؤول و الإدارة جراء التعسف ثم الطالب غالبا هم من المنظمات الطلابية و مشاكل الإقامة و الإيواء و تحسين خدمة الإطعام و النقل و أصحاب الأعمال الحرة و المستثمرين و المؤسسات المصغرة

من خلال الجدول (07) نلاحظ أنه كانت الإجابة "نعم" بنسبة 65% ، و الإجابة "لا"% 35 ، و هذا يعكس اهتمام المواطن بشؤونه و التذمر الواسع من الإرادات العمومية

من خلال الجدول (08) ، نلاحظ أن أكبر نسبة كانت للإجابة "لا" 54% و نسبة الإجابة "نعم" كانت 46% ، و تودع الشكاوي إما عبر البوابة الإلكترونية أو من خلال مكتب خدمة المواطنين في المندوبية المحلية الكائن مقره الولاية

من خلال الجدول (09) نلاحظ أن نسبة 74% كانت إجابتهم "نعم" مقابل نسبة 26% كانت إجابتهم "لا" و هذا راجع حسب الأراء عدم معرفتهم بالهيئة الجديدة و المهام المنوط بها،

نلاحظ أن 57% الإجابة "نعم" و 12% الإجابة "لا" و 31% امتنعوا عن الإجابة و هذا راجع ربما التأخر في الردود و الذي يعتبر خارج نطاق الهيئة فيتخيل المواطن أن الوساطة لم تساعده

نلاحظ أن الإجابة "نعم" كانت بنسبة 42% مقابل 58% و هذا راجع للإجابة السطحية التي يتلقاها المواطن من الإجابات عن انشغالاته المطروحة و هذا ما يعكس التذمر الكبير للمواطن من الإدارة الجزائرية و التي حاولت وساطة الجمهورية تقريب وجهة النظر بين الإدارة و المواطن،

I. الاقتراحات والتوصيات

- ✓ وجوب نظام إداري قوي و سليم و فعال يتجاوب مع المواطن و مؤسسات الدولة وفق استراتيجية و سياسة مبدأ أخلاقيات الإدارة و النضج الفكري.
- ✓ ضرورة الارتقاء بمكانة هيئة وسيط الجمهورية على المستوى التأسيسي و إعطائها قوة و فعالية أكثر ضمن إطار نص تشريعي.
- ✓ منح وسيط الجمهورية سلطة معنوية من خلال نشر تقارير سنوية و تعد أهم وسائل التي تشكل ضغط على الإدارة للكشف عن حقائقها و سلوكياتها غير السوية و هذا من خلال جلسات استماع أمام البرلمان بغرفتيه.

- ✓ إعطاء فرصة أكبر في التكوين خاصة في القانون الإداري للموظفين العاملين بالهيئة حتى تكون هناك منهجية في التكفل بانشغالات المواطنين و تكون اقتراحات و تدابير حقوق الأفراد و حرياتهم

الخاتمة العامة

تعتبر تجربة تأسيس وسيط الجمهورية و عودتها إلى الساحة من جديد بعد ما ألغيت سنة 1999 نتيجة للسلبيات و النقائص في الإدارة الجزائرية خلال 20 سنة الماضية ،وفي سنة 2019 بقدوم السيد رئيس الجمهورية عبد المجيد تبون تم إحياء الهيئة من جديد لمرافقة الحراك الشعبي الأصيل في تطلعاته و هي خدمة المواطن و رفع الغبن عنه و التخفيف من أعباء التنقل بين الإدارات و المؤسسات العمومية لإعادة روح هيئة وسيط الجمهورية و التي يعد خطوة إيجابية نحو تعزيز آليات حصانة و حماية حقوق المواطنين و يسمح بمد جسور التواصل مع المواطن و استعادة ثقته نحو دولته، و هذا من خلال التنسيق و العمل المشترك بين الإدارة و الهيئة.

فالخطوة الأولى لابد أن تكون منطلقا لكل الحلول هي إعطاء نظرة إيجابية للإدارة لهيئة الوسيط الجمهورية كجهاز له صلاحيات المتابعة و الرقابة العامة التي تسمح له بتقدير حسن علاقات الإدارة مع المواطن و لتكون الإدارة فعلا لا قولا في خدمة المواطنين.

غير أن وسيط الجمهورية رغم منحه صلاحيات واسعة، إلا أنه قيد في المقابل بالعديد من الحدود كعدم التدخل في الحكم الصادر من قبل المحكمة أو التدخل في الشؤون العسكرية، فالطابع الاستشاري لمؤسسة وسيط الجمهورية هي مؤسسة مساعدة لا أكثر في تقويم الأداء الوظيفي للإدارة، تتوقف مساعيها في تحسين العلاقة بين الإدارة و المواطن.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

✓ **أولا: الكتب**

- **الكتب باللغة العربية :**

1. تابت عبد الرحمان إدريس، **المدخل الحديث في الإدارة العامة**، الدار الجامعية، الإسكندرية 2001

التفسير الوسيط للقرآن الكريم ،تأليف شيخ الأزهر محمد الطنطاوي من سورة القلم الآية 28

2. راغب الاصفهاني، مفردات ألفاظ القرآن الكريم ،دار المعرفة النشر و التوزيع، القاهرة

معجم الوسيط، المؤلف إبراهيم أنيس، عبد الحليم منتصر، عطية الصوالحي، محمد فلق، سنة النشر 2004، ط1

✓ **ثانيا: الرسائل الجامعية:**

1. صفية شرقي، تجربة وسيط الجمهورية في الجزائر من الإنشاء إلى الإلغاء مقارنة بالنموذج السويدي والفرنسي، مذكرة ماجستير، كلية الحقوق بن عكنون الجزائر 2004/2003، ص 13، بتصرف

✓ **ثالثا: الأوراق البحثية :**

- **المجلات:**

1. أنظر المجلة القضائية لسنة 1996، العدد 2، متوفرة على الموقع الرسمي للمحكمة العليا،

www.mjustice.dz

2. مجلة العلوم الإنسانية و الاجتماعية، العدد 09 الشهر 03 السنة 2022م،ص 181- ص 205

شلالي رضا، مكانة وسيط الجمهورية في النظام المؤسساتي الجزائري بن سالم أحمد ع م، حاشي محمد

- **المقالات:**

1. مقال للأستاذ بعنوان " Le Médiateur de la république " jacque Georges juris classeur

1994 ,

- **المداخلات:**

1. مداخلة وسيط الجمهورية إبراهيم مراد خلال جلسة لقاء الحكومة مع الولاة المنعقد بقصر الأمم
2. مداخلة وسيط الجمهورية السيد مجيد عمور من ولاية جلفة
3. مداخلة وسيط الجمهورية لولاية تقرت لدى نزوله ضيف في الإذاعة

✓ **ثالثا: المراسيم و القوانين**

1. مادة 2 من المرسوم التأسيسي رقم 20-45 المؤرخ في 15 فيفري 2020 المتضمن **تأسيس وسيط الجمهورية**
2. المرسوم الرئاسي 96-113 المؤرخ في 04 ذي القعدة عام 1416 الموافق ل 23 نوفمبر 1996 ، يتضمن تأسيس وسيط الجمهورية ، الجريدة الرسمية الجزائرية عدد 20 لسنة 1996.
3. المرسوم الرئاسي 96-113، المؤرخ في 23 مارس 1996،المتضمن تأسيس وسيط الجمهورية
4. المرسوم الرئاسي رقم 20-103، المؤرخ في 25 أفريل 2020، المتضمن تنظيم مصالح وسيط الجمهورية و سيرها
5. المرسوم الرئاسي رقم 20-46، المؤرخ في 15 فيفري 2020، يتضمن تعيين وسيط الجمهورية
6. المرسوم الرئاسي رقم 96-197، الصادر بتاريخ 1996/05/26، الذي يحدد الوسائل الممنوحة لوسيط الجمهورية
7. مرسوم رئاسي رقم 88/131 المؤرخ في 1988/07/04 المتضمن تنظيم العلاقة بين المواطن و الإدارة
8. مرسوم رئاسي رقم 99-170 المتضمن إلغاء وساطة جمهورية

✓ رابعا: المواقع الإلكترونية

1. wassit.dz https://wassit.dz
2. تدخل وسيط الجمهورية مع الولاة والحكومة بقصر الأمم
3. حوار المندوب المحلي لوسيط الجمهورية مستغانم على موقع أخبار محلية و تنموية-مؤسسة الشعب
4. مقتطفات من البرنامج السياسي للمترشح الانتخابات الرئاسية، الرئيس يمين زروال، لسنة 1996، على موقع biblio.univ-alger.dz
5. مقتطفات من برنامج السياسي للمترشح الرئاسية للرئيس يمين زروال سنة 1996

الملاحق

الملحق رقم 01: استبيان فعالية وساطة الجمهورية في الإدارة الجزائرية

في إطار قيامنا بإعداد مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر تحت عنوان **"فعالية وساطة الجمهورية في الإدارة الجزائرية"**، ولتحقيق أهداف الدراسة نضع بين أيديكم استبيان لجمع المعلومات اللازمة للدراسة، حيث يرجى منكم قراءة كل فقرة من فقرات الاستبيان بتمعن والإجابة عليها بوضع علامة (×)، وتأكدوا أن إجابتكم تبقى سرية ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

نأمل من حضرتكم مساعدتنا في إنجاز هذه الدراسة التي تعتمد في صدق نتائجها على دقة إجابتكم.

وتقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير

1. **البيانات الشخصية:**

الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐

السن: ..... سنة

المستوى التعليمي: ابتدائي ☐ متوسط ☐ ثانوي ☐ جامعي ☐

الحالة الاجتماعية: أعزب(ة) ☐ متزوج(ة) ☐ أرمل(ة) ☐ مطلق (ة) ☐

الحالة المهنية: طالب(ة) ☐ موظف(ة) ☐ بطال(ة) ☐ مهنة أخرى .....

2. **هل تعرف هيئة وسيط الجمهورية؟**

نعم ☐ لا ☐

- إذا كان الجواب "نعم" ماذا تعرف عن هيئة وسيط الجمهورية ؟

.....

3. **هل قدمت شكوى إلى هيئة وسيط الجمهورية يوما ما ؟**

نعم ☐ لا ☐

- موضوع الشكوى إذا كان بنعم: .....

4. **هل فكرت بزيارة هيئة وسيط الجمهورية يوما ما ؟**

نعم ☐ لا ☐

5. هل وجدت الموظفين في الهيئة ودودين و متعاونين عند زيارتك لهيئة وسيط الجمهورية؟

نعم ☐ لا ☐ إلى حد ما ☐

6. هل كان هناك حوار مع زملائه حول هيئة وسيط الجمهورية؟

نعم ☐ لا ☐

7. هل أنت راضي على عمل هيئة وسيط الجمهورية؟

نعم ☐ لا ☐

8. هل سهلت وساطة الجمهورية في حل مشاكل المواطنين ؟

نعم ☐ لا ☐ إلى حد ما ☐

9. في الأخير نرجو منكم إفادتنا بآرائكم و مقترحاتكم حول هيئة وسيط الجمهورية.

.....

.....

.....

الملحق رقم 02: استمارة الاستقبال

الجمهوريـــة الجزائريـــة الديمقراطيـة الشعبيـــة

رئـاســـة الجمهوريـة

وسـيط الجمهوريـة

المندوبية المحلية لولاية مستغـانم

بطـاقة استقبـال المواطـــنيـن

التاريخ يوم : 2023/06/04.

- المكلف بالمقابلة : المندوب المحلي لوسيط الجمهورية بحضور .....

معـلومات خاصة بالمواطـن

شخص طبيعي / اللقب: الاسم :

رقم بطاقة التعريف : سلطة الإصدار: تاريخ الإصدار:

شخص معنوي / اسم المنظمة أو الجمعية :

لقب و اسم الممثل عنها :

العنـــوان بالكـامل :

رقـــم الهـاتـف : البريد الإلكتروني:

معـلومـات خـاصة بـموضوع الاستقبـال

- الموضـوع : يتعلق بعين نتيجة خلل في تسيير مرفق عمومي ☐ يتعلق بالخدمة العمومية ☐

القطاع أو الجهة المعنية بالعريضـة :

هل أستنفذ كل طرق الطعن : نعم ☐ لا ☐

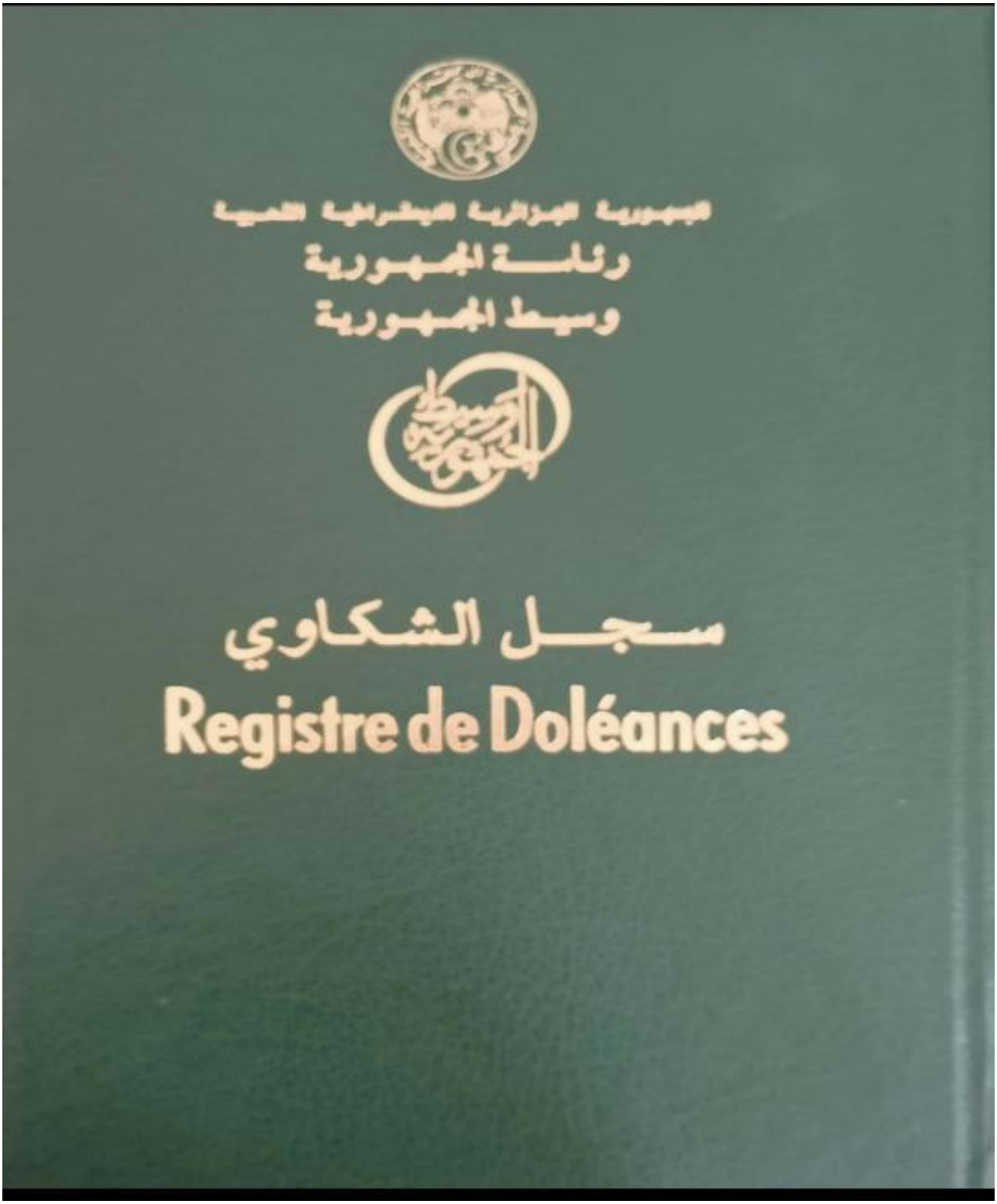
هل هو حامل بعريضة مكتوبة : نعم ☐ لا ☐

الإجـراءات المتخـذة :

- العريضة خارج الاختصاص: ☐ (إعادة توجيه و إيداع الملف على مستوى الأرشيف)
- العريضـة مقبولة شكـلا : ☐
- الإجـــراءات المتخذة :

- التسجيل في قاعدة البيانات (رقم العريضة)
- لإحالة نحو الجهة المعنية مع (ذكرها) :.....

الملحق رقم 03: سجل الشكاوي



الجمهوريـة الجزائرية الديمقراطية الشعبية
رئاسـة الجمهوريـة
وسيط الجمهوريـة

شكوى رقم : .....

التاريخ : ...../...../20....

معلومات خاصة بصاحب الشكوى (اختياري)

اللقب:..... الاسم:.....

التسمية الاجتماعية:.....

العنوان:.....

رقم الهاتف:..... البريد الإلكتروني:.....

صنف الشكوى

الاستقبال ☐ التوجيه ☐ المعاملة ☐ عدم الرد ☐

أخـــــرى (تحديد الصنف) ☐ : .....

موضوع الشكوى

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

إمضاء المعني .....

.....

مخصص للإدارة

.....

.....

.....

صفحة رقم: .....

الجمهوريــة الجزائرية الديمقراطية الشعبية
رئاســة الجمهوريــة
وسيط الجمهوريــة

.....

سجل الشكاوي

Registre de doléances

الملحق رقم 04: المرسوم الرئاسي رقم 20-45 مؤرخ في 21 جمادى الثانية عام 1441 الموافق 15 فبراير سنة 2020 يتضمن تأسيس وسيط الجمهورية

مراسيم تنظيمية

مرسوم رئاسي رقم 20-45 مؤرخ في 21 جمادى الثانية عام 1441 الموافق 15 فبراير سنة 2020، يتضمن تأسيس وسيط الجمهورية.

إنّ رئيس الجمهورية،

– بناء على الدستور، لا سيما المواد 84 و91-6 و143 (الفقرة الأولى) منه،

يرسم ما يأتي :

المادة الأولى : يؤسس وسيط للجمهورية يوضع لدى رئيس الجمهورية، ويستمد منه سلطته.

المادة 2 : وسيط الجمهورية هيئة طعن غير قضائية تساهم في حماية حقوق المواطنين وحرياتهم وفي قانونية سير المؤسسات والإدارات العمومية.

المادة 3 : يخوّل وسيط الجمهورية صلاحيات المتابعة والرقابة العامة التي تسمح له بتقدير حسن علاقات الإدارة بالمواطنين.

وفي هذا الإطار، يمكن أي شخص طبيعي استنفذ كل طرق الطعن ويرى أنّه وقع ضحية خلل بسبب خلل في تسيير مرفق عمومي، أن يخطر وسيط الجمهورية.

المادة 4 : لا يفصل وسيط الجمهورية في الطعون بين المرافق العمومية وأعوانها.

كما لا يمكنه أن يتدخل في أي إجراء قضائي أو أن يعيد النظر في أي مقرر قضائي.

المادة 5 : يخوّل وسيط الجمهورية صلاحيات التحريات التي تسمح له، بالتعاون مع الإدارات والمؤسسات المعنية، أن يقوم بالأعمال اللازمة لإنجاز مهامه.

ولهذا الغرض، يخطر أية إدارة أو مؤسسة يمكنها أن تقدم له مساعدة مفيدة.

كما يمكنه أن يطلّع على أية وثيقة أو ملف لهما صلة بالأعمال السابقة الذكر.

وتستبعد من مجال تطبيق أحكام هذه المادة، الميادين التي ترتبط بأمن الدولة، والدفاع الوطني، والسياسة الخارجية.

المادة 6 : يقترح وسيط الجمهورية في التقارير التي يرفعها إلى رئيس الجمهورية، التدابير والقرارات التي ينبغي اتخاذها ضد الإدارة المعنية و/أو موظفيها المقصرين.

المادة 7 : يعدّ وسيط الجمهورية حصيلة سنوية عن أعماله، ويرفع تقريرا بشأنها إلى رئيس الجمهورية.

ويرفق التقرير بتقديراته فيما يخص جودة الخدمات التي تقدمها المرافق العمومية وباقتراحاته وتوصياته لتحسين سيرها.

المادة 8 : يرسل وسيط الجمهورية، زيادة على التقرير السنوي، إلى الإدارة المعنية بالصعوبات التي يخطر بها، أي توصية أو اقتراح كفيل بتحسين سير المرفق المعني أو تنظيمه.

المادة 9 : يتعيّن على المرفق العمومي الذي يخطره وسيط الجمهورية أن يقدم في الآجال المعقولة كل الأجوبة عن المسائل المطروحة.

المادة 10 : يمكن وسيط الجمهورية أن يخطر رئيس الجمهورية، إذا لم يتلقّ جوابا مرضيا من طلباته.

المادة 11 : يزوّد وسيط الجمهورية، لممارسة صلاحياته وإنجاز مهامه، بالوسائل البشرية والمادية في إطار يحدد بنص لاحق.

المادة 12 : يعيّن وسيط الجمهورية بمرسوم رئاسي في مرتبة تشريفية لوزير دولة.

وتنهى مهامه حسب الأشكال نفسها.

المادة 13 : ينشر هذا المرسوم في الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.

حرّر بالجزائر في 21 جمادى الثانية عام 1441 الموافق 15 فبراير سنة 2020.

عبد المجيد تبون