الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامـعة محمد بوضياف بالمسيلة

كلية الحقوق والعلوم السياسية — شعبة العلوم السياسة

قســـــم العلوم السياسية — تخصص: إدارة محلية

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر أكاديمي

بعنوان:

دور هيئة وسيط الجمهورية في تعزيز الشفافية بالجزائر

دراسة حالة – مندوبية وسيط الجمهورية لولاية المسيلة

من 2020 الى 2025

إعداد الطالب:

زيداني يمين

إشراف الأستاذ الدكتور:

ابرادشة فريد

2025 . 2024

* ملحق بالقرار رقم ....1082.... المؤرخ في ..... 27 ديسمبر 2020 .....
الذي يحدد القواعد المتعلقة بالوقاية من السرقة العلمية ومكافحتها

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

مؤسسة التعليم العالي والبحث العلمي:

نموذج التصريح الشرفي
الخاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

أنا الممضي أسفله،

السيد(ة): زيداني يحيى الصفة: طالب، أستاذ، باحث طالب

الحامل(ة) لبطاقة التعريف الوطنية رقم 1227405 والصادرة بتاريخ 2016/09/18

المسجل(ة) بكلية / معهد العلوم الدقيقة قسم البصريات

والمكلف(ة) بإنجاز أعمال بحث (مذكرة التخرج، مذكرة ماستر، مذكرة ماجستير، أطروحة دكتوراه)،

عنوانها: تورمينة وسط المحورية في تعزيز الشفافية في الكراسير دراسة حالة المنطقة الحضرية لعجلة نومبا ذات البعد 2017-2010

أصرح بشرفي أني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية والنزاهة الأكاديمية المطلوبة في إنجاز البحث المذكور أعلاه .

التاريخ: 2021.06.01

توقيع المعني (ة)

بسم الله الرحمن الرحيم

الآيــة القــرآنــيــة

قال الله تعالى:

{ يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ}

سورة المجادلة، الآية 11

شكر وعرفان

الحمد لله حمدًا كثيرًا طيبًا مباركًا فيه، فما هذا الجهد إلا بتوفيق من الله وعون منه. له الحمد والشكر في الأولى والآخرة على ما أنعم به عليّ من نعمة العقل والصبر لإتمام هذا البحث وإخراجه إلى النور.

انطلاقًا من واجب العرفان بالجميل، أتقدم بخالص الشكر والتقدير لكل من مد لي يد العون والمساعدة، وأخص بالذكر:

إلى الأستاذ الفاضل **الدكتور ابرادشة فريد**، الذي تفضل بقبول الإشراف على هذا العمل. لا تسعفني الكلمات لأعبر عن عميق امتناني لتوجيهاته القيمة، وملاحظاته السديدة، وصبره الكبير الذي كان له الفضل بعد الله في تقويم مسار هذا البحث وإثرائه. فجزاه الله عني خير الجزاء.

كما أتوجه بالشكر الجزيل إلى **السادة الأساتذة أعضاء لجنة المناقشة** على تفضلهم بقبول مناقشة وتقييم هذا الجهد المتواضع.

والشكر موصول إلى **جميع أساتذة قسم العلوم السياسية** بكلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة المسيلة، على ما قدموه لنا من علم ومعرفة خلال سنوات دراستنا.

وأخص بالشكر والامتنان **الأستاذ: عبد الرزاق يعلي** المندوب المحلي لوسيط الجمهورية على تفضله بقبول إجراء المقابلة، وعلى ما قدمه من معلومات قيمة وتوضيحات ساهمت بشكل مباشر في تعميق فهمنا لموضوع البحث.

وكذا السادة **القائمين على المندوبية المحلية لوسيط الجمهورية بولاية المسيلة**. وأعرب عن عميق تقديري لتعاونهم المثمر وتسهيلهم لمهمتنا البحثية، مما كان له أثر بالغ في إثراء الجانب الميداني لهذه الدراسة.

ولا يفوتني أن أتقدم بجزيل الشكر والتقدير إلى كل الطلبة والموظفين الذين تفضلوا بالمشاركة في هذا البحث عبر الإجابة على استمارة الاستبيان. فلولا مساهمتكم القيمة، لما أمكن جمع البيانات اللازمة لإنجاز هذا العمل.

وفي الختام، أتوجه بالشكر لكل من ساهم من قريب أو بعيد في إنجاز هذا البحث ولو بكلمة طيبة.

والله من وراء القصد وهو يهدي السبيل.

الباحث: بعاية يمينة

إهداء

إلى من علمني أن أرتقي... أبي
إلى من أهدتني الحياة... أمي

إلى من شاركتني الحلم... زوجتي
إلى من هم بهجة المستقبل... أولادي

وإلى من ساندوني في رحلتي... أصدقائي

إليكم جميعًا أهدي هذا الجهد المتواضع.

خطة الدراسة

مقدمة

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لوسيط الجمهورية والشفافية

المبحث الأول: ماهية مؤسسة وسيط الجمهورية

المبحث الثاني: مفهوم الشفافية عناصرها و أنواعها

المبحث الثالث: متطلبات وأليات تعزيز مبدأ الشفافية

الفصل الثاني: دور وسيط الجمهورية في تعزيز الشفافية

المبحث الأول: الإطار الهيكلي والوظيفي لهيئة وسيط الجمهورية

المبحث الثاني: أدوات وأساليب تعزيز الشفافية لدى هيئة وسيط الجمهورية

المبحث الثالث: مساهمة هيئة وسيط الجمهورية في تعزيز الشفافية

الفصل الثالث: مندوبية وسيط الجمهورية لولاية المسيلة–دراسة حالة

المبحث الأول: التعريف بالمندوبية المحلية لوسيط الجمهورية بالولاية ودورها في تعزيز الشفافية.

المبحث الثاني: أدوات البحث

المبحث الثالث: مساهمة المندوبية في تعزيز الشفافية من وجهة نظر المجتمع (

الخاتمة

مقدمة:

تعتبر الشفافية ركيزة أساسية من ركائز الحكم الراشد في تسيير الشأن العام ومطلباً جوهرياً لتعزيز الثقة بين المواطن ومؤسسات الدولة، وفي ظل التحديات المعاصرة التي تواجهها الدول الطامحة لتحقيق التنمية المستدامة ومكافحة الفساد، تبرز أهمية الآليات الرقابية والوساطة التي تهدف إلى ضمان حقوق المواطنين وتحسين أداء الإدارة العمومية، وفي هذا السياق أولت الجزائر اهتماماً متزايداً لإنشاء وتفعيل هيئات مستقلة تساهم في تحقيق هذه الأهداف، ومن أبرزها هيئة وسيط الجمهورية.

تأسست هيئة وسيط الجمهورية في الجزائر بهدف تعزيز مبادئ العدالة والإنصاف في العلاقات بين الإدارة والمواطن، والعمل على تسوية النزاعات بالطرق الودية، وتقديم الاقتراحات لتحسين سير المرافق العمومية، ومع ذلك يظل مدى مساهمة هذه الهيئة في تحقيق هدف محوري وهو تعزيز الشفافية في عمل الإدارة العمومية محل تساؤل وبحث، فالشفافية تتطلب وضوح الإجراءات و سهولة الوصول إلى المعلومات و والمساءلة عن القرارات، وهي جوانب يتوقع أن يكون لوسيط الجمهورية دور فيها من خلال معالجة شكاوى المواطنين المتعلقة بالغموض أو التعسف الإداري.

أهمية الموضوع:

تكتسب هذه الدراسة أهميتها في كونها تتناول موضوعاً حديثاً نسبياً في الساحة الأكاديمية الجزائرية، مما يساهم في إثراء المعرفة حول دور هيئة وسيط الجمهورية.

كما تهدف الدراسة إلى تسليط الضوء على الوظائف الحقيقية التي تؤديها الهيئة، والتي قد لا تكون محل إدراك واسع.

علاوة على ذلك، تقدم الدراسة تقييماً لأداء الهيئة بعد مرور خمس سنوات على تأسيسها، مع التركيز بشكل خاص على مدى إسهامها في تعزيز مبدأ الشفافية.

أسباب اختيار الموضوع :

لكل بحث مبرراته، ولأن موضوع البحث مرتبط بالباحث الذي بقدر ما يحاول إضفاء الموضوعية على بحثه، إلا أنه يتأثر بذاتيته وتفضيلاته وميولاته، وهو ما يجعل مبررات كل بحث إما موضوعية أو ذاتية.

1- **الأسباب الموضوعية:** نختصرها فيما يلي:

أ- حداثة الموضوع في السياق الأكاديمي الجزائري، مما يمثل مجالاً يستدعي مزيداً من البحث لتقديم إضافة معرفية نوعية .

ب-ضرورة إبراز الدور الفعلي الذي تقوم به هيئة وسيط الجمهورية كآلية رقابية ووساطة في سبيل تحسين الحوكمة وتعزيز الثقة بين الإدارة والمواطن .

ت-الحاجة الملحة لتقديم تقييم موضوعي لأداء الهيئة خلال السنوات الخمس الأولى من تأسيسها، لتحديد مدى فعاليتها في تحقيق الأهداف المسطرة لها، لا سيما فيما يتعلق بتعزيز مبادئ الشفافية

2-**الأسباب الذاتية** :نختصرها فيما يلي :

أ- اهتمام شخصي بالموضوع نابع من الإيمان بأهمية الشفافية في بناء دولة قوية وعادلة.

ب- الرغبة في التعمق في فهم آليات عمل المؤسسات التي تسعى لتحقيق هذه الغاية، مما شكل دافعاً قوياً للبحث في دور هيئة وسيط الجمهورية تحديداً.

ت- ارتباطي الوظيفي بذلك حيث انني مكلف بمتابعة الشكاوى الواردوة الى الهيئة و التي تخص قطاع الوظيفة الخاص بي.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى:

- التعرف على الإطار القانوني والتنظيمي لهيئة وسيط الجمهورية في الجزائر .
- تحليل آليات عمل هيئة وسيط الجمهورية في معالجة شكاوى المواطنين المتعلقة بالإدارة .
- تقييم مدى مساهمة هيئة وسيط الجمهورية في تعزيز مبادئ الشفافية في الإدارة العمومية الجزائرية .
- إبراز الدور الفعلي الذي تلعبه الهيئة في تحسين العلاقة بين الإدارة والمواطن .
- تقديم قراءة تقييمية لأداء هيئة وسيط الجمهورية خلال السنوات الخمس الأولى من تأسيسها .
- تحديد الصعوبات والتحديات التي تواجه الهيئة في أداء مهامها .
- إقتراح توصيات لتحسين فعالية هيئة وسيط الجمهورية في تعزيز الشفافية.

إشكالية الدراسة:

تُعد هيئة وسيط الجمهورية في الجزائر مؤسسة حديثة نسبياً تهدف إلى تحسين العلاقة بين المواطن والإدارة وتعزيز مبادئ العدالة والإنصاف في التعاملات الإدارية.

وفي سياق السعي نحو تحقيق حوكمة رشيدة ومكافحة الفساد، تبرز أهمية الشفافية كعنصر أساسي. ورغم الدور المتوقع لهذه الهيئة في معالجة شكاوى المواطنين المتعلقة بالإدارة، إلا أن مدى تأثيرها الفعلي ومساهمتها في تعزيز الشفافية في عمل الإدارة العمومية يظل بحاجة إلى دراسة وتحليل معمق.

ومن خلال ما سبق، يكمن طرح الإشكالية الرئيسية لهذه الدراسة في التساؤل حول:

كيف تساهم هيئة وسيط الجمهورية في تعزيز الشفافية في الجزائر؟ دراسة حالة المندوبية المحلية لولاية المسيلة من 2020 الى 2025

وتندرج تحت إشكاليتنا مجموعة من الأسئلة الفرعية والمتمثلة فيما يلي:

– ما المقصود بوسيط الجمهورية؟ وما المقصود بالشفافية؟ وماهي أنواعها ومبادئها؟

– ما هي آليات عمل وسيط الجمهورية؟

–هل ساهمت المندوبية المحلية لوسيط الجمهورية في تعزيز الشفافية على المسنوى المحلي في المسيلة منذ تأسيسيها سنة 2020 والى غاية يومنا هذا؟

وللإجابة على إشكالية الدراسة يمكن صياغة الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية

إذا تم تفعيل دور هيئة وسيط الجمهورية بشكل جيد، فإن ذلك سيساهم في تعزيز الشفافية في الإدارة العمومية بالجزائر.

الفرضية الفرعية الأولى:

إذا كانت مهام وصلاحيات هيئة وسيط الجمهورية مطبقة كما نص عليها الإطار القانوني ، ومتوافقة مع مبادئ ومعايير الشفافية، فإن ذلك سيعزز من قدرتها على المساهمة في إرساء الشفافية على أرض الواقع.

الفرضية الفرعية الثانية:

كلما كانت آليات عمل وسيط الجمهورية فعالة ومتنوعة، كلما زاد ذلك في قدرتها على كشف ومعالجة مظاهر عدم الشفافية في الممارسات الإدارية.

الفرضية الفرعية الثالثة

-إذا تم تعزيز وعي المواطنين باختصاصات هيئة وسيط الجمهورية، فإن ذلك سينعكس إيجاباً على فعالية أداء الهيئة ويؤدي الى مساهمة أوضح في تعزيز الشفافية الإدارية من 2020 الى 2025.

أدبيات الدراسة (الدراسات السابقة)

يُعد استعراض الدراسات السابقة خطوة أساسية في أي بحث علمي، إذ يساعد على تحديد الفجوة المعرفية التي تسعى الدراسة الحالية لسدها، ويساهم في بناء الإطار النظري وتحديد المنهجية المناسبة. في سياق هذه الدراسة حول دور هيئة وسيط الجمهورية في تعزيز الشفافية في الجزائر، كانت هناك مجموعة من المراجع والأعمال الأكاديمية التي شكلت نقطة انطلاق رئيسية وأساساً لفهم الموضوع وتحديد زاوية البحث.

لقد شكلت أعمال كل من الأطروحات والمذكرات الأكاديمية والمقالات العلمية المتخصصة في مجالات الحوكمة الإدارية، دور الأومبودسمان، والإدارة العمومية في السياق الجزائري والمقارن، بمثابة المنطلق النظري والمنهجي لهذه الدراسة.

وفيما يلي استعراض موجز لأبرز الدراسات السابقة التي ارتبطت بموضوع البحث بشكل مباشر أو غير مباشر، والتي تم الاعتماد عليها في بناء تصور الدراسة الحالية:

- **سمية دندوقي، دور نظام الأومبودسمان في إرساء الحكامة الإدارية دراسة مقارنة بين المغرب وتونس وفق النموذج السويدي، أطروحة دكتوراه، جامعة قاصدي مرباح، 2023/2022** :قدمت هذه الأطروحة تحليلاً معمقاً لدور نظام الأومبودسمان في تعزيز الحكامة الإدارية، مع التركيز على دراسة مقارنة بين نماذج مختلفة. على الرغم من أنها لم تتناول الجزائر بشكل مباشر، إلا أنها وفرت إطاراً نظرياً غنياً حول آليات عمل هذه الهيئات ومساهمتها في مبادئ الشفافية والمساءلة، مما كان له دور أساسي في فهم طبيعة عمل وسيط الجمهورية الجزائري وتقييم دوره المحتمل في تعزيز الشفافية.

– **بشرى قاسم، الحوكمة كمقاربة لتعزيز لامركزية الحكم المحلي في الجزائر دراسة في الهيئات الوسيطة المستحدثة الهيئة المستقلة للانتخابات ووسيط الجمهورية، مذكرة ماستر، جامعة محمد بوضياف، 2021/2020** :تناولت هذه المذكرة هيئة وسيط الجمهورية ضمن سياق أوسع للحوكمة واللامركزية في الجزائر. لقد سلطت الضوء على مكانة الهيئة كإحدى الهيئات الوسيطة المستحدثة، وقدمت لمحة عن دورها في المنظومة الإدارية الجزائرية. كانت هذه الدراسة ذات أهمية بالغة في تحديد الإطار العام لعمل وسيط الجمهورية في الجزائر، مما ساعد في وضع دراستنا الحالية ضمن سياقها المؤسساتي الوطني.

– **سمية دندوقي، "أثر البيئة السياسية على أداء وسيط الجمهورية الجزائري: مدخل بيئي سياسي"، مجلة الفكر القانوني والسياسي، 2023** :قدم هذا المقال تحليلاً معمقاً للعوامل البيئية السياسية التي تؤثر على أداء وسيط الجمهورية الجزائري. لقد ساعد هذا العمل في فهم التحديات والقيود التي قد تواجه الهيئة في سعيها لتحقيق أهدافها، بما في ذلك تعزيز الشفافية. كانت هذه الدراسة أساسية في إدراك أن دور الهيئة لا يقتصر على الجانب القانوني والإجرائي فحسب، بل يتأثر أيضاً بالديناميكيات السياسية المحيطة.

– **شلالي رضا. بن سالم احمد عبد الرحمان، "مكانة وسيط الجمهورية في النظام المؤسساتي الجزائري"، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، 2022** :بحث هذا المقال في المكانة القانونية والمؤسساتية لوسيط الجمهورية ضمن النظام الجزائري. لقد قدم رؤية شاملة حول تأسيس الهيئة وصلاحياتها وعلاقتها بالمؤسسات الأخرى. كانت أهمية هذا المرجع لدراستنا في توفير الإطار القانوني والتنظيمي الذي تعمل ضمنه الهيئة، وهو ما يُعد ضرورياً لتقييم مدى قدرتها على التأثير في مستويات الشفافية الإدارية.

– **أبو الفضل محمد بهلولي، "وسيط الجمهورية هيئة مقومة لعلاقة الإدارة بالمواطن وتطوير المجتمع"، مجلة الناصرية للدراسات الاجتماعية والتاريخية، 2022** :تناول هذا المقال دور

وسيط الجمهورية كآلية لتقويم العلاقة بين الإدارة والمواطن، مع التركيز على مساهمتها في تطوير المجتمع. لقد سلط الضوء على الجانب الإصلاحي لعمل الهيئة وكيف يمكن أن يؤثر على تحسين جودة الخدمات الإدارية وتعزيز الثقة، مما يرتبط بشكل وثيق بمفهوم الشفافية في التعاملات اليومية بين المواطنين والإدارة.

-Dendougui soumia –khalid hussein shlash al-mahdawi. The role of European Ombudsman in promoting good administration. Journal of legal and political sciences, 2023:

على الرغم من أن هذا المقال يتناول دور الأومبودسمان الأوروبي، إلا أنه يقدم رؤى قيمة حول كيفية مساهمة هذه الهيئات في تعزيز الإدارة الجيدة، والتي تُعد الشفافية أحد أعمدتها الأساسية. لقد أثرى هذا المرجع فهمنا للممارسات الدولية الفضلى في مجال عمل الأومبودسمان، مما يمكن أن يوفر إطاراً للمقارنة أو لتحديد المعايير التي يمكن من خلالها تقييم أداء وسيط الجمهورية الجزائري في تعزيز الشفافية.

توضح هذه المراجع طبيعة الدراسات السابقة في هذا المجال، وتبين أن دراستنا الحالية تسعى إلى التركيز بشكل مباشر على دور هيئة وسيط الجمهورية في تعزيز الشفافية في السياق الجزائري، وتقديم تقييم لأدائها خلال فترة محددة، وتحليل آليات عملها من زاوية الشفافية، مما يشكل إضافة نوعية للمعرفة المتوفرة.

الإطار الزماني والمكاني للدراسة:

المجال المكاني: المندوبية المحلية لوسيط الجمهورية لولاية المسيلة

المجال الزماني :من سنة 2020 الى غاية 2025.

تفصيل الدراسة:

من أجل بلوغ مقاصد البحث، قسمت الدراسة إلى مقدمة وثلاث فصول وخاتمة.

تناولت في الفصل الأول الإطار المفاهيمي لوسيط الجمهورية والشفافية.

أما الفصل الثاني تحدثنا فيه عن اليات تعزيز الشفافية لدى هيئة وسيط الجمهورية في الجزائر

بينما في الفصل الثالث قمنا بدراسة حالة للمندوبية المحلية لوسيط الجمهورية لولاية المسيلة

المنهج المتبع في الدراسة:

نظرا لطبيعة دراسة الموضوع تم الاستعانة بمجموعة من المناهج والمقتربات تتلخص فيما يلي:

أولا: المناهج:

- المنهج الوصفي التحليلي:

حيث يعتبر من الأساليب التي تركز على المعلومات الكافية والدقيقة من أجل الوصول إلى نتائج علمية وتفسيرها بطريقة موضوعية انطلاقا من المعطيات الفعلية للظاهرة.

-منهج دراسة الحالة :

في الدراسة الميدانية، ومن أجل التعمق أكثر في موضوع بحثنا واختبار صحة فروضنا أو بطلانها، قمنا بجمع المعلومات حول نموذج دراستنا المتمثل في المندوبية المحلية لوسيط الجمهورية لولاية المسيلة، ثم تم معالجة المعلومات المتحصل عليها من خلال تحليلها ومعالجتها، بهدف التوصل إلى نتائج علمية قد تكون قابلة للتعميم على حالات مشابهة.

ثانيا: المقاربات

المقترب: هو الإطار التحليلي الذي يتخذ كأساس لدراسة الظاهرة السياسية أو الاجتماعية، كما يُعدُّ وسيلة مفيدة في معالجة الموضوع، سواء تعلق الأمر بوحدات التحليل

المستخدمة أو الأسئلة التي تثار، وتحديد نوعية المادة اللازمة للإجابة عنها وكيفية التعامل معها، حيث تم الاستعانة بمجموعة من المقاربات هي:

- المقترب القانوني:

وهو تحليل وتفسير النصوص القانونية والتشريعية والتنظيمية التي تحكم إنشاء هيئة وسيط الجمهورية، وتحدد مهامها، صلاحياتها، حدود تدخلاتها، وعلاقتها بالهيئات الأخرى في الدولة. يشمل ذلك المراسيم الرئاسية، القوانين، وأي نصوص أخرى ذات صلة بعمل الهيئة.

-المقترب المؤسسي :

جاء هذا المقترب كردة فعل للمقترب القانوني، حيث أدرك العديد من علماء السياسة أن الظاهرة السياسية هي أكثر من مجرد أبعاد قانونية ودستورية. ومن ثم حدث تحول في بؤرة التركيز، وأصبح الاهتمام منصبا على دراسة الحقائق السياسية، مع التركيز في هذا المقترب على المؤسسة كوحدة تحليل .

تم استخدام المقترب المؤسسي في دراسة موضوع بحثنا من خلال التركيز على فهم آليات عمل المؤسسة (المندوبية المحلية لوسيط الجمهورية لولاية المسيلة)، كفاءتها الإدارية، تحدياتها التنظيمية، وعلاقتها بالهيئات الإدارية الأخرى.

-مقاربة الحوكمة :

مقاربة الحوكمة هي أسلوب للإدارة والتوجيه يهدف إلى تحقيق الكفاءة والشفافية والعدالة في المؤسسات، سواء الحكومية أو الخاصة، تتضمن هذه المقاربة نظامًا متكاملًا من السياسات والعمليات والهياكل التنظيمية التي تحكم كيفية اتخاذ القرارات وإدارة الموارد وضمان الالتزام بالقوانين والمعايير .

والشفافية ركيزة من ركائز الحوكمة الرشيدة وليست هدفاً قائماً بذاته في الإدارة العمومية، بل هي أحد المبادئ الأساسية لها والتي تهدف إلى إدارة الشؤون العامة بفاعلية، عدالة، ومسؤولية.

وهيئة وسيط الجمهورية، من خلال تعزيزها للشفافية، تساهم بشكل مباشر في تحسين الحوكمة، من خلال ربط عمل الوسيط ليس فقط بالنصوص القانونية والإجراءات الإدارية، بل بالصورة الكبيرة لكيفية بناء نظام إداري فعال ومسؤول يخدم الصالح العام.

ثالثا: أساليب جمع المعلومات

قمنا باستخدام مجموعة من الأساليب لجمع المعلومات المتعلقة بموضوع دراستنا، والتي تمكننا من الوصول إلى نتائج دقيقة وموثوقة. وتتمثل هذه الأساليب في الآتي :

- الملاحظة المباشرة:

تمثل الملاحظة المباشرة أحد الأساليب الأساسية في جمع المعلومات، حيث قمنا بزيارة لمقر المندوبية المحلية لوسيط الجمهورية لولاية المسيلة بهدف التعرف على الهيكل التنظيمي وآليات عمل الهيئة بشكل عملي، والدور الذي تقوم به. كما قمنا بملاحظة الجهود المبذولة لتعزيز الفافية على المستوى المحلي.

-الوثائق المتعلقة بنموذج الدراسة:

قمنا بالحصول على مجموعة من الوثائق ذات الصلة بالمندوبية المحلية لهيئة وسيط الجمهورية بالولاية، هذه الوثائق كانت أساسية في فهم آليات العمل وتحديد مدى تأثيرها على تعزيز الشفافية.

- **المقابلة:**

كانت المقابلة من أبرز الأساليب المستخدمة في جمع المعلومات، حيث قمنا بإجراء مقابلة مع المندوب المحلي لوسيط الجمهورية لولاية المسيلة حول دور المندوبية في تعزيز الشفافية على المستوى المحلي.

- **الاستبيان:**

تم توجيه استبيان إلى عينة من الطلبة والموظفين، وقد تضمن الاستبيان مجموعة من الأسئلة التي تتعلق بمحتوى الدراسة. الهدف من الاستبيان كان تقييم مدى معرفة العينة بدور وسيط الجمهورية في تعزيز الشفافية.

صعوبات الدراسة:

لم تخلُ هذه الدراسة من بعض التحديات والعقبات التي واجهتنا أثناء إنجازها، والتي كان لها تأثير مباشر على مسار البحث، حيث تمثلت أبرز هذه الصعوبات في قلة المراجع المتخصصة والدراسات الأكاديمية التي تناولت دور هيئة وسيط الجمهورية في الجزائر بشكل مباشر، خاصة فيما يتعلق بعلاقتها بتعزيز الشفافية. هذا النقص في الأدبيات السابقة استدعى جهداً إضافياً في جمع المعلومات وبناء الإطار النظري.

بالإضافة إلى ذلك، واجهت الدراسة صعوبة في الحصول على إحصائيات وبيانات رسمية مفصلة حول بعض جوانب عمل الهيئة وتأثير تدخلاتها على مستوى الشفافية في الإدارات المعنية، مما استلزم الاعتماد على المصادر المتاحة والتحليل النقدي لها.

الفصل الأول

الإطار المفاهيمي لوسيط الجمهورية و الشفافية

تمهيد:

تعد مؤسسة وسيط الجمهورية آلية حيوية لترسيخ مبدأ الشفافية، وهما مفهومان أساسيان يسهمان في تعزيز الحكم الرشيد وبناء دولة القانون، فمن خلال حماية حقوق المواطن، وتحسين جودة الخدمة العمومية، ومكافحة الأمراض الإدارية كالفساد والبيروقراطية، تعمل هذه المؤسسة على استعادة ثقة المواطنين في مؤسسات الدولة.

وعليه، سنسعى في هذا الفصل إلى تبيان ماهية مؤسسة وسيط الجمهورية من خلال استعراض النشأة التاريخية للفكرة وأهم التجارب الحديثة لها من خال المبحث الأول. ثم سنتطرق إلى مفهوم الشفافية وخصائصها ومعاييرها الأساسية في المبحث الثاني. وأخيرًا، ونعرج في المبحث الثالث على متطلبات وآليات تعزيز مبدأ الشفافية.

وقد تم تقسيم هذا الفصل على النحو التالي:

المبحث الأول: ماهية مؤسسة وسيط الجمهورية

المبحث الثاني: مفهوم الشفافية عناصرها و أنواعها

المبحث الثالث: متطلبات وآليات تعزيز مبدأ الشفافية

المبحث الأول: ماهية مؤسسة وسيط الجمهورية

ان دراسة مؤسسة وسيط الجمهورية تتطلب التطرق لماهية وسيط الجمهورية، وذلك من خلال تعريفها ومعرفة منشأ فكرة الوساطة تاريخيا في كل من الشريعة الإسلامية أولا ثم في المجتمع الدولي، وأخيرا في الجزائر من اول استحداث لها الى الغاءها ثم الى اعادة بثها في النظام المؤسساتي الجزائري وهذا ما سنتطرق اليه في هذا المبحث.

المطلب الأول: تحديد مفهوم وسيط الجمهورية

سنتطرق في هذا المطلب الى تحديد مفهوم وسيط الجمهورية من خلال التعريف اللغوي ثم التعريف القانوني من خلال التطرق الى تعريف الدستور السويدي والفرنسي.

الفرع الأول: التعريف اللغوي:

في اللغة العربية، تحمل كلمة "**الوساطة**" معاني متعددة تتضمن التوسط بين طرفين أو التدخل لحل نزاع أو تسهيل أمر ما. فالوساطة هي التدخل بين طرفين متنازعين أو مختلفين للصلح بينهما أو التقريب بين وجهات نظرهما. تُستخدم أيضًا بمعنى التوسط في المعاملات التجارية أو غيرها لتسهيل إتمامها.

ورد في كتاب لسان العرب لابن منظور، **وسيط** في قومه إذا كان أوسطهم نسباً وارفعهم مجداً، ووسطاً يعني عدلاً وقال بعضهم خيراً، بينما توسط من وساطة بين الناس .[1]

أما في المعجم الوسيط فقد عرف كلمة **وساطة** بأنها توسط بينهم بالحق والعدل.[2]

اما في القرآن الكريم فوردت كلمة وسط في العديد من المواضيع منها:

قوله تعالى:﴿ **وَكَذَلِكَ جَعَلْنَاكُمْ أُمَّةً وَسَطًا لِتَكُونُوا شُهَدَاءَ عَلَى النَّاسِ وَيَكُونَ الرَّسُولُ عَلَيْكُمْ شَهِيدًا** ﴾ [البقرة: 143]، والوسط هنا تعني العدل

و قوله أيضا:﴿ **قَالَ أَوْسَطُهُمْ أَلَمْ أَقُلْ لَكُمْ لَوْلَا تُسَبِّحُونَ** ﴾ [القلم: 28]، والأوسط هنا بمعنى الأحسن والأرجح عقلاً ورأياً، أو الأوسط سناً، أو الأعدل والأفضل. وبالتالي فهو يتضمن معان كثيرة.

أما أصل كلمة مصطلح (**Ombudsman**) الاموبدسمان في لغة السويد فهي متكونة من كلمتين الأولى (**Marthe**) وتعني الرجل، وكلمة (**Ombothe**) تعني الهيئة أو اللجنة بمعنى رجل البرلمان أو الشخص الذي يمثل الأفراد ويدافع عليهم وأدخل هذا المصطلح إلى اللغة الفرنسية سنة 1960 .[3]

---

[1] ابن منضور، **لسان العرب**، دار المعارف، القاهرة، ص 4832

[2] مجمع اللغة العربية، **المعجم الوسيط**، مكتبة الشروق: القاهرة، الطبعة الرابعة ،2004، ص 1031

[3] أبو الفضل محمد بهلولي، **"وسيط الجمهورية هيئة مقومة لعلاقة الإدارة بالمواطن وتطوير المجتمع"**، مجلة الناصرية للدراسات الاجتماعية و التاريخية، العدد 01-2022، المجلد13، 2022/04/24، ص 19

الفرع الثاني: التعريف القانوني:

مصطلح وسيط أو النظام التوسيطي أصله من القانون الخاص وكان موجود لإيجاد الحل بين الفرد والهيئات إذ نجد الكثير من المصطلحات في القانون الخاص التي تقترب من مفهوم الوسيط أو ما يعرف بالوساطة القضائية حيث نجد الوساطة في القانون الجنائي وقانون الإجراءات المدنية والإدارية وحتى في القانون الدولي.

أولا: تعريف الوسيط في الدستور السويدي

عرف الدستور السويدي الوسيط أنه هو الجهة التي تنوب عن السلطة التشريعية في مراقبة تصرفات الإدارة والجهات القضائية وتعمل على تسوية المخالفات المرتكبة من قبلها، بعد أن يكون قد حقق فيها وفي حالة عدم امتثالها، يمكن معاقبتها قضائيا، ثم يطلع البرلمان عن نتائج أعماله بواسطة تقرير.[1]

ثانيا: تعريف الوسيط في التشريع الفرنسي

نص المرسوم رقم 73-06 المؤرخ بتاريخ 03 جانفي 1973 على أن وسيط الجمهورية، هيئة مستقلة تتلقى في حدود القانون شكاوى المواطنين المتعلقة بعلاقاتهم مع الإدارات و الموظفين بالدولة و المجموعات المحلية و المؤسسات العمومية و أي مرفق يؤدي خدمة عمومية.

[1] صفية شرفي، *تجربة وسيط الجمهورية في الجزائر من الانشاء الى الإلغاء مقارنة بالنموذج السويدي و الفرنسي*، مذكرة ماجستير، جامعة الجزائر، 2004/2003، ص110

المطلب الثاني: نشأة فكرة الوساطة بين الادارة والمواطن

يرجع البعض أصل الوساطة الى ملوك الفرس اللذين يرون ان رد المظالم من قواعد الملك وقوانين العدل الذي لا يعم الصلح الا بمراعاته ولا يتم التناصف الا بمباشرته الا ان اصحاب هذا الرأي لم يقدموا دليلا واحدا أو مثالا على قيام ملوك الفرس بذلك. لذا فإن الأرجح ان نشأة الوساطة انما ترجع للجاهلية بين زعماء الجزيرة العربية و ذلك عندما انتشرت بينهم حمى الرئاسة وتعددت وشهدوا من التغالب والتجاذب ما لم يكفهم عنه سلطان قاهر ، فعقدوا حلفا الإنصاف المظلوم و رد المظالم ، وقد عقد هذا الحلف في دار عبد الله بن جدعان بن تيم، بحضور أكبر زعماء القبائل و هم بنو هاشم، بنو عبد المطلب بنو أسد بنو زهرة، وبنو تيم و اتفقوا جميعهم الا يجدوا بمكة مظلوما من اهلها أو غيرهم ممن يدخلوها، والجدير بالذكر ان الرسول صلى الله عليه وسلم قد شهد هذا الحلف قبيل الرسالة المحمدية وأقره بعدها وقال " لقد شهدت في دار عبد الله بن جدعان حلف الفضول و لو دعيت إليه في الإسلام لأجبت و ما أحب أني لي به حمر النعم.[1]

الفرع الأول: نشأة فكرة الوساطة في الشريعة الإسلامية

لقد أوجب الاسلام رد الحق لكل مظلوم وتوقيع العقاب على الظالم، فقد قال عز وجل: **(ذلك بما قدمت أيديكم وأن الله ليس بظلام العبيد)** سورة ال عمران الآية 182، وكذلك قوله: **(وما ظَلَمْنَاهُم ولكن كانوا هم الظَّالِمِين)** سورة الزخرف الآية 76، وحديث الرسول صلى الله عليه وسلم: " **المسلم أخو المسلم لا يظلمه ولا يخذله ولا يحقره التقوى ها هنا، وأشار إلى صدره ثلاث مرات** وهذا كله يدل على أن الاسلام انما يؤكد على إقامة العدل وينهى عن الظلم وانصاف المظلوم والعمل على ايجاد القضاء والقضاة الذين يقضون بالحق وبهذا يكون المصدر التشريعي لقيام قضاء المظالم والذي يمثله اليوم القضاء الإداري الإسلامي .[2]

حيث تختلف تسميات وسيط الجمهورية في الشريعة الإسلامية، فقد ظهرت بمصطلحات ولاية المظالم أو ديوان المظالم أو هيئة الحسبة وهي تعبر عن منصب ديني من قبيل القضاء.

[1] سمية دندوقي، دور نظام الأومبودسمان في إرساء الحكامة الإدارية دراسة مقارنة بين المغرب وتونس وفق النموذج السويدي، أطروحة مقدمة من أجل الحصول على شهادة الدكتوراه تخصص الإدارة العامة المقارنة، جامعة قاصدي مرباح، كلية الحقوق والعلوم السياسية، 2023/2022، ص. ( )

[2] أبو الحسن الماوردي، **الاحكام السلطانية والولايات الدينية**، الكويت، مكتبة داربن قتيبة ،1409هـ-1989 م، ص 105

الفرع الثاني: نشأة فكرة الوساطة في المجتمع الدولي

ان مؤسسات أمناء المظالم أو الأمبودسمان، ومؤسسات الوسطاء تتواجد على نطاق واسع عبر دول وبلدان العالم. وتطلق عليها عدة تسميات ومصطلحات تتباين وتختلف حسب كل دولة، فبعض الدول تطلق عليها تسمية **محامي الشعب**، كما تستعمل دول أخرى مصطلح **الأمبودسمان** مثل الدول الأوروبية، **أو المدافع عن الشعب**، أو **وسيط الجمهورية**. وجميع هذه المؤسسات يتم تنظيمها وفقا لنص دستوري او نص تشريعي[1].

وبالرجوع للعديد من المراجع التي تدرس هذا النوع من المؤسسات، وجدنا أن جل المراجع الأجنبية تشير إلى ان دولة السويد هي أول منشأ لها وذلك عام 1809 في عهد الملك غوستاف الرابع بعد ثورة سنة 1809، بحيث كان الأمبودسمان هو اليد اليمنى للبرلمان المراقبة الحكومة في ظل النظام البرلماني المنتهج في السويد، ليصبح تدريجيا في ايدي المواطنين، الذين يمكنهم تقديم شكوى مباشرة ومجانية في مواجهة عدم شرعية اعمال الإدارة واهمالها، ثم توسع نطاق الأمبودسمان ليشمل حماية حقوق الأفراد وحرياتهم في ظل غياب القضاء الاداري في النظام القضائي السويدي، ثم انتقلت الفكرة الى عدة دول منها الترويج والدنمارك ونيوزلندا ودول الكومونولت بشكل متتالي، ثم دول جنوب افريقيا، وفرنسا سنة 1973 ثم استبدلت الهيئة لاحقا إثر التعديل الدستوري لسنة 2008 بهيئة أخرى سميت المدافع عن الحقوق والتي تحددت اختصاصاتها عن طريق القانون العضوي لسنة2011.[2]

أولا: الامبودسمان في السويد :

تملك السويد نظام سياسي ملكي ونظام دستوري برلماني الذي يقوم على أساس الفصل المرن والتعاون المتبادل بين السلطات، كما تتسم بقلة سكانها مما يضمن لها الاستقرار السياسي، فالأمبودسمان السويدي قبل أن يتخذ نظامه في دستور 1809 فإنه كان عبارة عن مراسل او وكيل تابع للبرلمان يراقب مدى تطبيق القوانين من قبل المحاكم أو الإدارة، لأن دورات البرلمان تتم في مدة أربعة سنوات أي رباعية، ثم أصبحت ثلاثية ثم سنوية في 1866 فكان هذا النظام يتسم بهيمنة البرلمان أكثر من هيمنة الملك، فكان عبارة عن ممثل العدالة و تم تأسسه في 1713 كهيئة تمارس رقابة عامة على القوانين و التنظيمات ، لكن سرعان ما

[1] ديهيا بروال، **النظام القانوني لمؤسسة وسيط الجمهورية في الجزائر**، مذكرة لنيل شهادة الماستر، جامعة العربي التبسي،2020-2021، ص 11

[2] المرجع نفسه، **ص** 11

استحوذ عليه البرلمان (الهيئة التشريعية) و في أواخر القرن استعاد قوته من قبل السلطة المالكة وتم تحديد صلاحيات البرلمان بموجب دستور 1809 فإن هذا المدافع وجد إلى جانب هيئة مفوض العدالة حيث كانت لكلاهما صلاحيات مختلفة ، فالأول يعين من قبل الملك يمثل الدولة في المنازعات المدنية أمام المحاكم والمنظمات الإدارية و يعمل على احترام القوانين من قبل القضاة والموظفين الإداريين، وبصدور دستور 1809 تم تحول النظام السياسي من النظام الملكي المطلق إلى نظام ملكي مقيد، فعرفت المؤسسة تطورات على مستوى وظيفتها ، تشكيلتها ونظامها القانوني فلم تصبح تلك الهيئة التي تحدث التوازن الدستوري بين السلطات التي يفرضها النظام، بل أصبحت هيئة رقابية همها الوحيد حماية المواطن من الإدارة على عكس ما كانت عليه من الناحية السياسية وأصبحت بالمفهوم الواسع مدافعا للشرعية[1].

ثانيا: الوسيط في فرنسا:

أخذت فرنسا بنظام مشابه لنظام الأمبودسمان وأسمته " الوسيط "لأنه يتوسط البرلمان والحكومة أو لأنه وسطا من الرقابة البرلمانية والقضائية، وبموجب القانون رقم 06-73 المؤرخ في في 03/01/1973، يعين الوسيط لمدة ستة سنوات غير قابلة للتجديد من قبل رئيس الجمهورية بمرسوم رئاسي ولا يمكن عزله خلال هذه المدة أو إنهاء ممارسة أعمال وظيفته، عندما يتعذر عليه القيام بواجباته الوظيفية ويترك أمر إلى لجنة مكونة من نائب رئيس مجلس الدولة ورئيس المحكمة العليا ورئيس ديوان الرقابة المالية ويتخذ القرار بالإجماع، ويتمتع الوسيط باستقلال تام، ولا يمكن إلقاء القبض عليه أو ملاحقته أو توقيفه أو حجزه بسبب أعمال وظيفته أو الآراء التي يدلي بها .[2]

ثالثا: في الدول العربية:

ظهر هذا النوع من المؤسسات في شكل ولاية مظالم في الأردن سنة 1972، بموجب قانون الاستقلال الأردني الذي حدد الاختصاص المكاني والزماني لوالي المظالم ومدة بقائه في منصبة، حيث يمارس والي المظالم مهام ضمن مؤسسة تسمى بديوان المظالم .

وفي فلسطين استحدثت الهيئة المستقلة لحقوق الإنسان ديوان المظالم بمرسوم صدر عن الرئيس الراحل ياسر عرفات في العام 1993، وقد نشر المرسوم لاحقاً في الجريدة الرسمية.

---

[1] مرجاني إبراهيم، شنين لزهر، **"وسيط الجمهورية وفقا للمرسوم الرئاسي 20-45"**، (مذكرة لنيل شهادة الماستر)، جامعة قاصدي مرباح،2022-2023، ص (07)

[2] المرجع نفسه، ص (08)

كما نشاء ديوان المظالم في السعودية قبل نحو 40 عاما، كجهة رسمية تقدم اليها التظلمات المختلفة وتتولى التحقيق فيها قبل عرضها على ولي الأمر، و قد تطور وضع الديوان من هذه البداية البسيطة الى ان اصبح جهة قضائية تمارس أنواعا مختلفة من الاختصاصات القضائية، ثم صدر نظام ديوان المظالم في 17/09/1374هـ، ونصت المادة الأولى منه على أن يشكل ديوان مستقل باسم ديوان المظالم، ويقوم بإدارة الديوان رئيس من درجة وزير يعين بمرسوم ملكي، و هو مسؤول امام الملك.

اما بالنسبة لدول المغرب العربي ظهرت مؤسسة وسيط الجمهورية تحت تسمية مؤسسة ديوان المظالم في المغرب سنة 2009، وذلك بموجب الأمر رقم 09-04 المتعلق باللجنة الوطنية الاستشارية لحماية وترقية حقوق الانسان، ثم استبدلت لاحقا بآلية جديدة هي مؤسسة وسيط المملكة، وكان ذلك سنة 2011، بموجب الظهير 19-11-1 المحدث المؤسسة الوسيط، إثر التعديل الذي طرأ على دستور المملكة سنة 2011، ثم في موريتانيا حيث ظهرت مؤسسة وسيط الجمهورية تحت تسمية مؤسسة الفتوى والمظالم سنة2012.[1]

(1) مرجاني إبراهيم، شنين لزهر، **مرجع سبق ذكره**، (09)

المطلب الثالث: نشأة فكرة الوساطة في الجزائر

بعد انتشار هيئة وسيط الجمهورية، بمختلف تسمياته، في عدة دول لاسيما في فرنسا سنة 1973. حاولت الجزائر استلهام هذه التجربة من الأنظمة المقارنة والاستفادة منها، خصوصا في ظل البيروقراطية الإدارية التي كانت منتشرة في فترة الثمانينات. وهو ما جعل الدولة تحاول إصلاح العلاقة بين الإدارة المواطن، و الذي كانت أولى بوادره من خلال تعليمة من وزارة الداخلية في صادرة في 22 جانفي 1986 ، بإنشاء موظف تابع لديوان الوالي يتكفل بالوساطة بين الإدارة والمواطن ، يعينه الوالي من بين ملحقي ديوانه، يكلف بالتكفل بانشغالات المواطنين للدفاع عن حقوقهم[1]. وكان لهذه الوساطة أهمية كبيرة، لاسيما في ظل مساهمتها في حل عدة مشاكل محلية. وفي سنة 1987، حاولت وزارة الداخلية تعزيز هذه الفكرة، باقتراحها على الحكومة، فكرة إنشاء وسيط وطني، غير أن هذه الفكرة لم ترى النور، بسبب تغيير الحكومة بعد التعديل الدستوري لسنة 1988م.

إن تأسيس هيئة وسيط الجمهورية، لم ترى النور في الجزائر بصفة رسمية، إلا بعد صدور المرسوم الرئاسي رقم 96-11 المؤرخ في 23 مارس 1996، الذي أنشأ هذه الهيئة[2]، واعتبرها هيئة طعن غير قضائية. ثم تبعه المرسوم الرئاسي رقم 96-197، المؤرخ في 26 ماي 1996، الذي يحدد الوسائل الموضوعة تحت تصرف وسيط الجمهورية وكذلك القانون الأساسي لبعض موظفيه[3].

وقد لعبت هذه الهيئة دورا هاما وحاولت أن تكون وسيلة لحل مشاكل المواطنين ولحماية حقوقهم وحرياتهم ضد سوء التسيير والبيروقراطية التي فتكت بالإدارة العمومية آنذاك. غير أن هذه الهيئة لم تعمر طويلا وتم إلغاؤها سنة 1999. وبعد عشرين سنة، ونتيجة لكثرة متطلبات المواطنين وسعيا من أجل الحد من البيروقراطية في الإدارات العمومية، وفي اطار الإصلاحات التي قام بها رئيس الجمهورية "عبد المجيد تبون " تم إعادة هذه الهيئة بالظهور بثوب جديد، بعد صدور المرسوم الرئاسي رقم 20-45 الذي تضمن تأسيس هذه الهيئة من جديد.[4]

[1]صفية شرفي، مرجع سبق ذكره، ص15

2المرسوم الرئاسي رقم 96-113 المؤرخ في 23 مارس 1996، يتضمن تأسيس وسيط الجمهورية.

3المرسوم الرئاسي رقم 96-197 المؤرخ في 26 ماي 1996، الذي يحدد الوسائل الممنوحة لوسيط الجمهورية.

4حكيم طيبون هيئة وسيط الجمهورية كآلية بديلة لحماية الحقوق **والحريات**، مجلة صوت القانون، المجلد8، العدد2، سنة 2022، ص49

الفرع الأول: تعريف مؤسسة وسيط الجمهورية في التشريع الجزائري

عرف المشرع الجزائري مؤسسة وسيط الجمهورية وفقا لنص المادة 02 من المرسوم الرئاسي رقم 20-45، المؤرخ في 15 فيفري 2020، المتضمن تأسيس وسيط الجمهورية[1]، على انها:"هيئة طعن غير قضائية تساهم في حماية حقوق المواطنين وحرياتهم وفي قانونية سير المؤسسات والإدارات العمومية". وعليه فانه حسب نص المادة 04 من نفس المرسوم، لا يمكن لوسيط الجمهورية التدخل في أي اجراء قضائي، أو إعادة النظر في المقررات القضائية، كما لا يفصل في الطعون بين المرافق العمومية وأعوانها، كما نصت المادة 03 من نفس المرسوم على أنه يخول وسيط الجمهورية صلاحيات المتابعة والرقابة العامة، التي تسمح له بتقدير حسن علاقات الإدارة بالمواطنين، وفي هذا الإطار يمكن لأي شخص طبيعي استنفذ كل طرق الطعن، ويرى أنه وقع ضحية غبن بسبب خلل في تسيير مرفق عمومي، أن يخطر وسيط الجمهورية[2] ،وهو نفس التعريف في المرسوم الرئاسي رقم 96-113 لسنة 1996.[3]

الفرع الثاني: أسباب ومبررات إنشاء هيئة وسيط الجمهورية في الجزائر:

تم إنشاء هيئة وسيط الجمهورية في الجزائر كجزء من الإصلاحات الإدارية والسياسية التي تهدف إلى تعزيز الشفافية وتحقيق العدالة الإدارية، وذلك استجابةً لجملة من الأسباب والمبررات التي فرضتها الأوضاع السياسية والاجتماعية في البلاد، وفيما يلي ابراز لهذه الأسباب والمبررات.

أولا: المبررات السياسية .

لعب الفساد الإداري على الدوام أبعاد خطيرة، حيث امتدت آثاره السلبية لتشمل السلطة السياسية، مما أدى إلى تراجع مستوى الأداء الحكومي. كما أن البيئة التي يخلقها الفساد، المتمثلة في غياب العدالة والظلم، ساهمت في تقويض الشرعية السياسية للدولة وتزعزع ثقة المواطنين في مؤسساتها.

وقد نتج عن ذلك عزوف المواطنين عن المشاركة في الانتخابات، بالإضافة إلى اندلاع احتجاجات واضطرابات ضد الحكومة. لقد لعب النظام السياسي السابق دورًا رئيسيًا في تأجيج أزمة انعدام الثقة بين

[1]المرسوم الرئاسي رقم 20-45، المؤرخ في 15 فيفري 2020، المتضمن تأسيس وسيط الجمهورية
[2]ديهيا بروال، **مرجع سبق ذكره**، ص. [24].
[3]، مرسوم رئاسي رقم 96-113 مؤرخ في 04 ذو القعدة عام 1416 الموافق 23 مارس سنة 1996، يتضمن تأسيس وسيط الجمهورية

السلطة والمواطنين، وذلك بسبب ممارساته السابقة. وسعيًا لاستعادة مكانة الدولة، شرع رئيس الجمهورية "السيد عبد المجيد تبون"، منذ توليه الحكم، في تنفيذ العديد من الإصلاحات، كان من بينها إنشاء مؤسسة وسيط الجمهورية، التي تهدف إلى ترميم جسور الثقة بين المواطنين والدولة.[1]

ثانيا: المبررات الاقتصادية .

يعد سوء إدارة المرافق والمؤسسات العامة أحد أبرز مظاهر الفساد الإداري، وقد أثر بشكل ملحوظ على أداء الاقتصاد الوطني. تجلى هذا التأثير في عدة جوانب، أهمها تراجع الاستثمارات المحلية والأجنبية، بالإضافة إلى تأثيره السلبي على الإيرادات والنفقات الحكومية. ويرى الخبراء أن الارتفاع الكبير في قضايا الفساد مرتبط بفترة البحبوحة المالية التي شهدتها الجزائر. ومع انخفاض أسعار النفط منذ عام 2014، تفاقمت الأزمة الاقتصادية، خاصة وأن النفط يمثل المصدر الرئيسي للدخل في الجزائر. وقد استدعى هذا الوضع استحداث آليات لتعزيز حماية المال العام[2].

وفي هذا السياق، تلعب هيئة وسيط الجمهورية دورًا أساسيًا في مكافحة الفساد، إلى جانب الهيئات والآليات الأخرى المخصصة لهذا الغرض. فسوء الإدارة غالبًا ما ينجم عن عدم الالتزام بالقواعد والضوابط المنظمة للمرافق العامة.

الفرع الثالث: خصائص مؤسسة وسيط الجمهورية:

من خلال التعريف السابق يمكن استخلاص مجموعة من الخصائص هي:

-هيئة وسيط الجمهورية مؤسسة عمومية حكومية المادة 02 من المرسوم الرئاسي رقم 20-45، وهي آلية من آليات حماية وترقية حقوق المواطنين وحرياتهم.[3]

- هيئة وسيط الجمهورية مؤسسة مستقلة تنفيذيا وماليا المادة 01 من المرسوم الرئاسي رقم 20-45، والغاية من استقلاليتها استبعادها على السلطة التنفيذية وعدم السيطرة على مواردها المالية.

[1]شلالي رضا. بن سالم احمد عبد الرحمان، "مكانة وسيط الجمهورية في النظام المؤسساتي الجزائري"، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 09- 2022، 31-03-2022، ص 185

[2]شلالي رضا. بن سالم احمد عبد الرحمان **مرجع سبق ذكره**، ص 186

[3] المرسوم الرئاسي رقم 20-45، المؤرخ في 15 فيفري 2020، المتضمن تأسيس وسيط الجمهورية المادة 02

– هيئة وسيط الجمهورية مؤسسة ذات طابع استشاري لا تقريري المواد 06-07-08 من المرسوم الرئاسي رقم 20-45، أي تزويد الوحدات الإدارية بالرأي والتوصيات والدراسات.

المبحث الثاني: مفهوم الشفافية عناصرها وأنواعها

يعد مبدأ الشفافية من أهم المبادئ التي تتبعها النظم الإدارية من أجل تحقيق الحكم الرشيد، ولأجل إعطاء صورة موضحة عنها لابد لنا أن نتعرف على تعريفها وأهميتها وأبعادها وآلياتها وهذا ما سنتطرق اليه في هذا المبحث الذي قسم الى ثلاثة مطالب حيث خصص المطلب الأول: لبيان تعريف الشفافية لغة واصطلاحاً وتبان أهميتها، ونتناول الثاني: ابعاد الشفافية وأنواعها، ونخصص الثالث: للبحث عن مستويات الشفافية وأليات تعزيزها.

المطلب الأول: ماهية الشفافية:

عرف مفهوم الشفافية جدلا كبيرا بين المفكرين والباحثين حيث ينطلق كل واحد منهم من زاوية معينة لإعطاء تعريف للشفافية وهو ما سنحاول بيانه من خلال هذا المطلب.

الفرع الأول: التعريف اللغوي والاصطلاحي للشفافية

نتطرق من خلال هذا الفرع الى التعريف اللغوي والاصطلاحي للشفافية بالاعتماد على مختلف المعاجم العربية والأجنبية واهم تعاريف المفكرين والدارسين لهذا المجال.

أولا: التعريف اللغوي

لو بحثنا في معاجم وقواميس اللغات الإنسانية على مصطلح الشفافية لما وجدنا معاني تقابلها أكثر قربا لها من كلمة الأمانة – الصدق – الإخلاص – العدالة، إذ أشارت اللغة العربية إلى أن الشفافية مشتقة من الفعل (شَف، يشف، شفاف) **ففي لسان العرب لابن منظور يقول "الشف والشفُ : الثَّوْبُ الرَّقِيقُ ، وَقِيلَ : السَّتْرُ الرَّقِيقُ يُرَى مَا وَرَاءَهُ ، وَجَمْعُها شُفُوفٌ. وَشَفَّ السِّتْرُ يَشِفُ شُفُوفاً وَشَفِيفاً وَاسْتَشَفَ : ظَهَرَ ما وَرَاءَهُ ، وَاسْتَشَفَهُ هُوَ : رأى ما وراءه ."** [1]، أي هو الذي يمكن أن يبصر ما وراءه، وعلى ذلك فإن الشفافية في العربية تعني القدرة على إبصار الأشياء الموضوعية خلف الشيء، وبالتالي رؤية هذه الأشياء ومعرفة حقيقتها.

اما قي المعاجم الغربية فقد وردت ترجمة لثلاث مصطلحات "**Trans**" ومعناها ما وراء، وكلمة "**Transparency"** التي تعني الشيء الشفاف، وكلمة "**Transparent**" وتعني الصريح والواضح والجلي . والشفافية بمعناها المستعار في علم الفيزياء تعني المادة الشفافة وهي المادة الواضحة الزجاجية التي يمكن رؤية تصرفات الأطراف من خلالها.[2]

ثانيا: التعريف الاصطلاحي:

استخدام لفظ الشفافية في المجال الاصطلاحي لا يختلف كثيرا عن المجال اللغوي، وقد تناول الباحثون مفهوم الشفافية بغية الوصول إلى معنى واضح لها، فاستنادا إلى تعريف برنامج الأمم المتحدة الإنمائي،

---

[1] ابن منضور، **مرجع سبق ذكره**، ص 2290

[2] صالح عبد عايد العجيلي وناظر أحمد المنديل، «دور الشفافية في الحد من الفساد الإداري»، مجلة العلوم القانونية – كلية القانون، جامعة بغداد، العدد الخاص لبحوث مؤتمر فرع القانون العام المنعقد تحت عنوان «الإصلاح الدستوري والمؤسساتي الواقع والمأمول»، 13-14 نوفمبر 2018.ص210

برنامج إدارة الحكم في الدول العربية فإن الشفافية تعني "**إعلان أو تقاسم المعلومات والتصرف بطريقة معلنة ومكشوفة**" فهي تسمح لمن لهم مصلحة في الشأن الحصول على معلومات حول هذا الشأن والتي قد تلعب دورا حاسما في الكشف عن المساوئ وحماية المصالح.[1]

كما عرفتها المنظمة الدولية للأجهزة العليا للرقابة والمحاسبة (الأنتوساي)* على أنها: "قيام الأجهزة العليا للرقابة والإفصاح العام بطريقة آنية وموثوقة وواضحة ومفيدة عن أوضاعها القانونية وأنشطتها وإدارتها المالية وعملياتها واستراتيجيتها وأداءها، وكذلك لزوم الإفصاح العام عن نتائج عمليات الرقابة واستنتاجاتها، فضلا عن تمكين العموم من الحصول على المعلومات حول الأجهزة العليا للرقابة" [2]

كما أشار إليها أحمد فتحي أبو كريم في مؤلفه هي: مجموعة السلوكيات والإجراءات والآليات التي تقوم بها الإدارة داخل وخارج المؤسسة والتي تدل على الشفافية والتي تضمن الحد من الفساد عن طريق الكشف المقصود عن المعلومات والتشاركية في صنع القرارات ووضوح السياسات والتشريعات مما يسهم في القضاء على الفساد وبناء أنظمة النزاهة والعدالة والشفافية . [3]

وأشار إليها علي سعيد الراشدي في كتابه أنها: تفي الوضوح التام في اتخاذ القرارات الإدارية وتوجيه السياسات العامة وعرضها على الجهات المعنية بالرقابة على أعمال الحكومة وخضوع الممارسات الإدارية والسياسية للرقابة المستمرة، أو تفي ببساطة توافر المعلومات اللازمة ووضوحها عن طريق وسائل الإعلام بطريقة علنية كالإعلان، ويستنتج من ذلك أن الشفافية تتضمن وضوح التشريعات ودقة الأعمال الإدارية المنجزة وإتباع تعليمات إدارية واضحة وسهولة الوصول إلى اتخاذ قرارات واضحة ودقيقة وموضوعية. [4]

تبين مما سبق أن الشفافية تُعد النقيض المطلق للغموض، إذ ترتكز على إتاحة كافة المعلومات المتعلقة بأعمال الحكومة، سواء من جوانبها الإيجابية أو السلبية، دون كتمان أو حجب عن الرأي العام. حيث يرتكز مفهوم الشفافية على بعدين رئيسيين: الأول يتمثل في وضوح الإجراءات ومصداقية عرض البيانات والمعلومات الخاصة بالوحدات والمؤسسات السياسية والاقتصادية والاجتماعية، مع توضيح العلاقات فيما بينها

[1] سيف الدين بوخسارة، الإدارة بالشفافية كآلية لمكافحة الفساد الإداري، مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص قانون إداري، جامعة محمد خيضر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، 2020/2019، ص 08

***المنظمة الدولية للأجهزة العليا للرقابة والمحاسبة الأنتوساي (INTOSAI)** : هي المنظمة الجامعة للأجهزة العليا للرقابة (SAIs) في البلدان التي تنتمي إلى الأمم المتحدة أو وكالاتها المتخصصة. وهي منظمة دولية مستقلة وغير حكومية وغير سياسية. **تأسست في 1953** بهدف توفير إطار للتعاون وتبادل المعرفة بين الأجهزة العليا للرقابة في جميع أنحاء العالم، والمساهمة في تطوير معايير وإرشادات مهنية للرقابة المالية العامة.ومقرها فينيا – النمسا

[2] صالح عبد عايد العجيلي وناظر أحمد المنديل، مرجع سبق ذكره.ص211

[3] نفس المرجع، ص212

[4] المرجع نفسه، ص213

من حيث التخطيط والتمويل والتنفيذ لتحقيق الأهداف المعلنة؛ والثاني يرتبط بحقوق الأفراد في الحصول على المعلومات الصحيحة في الوقت المناسب. كما تتفق الآراء على أن الشفافية تُسهّل فهم الإجراءات وتضفي عليها مرونة، مما يعزز أداء الموظفين في مهام الرقابة الإدارية ويزيد من كفاءتها وفعاليتها عبر توضيح وتدقيق الإجراءات المتبعة.

الفرع الثاني: أهمية الشفافية

أصبحت الشفافية اليوم من المفاهيم الحديثة، ومطلبا ضروريا في المؤسسات كونها عنصر أساسي لبناء الثقة في مختلف المعاملات، وآداه لمنع انتشار الفساد الإداري من خلال فرض الرقابة على أعمال الإدارة، وبهذا فقد اكتسبت أهمية كبيرة تتجلى في[1]:

1- تعمل على إزالة الغموض في أعمال الإدارة ومعرفة العاملين بها للأهداف التي تسعى لتحقيقها، لأن العمل المظلم يضعف روح الانتماء لدى العاملين، فالمصارحة والمكاشفة وإيضاح المعلومات تزيد من ولاء الموظف وانتاجيته، اذ أن ذلك يجعله يشعر بأنه جزء مهم من الإدارة كونه على معرفة بما يجري ويحصل فيها.

2- تمثل الشفافية أحد أهم عناصر نجاح التنمية في الدولة اذ تعمل على زيادة الجودة في الأداء الشخصي والمؤسسي، فإتاحة الفرصة للمواطنين بالمشاركة في اتخاد القرارات تؤدي إلى زيادة وعيهم ومعرفتهم بالخيارات المتاحة لهم، وتعمل على تحقيق العدالة، للوصول بالإدارة إلى النظام الإداري المفتوح .

3- تمثل الشفافية ركن من أركان تحقيق المساءلة من الأخطاء الصادرة عن الحكومة، وتعمل على محاربة الفساد وتسهيل اجراءات العمل الإداري وسرعة إنجازه بعيدا عن الاجتهادات الشخصية في التفسير الخاص بالأنظمة والتعليمات.

4- تظهر الشفافية مصداقية الإدارة أمام الحكومة والرأي العام، من خلال انتهاج الصدق في أعمالها والإعلان عن نشاطها وأهدافها ومصادر تمويلها وفتح أمام الشعب، اذ تزداد جودة العمل وتقل فرص الفساد كلما توافرت عناصر المكاشفة والوضوح وبعكسه تغيب عند وجود التعتيم من الإدارة لأعمالها

[1]لروى أسماء عزيزي كريمة، "مساهمة الإدارة الإلكترونية في تعزيز الشفافية الإدارية دراسة حالة – بلدية أدرار –"، مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص إدارة الأعمال، جامعة أحمد دراية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2021/2020، ص12.

5- تهدف الشفافية الى دعم المشروعية التي تعني خضوع الحكام والمحكومين كافة لحكم القانون ، وتفعيله والمحافظة عليه من التجاوزات، اذ أن توفر المعلومات لدى الأفراد عن كيفية التي تصدر بها القرارات، يقلص من الفرص التي قد تنتهزها الحكومة لإصدار قوانين وقرارات تمس بهم .

6- تساعد الشفافية في اختيار القيادات التي تتولى قيادة الإدارة والحرص على تمتع هذه القيادات بالموضوعية والانتماء، وأن تهدف في عملها إلى تحقيق الصالح العام ..

7- تعمل الشفافية على نجاح خطة التطوير والتغيرات التي تسعى الى تحقيقها الإدارة، اذ تعمل الشفافية على وضوح وعلانية آليات العمل، والتأكيد على أن الغرض الأساسي من التغيير وهو تحقيق مصلحة الإدارة والأفراد المتعاملين معها.

8- تمثل الشفافية وسيلة لفرض الرقابة الذاتية، اذ أن الهيئات الإدارية التي تطبق الشفافية يتمتع موظفوها بحرية أكثر أثناء أدائهم لمهامهم كونهم يكونون أعلم بنطاق صلاحياتهم ومهامهم مما يوفر للحكومة الوقت والجهد والمال.

9- تحقيق المصلحة العامة ومحاربة الفساد بكل صوره وأشكاله، فشفافية التشريعات وعدم قابليتها للتأويل يساعد في منع الانحراف، ويحد من إمكانية اختراقها أو تفسيرها بعيدا عن اعتبارات المصلحة العامة، الأمر الذي يمكن من زيادة الكفاءة وفعالية الأداء ويحقق النزاهة للموظف، ويساعد في الابتعاد عن الاجتهاد الشخصي في تفسير القوانين والأنظمة

10- تعزز الرقابة الذاتية حيث يتمتع الأفراد العاملون في التنظيمات الإدارية المطبقة لمفهوم الشفافية باستقلالية أكثر أثناء قيامهم بواجباتهم الوظيفية، فكل شيء واضح لدى العاملين ولديهم من الصلاحيات ما يكفي لا تخاد القرارات الخاصة بنطاق عملهم ضمن قواعد العمل وأنظمته، وهذا يعزز الرقابة الذاتية بدل من الرقابة الإدارية[1].

[1] لروى أسماء عزيزي كريمة، مرجع سبق ذكره ص. 13

المطلب الثاني: أنواع وأبعاد الشفافية

من خلال تناولنا لتعريف الشفافية وبيان أهميتها في المطلب السابق، يجدر بنا التطرق الى أنواعها وأهم عناصرها وأبعادها وهذا ما سيتم تبيانه في هذا المطلب

الفرع الأول: أنواع الشفافية

تتعدد أنواع الشفافية وتختلف باختلاف المجال الذي تطبق فيه، ويمكن تصنيفها إلى ما يلي:

أولا: الشفافية السياسية:

وتعني توفير المعلومات المتعلقة بعمل المؤسسات الحكومية والسياسيين للجمهور بشكل مفتوح وواضح. حيث تهدف إلى محاسبة المسؤولين الحكوميين ومكافحة الفساد، وتمكين المواطنين من المشاركة الفعالة في الحياة السياسية، ومن أهم مظاهرها نشر الميزانية العامة، بث جلسات البرلمان، الكشف عن مصادر تمويل الأحزاب السياسية، تطبيق القوانين وحرية المعلومات.

ثانيا: الشفافية المالية:

حيث تتعلق بالإفصاح عن المعلومات المالية بشكل كامل وواضح، سواء على مستوى الحكومات، الشركات، المنظمات الغير الربحية، أو الأفراد، وتكمن أهميتها في تعزز الثقة في الأسواق والاقتصاد، وتساعد على اتخاذ قرارات اقتصادية رشيدة، وتكافح الفساد المالي.

ثالثا: الشفافية الإدارية:

وهي موضوع دراستنا حيث تعني وضوح الإجراءات والقرارات الإدارية في المؤسسات والمنظمات، وإتاحة المعلومات المتعلقة بها للموظفين والأطراف المعنية، كما تم التطرق اليه سابقا، حيث يمكن تقسيمها الى:

أ-**حسب الهيكل التنظيمي** وتنقسم الى:

- **الشفافية الإدارية الداخلية:**

وتمثل مجموعة من الممارسات السلوكية التي تتبناها الإدارة بهدف إيجاد بيئة تنظيمية تتسم بالوضوح والانفتاح، ويتحقق ذلك عبر تفاعل الإدارة مع الموظفين بشفافية تامة، وإزالة أي مظاهر للسرية في المعلومات المتعلقة بالعمل، مما

يفضي إلى إشراكهم في عمليات صنع القرار ورسم السياسات المؤسسية، وبالتالي تعزيز مبادئ الديمقراطية الإدارية وضمان تدفق المعلومات بشكل متساوٍ ومنتظم لجميع العاملين في الإدارة.[1]

- **الشفافية الإدارية الخارجية :**

وتعرف بأنها العملية التنظيمية التي تسعى إلى إقامة علاقة وثيقة بين الإدارة والمجتمع الخارجي. ويتم تفعيل هذه العملية من خلال قيام الإدارة بنشر معلومات موثوقة ودقيقة حول الخدمات التي تقدمها، والإفصاح عن التحديات والإخفاقات التي تعترض سبيل عملها، وطرح هذه القضايا على الرأي العام للمناقشة في إطار ديمقراطي حيث يرمي هذا الأسلوب إلى تعزيز ثقة المجتمع في أداء الإدارة وضمان تحقيق الأهداف المؤسسية وخدمة مصالح الأفراد في آن واحد.[2]

ب–حسب طبيعتها وتنقسم الى:

- **الشفافية المدبلجة:**

وهي شفافية منقولة بتعسف، أو مقلدة بأسلوب نسخي لا يناسب طبيعة عمل المؤسسة المعنية وظروفها، كنقل شفافية القطاع الخاص إلى الحكومة أو نقل الشفافية المطبقة في الحكومة إلى القطاع الخاص .

- **الشفافية المؤدلجة :**

هي تلك التي تنطلق من وتخدم مصالح وأيدلوجيا مُصَدّرها ومصمم آلياتها، وليس المستفيد منها أو المطلع على إنتاجها، وتبرز الخدمة هدف معين، ولا نراها في الأحوال الاعتيادية .

- **الشفافية الانتقائية:**

وهي الشفافية التي تنتقي النتائج الجيدة مهما تواضعت وتبرزها بأسلوب مبالغ فيه، وهذه الشفافية طاغية ومصحوبة بحملة إعلانية، عندما تكون الأرقام والأحداث إيجابية، وبالمبررات إذا كان هناك إخفاق.[3]

رابعا: الشفافية في مجال الأعمال:

وهي الصدق والانفتاح في التواصل والتعاملات التجارية مع العملاء والمستثمرين والموردين والأطراف الأخرى ذات الصلة حيث تعمل على تبني الثقة وحسن النية، وتحافظ على سمعة الشركة وتعززها.

الفرع الثاني: عناصر وأبعاد الشفافية

---

[1]فارس بن علوش بن بادي السبيعي، "دور الشفافية والمساءلة في الحد من الفساد الإداري في القطاعات الحكومية"، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، أطروحة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة دكتوراه الفلسفة، ، ، 2010،ص 24

[2]-صالح عبد عايد العجيلي وناظر أحمد المنديل، مرجع سبق ذكره،ص222

[3]فارس بن علوش بن بادي السبيعي، مرجع سبق ذكره ، ص25

نتطرق من خلال هذا الفرع الى ابراز اهم العناصر و الابعاد التي تتميز بها الشفافية و ذللك من مختلف التعارف المذكورة سابقا

أولا عناصر الشفافية:

1-النزاهة:

النزاهة لغةً هي الاستقامة والصفاء والبعد عن السوء، وتتضمن الموضوعية والأمانة واحترام الذات وفي سياق العمل المتطور، تشير النزاهة إلى أداء الفرد عمله بكفاءة وصدق، وتنفيذ العمليات بسلاسة، وخضوع المنظمة للمساءلة مع الحفاظ على مواردها، هذه الصفة الأخلاقية تبني الثقة وتعتبر قيمة قيادية أساسية تتجلى في العدل والاستقامة وحسن الخلق.[1]

2-الثقة والتمكين:

الشفافية والثقة مفهومان متلازمان، فالشفافية تخلق الثقة من خلال الوضوح في المعلومات ومواجهة المشكلات بانفتاح، والثقة هي الاعتقاد بصدق الطرف الآخر وقدرته على الوفاء بالتزاماته.

كما يعتبر التمكين، والذي يعني تقوية العاملين ومنحهم الاستقلالية والمسؤولية، فهو عملية تعتمد بشكل كبير على الثقة المتبادلة حيث يمنح التمكين للعاملين سلطة اتخاذ القرارات والمشاركة في الإدارة، مما يعزز شعورهم بالقدرة ويرفع من مسؤوليتهم، وهو ما يتطلب بيئة عمل قائمة على الثقة.

3-المساءلة .

تُعرف المساءلة بأنها حق المجتمع والأطراف المعنية في محاسبة أي فرد أو جهة أو منظمة، وواجب على هؤلاء الأفراد والجهات والمنظمات تحمل مسؤولية أفعالهم وقراراتهم. ولا يستثنى من هذا المبدأ أحد.

وبالنسبة للمنظمات، تتجسد المساءلة في ضرورة وجود آليات لتقديم تقارير شفافة وواضحة عن استخدام الموارد والإنجازات والإخفاقات، مع محاسبة المسؤولين عن ذلك.

كما يجب على المنظمات الترحيب بمساءلة الجمهور وتقديم المعلومات المطلوبة وفقًا لإجراءات واضحة حيث تعتبر المساءلة قيمة جوهرية في الأنظمة الديمقراطية [2].

4-إجراءات العمل .

[1] سيف الدين بوخسارة، الإدارة بالشفافية كآلية لمكافحة الفساد الإداري، مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص قانون إداري، جامعة محمد خيضر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، 2020/2019، ص. 22

[2] المرجع نفسه، ص 23

على الرغم من أن القواعد والإجراءات والروتين تشكل أساسًا ضروريًا للعمل المنظم، إلا أنها قد تتحول بمرور الوقت إلى أهداف جامدة تعيق سير العمل وتثقل كاهل الموظفين والمتعاملين، الذين هم أساس وجود هذه التنظيمات، لذا تشدد مبادئ الشفافية على أهمية وضوح إجراءات العمل الإداري وإعلانها للجميع، بحيث تكون مبسطة ولا تستنزف الكثير من الوقت والجهد.

يهدف تبسيط الإجراءات إلى تسريع إنجاز الأعمال من خلال التركيز على الخطوات الأساسية واستخدام أفضل للوسائل لخفض التكاليف، وتوجيه الموارد نحو الأنشطة الأكثر أهمية، وتوفير معلومات دقيقة للإدارة.

فإجراءات العمل هي بمثابة خريطة تفصيلية لسير المعاملات، وسلسلة من التعليمات المكتوبة تضمن توحيد طريقة أداء العمليات المتكررة، مما يقلل الفوضى والجهد الذهني للموظفين ويعزز التماثل في أدائهم، بالإضافة إلى كونها أداة للرقابة. ومع ذلك، قد تتحول الإجراءات المعقدة والطويلة إلى عائق يؤخر إنجاز المهام.[1]

ثانيا: أبعاد الشفافية.

تظهر أبعاد الشفافية من خلال انعكاس تطبيقها على أداء الإدارة وآلية اتخاذ القرارات فيها، ولاسيما القرارات التي تخص حقوق الإنسان وكيفية الحفاظ عليها، إذ يجب على الإدارة الالتزام بالشفافية لضمان توافق أدائها مع التشريعات القانونية، وأهم هذه الأبعاد الذي تؤثر في تطبيقها هي:

1. البعد التشريعي:

ويقوم هذا البعد على وضع حدود معينة لمتطلبات الشفافية من خلال تحديث وتعديل التشريعات القانونية بما ينسجم مع التطورات التي تطرأ على الحياة العصرية سواء كان على الصعيد التنظيم الإداري أو السياسي أو الاجتماعي.

ويكمن دور هذا البعد في الكشف عن صور المخالفات التي تصدر عن الإدارة وموظفيها والعمل على إيجاد سبل لمعالجة هذه المخالفات بطرق سليمة وقانونية. وفرض الرقابة اللازمة لتنفيذ القوانين في مؤسسات الدولة كافة مع ضرورة نشرها لغرض اطلاع المجتمع عليها.[2]

2. البعد الأخلاقي:

[1] نفس المرجع، ص 24

[2] أيوب لعمودي، دور الشفافية و المسائلة في الحد من الفساد الإداري بالقطاعات الحكومية في الجزائر،مذكرة لنيل شهادة الماستر، جامعة ورقلة، 2013/2012- ص 25

يعد البعد الأخلاقي مهما عند تطبيق مبدأ الشفافية، إذ ينبع من قيم ومبادئ مترسخة لديهم، تبعد الموظفين عن المخالفات، وتقل نسب الفساد كلما تعمقت تلك القيم الأخلاقية لدى العاملين وينشأ لديهم مبدأ لا يقبل المفاوضة وهو الالتزام بالقانون والذي يمثل بحد ذاته قيمة أخلاقية.[1]

3. **البعد المهني:-**

ويقصد به وجود نظام عمل داخلي يبين عمل كل موظف داخل الإدارة يكون بمثابة المرشد لهم في أداءه أعمالهم، بما يحقق سرعة في الإنجاز وزيادة في إنتاجية العمل من خلال تبني السلوك المهني السليم القائم على الصدق والنزاهة والحياد وغيرها من معايير السلوك الوظيفي الصحيح.[2]

[1] بوزيد سايح، سبل تعزيز المساءلة والشفافية لمكافحة الفساد وتمكين الحكم الراشد في الدول العربية، **مجلة الباحث -عدد / 2012**، ص56

[2] صالح عبد عايد العجيلي وناظر أحمد المنديل، مراجع سبق ذكره، ص226

المبحث الثالث: متطلبات وأليات تعزيز مبدأ الشفافية

تمهيد:

يشكل مبدأ الشفافية حجر الزاوية في بناء مجتمعات ديمقراطية وحوكمة رشيدة، حيث يعزز الثقة بين الأفراد والمؤسسات، ويكافح الفساد، ويساهم في تحقيق المساءلة والعدالة. لم يعد مفهوم الشفافية مجرد شعار، بل أصبح ضرورة ملحة تقتضي وضع معايير واضحة وتفعيل آليات عملية لضمان تطبيقه الفعال في مختلف القطاعات والمستويات، وهذا ما ستناوله في هذا المبحث من خلال التطرق لاهم المعاير والمتطلبات لتحقيق الشفافية، اما المطلب الثاني فسنتناول فيه اهم الأليات لتطبيقها

المطلب الأول: متطلبات ومعايير تعزيز مبدأ الشفافية:

يعد مبدأ الشفافية من أهم المبادئ في بناء الثقة وتعزيز المساءلة في مختلف جوانب الحياة، سواء كانت حكومية او مؤسسية، أو حتى فردية. ولتحقيق هذا المبدأ وترسيخه، لا بد من توافر مجموعة من المتطلبات والمعايير الأساسية نتطرق اليها من خلال هذا المطلب على النحو التالي:

الفرع الأول: متطلبات تعزيز الشفافية

أصبحت الشفافية مطلبا حضاريا لا يستقيم العمل الإداري بدون تبنيه فقد أضحت الشفافية مطلبا أساسيا في التعامل مع الأحداث وعاملا هاما في تحصين الوطن والمواطن، ومفهوم الشفافية وغيرها من المفاهيم الحديثة التي دخلت في كافة مجالات معترك الحياة أصبحت لازمة التطبيق، ولكن هناك متطلبات أساسية لتعزيز هذا المفهوم ومساندة تطبيقه وجب أخذها بعين الاعتبار ليتسنى الاستفادة منها بالشكل الصحيح ومن هذه المتطلبات:[1]

1-توفير الديمقراطية فهي أساس الشفافية في المجتمع، حيث تضمن حق المواطنين في الوصول إلى المعلومات من خلال القوانين والإجراءات الواضحة .

2-انتهاج الشفافية في الأنظمة والقوانين والإجراءات من خلال مراجعتها ومعالجة نصوصها وفقراتها الغامضة وإعلانها للناس والموظفين

3-نشر الوعي لدى الموطنين وتعريفهم بحقوقهم في مجال طبيعة ونتائج توفر الشفافية في مختلف مناحي الحياة .

4-التنسيق المستمر بين الأجهزة المعنية بالقوى البشرية والتطوير الإداري .

5-التعيين في الوظائف على أساس الكفاءة المطلقة على احترام ذوي الاحتياجات الخاصة والمناطق النائية .

6-تطوير شبكة معلومات بين كافة الدوائر والمؤسسات وداخل المؤسسة نفسها .

7-تعزيز دور أجهزة الرقابة المالية والإدارية .

8-تسهيل تدفق المعلومات إلى المستويات المختلفة وجمع معلومات تتعلق بالمؤسسات العالمية والمحلية التي تتعلق بالخدمة العامة وأن تكون المعلومات كافية وصحيحة.

[1]توفيق جبابرية امال جبلون، الشفافية كآلية لمكافحة الفساد في الإدارة المحلية حالة بلدية سدراتة، مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص حوكمة محلية والتنمية السياسية والاقتصادية، جامعة 08 ماي 1945، كلية الحقوق والعلوم السياسية، 2014/2013، ص. 22

9-تعزيز مفهوم الشفافية من خلال تطبيق الهندرة الإدارية والتي تعني التغيير الشامل في مجالات التكنولوجيا وأساليب العمل والهياكل التنظيمية، حيث تعتبر شرط أساسي لتطبيق الشفافية في العمليات الإدارية

10-التأكيد على أن المحاسبة هي حق من حقوق الموطنين تجاه السلطة كأحد الضمانات الأساسية التعزيز الديمقراطية في المجتمع وبناء المجتمع الشفاف وتعزيز شرعية الانتخاب ضمن الشروط التي تناسب استمرار الموطنين في الرضى عن هذا المسؤول أو تقديرهم لحسن أدائه وضمن إطار آخر[1]

الفرع الثاني: معايير الشفافية

تنص المعايير الدولية على ضرورة توافر العناصر التالية لتحقيق الشفافية:

1-تصميم الاجراءات والتعليمات الحكومية بما يتفق مع قواعد قانونية مكتوبة ومنشورة .

2-وضع قواعد واضحة للنشر والافصاح تحدد فيها المعلومات التي يجب توفرها، والمواعيد التي يجب نشرها فيها، والمسؤولية القانونية عن عدم نشرها .

3-أن توفر المؤسسات الحكومية معلومات كافية لفهم عملها وتسهيل مراقبة أدائها .

4-أن توفر المؤسسات الحكومية البيانات التي يحتاجها المواطن والقطاع الخاص لوضع الخطط المستقبلية وتقدير معدلات المخاطر الاستثمارية .

5-أن تكون نصوص القوانين واللوائح والتعليمات والاجراءات في متناول المواطن واصحاب الاعمال .

وهناك من يضيف اليها معياريين آخرين هما.

6-إتاحة الفرصة للجمهور للاطلاع على خطط المؤسسة، وإشراك الجمهور في صياغة هذه الخطط والتعليق عليها.

7-معرفة المواطنين بأنشطة المؤسسة وبرامجها، وكيفية الحصول على خدماتها ,وكيفية تأدية هذه الخدمة.[2]

[1] نفس المرجع، ص 23

[2] خير الله سبهان عبد الله لجبوري، "دور مؤسسات المجتمع المدني في تعزيز الشفافية"، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 32-2018، ص 39-

المطلب الثاني: أليات تعزيز مبدأ الشفافية

ويقصد بها مجموعة الأدوات والإجراءات والوسائل التي يتم استخدامها من طرف الحكومات والمجتمع المدني لتطبيق مبادى ومعايير الشفافية من أجل التغلب على العراقيل والمعوقات، وخلق مجتمع واعي بأهميتها يعمل للتخلص من الفساد الإداري لضمان حقوقه وتحقيق المصلحة العامة حيث توجد آليات متنوعة تتشارك فيها كل من الحكومات والمجتمع المدني يمكن من خلالها تعزيز الشفافية.

الفرع الأول: دور الحكومات في تعزيز الشفافية.

حيث تلعب الحكومات دورا هاما في تعزيز مبدأ الشفافية وذلك من خلال العديد من المجالات والآليات نذكر منها:

1- في مجال التشريع واعداد السياسيات [1]

حيث يعتبر هذا المجال من أهم الاليات التي تعزز الشفافية ويدعم تحقيقها ويسهر على تنفيذ مبادئها ومعاييرها وذلك من خلال:

1- تحديد الإطار القانوني والسياسي الذي يدعم تطوير آليات الشفافية ومكافحة الفساد، بما يتضمن إقرار قوانين تحقق فعالية الرقابة وتعزز المساءلة.

2- تحديث وتعديل السياسات والتشريعات بشكل دوري لمواكبة التحديات الاجتماعية والاقتصادية والبيئية المتغيرة

3- تعزيز المساءلة والمحاسبة وتفعيل دور الأجهزة الرقابية من خلال دعم وتعزيز استقلالية وفعالية الأجهزة الرقابية وهيئات مكافحة الفساد لضمان الرقابة الصارمة على الأداء والمال العام.

4- توفير الحماية القانونية للمبلغين عن حالات الفساد والمخالفات من خلال سن قوانين وإنشاء قنوات آمنة وسرية للإبلاغ وذلك لضمان عدم تعرضهم لأي أذى.

5-تبسيط الإجراءات يهدف إلى تعزيز كفاءة الخدمات العامة وتقليل فرص الفساد من خلال إزالة البيروقراطية وتوفير الشفافية

[1] **عبد الهادي عبدالله علي الطه اروي، تطوير آليات الشفافية ومكافحة الفساد في البلديات**، مجلة المجتمع العربي لنشر الدراسات العلمية، العدد44، 18-03-2024، ص 166

6-نشر اللوائح التنفيذية والقوانين بشكل سريع وواضح للجمهور لضمان الفهم المشترك وتحقيق شفافية التطبيق، ما يقلل من فرص الاستغلال وسوء التأويل من خلال استغلال المواقع الالكترونية لنشر المعلومات فهي تعتبر بمثابة الية للوصول الى المواطن

ثانيا: في مجال الرقمنة والامن السبرياني[1]:

1-تعزيز البنية التحتية الرقمية يستدعي استثمارات ضخمة في التكنولوجيا الحديثة، مثل نظم الحوسبة السحابية والذكاء الاصطناعي، والتي من شأنها أن توفر بنية تحتية قوية لتمكين الحوكمة الرقمية.

2-تطوير منصات لتقديم الخدمات الحكومية عبر الإنترنت، ما يسهل متابعة الأداء ويقلل من فرص التلاعب.

3-رفع الوعي العام حول الرقمنة من خلال إطلاق حملات توعية على مستوى وطني تهدف إلى تعزيز القدرات الرقمية للمواطنين ورفع مستوى الثقة باستخدام الأدوات الرقمية في التعامل مع الخدمات الحكومية.

4-الأمن السيبراني يجب أن يكون جزءا من استراتيجية وطنية لمكافحة الفساد، مع تطوير قوانين وآليات لحماية البيانات [2]الشخصية والمؤسساتية من الهجمات الإلكترونية.

5-بناء قدرات وطنية متقدمة في التصدي للتهديدات السيبرانية من خلال التعاون مع الخبرات الدولية

ثالثا: في مجال التعاون الدولي والإقليمي في مكافحة الفساد.

1-وضع اتفاقيات ثنائية ومتعددة الأطراف تهدف إلى تبادل المعلومات والخبرات حول مكافحة الفساد.

2-يجب أن تشمل هذه الاتفاقيات التنسيق في التحقيقات العابرة للحدود وتفعيل مذكرات التفاهم بين هيئات مكافحة الفساد.

3-تبادل الخبرات يشمل تنظيم منتديات وورش عمل إقليمية ودولية تجمع الهيئات الحكومية والقطاع الخاص والمجتمع المدني لتبادل أفضل الممارسات والمبادرات الرائدة في مكافحة الفساد، مما يسهم في بناء قاعدة معرفية مشتركة وتحقيق تقدم فعلي على المستوى الإقليمي.

رابعا: الإعلام ودوره في مكافحة الفساد

1-تشجيع الصحافة الاستقصائية وتسهيل الوصول إلى المعلومات المتعلقة بالفساد.

2-توفير حماية قانونية للصحفيين الذين يعملون في مجال التحقيقات المتعلقة بالفساد.

---

[1]المنظمة العربية للتنمية الإدارية – جامعة الدول العربية ومنظمة الشفافية الدولية، المنتدى العربي الثاني لتعزيز الشفافية والحكم الرشيد، **النزاهة مكون أساسي في عصر التعقيد والفرص**، التوصيات الختامية، بغداد من 10 – 12سبتمبر ،2024، ص03

3-ضمان دقة المعلومات المنشورة يتطلب من وسائل الإعلام العمل وفق معايير مهنية عالية والتأكد من صحة مصادرها قبل نشر أي معلومات قد تؤثر على الرأي العام.

4-التعاون مع الهيئات الحكومية لضمان الشفافية وتدفق المعلومات بحرية.

خامسا: تعزيز الشفافية في إدارة الأموال العامة.[1]

1-نشر تقارير دورية ومفصلة عن الإنفاق الحكومي والإيرادات العامة.

2-يجب أن تكون هذه المعلومات متاحة للجميع بطريقة سهلة ومباشرة لضمان المراقبة العامة.

3-تطوير نظم مالية حديثة تعتمد على الشفافية والمحاسبة مثل الميزانية الشفافة، التي تسمح للمواطنين بمراقبة كيفية استخدام الأموال العامة

سادسا: التدريب وبناء القدرات لمكافحة الفساد

1-إنشاء مراكز تدريب متخصصة في مكافحة الفساد والشفافية تهدف إلى بناء قدرات الموظفين الحكوميين ، وتمكينهم من استخدام الأدوات القانونية والتكنولوجية لمكافحة الفساد.

2-تنظيم ورش عمل وبرامج تدريبية حول التحقيق في قضايا الفساد وآليات الإبلاغ عن المخالفات

سابغا: تشجيع المشاركة المجتمعية في تعزيز الشفافية ومكافحة الفساد [2]

1-تعزيز مشاركة المجتمع المدني في وضع الاستراتيجيات الوطنية لمكافحة الفساد ضمن إطار قانوني يسمح بحرية التعبير والرقابة الفعالة.

2-تعزيز قدرات المجتمع المدني من خلال برامج تدريبية وتمويلية تركز على تحسين الأدوات اللازمة للمساءلة المجتمعية.

3-توفير المساحة الكافية للمجتمع المدني للعمل بحرية في مراقبة تنفيذ سياسات مكافحة الفساد والمشاركة في وضعها بحيث يتطلب من الحكومات ضمان عدم تقييد الوصول إلى المعلومات أو الحد من الحريات العامة.

4-تسهيل وصول المجتمع المدني إلى مصادر تمويل شفافة ومحايدة لدعم مبادرات مكافحة الفساد، مع ضمان التزام هذه المنظمات بالشفافية في تقاريرها المالية.

5-وضع تشريعات تحفز القطاع الخاص على الالتزام بالشفافية ومحاربة الفساد، بما في ذلك تطبيق حوكمة داخلية تركز على الشفافية والمساءلة.

---

[1] المرجع نفسه، ص 07

[2] **عبد الهادي عبدالله علي الطه اروي، تطوير آليات الشفافية ومكافحة الفساد في البلديات**، ص 168

6-تشجيع الشراكات بين القطاعين العام والخاص، لمكافحة الفساد من خلال تنظيم برامج تعاون تهدف إلى تعزيز النزاهة في المعاملات المالية والتجارية.

الفرع الثاني: دور المجتمع المدني والقطاع الخاص.

حيث يلعب المجتمع المدني والقطاع الخاص دورا مهما في تعزيز مبدأ الشفافية وذلك من خلال العديد من المجالات والآليات نذكر منها:

أولا: على مستوى المجتمع المدني [1]

1-استخدام وسائل الإعلام وخاصة وسائل التواصل الاجتماعي كأدوات قوية للتوعية والإبلاغ عن الفساد.

2-يجب أن يركز المجتمع المدني على بناء تحالفات محلية وإقليمية لتعزيز حملات المناصرة ضد الفساد.

3-توفير آليات شفافة تحمي الفئات المستضعفة، مثل النساء والأطفال، من الاستغلال في إطار الفساد.

4-يجب أن تتضمن هذه الآليات تدابير حماية قانونية واجتماعية تضمن عدم تعرضهم للتمييز أو الاستغلال.

5-إشراك هذه الفئات في وضع سياسات مكافحة الفساد لضمان أن تكون السياسات متوافقة مع احتياجاتهم وحمايتهم من التلاعب

أولا: على مستوى القطاع الخاص[2]

3-تعزيز الحوكمة الداخلية للقطاع الخاص يتطلب وضع معايير واضحة للشفافية والمساءلة ضمن هياكل الشركات.

2-تشمل هذه المعايير إصدار تقارير سنوية حول الممارسات المالية، والامتثال لقوانين مكافحة الفساد، والتأكد من أن الحوكمة تعزز ثقة المستثمرين والمستثمرات والمجتمع

3-تطوير برامج تدريبية موجهة للشباب تركز على تنمية مهاراتهم في مجالات الشفافية والنزاهة، وربطهم بمشاريع ومبادرات ذات تأثير مجتمعي.

4-تبني سياسات واضحة وصارمة لمكافحة الفساد داخليًا، بما يشمل التزام الشركات بمعايير الشفافية في جميع جوانب عملها وإصدار تقارير دورية عن ممارساتها المالية والإدارية.

[1] صالح عبد عايد العجيلي وناظر أحمد المنديل، مراجع سبق ذكره، ص229

[2] [2] المنظمة العربية للتنمية الإدارية – جامعة الدول العربية ومنظمة الشفافية الدولية، المنتدى العربي الثاني لتعزيز الشفافية والحكم الرشيد، مرجع سبق ذكره، ص 09

خلاصة الفصل الأول:

يهدف هذا الفصل إلى إرساء الإطار المفاهيمي من خلال تبيان ماهية مؤسسة وسيط الجمهورية، ومفهوم الشفافية، ومتطلبات وآليات تعزيزها.

حيث تناولنا في المبحث الأول ماهية مؤسسة وسيط الجمهورية من خلال تعريفها وتتبع نشأة فكرة الوساطة تاريخيًا في الشريعة الإسلامية والمجتمع الدولي، وصولًا إلى استعراض تطورها في الجزائر. كما استعرضنا أسباب ومبررات إنشاء هذه الهيئة في الجزائر، وتعريفها في التشريع الجزائري، وخصائصها.

اما في المبحث الثاني فقد خصص لتعريف الشفافية لغويًا واصطلاحيًا، وبيان أهميتها وأنواعها وأبعادها. كما تناول مستويات الشفافية وآليات تعزيزها، اما في المبحث الثالث تنولنا متطلبات ومعايير تعزيز مبدأ الشفافية، وآليات تطبيقها. سواءا على مستوى الحكومات او المجتمع المدني او القطاع الخاص

وبشكل عام، يهدف هذا الفصل إلى إرساء الأساس النظري للدراسة من خلال تحديد المفاهيم الأساسية وبيان أهميتها في سياق البحث.

ومن خلال استعراضنا لمختلف جوانب مؤسسة وسيط الجمهورية ومبدأ الشفافية، يتضح أن هذه المؤسسة تهدف إلى تعزيز الشفافية في الجزائر من خلال آليات مختلفة. ولفهم الدور الفعال الذي تقوم به هذه المؤسسة، كان من الضروري التطرق إلى الإطار المفاهيمي الذي يوضح ماهيتها وأهدافها وآليات عملها، وهو ما تم تحقيقه في هذا الفصل.

وفي الفصل الثاني، سيتم التركيز على تحليل دور مؤسسة وسيط الجمهورية في تعزيز مبدأ الشفافية في الجزائر، وتقييم فعاليتها في تحقيق الأهداف المرجوة.

الفصل الثاني:

دور وسيط الجمهورية في تعزيز الشفافية

تمهيد:

في ظل تنامي ظاهر العولمة وما ترتب عليها من تأثيرات على الافراد وكذا البيروقراطية الشديدة التي عرفتها الإدارات والمرافق العمومية وكذا ظاهرة الفساد الإداري من جهة أخرى والتحوّلات السياسية والاجتماعية التي شهدتها الجزائر بعد الحراك الشعبي سنة 2019 وانتخاب السيد عبد المجيد تبون رئيسا للجمهورية والذي رفع شعار الجزائر الجديدة، والتي ترافقت مع تطلعات مجتمعية متصاعدة نحو حوكمة أكثر شفافية ومساءلة.

يبرز دور هيئة وسيط الجمهورية كمؤسسة دستورية تُعَدّ ركيزةً أساسية في تعزيز الشفافية والثقة بين المواطن والإدارة العامة. والتي تأسست سنة 2020، كهيئة مُحايدة ومستقلة تهدف إلى حلّ الخلافات بين المواطنين والإدارة، ومراقبة انتظام العمل العام وفق مبادئ النزاهة والإنصاف، وباستعمال أليات مخصصة نتطرق اليها في هذا الفصل والذي قسمناه الى ثلاث مباحث هي:

المبحث الأول: الإطار الهيكلي والوظيفي لهيئة وسيط الجمهورية

المبحث الثاني: أدوات ووسائل تعزيز الشفافية لدى هيئة وسيط الجمهورية

المبحث الثالث: مساهة هيئة وسيط الجمهورية في تعزيز الشفافية

المبحث الأول: الإطار الهيكلي والوظيفي لهيئة وسيط الجمهورية

ان تقديم هيئة وسيط الجمهورية في الجزائر يتطلب منا التعرف عليها من حيث تكوينها أولا، ثم من حيث الصلاحيات الممنوحة لها وذلك لان معيار نجاعة هذا النوع من المؤسسات مرتبط ارتباط وثيق بقوة المؤسسة التي لا تتأتى إلا إذا كانت تتكون من هياكل ادارية كافية وصلاحيات واسعة ومؤثرة واجهزة وظيفية قوية ومستقلة، وهذا ما سنتناوله في هذا المبحث من خلال التطرق الى الإطار الهيكلي و الوظيفي لهيئة وسيط الجمهورية واهم اختصاصاته و دوره الرقابي و الحمائي.

المطلب الأول: الإطار الهيكلي لهيئة وسيط الجمهورية في الجزائر.

المقصود بالإطار الهيكلي لهيئة وسيط الجمهورية، تحديد هياكل وأجهزة ووسائل إدارة هيئة وسيط الجمهورية .

فالتنظيم الهيكلي لهيئة وسيط الجمهورية الجزائري، بالنسبة للتجربة القديمة والتي نظمها المرسوم الرئاسي رقم 96-113 مؤرخ في 04 ذو القعدة عام 1416 الموافق 23 مارس 1996 المتضمن تأسيس وسيط الجمهورية، والذي نجد أنه لم يحدد الهياكل والوسائل التي تمكن وسيط الجمهورية من مباشرة مهامه وانما اكتفى بذكر إمكانية تزويد وسيط الجمهورية بالوسائل المادية والبشرية لإنجاز وظيفته في المادة السابعة منه والتي نصت على أنه :" **يزود وسيط الجمهورية لممارسة صلاحيته وانجاز مهامه بالوسائل البشرية والمادية في إطار يحدده القانون** "[1] وكانت الإحالة إلى المرسوم الرئاسي رقم 96-197 المؤرخ في 22 ماي 1996 الذي يحدد الوسائل الموضوعة تحت تصرف وسيط الجمهورية وكذلك القانون الأساسي لبعض موظفيه، كما أن البناء الهيكلي السابق لوسيط الجمهورية في الجزائر حددته المواد 5-4-3-3 من المرسوم الرئاسي رقم 197 الملغي، وهو نظام التنظيم المركزي كونه يوضع تحت تصرف وسيط الجمهورية ديوان وأمانة تقنية [2].

ولدراسة التنظيم الهيكلي لوسيط الجمهورية في الجزائر، وفق المرسوم الرئاسي رقم 45-20 المؤرخ في 15 فبراير سنة 2020، المتضمن إعادة تأسيس هيئة وسيط الجمهورية والذي جاء بهدف المحافظة على حسن العلاقة بين الإدارة والمواطن من جهة وحماية الحقوق والحريات من جهة أخرى.

الفرع الأول: المركز التنظيمي لوسيط الجمهورية

لقد منح المرسوم الرئاسي رقم 20-45، مكانة هامة لوسيط الجمهورية، حيث يتميز وسيط الجمهورية بوظيفة عليا في الدولة تعادل مرتبة وزير دولة تسري عليها نفس الأحكام التي تسري شاغلي الوظائف العليا، ولتبيان ذلك لابد من التطرق إلى كيفية اختياره وشروط تعيينه وكيفية انتهاء مهامه

أولا -كيفية اختيار وسيط الجمهورية:

[1]مرسوم رئاسي رقم 96-113 مؤرخ في 04 ذو القعدة عام 1416 الموافق 23 مارس سنة 1996، يتضمن تأسيس وسيط الجمهورية المادة 07
[2]مرسوم رئاسي رقم 96-197 مؤرخ في 08 محرم عام 1417 الموافق 26 مايو سنة 1996، يحدد الوسائل الموضوعة تحت تصرف وسيط الجمهورية وكذلك القانون الأساسي لبعض موظفيه

نصت المادة 12 من المرسوم الرئاسي رقم 20-45 على كيفية اختياره، ويتم ذلك، عن طريق تعيينه من طرف رئيس الجمهورية عن طريق مرسوم رئاسي ويأخذ منصب وسيط الجمهورية مرتبة تشريفية كوزير دولة " **يعين وسيط الجمهورية بمرسوم رئاسي في مرتبة تشريفية لوزير دولة** "[1]، وهو ما يعزز من مكانته القانونية .

ثانيا: شروط تعيين وسيط الجمهورية

لم يشر المرسوم الرئاسي رقم 20-45 لأي شروط تتعلق بتعيين وسيط الجمهورية. غير أن تمتعه بمرتبة تشريفية لوزير دولة، يفهم منها أنه يخضع لنفس الأحكام التي تسري على شاغلي الوظائف العليا للدولة

ثالثا: كيفية انتهاء مهام وسيط الجمهورية

لم تشر المادة 12 من المرسوم الرئاسي رقم 20-45 على الحالات التي يتم بها انهاء مهامه " **وتنهى مهامه حسب الأشكال نفسها** "[2] الامر الذي يؤثر سلبا على استقلاليته ومدى فاعليته ،وهذا عكس حامي الحقوق في فرنسا بحيث يعين لعهدة 06 سنوات غير قابلة لتجديد

الفرع الثاني: الأجهزة المساعدة لوسيط الجمهورية

تتشكل مؤسسة وسيط الجمهورية من أجهزة وهياكل إدارية مثلها مثل جميع المؤسسات الإدارية، حيث يقوم وسيط الجمهورية بمهامه المنوطة به الى جانب ديوان على المستوى المركزي ومندوبية محلية على المستوى المحلي، بمساعدة امانة تقنية تشتمل مديريات وذلك على المستوى المركزي وسيتم توضيح ذلك فيما يلي:

أولا: على المستوى المركزي

تبعا للمرسوم الرئاسي رقم 20-103 مؤرخ في 02 رمضان عام 1441 الموافق 25 أفريل سنة 2020، المتضمن تنظيم مصالح وسيط الجمهورية وسيرها، يساعد وسيط الجمهورية على المستوى المركزي ديوان وأمانة تقنية[1]، توضح، فيما يلي :

[1]مرسوم رئاسي رقم 20-45 مؤرخ في 21 جمادى الثانية عام 1441 الموافق 15 فبراير سنة 2020، يتضمن تأسيس وسيط الجمهورية المادة 12
[2]المرجع نفسه

1- ديوان وسيط الجمهورية:

يدير ديوان وسيط الجمهورية رئيس ديوان، يعمل تحت سلطة الوسيط، وتعتبر وظيفة رئيس الديوان، وظيفة عليا تصنف مرتباتها بالاستناد إلى نفس الوظائف العليا في الإدارة المركزية ويتشكل الديوان، من ثمانية (8) مكلفين بالدراسات والتلخيص، وأربعة (4) رؤساء دراسات يعملون تحت سلطة رئيس الديوان .[2]

2-الأمانة التقنية:

يديرها أمين عام يعمل تحت سلطة وسيط الجمهورية، تكلف بمهام الدعم الإداري والتقني و تسيير الوسائل و الموارد التي توضع تحت تصرف وسيط الجمهورية لممارسة صلاحياته[3].

وفي هذا الصدد، تلعب الأمانة دورا هاما في استقبال إخطارات المواطنين والرد عليها، وذلك من خلال تسييرها لبريد وسيط الجمهورية. وتتشكل الأمانة التقنية من مديريتين، هي مديرية إدارة الوسائل، ومديرية التوثيق وأنظمة المعلومات والإحصائيات، وتضم كل مديرية، مديريتين فرعيتين. كما تضم كل مديرية فرعية مكتبين.[4]

ثانيا: على المستوى المحلي

يساعد وسيط الجمهورية على المستوى المحلي في كل ولاية مندوب محلي[5]، يعين من طرف رئيس الجمهورية بمرسوم رئاسي، بناء على اقتراح من وسيط الجمهورية.

يلعب المندوبون المحليون دورا بارزا في مساعدة وسيط الجمهورية على المستوى المحلي، وتمثيله على مستوى كل ولاية، وبعض المقاطعات الإدارية. مما يجعل تمثيله يأخذ بعدا وطنيا ويعزز فكرة تقريب الوسيط من المواطن. وهو ما يكرس فكرة حماية حقوق وحريات المواطنين على مستوى كافة التراب الوطني.

---

[1]مرسوم رئاسي رقم 20-103 مؤرخ في 02 رمضان عام 1441 الموافق 25 أفريل سنة 2020، يتضمن تنظيم مصالح وسيط الجمهورية وسيرها المادة 02

[2]المادة 03 المرسوم نفسه

[3]المادة 04 المرسوم نفسه

[4]المادة 05 المرسوم نفسه

[5]المادة 08 المرسوم نفسه

المطلب الثاني: الإطار الوظيفي لهيئة وسيط الجمهورية في الجزائر.

ان صلاحيات ومهام مؤسسة وسيط الجمهورية محددة بدقة في المرسوم الرئاسي رقم 45-20، منها ما يتعلق بالرقابة العامة ومتابعة الاعمال الإدارية، ومدى تطبيقها للتشريع والأنظمة المعمول بها من جهة، ومن جهة أخرى مراقبة حسن سير المؤسسات والإدارات العمومية، ومنها ما يتعلق بتقدير حسن علاقات الإدارة بالمواطنين.

الفرع الأول: صلاحيات هيئة وسيط الجمهورية

منح المرسوم الرئاسي رقم 20-45 لوسيط الجمهورية صلاحيات يمكن تقسيمها الى نوعين من الصلاحيات، الأول أساسية تتمثل في الرقابة العامة على اعمال الإدارة، والثانية ثانوية تتمثل في حماية حقوق وحريات المواطنين في إطار العلاقة القائمة بين الادارة والمواطن[1]. كما منحه عدة سلطات تحدد طريقة عمله .

أولا: الصلاحيات الممنوحة لوسيط الجمهورية

1- صلاحيات المتابعة والرقابة العامة

يستمد وسيط الجمهورية صلاحيات المتابعة والرقابة العامة على أعمال الادارة من خلال نص المادتين 02 و03 من المرسوم الرئاسي رقم 20-45، حيث نصت المادة 02 منه على صلاحية رقابة قانونية سير المؤسسات والإدارات العمومية، بينما نصت المادة 03 منه على تقدير حسن علاقة الإدارة بالمواطنين.[2]

وبالتالي فأن وسيط الجمهورية يمكنه النظر في تصرفات الإدارة بجميع أشكالها، سواء كانت قرارا صريحا أو ضمنيا أو عملا أو نشاطا من أنشطتها المخالفة للقانون، سواء كانت متسمة بتجاوز السلطة أو سوء استعمالها مخلفة ضررا للمواطنين.

ولتسهيل عملية المتابعة والرقابة العامة نجد أن المادة الخامسة 05، من نفس المرسوم خولت له حق التحريات التي تجعله يتعاون مع الإدارات والمؤسسات المعنية من أجل الحصول على المعلومات والوثائق

[1] المادة 03 من المرسوم الرئاسي 20-45 مرجع سابق
[2] المادة 02 من المرسوم نفسه

والملفات التي تسهل عليه أعماله، باستثناء الميادين المحظورة قانونا[1]، والتي سيتم بيانها لاحقا فيما يخص نطاق صلاحيات تدخل وسيط الجمهورية .

2- صلاحيات حماية حقوق وحريات المواطنين

وهو الدور الثانوي الذي نصت عليه المادة 02 من نفس مرسوم تأسيس هيئة وسيط الجمهورية، بحيث منحت لهذه الأخيرة صالحية المساهمة في حماية حقوق المواطنين وحرياتهم[2] المكفولة دستوريا بمعنى تتقاسم نفس الصلاحيات مع هيئات أخرى ولعل أبرزها المجلس الوطني لحقوق الإنسان الذي حل محل اللجنة الوطنية الاستشارية لترقية وحماية حقوق الإنسان.[3]

ثانيا: السلطات الممنوحة لوسيط الجمهورية

منح المرسوم الرئاسي 20-45 هيئة وسيط الجمهورية السلطات الضرورية من أجل الاستجابة لمطالب المشتكين في إطار الاحترام التام لضوابط سيادة القانون من طرف المرفق المشتكى منه، وهو ما سيوضح من خلال بيان سلطات وسيط الجمهورية.

1-بغرض التوصل إلى حلول منصفة ومتوازنة بين المشتكي والمرفق المعني . ألزم المرسوم الرئاسي 20-45 المرفق العمومي المعني بالشكاية بتقديم كل الأجوبة المطروحة من طرف الوسيط في اجال معقولة[4]، الا أنه لم يحددها بفترة زمنية واضحة، الأمر الذي يسمح للمرفق المعني بالمماطلة وعدم الرد بسرعة، ويمكن لوسيط الجمهورية ان يخطر رئيس الجمهورية إذا لم يتلقى جوابا مرضيا عن طلباته.[5]

2-يقترح وسيط الجمهورية في التقارير التي يرفعها الى رئيس الجمهورية التدابير والقرارات التي ينبغي اتخاذها ضد الإدارة و / أو الموظفين المقصرين.[6]

[1] المادة 05 من المرسوم نفسه
[2] المادة 02 من المرسوم نفسه
[3] ديهيا بروال، النظام القانوني لمؤسسة وسيط الجمهورية في الجزائر، مرجع سابق ،ص54
[4] المادة 09 من المرسزم 20-45 ، مرجع سابق
[5] المادة 10 من المرسوم نفسه
[6] المادة 06 من المرسوم نفسه

3-يعد وسيط الجمهورية حصيلة سنوية عن اعماله، ويرفع تقريرا بشأنها الى رئيس الجمهورية ويرفق التقرير بتقديراته فيما يخص جودة الخدمات التي تقدمها المرافق العمومية وباقتراحات وتوصيات لتحسين سيرها .[1]

4-يرسل وسيط الجمهورية زيادة على التقرير السنوي إلى الإدارة المعنية بالصعوبات التي يخطر بها التوصيات والاقتراحات التي يرى أنها كفيلة بتحسين سير المرفق المعني أو تنظيمه.[2]

وعلى ضوء ما تم تقديمه نجد أن سلطات وسيط الجمهورية الجزائري انحصرت في علاقته بالسلطة التنفيذية دون غيرها، على عكس نظيره الفرنسي الذي يمكنه أن يقدم تقريره السنوي أمام البرلمان الفرنسي ويتم استشارته بخصوص مشاريع واقتراحات القوانين التي تدخل في مجال اختصاصه، كما يمكنه استشارة مجلس الدولة حول تفسير أو المساس بالأحكام التشريعية أو التنظيمية، كما يمكن لوسيط الجمهورية إخطار وكيل الجمهورية بخصوص الوقائع التي يمكن أن تشكل جنحة أو جناية.[3]

ثالثا: شروط تدخل وسيط الجمهورية

تنص الفقرة الثانية من المادة 03 من المرسوم الرئاسي رقم 20-45 على: **" وفي هذا الإطار، يمكن أي شخص طبيعي استنفذ كل طرق الطعن ويرى أنه وقع ضحية غين بسبب خلل في تسيير مرفق عمومي، أن يخطر وسيط الجمهورية"**[4]، كما تنص المادة 04 من ذات المرسوم الرئاسي على : "**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"**[5] .

وباستقراء نصوص المواد أعلاه نجد أن شروط تدخل وسيط الجمهورية الجزائري تتلخص في ما يلي:

1- أن يكون الشاكي شخص طبيعي .

[1] المادة 07 من المرسوم نفسه
[2] المادة 08 من المرسوم نفسه
[3] ديهيا بروال، النظام القانوني لمؤسسة وسيط الجمهورية في الجزائر، مرجع سابق ،ص58
[4] المادة 03 من المرسزم 20-45 ، مرجع سابق
[5] المادة 04 من المرسوم نفسه

بحيث تعتبر الأداة والوسيلة الوحيدة لإخطار وسيط الجمهورية هي الشكوى، وأن تكون من شخص طبيعي، سواء كان وطني أو أجنبي، وبذلك يكون المشرع أقصى الأشخاص الاعتبارية من امكانية تقديم شكوى لهيئة وسيط الجمهورية.

وعلى العكس فإنه يجوز للأشخاص الطبيعيين أو المعنويين رفع شكوى أو تظلم أمام اللجنة الدائمة للوساطة بالمجلس الوطني لحقوق الإنسان.

2- استنفاذ جميع طرق الطعن .

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

ويمكن تعريف طرق الطعن بشكل عام أنها " الرخصة المقررة لأطراف النزاع استظهار عيوب الحكم الصادر سواء كانت موضوعية أو شكلية، والمطالبة لدى الجهات المختصة بإلغائه أو تعديله على الوجه الذي يزيل عنه عيوبه ."[1]

بحيث ألزمت المادتين 2و3 من المرسوم 20-45، الشخص الطبيعي الشاكي أن يكون قد استنفذ جميع طرق وإجراءات الطعن قبل أن يلجأ إلى هيئة وسيط الجمهورية.

3- أن يكون ضحية غين بسبب خلل في تسيير مرفق عمومي.

أول ما يلاحظ على هذا الشرط، استعمال المشرع لمصطلحات القانون الخاص وتحديدا نظرية الالتزام، فمصطلح الغين هو مصطلح خاص بالمفاهيم العقدية ولا يفيد معناه في هذه المادة، والغين هو الركن المادي لعيب الاستغلال ويعرف الغين على أنه: "هو فقدان توازن في الأداءات بين المتعاقدين".[2]

[1] شلالي رضا. بن سالم احمد عبد الرحمان، "مكانة وسيط الجمهورية في النظام المؤسساتي الجزائري"، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 09- 2022، 31-03-2022، ص 190

[2] المرجع نفسه، ص 191

ولا يمكن تصور وجود غبن في علاقة الإدارة بالمواطن لأنها علاقة تعتمد على اللوائح والقوانين التي تتمتع بها الإدارة بامتيازات السلطة العامة وليست علاقة عقدية. فكان من الأجدر بالمشرع استعمل مفاهيم توحى بسوء تسيير المرافق العمومية مثل (المساس، خرق بسوء تسيير، .... الخ)

4- حدود مجال تدخل مؤسسة وسيط الجمهورية الجزائرية .

رسم المشرع الجزائري من خلال نص المادة 4 والمادة 5 حدودا المجال لتدخله، بحيث لا يمكن لهيئة وسيط أن:

- لا يفصل في الطعون بين المرافق العمومية وأعوانها،

- لا يمكنه أن يتدخل في أي إجراء قضائي أو أن يعيد النظر في أي مقرر قضائي ، ويعني ذلك أنه لا يتدخل في المنازعات المرفوعة أمام القضاء أو الإدارة ولم يفصل فيها بعد نهائيا وكل هذا تعزيز للحد التقني الذي يجسد مبدأ الفصل بين السلطات .

- لا يمكن لوسيط الجمهورية، ممارسة صلاحيات التحريات في الميادين التي ترتبط بالأمن المتعلق بالدولة، والدفاع الوطني والسياسة الخارجية وهو ما تنص عليه المادة 4-5 من المرسوم الرئاسي رقم 20-45 المؤرخ في 15 فبراير سنة 2020.

الفرع الثاني: الدور الرقابي والحمائي لوسيط الجمهورية

لهيئة وسيط الجمهورية دور أساسي مزدوج الفعالية، بحيث تلعب الدور الرقابي على الإدارة العامة من جهة، ودور ثانوي حمائي تسهر من خلاله على حماية وضمان حقوق وحريات المواطنين .

أولا: الدور الرقابي لوسيط الجمهورية

يُعتبر وسيط الجمهورية أحد الركائز الدستورية الفاعلة في تعزيز الرقابة على أداء الإدارة العامة وترسيخ مبادئ الشفافية، وذلك من خلال آليات متعددة تهدف إلى حماية حقوق المواطنين وتحسين جودة الخدمات العمومية ويظهر ذلك جليا من خلال مواد المرسوم الرئاسي رقم 20-45 والذي نص على ما يلي:

تنص المادة 3 **"يخول وسيط الجمهورية صلاحيات المتابعة والرقابة العامة التي تسمح له بتقدير حسن علاقات الإدارة بالمواطنين"**[1].حيث تعتبر رقابة خارجية على الإدارة بالإضافة الى الرقابة الداخلية و الرقابة القضائية وكل هذا من أجل تحسين الدور الحقيقي للإدارة و تكون في خدمة المواطن و تلبي كل حاجياته.

كما تنص المادة 6 على: **"يقترح وسيط الجمهورية في التقارير التي يرفعها إلى رئيس الجمهورية، التدابير والقرارات التي ينبغي اتخاذها ضد الإدارة المعنية و / أو موظفيها المقصرين."**[2] وهنا المسألة تكون على شكل اقتراح أو توجيه او توصيات وتضمنت الفقرة الثانية من المادة 7 على هذا، بحيث تنص على: **"ويرفع تقريرا بشأنها إلى رئيس الجمهورية. ويرفق التقرير بتقديراته فيما يخص جودة الخدمات التي تقدمها المرافق العمومية وباقتراحاته وتوصياته لتحسين سيرها"**[3].

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"**[4].

ثانيا: الدور الحمائي لوسيط الجمهورية

يتمثل الدور الحمائي لوسيط الجمهورية في حماية حقوق المواطنين من خلال ضمان شفافية الإدارة العامة ومساءلتها، وهو ما يساهم في بناء ثقة متبادلة بين الدولة والمجتمع. ولا يقتصر هذا الدور على معالجة الشكاوى فقط، بل يتمثل أيضًا في الوقاية من الانتهاكات عبر تعزيز آليات النزاهة والانفتاح، حيث يمكن ابراز مظاهر هذا الدور من خلال:

يتمثل في حماية الحقوق الأساسية للمواطنين، حيث يتدخل وسيط الجمهورية كدرع واقٍ للمواطن ضد تعسف الإدارة أو إساءة استخدام السلطة من خلال فحص الشكاوى الفردية المتعلقة بحجب المعلومات أو التأخير غير المبرر في الخدمات .

[1] المادة 03 من المرسزم 20-45 ، مرجع سابق
[2] المادة 06 المرجع نفسه
[3] المادة 07 المرجع نفسه
[4] المادة 08 المرجع نفسه

يتمثل في حماية الناشطين والمبلغين عن الفساد، حيث يوفر الوسيط قنوات آمنة للإبلاغ عن الفساد أو الممارسات غير الشفافة (مثل المنصات الإلكترونية المشفرة)، مع ضمان سرية هوية المبلغين، كما يقدم توصيات لتعزيز الحماية القانونية للناشطين وفقًا للمعايير الدولية .

يتمثل في الوقاية من الانحرافات التي قد تقع فيها الإدارة عبر التوجيه الاستباقي، حيث يُصدر الوسيط توصيات وقائية للإدارات لتفادي الثغرات التي تهدد الشفافية، مثل: تطوير أدلة إجرائية واضحة لتوزيع المنافع العمومية (كالمنح أو التراخيص) وتفعيل آليات الرقابة الداخلية في المؤسسات ذات الحساسية المالية .

يتمثل في تعزيز الشفافية في السياسات العامة، حيث يشارك الوسيط في مراجعة التشريعات والسياسات لضمان توافقها مع مبادئ الشفافية، مثل: مراجعة مشاريع القوانين المتعلقة بالصفقات العمومية أو المنافسة وإصدار تقارير دورية تقيّم مدى التزام الإدارات بنشر البيانات المفتوحة .

المبحث الثاني: أدوات وأساليب تعزيز الشفافية لدى هيئة وسيط الجمهورية

تعتمد هيئة وسيط الجمهورية في الجزائر على مجموعة من الأدوات والأساليب التي تسمح لها بلعب دورها الرقابي و الحمائي ومن ثم تعزيز مبادئ الشفافية التي تعتبر قيمة عالية و احد اهم ركائز الحوكمة و سلاح فعال لمحاربة البيروقراطية و معالجة مواطن الخلل، وتحسين جودة الخدمات العمومية.

حيث نتناول في هذا المبحث اهم الأدوات و الأساليب التي تعتمدها الهيئة في تحقيق أهدافها بالإضافة الى التطرق الى المخطط الاستراتيجي الذي تبنته الهيئة خلال ثلاثة سنوات التالية 2025-2027، والذي تم اعتماده بعد الوقوف على اهم العراقيل و الصعوبات خلال الفترة السابقة .

المطلب الأول: أدوات وأساليب وسيط الجمهورية في تعزيز الشفافية.

يتمتع وسيط الجمهورية في الجزائر بمجموعة من الأدوات والأساليب التي تمكنه من تعزيز الشفافية في عمل الإدارات والمؤسسات العمومية، وذلك بهدف خدمة المواطن وحماية حقوقه. حبت سنتطرق من خلال هذا المطلب الى اهم هذه الأدوات والأساليب وكيفية مساهمتها في تعزيز الشفافية.

الفرع الأول: آليات وسيط الجمهورية الداخلية لتعزيز الشفافية.

ويقصد بها مجموع الأدوات الوسائل التي تعتمد عليها هيئة وسيط الجمهورية لتحقيق أهدافها وانصاف أصحاب المظالم وتتمثل هذه الأدوات في:

1- آليات استقبال ومعالجة الشكاوى:

تعتبر أحد الاليات الأساسية لوسيط الجمهورية للتدخل، وتساهم هذه الآلية في تعزيز الشفافية من خلال إلزام الإدارات بتقديم ردود واضحة ومفصلة على شكاوى المواطنين، مما يجعل عمل الإدارة أكثر وضوحًا وقابلية للمساءلة، حيث أصبح استقبال المواطنين يشكل الحجر الأساسي داخل كل إدارة عمومية وعنصر من العناصر الهامة التي تهتم بقضايا المواطنين وبمتاعبهم اليومية، ويتم ذلك عن طريق إخطار وسيط الجمهورية بما قدّ يرونه أنه انتهاك لأحد حقوقهم من طرف إحدى الهيئات أو المؤسسات أو المرافق العمومية أو من يقوم مقامها[1]، وقبل ذلك يجب التأكد من توفر الشروط التالية:

- استنفاذ طرق الطعن العادية التي يخولها القوانين والتنظيمات السارية المفعول.
- ألا يكون موضوع الانشغال طعنا بين مرفق عمومي وأحد أعوانه.
- ألا يتضمن الانشغال طلب تدخل وسيط الجمهورية في أي اجراء قضائي أو إعادة نظر في مقرر قضائي.

[1] بن لحسن محمد عبد الحكيم فغلول عبد الرحمان، فعالية وساطة الجمهورية في الإدارة الجزائية – دراسة ميدانية بالمندوبية المحلية لوساطة الجمهورية لولاية مستغانم، مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص اتصال تنظيمي، جامعة عبد الحميد بن باديس، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، 2023/2022، ص.

إذا تم التأكد من خلو العريضة من الحالات المذكورة أعلاه والتي لا تدخل ضمن صلاحيات وسيط الجمهورية، تقوم مصالح الوسيط بتصنيف ودراسة العرائض ومعالجتها عن طريق ارفاق ارسال مع العريضة الى الهيئات أو المؤسسات أو المرافق العمومية المعنية بالعريضة مع الزامية الرد و التوضيح من خلال إجبارية الرد على مجمل مراسلات الوسيط الموجهة إلى الهيئات أو المؤسسات أو المرافق العمومية.

وفي هذا الإطار كشف وسيط الجمهورية السيد/ مجيد عميمور في تدخله في حصة "ضيف الصباح" بالإذاعة الوطنية القناة الأولى[1] على الحصيلة الاجمالية خلال الخمس سنوات سابقة حيث كشف أنه تم استقبال أكثر من 493.191 استقبال خلال الخمس سنوات السابقة، واستقبال 77.988 استقبال خلال سنة 2024، كما اكد ان مصالحه تسعى الى رقمنة هذه الألية عبر اطلاق منصة رقمية تعمل على تنظيم هذه العملية من خلالها تحديد موعد مسبق و عن بعد.

اما بخصوص عدد العرائض التي استقبلتها الهيئة منذ تأسيس الهيئة سنة 2020 الى غاية نهاية سنة 2024 هو: 261.204 عريضة،

اما فيما يخص احصائيات سنة 2024 فقد تم تسجيل 56.706 عريضة يمكن تصنيفها كما يلي حسب نوعها واختصاصها وفق الجدول التالي:

عدد العرائض	النسبة المئوية	نوع العرائض
4010	% 07	خارج الاختصاص
4580	% 08	تمثل انشغالات تخص التنمية المحلية مثل الربط بشبكات الكهرباء والغاز و الماء و التنمية الحضرية و انجاز المرافق و تحسين معيشة المواطن.
37.880	% 21.48	تمثل انشغالات خاصة بمختلف صيغ السكن
1.310	% 02.13	تمثل انشغالات خاصة بمختلف صيغ طلبات العمل
25.324	% 44.66	تمثل انشغالات فردية (انشغالات إدارية، انشغالات عقارية ، انشغالات

جدول رقم 01: يمثل تصنيف العرائض حسب نوع اختصاصها

[1] حوار مع وسيط الجمهورية السيد/ مجيد عميمور، حصة **"ضيف الصباح"** بالإذاعة الوطنية القناة الأولى،بتاريخ 2025/02/10، على الساعة 07:30

كما قفز معدل الردود التي استقبلتها الهيئة من مختلف الهيئات أو المؤسسات أو المرافق العمومية على العرائض من 36% خلال سنة 2022 الى معدل 91 % خلال سنة 2024، ويمكن تصنيفها الى 03 اقسام هي:

-ردود إيجابية بنسبة 50 % أي تم انصاف أصحابها واسترجاع حقوقهم وتبليغهم بالردود

-ردود سلبية بنسبة 50% أي لا تستوفي الشروط القانونية.

- ردود غير واضحة او سطحية و تمثل نسبة 04.83 % من الردود السلبية تم إعادة مراسلة الإدارة المعنية من اجل التوضيح أكثر

كما أكد الوسيط أن مصالحه تسعى الى تقليص مدة الردود على العرائض الى أقصر مدة ممكنة حيث كشف أن نسبة 61.05 %[1] من العرائض تم الإجابة عليها في أقل من شهر، خاصة بعد دخول المنصة الرقمية " **Tansik** " "حيز الخدمة خلال نهاية سنة 2023 والتي تعمل على رقمة العرائض وارسالها الى الهيئات و الإدارات العمومية وإعادة ارسال الردود بنفس الطريقة.

2- سجل الشكاوى:

يمثل سجل الشكاوى أداة حيوية وفعالة لتعزيز الشفافية في عمل أي مؤسسة، بما في ذلك هيئة وسيط الجمهورية. حيث تم إعادة تفعيل العمل به مع تأسيس الهيئة وفق مقاربة جديدة تعتمد على توحيد نموذج سجل الشكاوى على مستوى كل الإدارات والمرافق والهيئات العمومية، بالإضافة الى ادراج خانة خاصة بردود الإدارة لتمكين الشاكي من الاطلاع على رد الإدارة، كما تم الزام المرافق و الهيئات العمومية على تكليف موظف مؤهل بمسك ومتابعة السجل وتخصيص فضاء واضح لتسهيل الوصول اليه من طرف المواطنين، مع اعداد تقارير شهرية حول وضعية السجل.[2]

وتتجلى أهمية هذا السجل ودوره في تعزيز الشفافية من خلال عدة جوانب نذكر منها:

- توثيق وتتبع الشكاوى بشكل منهجي

[1] المرجع نفسه

[2] تعليمة وزارة الداخلية رقم 4225 بتاريخ 2022/10/27 المتضمنة مسك سجل شكاوى المواطنين على مستوى الإدارات العمومية

- إتاحة المعلومات والبيانات
- تعزيز المساءلة من خلال مراقبة الأداء يحيث يصبح سجل الشكاوى أداة لمراقبة أداء مختلف الإدارات والمؤسسات العمومية وتحديد نقاط الضعف لديها. بالإضافة الى محاسبة المقصرين في تقديم الخدمات أو تطبيق القوانين.
- إعادة بناء الثقة مع المواطنين من خلال إظهار الاهتمام بحيث وجود آلية واضحة لتلقي الشكاوى وتسجيلها يدل على اهتمام الهيئة بمشاكل المواطنين.
- دعم جهود مكافحة الفساد من خلال الكشف عن المخالفات وحالات فساد أو سوء استخدام للسلطة، مما يساعد الهيئة والجهات المختصة في التحقيق فيها ومكافحتها.
- تحديد نقاط الضعف بحيث يمكن أن يشير ارتفاع عدد الشكاوى المتعلقة بجهة معينة إلى وجود ثغرات أو ممارسات خاطئة قد تسهل الفساد[1].

الفرع الثاني: أدوات ووسائل وسيط الجمهورية مع مختلف الهيئات

1- تعزيز الشراكة والتنسيق مع مختلف القطاعات والهيئات

في إطار نشاطات هيئة وسيط الجمهورية لتعزيز الشراكة والتنسيق مع مختلف القطاعات الوزارية المعنية والهيئات، وضبط آليات التعاون بينها، لضمان جودة الخدمة العمومية، ومواصلة العمل لتكريس مبادئ الجزائر الجديدة التي التزم بها رئيس الجمهورية، السيد عبد المجيد تبون، من أجل الوصول الى ارضاء المواطن وترسيخ ثقافة خدمته لدى الإدارة وكل الاعوان العموميين.

حيث كانت سنة 2023 انطلاقة حقيقية لهيئة وسيط الجمهورية لتجسيد هذا التنسيق من خلال إبرام اتفاقيات تعاون وشراكة واللقاءات التنسيقية، سمحت بالتكفل الأمثل للعرائض وتقليص مدة معالجتها والرد عليها، إذ تندرج هذه التدابير في إطار العمل المشترك الذي تحرص الهيئة على تجسيده مع مختلف الشركاء.[2]

[1] المرجع نفسه
[2] الموقع الالكتروني لوسيط الجمهورية https://mediateur.el-mouradia.dz/partnerships

ا-إبرام اتفاقيات التعاون وشراكة:

عقدت هيئة وسيط الجمهورية اتفاقيات مع العديد من الهيئات وهذا يندرج في اطار الانفتاح على البيئة الخارجية وكذا تحقيق الأهداف و تكثيف الجهود في تحسين الخدمة العمومية و رفع الغبن على المواطن وفي هذا الصدد ابرمت الهيئة العديد من الاتفاقيات نذكر منها:

- **السلطة العليا للشفافية والوقاية من الفساد ومكافحته***

تم بتاريخ 10 جانفي 2023 التوقيع على مذكرة تعاون بين هيئة وسيط الجمهورية والسلطة العليا للشفافية والوقاية من الفساد ومكافحته.

حيث أوضح السيد وسيط الجمهورية أن هذه الاتفاقية تهدف إلى مد جسور التعاون بين الطرفين "بالنظر إلى العلاقة التي تجمع بين تحسين جودة الخدمة العمومية من جهة، وبين الشفافية والوقاية من الفساد ومكافحته من جهة أخرى، باعتبارها من مقتضيات ترقية وتثمين العلاقة بين المواطن والإدارة".

إذ ترمي هذه المذكرة إلى "وضع إطار عمل تضبط من خلاله كيفية إعادة توجيه العرائض بين هيئته والسلطة، وفقا لاختصاص كل منها، سواء تعلق الأمر بمسائل ذات علاقة بالمرافق العامة والخدمة العمومية التي تخص هيئة وسيط الجمهورية أو بالوقائع المتعلقة بالفساد ومكافحته التي تخص السلطة العليا للشفافية والوقاية من الفساد ومكافحته".

كما سيدرج في مجال التعاون والشراكة التنظيم المشترك للفعاليات التي تتمحور حول المسائل الراهنة المتعلقة بالوقاية من البيروقراطية والفساد ومكافحتهما، إلى جانب وضع آلية التنفيذ والمتابعة بين الطرفين.[1]

* تم إنشائها بموجب القانون 06-01، وكانت مكلفة بتنفيذ الاستراتيجية الوطنية في مجال مكافحة الفساد، واقتراح التدابير اللازمة للوقاية منه، وجمع المعلومات المتعلقة به. إلا أن هذه الهيئة واجهت بعض الانتقادات فيما يتعلق بفعاليتها وصلاحياتها. شكل التعديل الدستوري لسنة 2020 نقطة تحول هامة في مسار مكافحة الفساد في الجزائر. نص الدستور الجديد على إنشاء "السلطة العليا للشفافية والوقاية من الفساد ومكافحته" كهيئة دستورية مستقلة (المادة 204).

[1] الموقع الالكتروني لوسيط الجمهورية https://mediateur.el-mouradia.dz/partnerships

- **اتفاقية –إطار–بين هيئة وسيط الجمهورية والمجلس الأعلى للشباب**

وقع وسيط الجمهورية اتفاقية إطار مع رئيس المجلس الأعلى للشباب[1]، حيث تندرج هذه المبادرة في إطار تجسيد مخرجات لقاء سابق جمع الطرفين الذي وضع الخطوط العريضة لمجالات التعاون والعمل المشترك المستقبلية بين الطرفين.

وتهدف هذه الاتفاقية إلى وضع إطار عمل تضبط من خلاله كيفيات تحويل انشغالات الشباب بين الهيئتين وفقا لاختصاص كل طرف، كما تضمنت الاتفاقية إمكانية التنظيم المشترك للفعاليات التي تتمحور حول المسائل الراهنة المتعلقة بانشغالات الشباب، وسبل ترقية العمل الشباني وتسهيل اندماج هذه الفئة في مختلف النشاطات الحيوية للبلاد.، وترقية وتثمين العلاقة بين المواطن والإدارة والتكفل بانشغالات المواطنين بصفة عامة والشباب بصفة خاصة".

- **اتفاقية إطار بين هيئة وسيط الجمهورية والمجلس الوطني لحقوق الانسان.[2]**

كما تم توقيع اتفاقية إطار بين هيئة وسيط الجمهورية والمجلس الوطني لحقوق الانسان من أجل ضبط قواعد الاختصاص في مجال معالجة العرائض ولتفعيل عملية التعاون، من خلال تبادل العرائض بين الهيئتين متى كان هناك سوء توجيه من طرف المواطن لعريضته.[3]

2-اللقاءات التنسيقية.

اما فيما يخص، اللقاءات التنسيقية فقد أشرفت هيئة وسيط الجمهورية على تنظيم عدة لقاءات تهدف الى تعزيز التعاون والتنسيق وهي:

لقاء تنسيقي مع نقاط الاتصال لمختلف الدوائر الوزارية تحت شعار "الرقمنة كآلية لتعزيز التنسيق وضمان لجودة الخدمة العمومية"

حيث نظمت هيئة وسيط الجمهورية بتاريخ 17 جويلية 2023 لقاء تنسيقي مع نقاط الاتصال لمختلف الدوائر الوزارية تحت شعار الرقمنة كآلية لتعزيز التنسيق وضمان لجودة الخدمة العمومية وذلك

[1] تأسس المجلس بموجب المرسوم الرئاسي رقم 21-416 المؤرخ في 27 أكتوبر 2021

[2] أسس المجلس بموجب التعديل الدستوري لسنة 2016 والقانون العضوي رقم 16-13 المؤرخ في 25 غشت 2016، ليحل محل اللجنة الوطنية الاستشارية لترقية وحماية حقوق الإنسان.

[3] الموقع الالكتروني لوسيط الجمهورية https://mediateur.el-mouradia.dz/partnerships

بحضور كل من السيدة وزيرة الرقمنة والإحصائيات، السيدة رئيسة السلطة العليا للشفافية والوقاية من الفساد ومكافحته، السيد رئيس المجلس الوطني لحقوق الإنسان والسيد رئيس المجلس الأعلى للشباب.

الهدف من اللقاء كان لتقييم حصيلة السداسي الأول وضبط آليات جديدة لتعزيز التنسيق وذلك من خلال وضع تطبيق رقمي يسمح بالتبادل الإلكتروني للعرائض ما بين مصالح هيئة وسيط الجمهورية ومصالح مختلف الدوائر الوزارية والهيئات.

اللقاءات الجهوية الموسومة بعنوان " المواطن في صلب اهتمامات السيد رئيس الجمهورية والشفافية أساس جودة الخدمة العمومية"

حيث نظمت هيئة وسيط الجمهورية أربعة لقاءات جهوية تحت عنوان " المواطن في صلب اهتمامات السيد رئيس الجمهورية والشفافية أساس جودة الخدمة العمومية" بالتنسيق مع وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية والسلطة العليا للشفافية والوقاية من الفساد ومكافحته.

هذه اللقاءات التي كانت عملية وتفاعلية حيث جمع المندوبين المحليين لكل القطر الوطني ونقاط الاتصال للولايات ممثلين في المفتشين العامين للولايات وممثلين عن كل الإدارات العمومية ومنتخبين وكذا إطارات من السلطة العليا للشفافية والوقاية من الفساد ومكافحته من أجل تشخيص وتقييم آليات التكفل بانشغالات المواطن والوقوف على النقائص المسجلة في الميدان وتقديم الحلول التي من شأنها تحسين الخدمة العمومية والتكفل الأمثل بانشغالات المواطنين ، وذلك من خلال عقد ورشتين في كل لقاء جهوي بعنوان " وضعية معالجة عرائض المواطنين، الإشكالية وسبل التكفل بها " و " آليات ضمان جودة الخدمة العمومية وتعزيز الشفافية.[1] ومن أبرز توصيات هده اللقاءات:

في مجال تحسين نوعية الخدمة العمومية وعصرنتها :

1-تحيين المرسوم 131-88 المؤرخ في 01 يوليو 1988 الذي ينظم العلاقات بين الإدارة والمواطن بما يتماشى ومستجدات التسيير الحديث في الإدارة العمومية

2-وضع آلية لتدعيم مسار تبسيط الإجراءات الإدارية مع ضمان تقييم سنوي.

[1] الموقع الالكتروني لوسيط الجمهورية https://mediateur.el-mouradia.dz/partnerships

3-تعليل الإدارة لقراراتها السلبية وإعلام المواطن بحقه في الطعن، وبالأجال المحددة لذلك .

4-إعداد ميثاق استقبال المواطن على مستوى كل إدارة وتبني نظام الجودة في خدمتكم وذلك بتوفير أحسن الظروف من حيث الاستقبال والإصغاء وسام جودة الاستقبال

5-تجسيد التحول الرقمي على مستوى كل الإدارات العمومية وتطوير شباك موحد يلجأ إليه المواطن عبر حسابه الشخصي، للتعامل مع مختلف المرافق العمومية والاستفادة من الخدمات المتوفرة .

6-اعتماد التخطيط الاستراتيجي كنهج يسمح بمعرفة الوضعية الحالية للإدارة العمومية ورسم مستقبلها، عن طريق تحديد أهداف واضحة، مؤشرات أداء لقياسها وأجال محدد لتنفيذها .

7-اعتماد وضعية معالجة العرائض كمؤشر لقياس حسن سير المرفق العام ومرجعا لإعداد خريطة مخاطر الاختلالات الإدارية قصد بلورة مناهج لمحاربتها.

8-إشراك وسيط الجمهورية في كل السياسات والمساعي الرامية للإصلاح الإداري مع استشارته عند إعداد النصوص التنظيمية الرامية لتنظيم المصالح الإدارية أو استحداث إجراءات تتضمن تنظيم علاقة المواطن بالإدارة .[1]

في مجال تعزيز آليات الشفافية :

1-إعداد دليل خاص بالإجراءات الإدارية من طرف الهيئة الوصية لكل قطاع وإلزام الموظف العمومي بالتقيد بتنفيذ هذا الدليل، فالإجراءات الإدارية يجب أن تكون مكتوبة و شفافة، بشكل يضمن وحدة تطبيق القاعدة القانونية

2-نشر القوانين والتنظيمات والإجراءات المعمول بها عبر مواقع رسمية الكترونية بشكل يسهل الوصول إليها والاطلاع عليها .

[1] مراسلة السيد والي ولاية المسيلة رقم 4543 بتاريخ 17 جويلية 2024 تتضمن توصيات اللقاءات الجهوية لوسيط الجمهورية

3-تعميم تطبيق مؤشر النجاعة "**نزاهة**" الذي تم اعتماده وإطلاقه من طرف السلطة العليا للشفافية ومحاربة الفساد ومكافحته، كأداة لتعزيز مبادئ النزاهة والشفافية والمساءلة بالقطاع العمومي في مختلف الإدارات وعلى جميع المستويات

4-وضع مؤشر "**جودة المرفق العمومي**" وذلك بإشراك كل القطاعات والإدارات العمومية من خلال تنظيم ورشات لتحديد مضامينه و كيفية قياسه مما يسمح بترتيب سنوي للإدارات العمومية من حيث جودة تقديم الخدمة العمومية و خلق التنافسية للتميز في خدمة الوطن .

5-تكريس حق وصول المواطن إلى المعلومة .

6-وضع مدونة السلوك وأخلاقيات المهنة للأعوان العموميين .

7-دعم الإدارات العمومية بأنظمة المراقبة الداخلية وأنظمة المتابعة والتقييم للنشاط الإداري مع ضرورة نشر التقارير الدورية المبنية على مؤشرات قابلة للقياس .

.8-تعزيز قيم العمل والنزاهة والحياد بما يساهم في ترسيخ مبادئ الشفافية وهو ما يساهم في القضاء على كل مظاهر الفساد الإداري [1]

في مجال التواصل بين الإدارة والمواطن :

1-تعزيز التواصل بين الإدارات العمومية والمواطنين في مرافق الإدارة و عبر وسائل الإعلام المواقع الإلكترونية ومواقع التواصل الاجتماعي .

2-نشر معلومات مفصلة حول الخدمات المقدمة وكيفية الوصول إليها بشكل سهل واضح و معلوم للجميع .

3-تحديد الأجال القصوى لرد الإدارات والمؤسسات العمومية على عرائض المواطنين مع ضرورة تخصيص ردود واضحة طبقا للتشريع والتنظيم المعمول به.

4-إعداد مؤشرات لتقييم الأداء وتحسين علاقة الإدارة بالمواطن .

[1] المرجع نفسه

5-إنشاء خلية لليقظة على المستوى المركزي لهيئة وسيط الجمهورية تكلف دوريا برصد أراء المرتفقين ومعرفة درجة رضاهم عن الخدمة العمومية المقدمة من طرف مختلف المرافق العمومية وذلك بالتنسيق مع المندوبين المحليين [1]

في مجال تأهيل العنصر البشري وتثمين الكفاءات :

1-دعم قدرات الموظف العمومي وتعزيز التكوين المتخصص وفقا للاحتياجات الأساسية والضرورية التي تعتمد على مقاربات ومناهج حديثة لتسيير الشأن العام من أجل تحسين الخدمة العمومية خاصة ما تعلق بالمكلفين بالاستقبال وتوجيه المواطنين

2-التقييم الدوري للموظفين والعمل على تحفيزهم على الأداء المتميز .

3-تشجيع الإبداع وروح المبادرة لى موظفي وإطارات الإدارة العمومية من خلال تحفيزهم وإطلاق جائزة تثمين القدرات والاعتراف بالمساهمة في تحسين الخدمة العمومية يطلق عليها اسم جائزة التقدير .[2]

في مجال التنسيق وتطوير أطر التعاون :

1-تعزيز التنسيق مع مختلف القطاعات مع التقييم الدوري للإداء من خلال وضع آلية لدراسة الاختلالات انطلاقا من الإخطارات التي تصل إلى وسيط الجمهورية

3-الاستفادة من الآليات وأحسن الممارسات التي اعتمدت عليها بعض المؤسسات العمومية والتي أثبتت فعاليتها في تقديم خدمة ذات جودة للمواطن، وهذا ما يوفره المناجمنت العمومي الحديث.

3-تمكين مصالح وسيط الجمهورية من الاطلاع إلكترونيا في إطار التبادل البيني على تواصل المواطن مع الإدارة بشأن المسائل المعروضة على مصالحه لأجل الوساطة .

4-الاستفادة من التجارب الرائدة وأحسن الممارسات على المستوى الدولي وفتح أفاق تعاون مستقبلي مع مختلف الهيئات المماثلة على المستوى الإقليمي والدولي مع إبراز الدور الذي تلعبه هيئة وسيط الجمهورية في خدمة المواطن.[1]

[1] المرجع نفسه
[2] المرجع نفسه

المطلب الثاني: المخطط الاستراتيجي لوسيط الجمهورية 2025-2027

في الذكرى الرابعة لتأسيس وسيط الجمهورية اكد رئيس الحمهورية عبد المجيد تبون على أهمية تطوير أطر التعاون مع هيئة وسيط الجمهورية من اجل الانتقال الى مرحلة الفاعلية، وإن تحقيق النتائج المرجوة يتطلب تبني مقاربة جديدة أساسها العمل المنظم المبني على نظرة إستراتيجية تستلزم مخططا لتجسيدها يتم تنفيذه وتقييمه طبقا لمؤشرات قابلة للقياس وتسمح بالتقييم الدوري للأداء والعمل باستمرار على تحسين خدمة المواطن حقيقة باعتباره سبب وجود هيئة وسيط الجمهورية.

في إطار هذا المسعى، تم إعداد مخطط إستراتيجي لهيئة وسيط الجمهورية مدته ثلاث سنوات (2025-2027) انطلاقا من تشخيص المرحلة السابقة وذلك بالوقوف على نقاط القوة لتثمينها وتعزيزها ونقاط الضعف لتداركها وكذا التأسيس لوضع قواعد التسيير الجيد التي تستجيب الحاجيات المرتفقين والانخراط في آليات الحكومة والوصول بخدماتنا لأعلى مستوى من الفعالية والجودة بما يرضي المواطن.

أولا: أهداف المخطط الاستراتيجي.

حيث يهدف هذا المخطط الى:

1- تقريب الهيئة من المواطن وتعزيز الوعي بأهمية دورها.
2- ترقية فعالية أداء مصالح الهيئة وإرساء مبادئ الجودة والتحسين المستمر فيها.
3- ضمان بيئة العمل الداعمة لتحسين المهارات والابتكار في طرق العمل.
4- تعزيز القوة الإقتراحية والمساهمة في تحسين خدمات المرفق العام.[2]

ثانيا: المحاور الاستراتيجية :

اشتمل المخطط على 05 محاور كبرى يتم العمل عليها، حيث اشتمل كل محور على مجموعة من الأهداف والتدابير الواجب اتباعها من اجل تحقيقها وكذا مؤشرات لقياس نسبة التقدم و النتائج المرجوة خلال سنة 2027.

[1] وسيط الجمهورية **المخطط الاستراتيجي لوسيط الجمهورية 2025-2027**: الجزائر،2025، ص02

[2]

المحور الأول: مكانة هيئة وسيط الجمهورية لدى المواطن في الحفاظ على حقوقه في علاقاته مع المرافق العمومية.

تأسس وسيط الجمهورية لمرافقة المواطن في حال تعرضه لأي غبن على مستوى مختلف المرافق العمومية، وضمان حقوقه في علاقته بها. لذا سعى دائما إلى تعزيز هذه المكانة لدى المواطن من خلال ضمان المعالجة الفعالة للعرائض التي تدخل ضمن اختصاص وسيط الجمهورية .

أما العرائض التي لا تندرج ضمن هذا الاختصاص، والتي لا يمكن دراستها فقد تؤثر على مكانة الهيئة لدى أصحابها، مما يستدعي تسليط الضوء على مهام وسيط الجمهورية وتحسين سبل الوصول إلى خدماته من خلال وضع هدفين في هذا المحور هما :

1-تعزيز قرب هيئة وسيط الجمهورية من المواطن

2-تحسين الوصول الى خدمات هيئة وسيط الجمهورية [1]

المحور الثاني: التحسين المستمر لجودة خدمات هيئة وسيط الجمهورية

إن خدمة المواطن هي سبب وجود وسيط الجمهورية، لذا فإن الهدف الأساسي للمخطط الاستراتيجي هو ضمان التحسين المستمر لخدماتنا. ويتجسد ذلك من خلال ضمان المعالجة الفعالة للعرائض في آجال معقولة على مستوى جميع المندوبيات المحلية، مما يستدعي تحسين ممارسات الجودة وتعزيز القوة الإقتراحية للمساهمة في تطوير خدمات المرفق العام، وذلك من خلال وضع ثلاث اهداف في هذا المحور هي:

1- ضمان المعالجة الفعالة للعرائض من خلال وضع تصور اجرائي لكيفية تصنيف العرائض ومعالجتها.

2- تحسين ممارسات إدارة الجودة من خلال وضع ألية لقياس نسبة رضى المواطن عن الخدمة المقدمة.

[1] المرجع نفسه،ص04

3- تعزيز القوة الاقتراحية لهيئة وسيط الجمهورية من خلال وضع الية لرصد الاختلالات وتصنيفها من خلال معالجة العرائض [1]

المحور الثالث: المورد البشري وتثمين الكفاءات

يعد تطوير الموارد البشرية أحد العوامل الأساسية لتحقيق النجاح المستدام في أي مرفق عمومي، حيث يمثل العنصر البشري رأس المال الأهم لضمان خدمة عمومية تستجيب لتوجهات السلطات العمومية وترتقي إلى تطلعات المواطنين .

في هذا الإطار، تسعى هيئة وسيط الجمهورية إلى تعزيز قدرات موظفيها وتطوير مهاراتهم بما يتماشى مع ثقافتها المؤسسية المرتكزة على خدمة المواطن، مما يضمن التحسين المستمر لفعالية الأداء، إلى جانب توفير بيئة عمل محفزة تشجع على روح المبادرة والمساهمة الجماعية في تعزيز جودة الخدمة المقدمة للمواطنين، وذلك من خلال ثلاث أهداف هي :

1-تطوير المهارات وتعزيز الثقافة المؤسساتية لهيئة و سيط الجمهورية عن طرق اعداد برنامج لتطوير الأداء، وكذا انشاء فضاء لتبادل الخبرات و المكتسبات بين الموظفين

2-ضمان فعالية الأداء وتحسينه باستمرار عن طري اعداد دلائل ومراجع مفعلة لتحسين أداء المستخدمين (ميثاق الاستقبال، دليل معالجة العرائض)، بالإضافة الى تصميم نظام تقييم أداء الموظفين.

3-تعزيز مناخ العمل المحفز من خلال وضع ألية لأشراك المستخدمين في تقديم مقترحات لتحسين الخدمة بالإضافة الى إطلاق جائزة أحسن أداء.[2]

المحور الرابع: التحول الرقمي

في إطار السعي المستمر لتطوير الأداء المؤسساتي وتعزيز كفاءة العمل في مصالح هيئة وسيط الجمهورية، أصبح التحول الرقمي من الأولويات الرئيسية التي تسهم في تحقيق هذه الأهداف. فهو ليس مجرد عملية تحديث تقني، بل يمثل تحولا جوهريا في أساليب تقديم الخدمات ومعالجة المعطيات والتواصل

[1] المرجع نفسه 06
[2] المرجع نفسه 08

مع المواطنين، وذلك لضمان التحسين المستمر لخدمات هيئة وسيط الجمهورية والمساهمة في تطوير خدمات المرافق العمومية، حيث يتم ذلك من خلال:

1-التطوير المستمر للبوابة الإلكترونية للعرائض وذلك من خلال ربط المنصة الإلكترونية بشبكة الهاتف النقال لتلقي المواطن اشعارات عند أي تحديث لحالة عريضته، كما يتم تطوير تطبيق الكتروني لتحديد مواعيد الاستقبال، واستحداث تطبيق الكتروني محمول لمنصة وسيط متوافق مع جميع الأنظمة.

2-توفير أنظمة معلوماتية تسييرية عن طريق تطوير مجموعة من البرامج والمنصات التي تساهم في تسهيل وتبسيط الإجراءات الإدارية الخاصة بالهيئة (الأرشيف، البريد الوارد و الصادر ... الخ).

3-انشاء بنك معطيات للمراجع القانونية والتنظيمية عن طريق تطوير تطبيق الكتروني. [1]

المحور الخامس: التنسيق والتعاون المؤسساتي

إن تحقيق هدف خدمة المواطن الذي من أجله تأسس وسيط الجمهورية، لا يمكن تجسيده دون ضمان التنسيق التام مع مختلف الهيئات والإدارات العمومية، في إطار التعاون المشترك لضمان خدمة عمومية أفضل للمواطن .

لذا، يعمل وسيط الجمهورية على تعزيز هذا التنسيق على المستويين المحلي والمركزي من خلال وضع آليات عملية ترسخ باستمرار ثقافة العمل الجماعي المشترك بهدف إيجاد حلول فعالة لمختلف الإشكاليات وتعزيز الثقة بين المواطن والإدارة، وذلك من خلال:

1-تعزيز التنسيق مع مختلف الإدارات العمومية على المستوى المحلي عن طريق تعميم الاجتماعات الدورية مع المصالح المحلية لمختلف القطاعات بالإضافة الى وضع تحت تصرف المصالح المحلية بصفة دورية وضعية تحليلية عن معالجة العرائض.

2-توطيد التواصل مع مختلف الدوائر الوزارية وذلك عن طريق اعداد تقارير موضوعاتية تخص اهم الإشكاليات المطروحة، بالإضافة الى إيجاد أرضية عمل مشتركة لتحسين نوعية الخدمة العمومية

[1] المرجع نفسه 10

المبحث الثالث: مساهمة هيئة وسيط الجمهورية في تعزيز الشفافية

تعتبر الشفافية أحد اهم القيم لهيئة وسيط الجمهورية وجوهر عمله فهي قيمة عالية سيمتها البيان والوضوح وهي أحد اهم ركائز الحكومة، وسلاح فعال لمحاربة البيروقراطية ومعالجة مواطن الخلل.

ولمعرفة مساهمة الهيئة في تحقيق هذا المبدأ وجب علينا دراسة مجموعة من المؤشرات حيث يتم من خلالها قياس مدى مساهمة هيئة وسيط الجمهورية في تعزيز الشفافية وهذا ما سنتطرق اليه في هذا المبحث بالإضافة الى اهم العراقيل والصعوبات التي تحول دون تحقيق الهيئة لأهدافها خاصة في مجال تعزيز الشفافية واهم الاقتراحات لتجاوز تلك العراقيل.

المطلب الاول: تقييم مؤشرات تعزيز الشفافية من قبل هيئة وسيط الجمهورية:

تُعد الشفافية ركيزةً أساسيةً لتعزيز الثقة بين المواطن والدولة، وضمان فعالية الخدمات العامة ومكافحة الفساد. وفي هذا الإطار، تأتي هيئة وسيط الجمهورية كهيئة فاعلة تهدف إلى تحقيق التوازن بين الإدارة والمواطن، عبر تعزيز النزاهة والوضوح في التعاملات الإدارية، حيث يتم التركيز على تقييم أداء هذه الهيئة خلال الخمس سنوات الماضية على مدى نجاحها في ترجمة مبدأ الشفافية إلى إجراءات ملموسة، سواء عبر تبسيط الإجراءات، أو تفعيل آليات الرقابة، أو إشراك المجتمع في صناعة القرار، وتعتمد عملية التقييم على تحليل مجموعة من المؤشرات هي:

- التحول الرقمي ومدى إتاحة المعلومات عبر منصات إلكترونية تفاعلية.
- كفاءة معالجة الشكاوى وشفافية الإجراءات المتبعة في حلها.
- التعاون مع الهيئات الرقابية المحلية والدولية لتبادل الخبرات.
- مشاركة المواطنين في تقييم الخدمات ووضع السياسات.[1]

الفرع الأول: التحول الرقمي وكفاءة معالجة الشكاوى

أولا: التحول الرقمي ومدى إتاحة المعلومات عبر منصات إلكترونية تفاعلية

يشكِّل التحول الرقمي أحد الركائز الأساسية لتعزيز الشفافية في عمل هيئة وسيط الجمهورية، بحيث تساهم المنصات الإلكترونية في تبسيط الإجراءات، وتقليل التعامل البشري المباشر الذي قد يُضعف النزاهة، وضمان وصول المواطن إلى المعلومات بسهولة، وفي هذا الاطار و خلال الخمس سنوات السابقة اطلقت الهيئة عدت منصات تفاعلية مثل منصة " **Wasite** "[2] لتقديم الشكاوى والعرائض إلكترونيًا و منصة " **Tansik** " و التي تعتبر جسر بين الهيئة و المرافق و الإدارات العمومية الخرى بالإضافة الى الموقع الالكتروني لهيئة الذي تبرز من خلاله اهم الأنشطة و الاحصائيات و التقارير .

[1] Dendougui soumia –khalid hussein shlash al-mahdawi.The role of europeanombudsman in promotiong good administraion .Journal of legal and political sciences.28-09-2023.22-39.

[2] Pierre-Yves Baudot, Anne Revillard.Le médiateur de la république : périmètre et autonomisation d'une institution Revue française d'administration publique.3-2011p342.

اما فيما يخص مدى إتاحة المعلومات للجمهور عبر منصات إلكترونية تفاعلية حيث تقوم الهيئة بنشر إحصائيات دورية عن عدد العرائض و الاخطارات المُقدَّمة، ونسب معالجتها، وأبرز الأنشطة التي تقوم بها عبر صفحتها على مواقع التواصل الاجتماعي .

ثانيا: كفاءة معالجة الشكاوى وشفافية الإجراءات المتبعة في حلها.

منذ استحداث الهيئة سنة 2020 وهمها الكبير هو كفاءة معالجة الشكاوى وشفافية الإجراءات المتبعة في حلها من خلال إلزام الهيئات والإدارات العمومية على الرد المناسب على الاخطارات حيث انتقلت نسبة الردود علىها من 36% في سنة 2022 إلى حوالي 91.92% مع نهاية عام 2024.

كما تعمل الهيئة على تقليص مدة الردود الى أقصر ممكن حيث بلغت مع نهاية 2024 الى اقل من شهر بالإضافة الى إعادة اخطار الهيئات والإدارة مرة ثانية اذا كان الرد الأول غامض او غير واضح قبل ارسال الرد النهائي للشاكي.

كما تم إدراج معالجة عرائض المواطنين في جداول أعمال الاجتماعات حيث أصبح موضوع معالجة عرائض المواطنين يدرج في برنامج اجتماعات المجلس التنفيذي للولاية مرة كل ثلاث أشهر، وامام دورات المجلس الشعبي الولائي مما يسمح بتفصيل ما تم التكفل به.

الفرع الثاني التعاون مع الهيئات الرقابية ومشاركة المواطنين في تقييم الخدمات

أولا: التعاون مع الهيئات الرقابية المحلية والدولية لتبادل الخبرات.

التعاون مع الهيئات الرقابية المحلية والدولية يُعد ركيزةً أساسية لتعزيز دور هيئة وسيط الجمهورية الجزائرية في ترسيخ الشفافية ومكافحة الفساد، وخاصةً في ظل التحديات التي تواجهها الجزائر في الإدارة العامة والشفافية المالية.

وتبرز أهمية التعاون بالنسبة لهيئة وسيط الجمهورية في تعزيز المصداقية من خلال تبني معايير دولية في الرقابة والإبلاغ عن الفساد حيث ابرمت الهيئة العديد من الاتفاقيات للتعاون وتبادل الخبرات مع

منضمات محلية مثل السلطة العليا للشفافية و المجلس الأعلى لحقوق الانسان، كما انها تسعى لابرام اتفاقيات مع منضمات دولية

الفرع الثاني: مشاركة المواطنين في تقييم الخدمات ووضع السياسات العامة .

يُعد مشاركة المواطنين في تقييم الخدمات ووضع السياسات ركيزةً حاسمة لتعزيز دور هيئة وسيط الجمهورية في ترسيخ الشفافية ومكافحة الفساد، خاصةً في ظل الحاجة إلى استرجاع وتعزيز الثقة بين المؤسسات الحكومية والمواطنين، وذلك من خلال جعل عملية صنع القرار أكثر وضوحًا عبر إشراك المواطن في تقييم الخدمات ومراقبة الأداء، واستخدام ملاحظات المواطنين المباشرة كأداة لتحديد الثغرات واقتراح الحلول وهذا ما يمكن استخراجه من سجل الشكاوى الموضوع في اغلب الهيئات والإدارات الحكومية.

المطلب الثاني: القيود والعراقيل التي تواجه وسيط الجمهورية في تعزيز الشفافية

تعترض هيئة وسيط الجمهورية عدة صعوبات وعراقيل في مجال تعزيز الشفافية، رغم دورها الرقابي المهم في حماية حقوق المواطنين وتحسين أداء الإدارة. سوآءا كانت داخلية او خارجية حيث سنحاول في هذا المطلب حصر اهم القيود والعراقيل واقتراح بعض الحلول لذلك

الفرع الأول: الصعوبات والعراقيل التي تحد كفاءة وسيط الجمهورية في تعزيز الشفافية.

أولا: على المستوى الداخلي:

تعتبر البيئة السياسية الداخلية في الجزائر عاملاً مؤثراً بشكل مباشر على أداء هيئة و سيط الجمهورية، حيث تشكل الإطار الذي يحدد مدى استقلاليتها وفعاليتها في تعزيز الشفافية. فيما يلي أبرز جوانب هذا التأثير.

1- القيود القانونية والإجرائية

- انشاء النظام القانوني جاء عن طريق التنظيم دون النص عليه في الدستور مما أنقص من قيمتها، وكذلك في حمايتها للحقوق والحريات، وعرضة للإلغاء.
- عدم تحديد شروط خاصة لمنصب الوسيط الامر الذي يغلب الاعتبارات و الامتيازات السياسية، بالإضافة الى عدم تحديد مدة لعهدته و لا كيفيات انهاء مهامه.[1]
- يُلزم المواطن باستنفاذ جميع الإجراءات القانونية قبل التوجه إلى الوسيط، مما يُعقِّد عملية الإبلاغ ويُطيلها، ويحد من سرعة التدخل.
- لا يمكن للوسيط التدخل في النزاعات بين الموظفين والإدارة أو القضايا القضائية الجارية، مما يقلص مجال عمله.
- يتطلب إعداد عريضة موقعة مع وثائق داعمة، وهو إجراء يصعب على الفئات المهمشة أو غير المتمكنة تقنيًّا.

2- التبعية المؤسسية والسياسية

[1] ديهيا بروال، *النظام القانوني لمؤسسة وسيط الجمهورية في الجزائر*، ص67

- تستمد الهيئة سلطتها من رئيس الجمهورية، وفقاً للمرسوم الرئاسي رقم 20-45، جعل منها مجرد هيئة إدارية تابعة لرئاسة الجمهورية[1]، مما يجعلها عرضة للتدخلات السياسية أو التغييرات في الأولويات الرئاسية.
- تمتعه بصلاحيات استشارية و التضييق في مجال تدخله حد من صلاحياته في مجال حماية الحقوق و الحريات وجعلها ترتبط بمدى تحرك الإرادة السياسية لتحقيق ذلك .
- أُلغيت الهيئة سابقاً في عهد الرئيس بوتفليقة (1999) كجزء من إصلاحات شملت إلغاء مؤسسات أخرى، مما يُظهر هشاشة وضعها في ظل التغييرات السياسية.
- تعتمد الهيئة على التمويل الحكومي، مما قد يؤثر على قراراتها في قضايا حساسة تتعلق بجهات حكومية.

3- التحديات البيروقراطية والتنسيقية

- التضخم البيروقراطي بحيث تعاني الإدارة الجزائرية من تعقيدات إجرائية تُبطئ معالجة الشكاوى.
- ضعف التنسيق بين الهيئات رغم وجود آليات مثل "الخلية الولائية للتنسيق"، يبقى التعاون مع هيئات مثل السلطة العليا للشفافية محدوداً، مما يُضعف الرقابة المشتركة.
- الافتقار إلى أدوات رقمية متطورة مما يعيق غياب الأنظمة الذكية (مثل تحليل البيانات الضخمة) وكشف الأنماط الفاسدة بشكل استباقي.
- -اقتصار عملها على رفع تقارير وتقديم اقتراحات بدل التفتيش والمبادرة التلقائية.[2]

4- التأثيرات الثقافية والسياسية

- انعدام الثقة في المؤسسات بحيث يشكك المواطنون في فعالية الشكاوى بسبب تأخر الاستجابة أو عدم الوضوح في نتائج التحقيقات، وهو ما يعكس ضعف الشفافية في الإجراءات.
- الفساد الممنهج الممارس مثل المحسوبية والرشوة يعيق عمل الوسيط، خاصة مع غياب حماية كافية للمُبلِّغين.
- الضغوط السياسية فقد تواجه الهيئة تدخلاًت من جهات نافذة لحماية مصالحها.

[1] حكيم طيبون، "هيئة وسيط الجمهورية كآلية بديلة لحماية الحقوق والحريات"، مرجع سابق، ص 64

[2] سمية دندوقي، "أثر البيئة السياسية على أداء وسيط الجمهورية الجزائري: مدخل بيئي سياسي"، مجلة الفكر القانوني والسياسي، المجلد 07، العدد 02-2023، 2023/11/30، ص 1013

ثانيا: على المستوى الدولي

تأثير البيئة الدولية على جهود هيئة وسيط الجمهورية في تعزيز الشفافية و يتجلى ذلك من خلال عدة قنوات، تشمل الضغوط التشريعية، والتعاون التقني، والتمويل الدولي، بالإضافة إلى التزامات الجزائر بالاتفاقيات العالمية. ومن اهم هذه التأثيرات نجد:

- صعوبة تتبع الأموال المهربة دوليًا بحيث يحتاج الوسيط إلى تعاون دولي لمتابعة قضايا الفساد العابرة للحدود، لكن الاختلافات القانونية تُعيق ذلك، كما تُظهر الحاجة إلى محكمة دولية لمكافحة الفساد.
- ضعف التمويل الخارجي بحيث تعتمد بعض البرامج على دعم دولي، والذي قد يتأثر بسياسات الجهات المانحة أو تعقيدات الشراكات

الفرع الثاني: اقتراحات وحلول لهيئة وسيط الجمهورية من اجل تعزيز الشفافية

لتعزيز دور هيئة وسيط الجمهورية في ترسيخ الشفافية ومكافحة الفساد، يمكن تقديم بعض الحلول والاقتراحات نذكر منها:

1- الإصلاحات التشريعية والمؤسسية

1-توسيع الصلاحيات من خلال منح الهيئة سلطة التحقيق في جميع القضايا دون استثناءات، بما في ذلك النزاعات بين الموظفين والإدارة، والوصول إلى الوثائق السرية عند الضرورة.

2-الإسراع في إصدار قانون لحماية المُبلِّغين وذلك لضمان حماية قانونية للمواطنين والموظفين الذين يبلغون عن الفساد، مع عقوبات صارمة ضد الترهيب أو الانتقام.

3-الاستقلالية المالية من خلال تخصيص ميزانية مستقلة للهيئة عن طريق قانون دائم، بدلًا من الاعتماد على تمويل الحكومة.

2- تعزيز الرقمنة والتكنولوجيا

1-انشاء منصة إلكترونية متكاملة مع تطوير تطبيق أو موقع إلكتروني يتيح تقديم شكاوى عبر الصوت والفيديو للمواطنين غير المتمكنين تقنيًا. مع تتبع حالة الشكوى في الوقت الفعلي.

2-استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي في تحليل البيانات لرصد آراء المواطنين على وسائل التواصل الاجتماعي، وتحديد بؤر الفساد المحتملة.

3- تعزيز التعاون المحلي والدولي

1-الشراكة مع المجتمع المدني من خلال تدريب منظمات المجتمع المدني على رصد الفساد وجمع الشكاوى، مع توفير دعم قانوني ومالي.

2-الانضمام الى الهيئات الدولية من اجل التنسيق والاستفادة من خبراتهم.

4- حملات التوعية وبناء الثقة

1-استجدث خدمة الوسيط المتنقل كبإرسال فرق ميدانية إلى المناطق النائية لتلقي الشكاوى مباشرةً وتوعية المواطنين

-تكييف مناهج مادة التربية المدنية بإدراج درس حول هيئة وسيط الجمهورية و تعليم الطلبة آليات الإبلاغ عن الفساد وأهمية الشفافية، بالشراكة مع وزارة التربية الوطنية

-وسيع الحملات الإعلامية وخاصة التفاعلية كاستخدام الدراما التلفزيونية والبودكاست لنشر قصص نجاح الهيئة في كشف الفساد.

5-تحسين الجهاز الإداري

-إنشاء وحدة متخصصة بالفساد الكبير وتركيز الجهود على قضايا الفساد عالية التأثير، بالتعاون مع الجهات الأمنية.

-استحداث جائزة سنوية للشفافية وتكريم المؤسسات أو الأفراد الذين ساهموا في تعزيز النزاهة مثل جائزة "**الوسيط للشفافية**"

خاتمة الفصل الثاني:

في ختام هذا الفصل، يتضح الدور المحوري الذي تضطلع به هيئة وسيط الجمهورية في الجزائر كفاعل أساسي في منظومة تعزيز الشفافية وذلك من خلال استعراضنا للإطار الهيكلي والوظيفي للهيئة في المبحث الأول، ثم انتقلنا في المبحث الثاني إلى تفصيل الأدوات والآليات المتنوعة التي تعتمد عليها في سبيل تحقيق هذا الهدف النبيل، حيث تبين أن للهيئة ترسانة من الوسائل الداخلية الفعالة، بدءًا من آليات استقبال ومعالجة شكاوى المواطنين، والتي تمثل نافذة حقيقية للكشف عن أوجه الخلل في عمل الإدارة، وصولًا إلى سجل الشكاوى الذي يوفر قاعدة بيانات قيمة لتتبع الأداء وتحديد مواطن التحسين، كما أن التوجه نحو الرقمنة عبر منصة "Tansik" يمثل قفزة نوعية في تسريع وتيرة العمل وتعزيز الشفافية في الإجراءات.

وعلى صعيد التفاعل مع البيئة الخارجية، تبرز جهود الهيئة في بناء شراكات استراتيجية وتنسيق الجهود مع مختلف الهيئات والقطاعات، إيمانًا منها بأن تعزيز الشفافية مسؤولية جماعية، إن الاتفاقيات المبرمة واللقاءات التنسيقية المنظمة تعكس إرادة حقيقية في تذليل العقبات وتوحيد الرؤى من أجل خدمة المواطن وترسيخ قيم النزاهة والوضوح.

أخيرًا، يمثل المخطط الاستراتيجي الطموح للفترة 2025-2027 خارطة طريق واضحة المعالم نحو تطوير أداء الهيئة وتعزيز قدرتها على المساهمة بفعالية أكبر في بناء إدارة أكثر شفافية ومساءلة. إن الأهداف والمحاور التي يتضمنها هذا المخطط تشير إلى وعي عميق بالتحديات وتصميم على تجاوزها من خلال تبني أفضل الممارسات والاستفادة من التكنولوجيا الحديثة وتنمية القدرات البشرية.

إجمالًا، يمكن القول إن هيئة وسيط الجمهورية، من خلال أدواتها وآلياتها الداخلية والخارجية، ورؤيتها الاستراتيجية المستقبلية، تسير بخطى واثقة نحو تحقيق رسالتها السامية في تعزيز الشفافية وبناء جسور من الثقة بين المواطن والإدارة، وهو ما يمثل ركيزة أساسية في بناء "الجزائر الجديدة" التي يتطلع إليها الجميع.

الفصل الثالث:

مندوبية وسيط الجمهورية لولاية المسيلة

–دراسة حالة –

تمهيد:

انطلاقاً مما تم تفصيله في الفصلين الأول والثاني حول الأهمية المتزايدة لهيئة وسيط الجمهورية ودورها المحوري كجسر للتواصل وحل النزاعات، بما يساهم في ترسيخ مبادئ الشفافية وتعزيز الثقة المتبادلة بين المواطن ومختلف الهيئات الإدارية، يأتي هذا الفصل لننتقل من الإطار العام إلى التطبيق الميداني على المستوى المحلي.

حيث يهدف هذا الفصل بشكل خاص إلى فهم وتحليل الكيفية التي تساهم بها المندوبية المحلية لوسيط الجمهورية بولاية المسيلة في تحقيق هدف تعزيز الشفافية ضمن نطاق اختصاصها الإقليمي، بحيث سيركز البحث على استكشاف الأدوات والآليات المحددة التي تعتمد عليها المندوبية في استقبال ومعالجة شكاوى المواطنين وتظلماتهم، وتقييم مدى فعاليتها في تكريس ممارسات إدارية أكثر شفافية.

ولبلوغ هذا الهدف، تم اعتماد منهج "دراسة الحالة" للتعمق في واقع عمل المندوبية المحلية بولاية المسيلة. وسيتم جمع البيانات اللازمة من خلال أداتين رئيسيتين: أولاً، استبيان موجه لعينة من الموظفين والطلبة، وثانياً إجراء مقابلة معمقة مع السيد المندوب المحلي لوسيط الجمهورية بالولاية للحصول على رؤية شاملة حول سير العمل والتحديات والآفاق المستقبلية لتعزيز الشفافية على المستوى المحلي.

حيث تم تقسيم هذا الفصل الى ثلاث مباحث هي:

المبحث الأول: التعريف بالمندوبية المحلية لوسيط الجمهورية بالولاية ودورها في تعزيز الشفافية.

المبحث الثاني: أدوات البحث

المبحث الثالث: مساهمة المندوبية في تعزيز الشفافية من وجهة نظر المجتمع (تحليل الاستبيان والمقابلة)

المبحث الأول: التعريف بالمندوبية المحلية لوسيط الجمهورية بالولاية ودرها في تعزيز الشفافية.

في إطار جهود الدولة لتعزيز دولة القانون وحماية حقوق المواطنين، تم إنشاء مؤسسة وسيط الجمهورية في الجزائر. وتعتبر المندوبية المحلية لوسيط الجمهورية، المتواجدة على مستوى كل ولاية، تجسيدًا لهذا المسعى على الصعيد المحلي.

تمثل المندوبية المحلية حلقة وصل بين المواطن والإدارة، حيث تتولى استقبال شكاوى وتظلمات المواطنين المتعلقة بسوء سير الإدارات والمؤسسات العمومية. وتهدف إلى إيجاد حلول ودية لهذه المشاكل، والمساهمة في تحسين أداء الإدارة، وتعزيز ثقة المواطن في مؤسسات الدولة، وهدا ما سنتعرف عليه خلال هذا المبحث.

المطلب الأول: التعريف بالمندوبية المحلية لوسيط الجمهورية بالولاية:

أنشئت هذه المندوبية في إطار سياسة لامركزية عمل الوسيط، التي تهدف إلى تعزيز الفعالية وضمان تغطية أوسع للتظلمات، خاصة في المناطق النائية.

الفرع الأول: تعريف المندوبية المحلية لوسيط الجمهورية بالولاية

المندوبية المحلية لوسيط الجمهورية لولاية المسيلة هي هيئة إدارية تمثل وسيط الجمهورية على مستوى ولاية المسيلة. دورها الرئيسي هو تعزيز الشفافية والعدالة في التعامل مع المواطنين، وتلقي الشكاوى والطلبات من المواطنين المتعلقة بالإدارة العمومية.

تأسست المندوبية المحلية لوسيط الجمهورية لولاية المسيلة بموجب المرسوم الرئاسي 20–103 المتضمن تنظيم مصالح وسيط الجمهورية وسيرها حيث نصت المادة 08 منه "على أن يساعد وسيط الجمهورية على مستوى كل ولاية مندوب محلي، وتنظم مصالح المندوب المحلي في مكتبين"[1]، كما تم تعديل هذه المادة بموجب المرسوم الرئاسي رقم 20–160 حيث تم إضافة عبارة المقاطعات الإدارية.

تم افتتاح المندوبية الولائية لوسيط الجمهورية لولاية المسيلة مباشرة بعد تعيين السيد / بعلي عبد الرزاق مندوب محلي لوسيط الجمهورية بموجب المرسوم الرئاسي المؤرخ في 24 ذي القعدة عام 1441 الموافق 16 يوليو سنة 2020المتضمن تعيين مندوبين محليين لوسيط الجمهورية في الولايات

الفرع الثاني: الهيكل التنظيمي ومهام المندوبية المحلية :

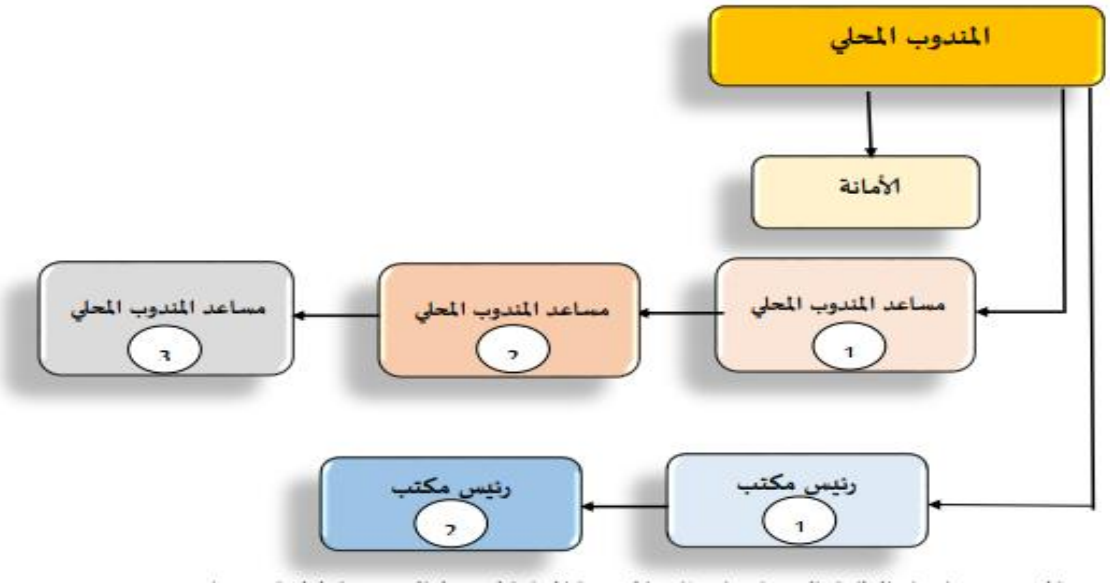
أولا: الهيكل التنظيمي للمندوبية المحلية.

نصت المادة 08 من المرسوم الرئاسي 20–103 المتضمن تنظيم مصالح وسيط الجمهورية وسيرها على ان تنظم مصالح المندوب المحلي في مكتبين الا ان طبيعة العمل وكثرته أدت الى زيادة عدد المكاتب تماشيا مع متطلبات التي فرضها الواقع حيث تضم المندوبية مكتب المندوب المحلي ومكتب مساعد المندوب المحلي ومكتب الرقمنة و مكتب التنظيم ويمكن تلخيصها في المخطط التالي[2]:

[1] المرسوم الرئاسي 20-103 المتضمن تنظيم مصالح وسيط الجمهورية وسيرها، مرجع سبق ذكره

[2]، بن لحسن محمد عبد الحكيم فغلول عبد الرحمان، *فعالية وساطة الجمهورية في الإدارة الجزائية*، مرجع سابق، ص39

الشكل رقم 01: الهيكل التنظيمي للمندوبية المحلية لوسيط الجمهورية لولاية المسيلة



المصدر: بن لحسن **محمد عبد الحكيم فغلول عبد الرحمان**، ***فعالية وساطة الجمهورية في الإدارة الجزائية***

ثانيا: مهام المندوبية المحلية لوسيط الجمهورية بالولاية:

تضطلع المندوبية المحلية بدور هام في استقبال شكاوى المواطنين المتعلقة بتعاملهم مع مختلف الإدارات والمؤسسات العمومية في الولاية، والتحقيق في الشكاوى المعروضة عليها، والتواصل مع الإدارات المعنية حيث يمكن تلخيص دورها في النقاط التالية[1]:

1–تتلقى المندوبية الشكاوى من المواطنين المتعلقة بالإدارة العمومية، مثل التأخير في معالجة الملفات، أو سوء المعاملة من قبل الموظفين العموميين وكذا المتعلقة بالتنمية المحلية مثل شق الطرقات وتركيب شبكات الغاز والكهرباء والماء من خلال استقبالهم مباشرة بمقر المندوبية او منصة الشكاوى Wasitاو عبر البريد الإلكتروني او العادي.

2–تقوم المندوبية بالتحقيق في الشكاوى الواردة إليها من خلال تصنيفها، وتعمل على إيجاد حلول للمشاكل التي يواجها المواطنون.

[1] شروحات قدمت من مساعد المندوب الولائي للمندوبية المحلية لوسيط الجمهورية لولاية المسيلة

3–تعمل المندوبية على التواصل مع الإدارات العمومية المعنية بالشكاوى، لضمان معالجة المشاكل بشكل فعال وسريع عبر منصة Tansik او التواصل المباشر عبر الهاتف او الزيارات الشخصية للمندوب المحلي او أحد مساعديه.

4–تقدم المندوبية توصيات إلى الإدارات العمومية لتحسين أدائها وتجنب المشاكل في المستقبل من خلال المراسلات او اجتماعات المجلس التنفيذي للولاية او دورات المجلس الشعبي الولائي .

5–متايعة سجل الشكاوى وردود الإدارات على شكاوى المواطنين المدونة في السجل.

6–تعزيز ثقافة الحوار والتواصل بين المواطن والإدارة.

7–السعي للتوفيق بين المواطن والإدارة المعنية، واقتراح حلول ودية للمشاكل المطروحة.

8–رفع تقارير دورية للهيئة الوطنية عن وضعية معالجة الشكاوى واهم الصعوبات التي تواجهها على المستوى المحلي.

المطلب الثاني: آليات عمل المندوبية :

تعتمد المندوبية المحلية لوسيط الجمهورية على مجموعة من الآليات المنظمة لاستقبال شكاوى المواطنين ومعالجتها بفعالية، بهدف ضمان سرعة التدخل وحيادية الحلول. بالإضافة الى اليات أخرى، وفيما يلي أبرز هذه الآليات:

الفرع الأول: آليات الاستقبال ومعالجة شكاوى المواطنين :

تلعب ألية الاستقبال ومعالجة شكاوى المواطنين أهمية بالغة لدى هيئة وسيط الجمهورية ويمن تفصيل ذلك فيما يلي:

أولا: اليات استقبال شكوى المواطنين:

تُتيح المندوبية للمواطنين تقديم شكاويهم عبر العديد من القنوات منها الزيارة المباشرة إلى مقر المندوبية المحلية او الشكاوى الكتابية مع تقديم ادلة ومستندات داعمة للشكوى او باستخدام البوابة الإلكترونية Wasit او من خلال الموقع الرسمي لوسيط الجمهورية. بالإضافة الى الاتصال الهاتفي او البريد الإلكتروني أو العادي لإرسال الوثائق والشكاوى.

بعد عملية الاستقبال الأولي للشكاوى يتم فحصها للتأكد من خلال اختصاص المندوبية أي انها تتعلق بإشكالية إدارية أو خدمة عمومية بالإضافة الى عدم وجود دعوى قضائية جارية حول نفس الموضوع مع التأكد من استيفاء الشكوى للشروط القانونية (مثل هوية المُشتَكِي وتفاصيل الإدارة المعنية).

ثانيا : مراحل معالجة الشكاوى

بعد عملية استقبال الشكاوى وفحصها للتأكد من استفائها كل الشروط القانونية المنصوص عليها في التشريعات المنظمة لعمل واخصاص وسيط الجمهورية تأتي مرحلة المعالجة التي تتم في مدة لا تفوق 07 أيام وفق الخطوات التالية:

1- مرحلة التسجيل والتصنيف:

وتتم هذه المرحلة بتُسجل كل شكوى من خلال منحها رقم مرجعي لتسهيل متابعتها والرجوع اليها، ثم يتم التصنيف الموضوعي للشكاوى حسب نوعها (مثل: تأخير في الخدمات، تعسف إداري، انتهاك حقوق، إلخ)، مع تحديد الأولويات حيث تمنح الأولوية للحالات العاجلة (كالتعطيل الحاد للخدمات أو الانتهاكات الجسيمة).

2- مرحلة التحقيق والدراسة:

وتتم من خلال جمع المعلومات وطلب الوثائق والمستندات من المُشتكِي والإدارة المعنية مع التواصل مع الجهات الإدارية ذات الصلة للحصول على توضيحات مع إمكانية إجراء زيارات ميدانية إذا لزم الأمر (مثل التحقق من سوء تقديم الخدمة). وذلك من خلال مُقارنة الإجراءات الإدارية المطعون فيها بالنصوص القانونية والتنظيمية السارية، لتحديد مدى مشروعيتها.

3- الوساطة والتوصيات:

تعمل المندوبية كوسيط نزيه بين المواطن والإدارة، عبر عقد جلسات تفاوض بين الطرفين واقتراح حلول مرنة ترضي الطرفين دون اللجوء إلى القضاء عن طريق إيجاد حلول ودية وفي حالة عدم استجابة أحد الطرفين للحلول المطروحة تصدر المندوبية توصيات مُلزِمة معنويًّا (وليست قانونيًّا) للإدارة المعنية بتصحيح الأخطاء الإدارية او تعويض المتضررين او تعديل الإجراءات لضمان عدم تكرار المشكلة.

4- المتابعة وإغلاق الملف:

تتأكد المندوبية من استجابة الإدارة للتوصيات، وإلا تُرفع التقارير إلى وسيط الجمهورية المركزي لاتخاذ إجراءات أوسع (مثل نشر التقرير السنوي الذي يُسلط الضوء على الإخفاقات)، كما يُبلَّغ المواطن كتابيًّا بنتيجة التحقيق والإجراءات المتخذة، سواء بقبول شكواه أو رفضها مع توضيح الأسباب.

وفي هذا الصدد سجلت المندوبية المحلية لوسيط الجمهورية لولاية المسيلة أكثر من 8000 شكوى منذ انشائها والى غاية نهاية سنة 2024 موزعة كما يلي:

الجدول رقم 02: احصائيات الاستقبال والشكاوى من سنة 2020 الى 2025

السنة	عدد الاستقبالات	عدد العرائض الواردة	عدد العرائض المدروسة والمحالة	عدد الايجابات المسلمة من طرف الإدارات	عدد العرائض التي لم يتم الرد عليها
2020	00	00	00	00	00
2021	1662	1662	1662	1662	00
2022	1772	1772	1772	1772	00
2023	2488	2488	2037	2037	451
2024	2077	2077	2077	1650	422

المصدر: المندوبية لوسيط الجمهورية لولاية المسيلة

اما خلال السداسي الأول لسنة 2025 فقد تم تسجيل 744 شكوى.

إن البيانات المقدمة من المندوبية المحلية لوسيط الجمهورية لولاية المسيلة، والتي تسجل أكثر من 8000 شكوى حتى نهاية 2024، بالإضافة إلى 744 شكوى في السداسي الأول من 2025، تعكس عدة جوانب مهمة تتعلق بالشفافية نذكر منها:

– ثقة المواطن في الهيئة كقناة للجوء فالعدد الكبير للشكاوى المسجلة (أكثر من 8000 شكوى) يدل على ثقة المواطنين في هيئة وسيط الجمهورية كآلية للجوء إليها عند مواجهة مشكلات مع الإدارة، هذه الثقة بحد ذاتها مؤشر إيجابي على وجود قناة للمساءلة، وهو ما يعزز مبدأ الشفافية من حيث إتاحة الفرصة للمواطن للتعبير عن قلقه أو مظلمته.

– وجود عدد كبير من العرائض "خارج الاختصاص" خاصة خلال سنتي 2023 و2024 يطرح تساؤلات حول مدى وعي المواطنين بنطاق صلاحيات هيئة وسيط الجمهورية، و بالتالي وجب على القائمين في الهيئة الى زيادة التوعية العامة حول أنواع الشكاوى التي يمكن للهيئة معالجتها وتلك التي تقع خارج نطاقها.

– يمكن أن يثير هذا أيضاً تساؤلات حول كيفية تعامل المندوبية مع هذه العرائض "خارج الاختصاص"؛ هل يتم توجيه المواطنين إلى الجهات الصحيحة التي يمكنها معالجة شكواهم؟ هذا التوجيه بحد ذاته يمكن أن يكون مظهراً من مظاهر الشفافية والخدمة العامة.وهذا ما يحدث فعلا.

ثالثا: متابعة سجل الشكاوى

كما تسهر المندوبية المندوبية المحلية على متابعة وضعية سجل الشكاوى الموجود على مستوى كل الهيئات والمؤسسات الإدارية حيث تتلقى تقارير شهرية عن عدد الشكاوى المسجلة ونوعها والإجراءات المتخذة لحل تلك الشكاوى، بالإضافة الى الخرجات الفجائية لمعاينة تلك السجلات وفي هذا الصدد سجلت المندوبية استجابة كبيرة من جميع الادارات و الهيئات العمومية في مسك سجل الشكاوى.

رابعا: الدور الوقائي والتقييمي:

تعمل المندوبية على رصد الأنماط المتكررة من خلال تُحليل الشكاوى لتحديد الثغرات والانحرافات في الإدارات والهيئات العمومية، وتقديم مقترحات للإصلاح التشريعي أو الإداري، عن طريق اعداد تقارير دورية تُرفع إلى وسيط الجمهورية، تُستخدم في إصدار التوصيات العامة لتحسين جودة الخدمات العمومية.

الفرع الثاني: مساهمة المندوبية المحلية في تعزيز الشفافية على المستوى المحلي :

يمكن للمندوبية المحلية تعزيز الشفافية من خلال العديد من الطرق نذكر منها:

- إتاحة البيانات المفتوحة حول الشكاوى المسجلة، مما يسمح للمواطنين والباحثين بالوصول إلى هذه البيانات وتحليلها وهذا يمكن أن يساعد في تعزيز الشفافية والمساءلة
- نشر إحصائيات شهرية أو ثلاثية حول الشكاوى المسجلة، مما يسمح بمتابعة التطورات والاتجاهات في الشكاوى.
- توفير معلومات حول إجراءات الشكاوى، بما في ذلك كيفية تقديم الشكاوى، والمدة الزمنية لمعالجتها، والنتائج المحتملة
- نشر تقارير سنوية تحتوي على إحصائيات حول الشكاوى المسجلة، بما في ذلك عدد الشكاوى، أنواعها، ونتائجها. هذا سيساعد في توفير رؤية واضحة حول أداء المندوبية ومدى فعاليتها في معالجة الشكاوى.

رغم ما توفره المندوبية المحلية لوسيط الجمهورية في مجال تعزيز الشفافية الا ان هنالك عدة عراقيل وصعوبات تحول دون تحقيق نسب عالية من الكفاءة والأداء نذكر منها[1]:

- نقص الموارد الكافية، مثل التمويل أو التكنولوجيا، لتنفيذ مبادرات الشفافية.
- نقص الوعي لدى المواطنون حول الخدمات التي تقدمها المندوبية أو بالطرق التي يمكنهم من خلالها الوصول إلى المعلومات.
- تعقيد الإجراءات خاصة في طرق إيداع ومعالجة الشكاوى، يجعل من الصعب على المواطنين فهم كيفية تقديم الشكاوى أو متابعة حالة الشكاوى.
- نقص تدريب الكافي للموظفين بالمندوبية على مبادئ الشفافية والمساءلة، قد يؤدي إلى عدم فهمهم لأهمية الشفافية.
- القيود القانونية التي تحد من قدرة المندوبية على نشر المعلومات أو توفير الوصول إلى البيانات.
- المخاوف الأمنية خاصة بما يتعلق بنشر المعلومات أو البيانات، مما قد يحد من قدرة المندوبية على تعزيز الشفافية.
- مقاومة التغيير داخل المندوبية، او في الهيئات والمؤسسات الإدارية مما قد يحد من قدرة المندوبية على تعزيز الشفافية.
- نقص التكنولوجيا اللازمة لنشر المعلومات أو توفير الوصول إلى البيانات.

[1] **بن لحسن** محمد عبد الحكيم فغلول عبد الرحمان، *فعالية وساطة الجمهورية في الإدارة الجزائية*، مرجع سابق ، ص 41

المبحث الثاني: أدوات الدراسة

لتحقيق أهداف هذه الدراسة، التي تتمحور حول تحليل دور هيئة وسيط الجمهورية في تعزيز الشفافية في الجزائر، كان من الضروري تبني منهجية بحثية شاملة ومتعددة الأدوات تضمن جمع بيانات غنية ومتنوعة. فالظاهرة المدروسة، بطبيعتها الإدارية والاجتماعية، تتطلب فهماً معمقاً من منظورات مختلفة.

المنظور الكمي الذي يعكس آراء شريحة واسعة من الجمهور، والمنظور النوعي الذي يقدم رؤى خبراء وممارسين من داخل الهيئة، ولهذا الغرض تم الاعتماد على أداتين رئيسيتين لجمع البيانات هما الاستبيان والمقابلة.

إن التكامل بين هاتين الأداتين، الكمية والنوعية، يضمن تحقيق التنوع المنهجي، مما يعزز من مصداقية النتائج وصلاحيتها، ويُمكن من تقديم تحليل شامل ودقيق لدور هيئة وسيط الجمهورية في تعزيز الشفافية، مدعوماً ببيانات من مصادر متعددة ومتكاملة.

المطلب الأول: أداة الاستبيان

يعتبر الاستبيان أداة أساسية في البحث العلمي، خاصة في الدراسات التي تسعى إلى فهم آراء واتجاهات مجموعة من الأفراد حول موضوع معين، حيث يسمح الاستبيان بجمع البيانات من عدد كبير من المشاركين بكفاءة، مما يوفر رؤية عامة حول الظاهرة المدروسة. ومن خلال أسئلة منظمة، يمكن للاستبيان قياس مدى الوعي، التصورات، والآراء حول قضايا محددة، وتحليل هذه البيانات إحصائياً لاستخلاص نتائج قابلة للتعميم. في هذا البحث، تم استخدام الاستبيان لقياس مدى مساهمة هيئة وسيط الجمهورية في تعزيز الشفافية[1].

الفرع الأول: أسباب واهداف اختيار الاستبيان

في هذه الدراسة، تم اختيار الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات الكمية .يرجع هذا الاختيار إلى قدرته على قياس آراء واتجاهات عينة واسعة من الجمهور (الطلبة والموظفين) بكفاءة وفعالية، بحيث يهدف الاستبيان بشكل أساسي إلى تقييم مدى وعي الجمهور ودور هيئة وسيط الجمهورية في تعزيز الشفافية، وتحديد التحديات، وجمع مقترحات التحسين من منظورهم.

أولا: أسباب اختيار الاستبيان .

اختيار الاستبيان كأداة لجمع البيانات لم يكن عشوائياً، بل استند إلى مجموعة من الأسباب المنهجية والعملية التي تتناسب مع أهداف البحث وطبيعة الظاهرة المدروسة، ومن أبرز الأسباب التي تدفع الباحث إلى اختيار الاستبيان منها:[2]

1- **الوصول إلى عينة واسعة وجمع بيانات كمية:** بحيث يتيح الاستبيان جمع معلومات من عدد كبير من الأفراد في وقت قصير نسبياً، مقارنة بأدوات أخرى.

2- **التعميم** :عندما يتم جمع البيانات من عينة ممثلة بشكل صحيح لمجتمع الدراسة، يمكن تعميم النتائج الإحصائية على هذا المجتمع الأكبر. هذا يساعد على فهم الاتجاهات العامة والتصورات السائدة حول دور الهيئة.

[1] عبيدات، ذوقان وآخرون. **المنهجية العلمية للبحث العلمي، قواعد ومبادئ وتطبيقات**، عمّان، دار الفكر للنشر والتوزيع، 2007،ص 58

[2] عودة، أحمد سليمان .**القياس والتقويم في العملية التدريسية**، عمّان، دار الأمل.2010 ،ص125

3- **قياس الوعي** :الاستبيان أداة ممتازة لقياس مدى وعي الجمهور بوجود هيئة وسيط الجمهورية ومهامها،

4- **تقييم الأداء من منظور الجمهور** :يسمح الاستبيان بقياس مدى اعتقاد الجمهور بفعالية الهيئة في جوانب مثل "توضيح الإجراءات والقوانين"، "كشف حالات الفساد"، "الحد من البيروقراطية"، و"تعزيز الشفافية في التعامل مع الشكاوى"، وهي أهداف رئيسية لاستبيانك.

5- **تحديد التحديات والمقترحات من وجهة نظر المستجيبين:** يُعد الاستبيان طريقة فعالة لجمع آراء المستجيبين حول المشكلات التي يرونها أو التحديات التي تواجه الهيئة، وكذلك الحصول على مقترحاتهم لتحسين الأداء، كما هو محدد في أهداف استبيانك ("تحديد التحديات" و"اقتراح تحسينات").

6- **الموضوعية والحياد النسبي:** يقلل الاستبيان من تأثير الباحث المباشر على إجابات المستجيبين، حيث يتم تقديم الأسئلة بطريقة موحدة لجميع أفراد العينة، مما يقلل من التحيز في جمع البيانات مقارنة ببعض أدوات البحث النوعي.

ثانيا: اهداف الاستبيان:

لتحقيق أهداف هذه الدراسة، تم تصميم الاستبيان كأداة بحثية أساسية تهدف إلى:

1- تقييم مدى معرفة العينة بدور وسيط الجمهورية في تعزيز الشفافية.

2- قياس مدى فعالية الهيئة في حل الشكاوى المتعلقة بالشفافية (مثل: الوصول إلى المعلومات، محاربة الفساد، وغيرها).

3- تحديد التحديات التي تواجه المواطنين (طلبة وموظفين) في التعامل مع الهيئة.

4- اقتراح تحسينات لتعزيز دور الوسيط في الشفافية.

ثالثا: هيكل الاستبيان:

قسم الاستبيان الى 05 أجزاء هي:

1- الجزء الأول: المعلومات الديموغرافية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، المهنة)

2- – **الجزء الثاني:** الوعي بدور هيئة وسيط الجمهورية (هل سمعت بهيئة وسيط الجمهورية وباي وسيلة)

3- – **الجزء الثالث:** تقييم دور الهيئة في تعزيز الشفافية (مساهمة الهيئة في توضيح القوانين. الكشف على الفساد. الحد من البيروقراطية. نشر ثقافة الشفافية ... الخ)

4- – **الجزء الرابع:** التحديات والمقترحات

5- – **الجزء الخامس:** تعليقات إضافية

رابعا: طريقة جمع البيانات:

1- – التوزيع الورقي في الجامعة وعلى مجموعة من الموظفين لتجنب إقصاء غير المتصلين بالإنترنت.

2- – ضمان السرية بعدم طلب بيانات شخصية (مثل الاسم) لتعزيز مصداقية الإجابات.

الفرع الثاني: عينة الدراسة،

تم تحديد عينة الدراسة بعناية لضمان تحقيق أهداف البحث وتوفير رؤى شاملة ومتكاملة حول دور هيئة وسيط الجمهورية في تعزيز الشفافية، مع الأخذ في الاعتبار طبيعة الموضوع .

أولاً: تحديد المجتمع المستهدف:

1- **الطلبة:**

مجموعة من الطلبة بجامعة المسيلة، كلية الحقوق والعلوم السياسية حيث يمثلون شريحة أكاديمية وشابة واعية بالقضايا القانونية والإدارية، ومعظمهم قد يكونون على دراية بالمفاهيم المتعلقة بالشفافية والحوكمة. كما أنهم يمثلون جزءاً من المجتمع المدني المستقبلي والمواطنين الذين قد يتعاملون مع الإدارة.

2- **الموظفون في القطاع العام:**

مجموعة من الموظفين بمديرية الإدارة المحلية لولاية المسيلة حيث يمثلون الفئة التي تتعامل بشكل مباشر مع الإدارة العمومية وتعرف إجراءاتها وتحدياتها من الداخل.

ثانياً: طريقة اختيار العينة:

تم اختيار عينة عشوائية طبقية لضمان تمثيل فئات مختلفة (مثل الجنس، العمر، المستوى التعليمي، وقطاع العمل). هذا يقلل من التحيز ويزيد من قدرة النتائج، حيث يسمح التقسيم الطبقي للحصول على منظورات متنوعة.

ثالثاً: حجم العينة:

حجم العينة (52 فرد) يعتبر مناسباً ومجدياً في سياق هذه الدراسة، ويسمح بإجراء تحليلات إحصائية أساسية معقولة، كما أن التوزيع المتساوي بين الطلبة والموظفين (50% لكل منهما) يضمن أن لا يطغى منظور فئة على أخرى، مما يوفر رؤية متوازنة من شريحتين مهمتين في المجتمع.

رابعاً: مبررات اختيار هذه الفئات تحديداً:

– الارتباط المباشر بموضوع الشفافية والإدارة حيث أن كلتا الفئتين الطلبة في كلية الحقوق والعلوم السياسية والموظفون الحكوميون لديهما اهتمام أو ارتباط مباشر بموضوع الشفافية والإدارة العمومية، مما يجعل إجاباتهم أكثر استنارة وذات صلة بالبحث.

– يمتلك الموظفون خبرة عملية داخل الجهاز الإداري، بينما يمتلك الطلاب وعياً أكاديمياً بقضايا الحوكمة والشفافية، مما يجعلهم مؤهلين لتقييم دور هيئة الوسيط.

– تخدم هذه العينة الأهداف المحددة للاستبيان بفعالية، من قياس الوعي العام إلى تحديد التحديات واقتراح التحسينات من منظورين مختلفين

المطلب الثاني: أداة المقابلة

إلى جانب جمع البيانات الكمية، كان من الضروري التعمق في فهم الظاهرة المدروسة من منظور نوعي ومتخصص. لذا، تم اعتماد المقابلة كأداة حيوية لجمع البيانات.

الفرع الأول: أهمية المقابلة واهم مميزاتها:

أولا: أهمية المقابلة

المقابلة أداة بحثية لا غنى عنها، خاصة في الدراسات التي تهدف إلى فهم عميق للظواهر المعقدة، حيث تبرز أهمية المقابلة بشكل خاص في دراستنا في عدة جوانب منها[1]:

1- تسمح المقابلة بالتعمق في التفاصيل الدقيقة والقضايا المعقدة. حيث يمكن للباحث طرح أسئلة متابعة واستكشاف جوانب لم تكن متوقعة أو لم تظهر بوضوح في الاستبيان.

2- المقابلة مع المندوب المحلي لوسيط الجمهورية تضعنا مباشرة أمام مصدر للمعلومات يمتلك خبرة عملية واسعة ومعرفة داخلية بطبيعة عمل الهيئة. هذا المنظور من "داخل" المؤسسة لا يُقدر بثمن لفهم كيفية عملها فعلياً.

3- تساعد المقابلة في الكشف عن التحديات غير الظاهرة، مثل مقاومة التغيير، أو جوانب التنسيق مع الهيئات الأخرى.

4- الحصول على معلومات مباشرة من مسؤول رفيع في الهيئة يعزز بشكل كبير مصداقية الدراسة. فآراء وخبرات المندوب المحلي تضيف وزناً كبيراً للتحليلات والاستنتاجات التي توصلنا اليها.

5- تساهم المقابلة في بناء صورة أكثر اكتمالاً للظاهرة المدروسة، مما يقلل من احتمالية الاعتماد على بيانات جزئية أو سطحية.

ثانيا: مميزات المقابلة

[1]أبو النصر، مدحت محمد، **المنهجية في البحث العلمي. القاهرة**، المجموعة العربية للتدريب والنشر. 2011،ص87

تتسم المقابلة بالعديد من المميزات التي تجعلها أداة بحثية قوية، خاصة في الدراسات النوعية أو المختلطة التي تسعى إلى فهم معمق. من أبرز هذه المميزات:

1- تسمح المقابلة بالحصول على معلومات تفصيلية وغنية لا يمكن للاستبيان التقاطها. يمكن للباحث التعمق في الإجابات وطرح أسئلة متابعة لفهم الدوافع، التجارب، والمعاني الكامنة وراء الظواهر.

2- تتميز المقابلة بمرونة عالية في طرح الأسئلة وتسلسلها. يمكن للباحث تكييف الأسئلة بناءً على استجابات المبحوث، مما يسمح باستكشاف جوانب جديدة أو غير متوقعة لم تكن في الخطة الأصلية للمقابلة.

3- تسمح المقابلة المباشرة بملاحظة التعبيرات غير اللفظية (لغة الجسد، نبرة الصوت، التردد) للمبحوث. هذه الملاحظات يمكن أن توفر سياقاً إضافياً وتساعد في تفسير الإجابات اللفظية بشكل أفضل.

4-يمكن للباحث توضيح أي سؤال غير مفهوم للمبحوث، كما يمكن للمبحوث أن يطلب توضيحاً، مما يقلل من احتمالية سوء الفهم في الإجابات.

5- عند إجراء المقابلة مع خبراء أو مسؤولين (مثل المندوب المحلي)، تضفي المعلومات التي يتم الحصول عليها مصداقية عالية على الدراسة، حيث تكون مستقاة من مصادر موثوقة وذات خبرة مباشرة.

الفرع الثاني: كيفية التحقق من مصداقية المقابلة

لكي تكتسب البيانات النوعية المستخلصة من المقابلة قوة وموثوقية علمية، كان من الضروري اتباع إجراءات صارمة لضمان مصداقيتها. فالمقابلة مع مسؤول رفيع مثل المندوب المحلي لوسيط الجمهورية، تتطلب منهجية تضمن دقة المعلومات.

لذا، تم التركيز على جوانب أساسية شملت بناء الثقة والألفة مع المبحوث، كما سيتم مقارنة المعلومات الواردة في المقابلة مع نتائج الاستبيان والإطار النظري والقانوني وذلك لضمان الاتساق والتحقق المتبادل من البيانات، مما يعزز من صلاحية النتائج وموثوقيتها.

المبحث الثالث: مساهمة المندوبية في تعزيز الشفافية من وجهة نظر المجتمع (تحليل الاستبيان والمقابلة)

بعد اكتمال مرحلتي جمع البيانات من خلال الاستبيان والمقابلة، تأتي خطوة تحليل هذه البيانات كحجر الزاوية في الكشف عن نتائج الدراسة.

تهدف هذه المرحلة إلى معرفة مدى مساهمة المندوبية المحلية لوسيط الجمهورية في تعزيز الشفافية في ولاية المسيلة، من خلال دمج الرؤى الكمية والنوعية. فبينما يقدم تحليل الاستبيان تصورات واسعة لعينة من الجمهور حول فعالية الهيئة وتحدياتها، توفر المقابلة رؤى معمقة من منظور داخلي ومتخصص.

سيتم تحليل كلتا الأداتين بشكل متكامل، حيث تفسر البيانات النوعية المستخلصة من المقابلة الأرقام والاتجاهات الظاهرة في الاستبيان، مما يمكن من تقديم تقييم شامل وموثوق للدور الحقيقي للمندوبية في ترسيخ مبادئ الشفافية.

المطلب الاول: تحليل نتائج الاستبيان

بعد جمع البيانات من خلال الاستبيان، تُعد مرحلة تفريغ البيانات وتحليلها خطوة حاسمة لترجمة الأرقام والإجابات إلى نتائج ذات معنى. تتجاوز هذه المرحلة مجرد رصد البيانات، حيث تهدف إلى استخلاص الدلالات والإحصائيات من استجابات العينة.

فبعد عملية تفريغ الإجابات، يتم الانتقال إلى التعليق والتحليل .يُقدم التعليق وصفاً موجزاً ومباشراً للنتائج الكمية (كالنسب المئوية والتكرارات)، بينما يمثل التحليل الغوص الأعمق في هذه الأرقام، لتفسيرها وربطها بالأهداف البحثية والإطار النظري، والكشف عن الأسباب الكامنة وراء هذه النتائج، ومقارنتها بالدراسات السابقة، مما يضيف عمقاً وفهماً شاملاً لدور هيئة وسيط الجمهورية في تعزيز الشفافية.

الفرع الأول : تفريغ نتائج الاستبيان و تحليلها

الجزء الأول: المعلومات الديموغرافية

الجدول رقم 03: توزيع عينة الدراسة حسب الجنس:

المتغير	العدد	النسبة
ذكر	**28**	**53.85**
أنثى	**24**	**46.15**

تُظهر البيانات أن عينة الدراسة تتكون من 52 مشاركاً، منهم 28 ذكراً يمثلون 53.85 % ، و24 أنثى يمثلن 46.15 % هذا التوزيع يعكس تمثيلاً متوازناً نسبياً بين الجنسين في العينة مما يقلل من التحيز في النتائج بناءً على عامل الجنس، ويسمح بالحصول على آراء متنوعة من كلا الفئتين.

الجدول رقم 04: توزيع عينة الدراسة حسب الفئة العمرية:

المتغير	العدد	النسبة
أقل من 18 سنة	0	0.00
18–30 سنة	25	48.08
31–45 سنة	21	40.38
46–60 سنة	5	9.62
فوق 60 سنة	1	1.92

تُشير النتائج إلى أن الغالبية العظمى من أفراد العينة يتركزون في الفئات العمرية الشابة والمتوسطة .حيث تمثل الفئة العمرية (18–30 سنة) النسبة الأكبر بـ 48.08%، تليها الفئة (31–45 سنة) بـ 40.38 %هذا التوزيع يعني أن آراء المستجيبين تمثل بشكل كبير وجهات نظر الفئات الشابة والنشطة في المجتمع، والذين قد يكونون أكثر اطلاعاً على القضايا الحديثة وأكثر تفاعلاً مع التغيرات الإدارية والمؤسساتية.

الجدول رقم 05: توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي:

المتغير	العدد	النسبة
ابتدائي	0	0.00
متوسط	0	0.00
ثانوي	10	19.23
جامعي	38	73.08
دراسات عليا	4	7.69

يُظهر التوزيع حسب المستوى التعليمي هيمنة الفئة الجامعية، حيث يمثل حملة الشهادات الجامعية 73.08%، بينما يمثل حملة الدراسات العليا 7.69%، هذه النتائج تدل على أن عينة الدراسة تتكون بشكل أساسي من أفراد ذوي مستويات تعليمية عالية .وهذا الجانب مهم لأنه قد يعني أن المستجيبين يمتلكون القدرة على فهم أعمق للقضايا المعقدة المتعلقة بالشفافية ودور هيئة وسيط الجمهورية مما يضيف مصداقية لآرائهم

الجدول رقم 06: توزيع عينة الدراسة حسب المهنة:

المتغير	العدد	النسبة
موظف حكومي	30	57.69
طالب	22	42.31
متقاعد	0	0.00
أخرى	0	0.00
قطاع خاص	0	0.00

تتوزع عينة الدراسة بين فئتين مهنيتين رئيسيتين: الموظفون الحكوميون بنسبة 57.69% والطلاب بنسبة 42.31 .%هذا التوزيع يوفر منظورين مهمين ومتكاملين لموضوع الدراسة، فالموظفون الحكوميون يمتلكون خبرة داخلية في كيفية عمل الإدارة والإجراءات البيروقراطية، بينما يمثل الطلاب شريحة واسعة من المجتمع قد تكون على دراية بالمبادئ العامة للشفافية وقد تكون أكثر ارتباطاً بالرقمنة ووسائل الإعلام الحديثة، وربما هم مستقبل الإدارة. هذا التنوع يثري النتائج ويسمح بتحليل الفروق المحتملة في وجهات النظر بين من هم داخل الجهاز الإداري ومن هم من خارجه.

الجزء الثاني: الوعي بدور هيئة وسيط الجمهورية

الجدول رقم 07: توزيع عينة الدراسة حسب معرفة هيئة وسيط الجمهورية في الجزائر

المتغير	العدد	النسبة
نعم	52	100.00
لا	0	0.00

تُظهر هذه النتيجة أن جميع أفراد العينة (100%) لديهم علم بوجود هيئة وسيط الجمهورية في الجزائر، هذه نسبة مرتفعة جداً وإيجابية، تشير إلى نجاح جهود التعريف بالهيئة، على الأقل ضمن هذه الشريحة المتعلمة نسبياً من المجتمع (كما يتضح من المستوى التعليمي والمهنة) .هذا الوعي الأساسي يمثل نقطة انطلاق قوية لتقييم دور الهيئة، حيث أن الوعي بوجودها هو الخطوة الأولى لأي تفاعل أو تأثير.

الجدول رقم 08: توزيع عينة الدراسة حسب وسيلة التعرف على دور الهيئة؟

المتغير	العدد	النسبة
الإعلام (تلفزيون، راديو، صحف)	33	63.46
مواقع التواصل الاجتماعي	23	44.23
جهات حكومية	21	40.38
أصدقاء/معارف	17	32.69
أخرى	0	0.00

تُشير النتائج إلى أن وسائل الإعلام التقليدية (تلفزيون، راديو، صحف) هي المصدر الرئيسي للمعلومات حول هيئة وسيط الجمهورية بنسبة 63.46%، تليها مواقع التواصل الاجتماعي (44.23%) والجهات الحكومية (40.38%)، ثم الأصدقاء والمعارف) 32.69%، هذا التوزيع يوضح أهمية القنوات الإعلامية المختلفة في نشر الوعي بالهيئة، مع تزايد دور الإعلام الرقمي ومواقع التواصل الاجتماعي، كما يؤكد على أهمية الدور التوعوي الذي تلعبه الجهات الرسمية نفسها، بالإضافة إلى شبكات التواصل الشخصية، هذا يعكس استراتيجية متعددة القنوات في نشر الوعي، لكنه قد يشير إلى أن الإعلام التقليدي لا يزال له تأثير كبير.

الجدول رقم 09 : توزيع عينة الدراسة حسب مدى معرفتك بمهام هيئة الوسيط؟

المتغير	العدد	النسبة
عالية	7	13.46
متوسطة	21	40.38
محدودة	22	42.31
لا أعرف	2	3.85

التعليق والتحليل: على الرغم من أن 100% من العينة سمعت عن الهيئة، إلا أن مستوى المعرفة بمهامها التفصيلية ليس بنفس القوة، حيث تتركز المعرفة بين "متوسطة" (40.38%) و"محدودة" (42.31%)، بينما المعرفة "العالية" لا تتجاوز 13.46 .%هذه النتيجة تبرز فجوة بين الوعي العام بوجود الهيئة وبين الفهم العميق لصلاحياتها ومهامها المحددة، هذا النقص في المعرفة التفصيلية قد يؤثر على فعالية استخدام المواطنين للهيئة، ويحد من قدرتها على تعزيز الشفافية بشكل كامل إذا لم يفهم المواطن كيفية الاستفادة منها بشكل دقيق.

الجزء الثالث: تقييم دور الهيئة في تعزيز الشفافية

الجدول رقم 10: توزيع عينة الدراسة حسب مساهمة وسيط الجمهورية في توضيح الإجراءات والقوانين للمواطنين.

المتغير	العدد	النسبة
نعم بشكل كبير	10	19.23
نعم إلى حد ما	28	53.85
لا	2	3.85
لا أعلم	12	23.08

التعليق والتحليل: تُشير غالبية الإجابات (19.23% "نعم بشكل كبير" و53.85% "نعم إلى حد ما") إلى أن أفراد العينة يرون أن وسيط الجمهورية يساهم في توضيح الإجراءات والقوانين للمواطنين، هذه النتيجة إيجابية، حيث أن وضوح الإجراءات والقوانين هو أحد الركائز الأساسية للشفافية، ومع ذلك فإن نسبة "لا أعلم" التي بلغت 23.08 % قد تعكس إما عدم كفاية جهود الهيئة في هذا الجانب أو عدم اطلاع بعض المستجيبين بشكل كافٍ على دور الهيئة في هذا الخصوص.

الجدول رقم 11: توزيع عينة الدراسة حسب مساهمة تدخل وسيط الجمهورية في كشف حالات الفساد وانحرافات الإدارة.

المتغير	العدد	النسبة
نعم بشكل كبير	14	26.92
نعم إلى حد ما	25	48.08
لا	10	19.23
لا أعلم	3	5.77

التعليق والتحليل: يوافق 75% من المستجيبين (26.92% "نعم بشكل كبير" و48.08% "نعم إلى حد ما") على أن تدخل وسيط الجمهورية يساهم في كشف حالات الفساد وانحرافات الإدارة، هذه نسبة عالية تعكس توقعاً إيجابياً لدور الهيئة الرقابي، ومع ذلك فإن 19.23% ممن أجابوا بـ"لا "قد يشير إلى وجود شكوك حول فعالية الهيئة في هذا الجانب الحساس، أو إلى أن التأثير في كشف الفساد ليس واضحاً للجميع، كشف الفساد هو أحد أهم مؤشرات الشفافية وهذه النتيجة تظهر أن هناك إدراكاً لهذا الدور وإن كان غير كامل.

الجدول رقم 12: توزيع عينة الدراسة حسب تعزيز وسيط الجمهورية مساءلة المسؤولين عن قراراتهم وأفعالهم.

المتغير	العدد	النسبة
نعم بشكل كبير	9	17.31
نعم إلى حد ما	21	40.38
لا	7	13.46
لا أعلم	15	28.85

التعليق والتحليل: تتفق غالبية الإجابات (17.31% "نعم بشكل كبير" و40.38% "نعم إلى حد ما") على أن وسيط الجمهورية يعزز مساءلة المسؤولين، تعزيز المساءلة هو ركيزة أساسية للشفافية، ومع ذلك فإن نسبة "لا أعلم" المرتفعة نسبياً 28.85%، بالإضافة إلى 13.46% ممن أجابوا بـ"لا "، قد يشير إلى أن تأثير

الهيئة في تعزيز مساءلة المسؤولين قد لا يكون واضحاً أو ملموساً لجميع فئات الجمهور بنفس الدرجة، أو أن هذا الدور لا يزال بحاجة إلى تعزيز ليصبح أكثر وضوحاً للرأي العام.

الجدول رقم 13: توزيع عينة الدراسة حسب شعور المواطنون بثقة أكبر في الإدارات والمؤسسات بفضل وجود وسيط الجمهورية.

المتغير	العدد	النسبة
نعم بشكل كبير	6	11.54
نعم إلى حد ما	29	55.77
لا	7	13.46
لا أعلم	10	19.23

التعليق والتحليل: تُظهر النتائج أن نسبة كبيرة من المستجيبين (11.54% "نعم بشكل كبير" و55.77% "نعم إلى حد ما") يرون أن وجود وسيط الجمهورية يعزز ثقة المواطنين في الإدارات والمؤسسات، الثقة هي نتيجة مباشرة للشفافية والمساءلة، ومع ذلك لا تزال هناك نسبة لا يستهان بها من عدم اليقين ("لا أعلم" 19.23%) أو عدم الموافقة ("لا" 13.46%)، مما يشير إلى أن بناء الثقة عملية مستمرة وقد لا يكون تأثير الهيئة قد وصل إلى جميع شرائح المجتمع بنفس القوة.

الجدول رقم 14: توزيع عينة الدراسة حسب مساهمة وسيط الجمهورية في نشر ثقافة الشفافية والنزاهة في المجتمع.

المتغير	العدد	النسبة
نعم بشكل كبير	11	21.15
نعم إلى حد ما	27	51.92
لا	4	7.69
لا أعلم	10	19.23

التعليق والتحليل: أكثر من 73% من المستجيبين (21.15% "نعم بشكل كبير" و51.92% "نعم إلى حد ما") يعتقدون أن وسيط الجمهورية يساهم في نشر ثقافة الشفافية والنزاهة .هذا يعكس إدراكاً لدور

الهيئة التوعوي والإصلاحي الأوسع، وليس فقط دورها في معالجة الشكاوى الفردية. نشر ثقافة الشفافية هو هدف طويل المدى ويشير إلى أن الهيئة تُنظر إليها كعامل تغيير إيجابي في القيم المجتمعية والإدارية.

الجدول رقم 15: توزيع عينة الدراسة حسب مساهمة وسيط الجمهورية في الحد من البيروقراطية والإجراءات المعقدة التي تعيق الشفافية.

المتغير	العدد	النسبة
نعم بشكل كبير	13	25.00
نعم إلى حد ما	32	61.54
لا	0	0.00
لا أعلم	7	13.46

التعليق والتحليل: تُظهر النتائج اتفاقاً قوياً جداً (86.54% يوافقون "نعم بشكل كبير" أو "نعم إلى حد ما") على أن وسيط الجمهورية يساهم في الحد من البيروقراطية والإجراءات المعقدة، هذا مهم جداً لأن البيروقراطية المفرطة هي أحد أكبر العوائق أمام الشفافية، عدم وجود أي إجابة بـ"لا "في هذا السؤال يعزز الاعتقاد بأن الهيئة تلعب دوراً فعالاً في تبسيط الإجراءات مما يجعلها أكثر وضوحاً وشفافية للمواطن.

الجدول رقم 16: توزيع عينة الدراسة حسب اعتقاد أن هيئة الوسيط ساهمت في تعزيز الشفافية في التعامل مع شكاوى المواطنين؟

المتغير	العدد	النسبة
نعم بشكل كبير	11	21.15
نعم إلى حد ما	32	61.54
لا	2	3.85
لا أعلم	7	13.46

التعليق والتحليل: تُشير غالبية ساحقة من المستجيبين (82.69% "نعم بشكل كبير" أو "نعم إلى حد ما") إلى أن هيئة الوسيط ساهمت في تعزيز الشفافية في التعامل مع شكاوى المواطنين، هذه النتيجة تؤكد بشكل مباشر على مساهمة الهيئة في الشفافية من منظور الجمهور، وتتماشى مع الفرضية الرئيسية للدراسة .

هذا الدعم الواسع يعكس إدراكاً للدور الإيجابي الذي تلعبه الهيئة في جعل عملية الشكاوى أكثر وضوحاً وعدالة.

الجدول رقم 17: توزيع عينة الدراسة حسب أبرز المجالات التي ترى أن الهيئة ركزت عليها؟

المتغير	العدد	النسبة
مكافحة الفساد الإداري	15	28.85
تحسين جودة الخدمات العامة	36	69.23
حماية حقوق المواطنين	36	69.23
تعزيز النزاهة في المؤسسات	9	17.31
أخرى	1	1.92

التعليق والتحليل: يُظهر هذا السؤال أن المستجيبين يرون أن هيئة الوسيط ركزت بشكل أساسي على تحسين جودة الخدمات العامة وحماية حقوق المواطنين، حيث حصل كلا المجالين على نسبة 69.23%، بينما جاءت مكافحة الفساد الإداري وتعزيز النزاهة في المؤسسات بنسب أقل (28.85% و17.31% على التوالي).

هذا التوزيع يشير إلى أن الدور الملموس للهيئة في نظر الجمهور يتجه أكثر نحو الجانب الخدمي وحماية الحقوق الفردية، وهو ما يساهم في الشفافية من خلال ضمان التعامل العادل والواضح مع المواطن، قد يشير انخفاض نسبة مكافحة الفساد والنزاهة بشكل مباشر إلى أن هذه الجوانب قد لا تكون واضحة للجمهور بنفس القدر أو أن الهيئة تحتاج إلى تسليط الضوء أكثر على هذا الدور.

الجدول رقم 18: توزيع عينة الدراسة حسب توفير الهيئة معلومات كافية عن أنشطتها للرأي العام؟

المتغير	العدد	النسبة
نعم، بشكل منتظم وواضح	8	15.38
نعم، ولكن بشكل غير كافٍ	32	61.54
لا	9	17.31
لا أعلم	3	5.77

التعليق والتحليل: تُشير النتائج إلى أن أغلب المستجيبين (61.54%) يرون أن الهيئة توفر معلومات عن أنشطتها، ولكن "بشكل غير كافٍ ."فقط 15.38% يعتقدون أن المعلومات منتظمة وواضحة، بينما 17.31% يرون أنها لا توفر معلومات على الإطلاق.

هذه النتيجة مهمة جداً للشفافية، حيث أن توفير معلومات كافية عن الأنشطة هو جوهر الشفافية المؤسساتية، النسبة المرتفعة لمن يرى أن المعلومات غير كافية تدل على حاجة الهيئة إلى تعزيز استراتيجياتها الاتصالية وتحسين شفافية تقاريرها وأنشطتها للرأي العام.

الجدول رقم 19: توزيع عينة الدراسة حسب تقديم شكوى أو استفسارًا لهيئة الوسيط؟

المتغير	العدد	النسبة
نعم	3	5.77
لا	49	94.23

التعليق والتحليل: تُظهر هذه النتيجة أن الغالبية العظمى من المستجيبين (94.23%) لم يسبق لهم تقديم شكوى أو استفسار لهيئة الوسيط، هذه نسبة طبيعية في مثل هذه الاستبيانات، حيث أن عدد الأشخاص الذين يواجهون مشكلات إدارية تستدعي اللجوء إلى الوسيط غالباً ما يكون أقل من عامة السكان. ومع ذلك، فإن النسبة القليلة للمستفيدين المباشرين (5.77%) تعني أن تقييم الأداء الفعلي للهيئة يعتمد بشكل كبير على تصورات غير المستفيدين المباشرين، والتي قد تكون مبنية على السمعة أو المعلومات العامة.

الجدول رقم 20: توزيع عينة الدراسة حسب. إن كانت الإجابة "نعم" كيف تقيم تجربتك مع الهيئة

المتغير	العدد	النسبة
جيدة وفعالة	03	100.00
مقبولة ولكن تحتاج تحسينًا	0	0.00
غير مُرضية	0	0.00

التعليق والتحليل: جميع المستجيبين الثلاثة الذين سبق لهم التعامل مع الهيئة (100%) قيموا تجربتهم بأنها "جيدة وفعالة"، على الرغم من صغر حجم العينة لهذه الإجابة إلا أنها تعطي مؤشراً إيجابياً قوياً على رضا المستفيدين المباشرين عن تجربتهم مع الهيئة وفعاليتها في حل مشكلاتهم.

هذا يدعم فكرة أن الهيئة، عندما يتم اللجوء إليها بشكل مباشر، تؤدي دورها بفعالية، مما يعزز الشفافية في التعامل مع الشكاوى الفردية.

الجدول رقم 21: توزيع عينة الدراسة حسب حصولك على معلومات واضحة حول إجراءات متابعة شكواك؟

المتغير	العدد	النسبة
نعم	3	100.00
لا	0	0.00

التعليق والتحليل: جميع المستجيبين الذين قدموا شكوى (وهم 3 أشخاص) أكدوا أنهم حصلوا على معلومات واضحة حول إجراءات متابعة شكواهم) 100%.

هذا مؤشر ممتاز على الشفافية الإجرائية داخل الهيئة نفسها، حيث أنها تضمن وضوح الخطوات والمراحل للمواطنين الذين يتفاعلون معها بشكل مباشر، هذا يساهم في بناء الثقة ويعزز صورة الهيئة كمؤسسة شفافة في تعاملاتها الداخلية.

الجزء الرابع: التحديات والمقترحات

الجدول رقم 22: توزيع عينة الدراسة حسب أبرز التحديات التي تواجه هيئة الوسيط في تعزيز الشفافية؟

المتغير	العدد	النسبة
نقص الموارد المالية والبشرية	25	48.08
ضعف الوعي المجتمعي بدورها	23	44.23
تعقيد الإجراءات الإدارية	21	40.38
عدم استقلالية كافية	12	23.08
أخرى	3	5.77

التعليق والتحليل: تُشير النتائج إلى أن التحديات الرئيسية التي تواجه هيئة الوسيط في تعزيز الشفافية، من وجهة نظر المستجيبين، هي :نقص الموارد المالية والبشرية (48.08%)، ضعف الوعي المجتمعي بدورها (44.23%)، وتعقيد الإجراءات الإدارية .(40.38%).

– نقص الموارد يؤثر بشكل مباشر على قدرة الهيئة على العمل بفعالية ومعالجة الشكاوى، مما يمكن أن يعيق الشفافية الشاملة.

– ضعف الوعي المجتمعي هذه النتيجة تتسق مع الإجابة على السؤال 7 (مدى المعرفة بمهام الهيئة)، وتؤكد أن الجمهور لا يزال بحاجة إلى معرفة أعمق بدور الهيئة وصلاحياتها، وهو ما يمكن أن يحد من فعاليتها.

– تعقيد الإجراءات الإدارية يشير إلى أن المشكلة قد لا تكون فقط في الهيئة، بل في طبيعة الإجراءات الإدارية التي تتعامل معها، والتي بحد ذاتها تشكل عائقاً أمام الشفافية.

– دم الاستقلالية الكافية على الرغم من حصولها على نسبة أقل 23.08%، إلا أنها نقطة حرجة جداً، حيث أن الاستقلالية هي أساس عمل أي هيئة وسيط لضمان الموضوعية والحياد، وبالتالي تعزيز الشفافية دون تأثير أو ضغوط.

الملاحظات الإضافية ("أخرى") او المقترحات الإضافية مثل "إضافة الضبطية الإدارية للمندوب المحلي ومساعديه" و"توسيع صلاحيات الوسيط وتقريبه من المؤسسات" و"تعزيز التشريعات والقوانين الخاصة بالوساطة "، هي مقترحات عملية ومهمة جداً، كونها تركز على تعزيز الصلاحيات والوصول، وهما عاملان حاسمان لفعالية الهيئة في إرساء الشفافية.

الجدول رقم 23: توزيع عينة الدراسة حسب اقتراحاتك لتحسين فعالية الهيئة؟

المتغير	العدد	النسبة
زيادة الحملات التوعوية	42	80.77
تبسيط إجراءات تقديم الشكاوى	19	36.54
تعزيز التعاون مع منظمات المجتمع المدني	32	61.54
توفير تقارير دورية مفتوحة للجمهور	27	51.92
أخرى	5	9.62

التعليق والتحليل: تُظهر الاقتراحات توافقاً كبيراً مع التحديات المدركة، يتصدر الاقتراحات زيادة الحملات التوعوية بنسبة 80.77%، مما يؤكد الحاجة الماسة لتعزيز الوعي العام بدور الهيئة، تليها تعزيز التعاون مع منظمات المجتمع المدني (61.54%)، وتوفير تقارير دورية مفتوحة للجمهور (51.92%)، هذه المقترحات الثلاثة مرتبطة بشكل مباشر بتعزيز الشفافية، التوعية تزيد من معرفة الجمهور، التعاون مع المجتمع المدني يزيد من الشفافية المجتمعية، وتوفير التقارير يعزز الشفافية المؤسساتية للهيئة نفسها. تبسيط إجراءات تقديم الشكاوى 36.54 %يدعم أيضاً الشفافية من خلال جعل الوصول للعدالة الإدارية أسهل.

الملاحظات الإضافية ("أخرى") :المقترحات الإضافية مثل "زيادة آليات الرقابة"، "إضافة الضبطية الإدارية"، "ترسيم الهيئة دستورياً وفتح مجال الإخطار"، "إشراك الوسيط في جميع الأنشطة"، و"تنظيم خرجات فجائية للموظفين والمؤسسات"، تعزز فكرة ضرورة منح الهيئة صلاحيات أكبر واستقلالية أعمق وتوسيع نطاق عملها لتكون أكثر تأثيراً وشفافية.

الجزء الخامس: تعليقات إضافية

22– . هل لديك أي ملاحظات أو تعليقات أخرى حول دور هيئة الوسيط؟

التعليقات الإضافية التي قدمها المستجيبون تُقدم رؤى نوعية غنية وتؤكد العديد من النقاط التي برزت في الأسئلة الكمية. أهم هذه التعليقات تتركز حول:

– **الحاجة إلى الاستقلالية الكاملة** :تكرر الإشارة إلى ضرورة استقلالية الهيئة عن الإدارة العامة ورئاسة الجمهورية، هذا يؤكد أن الاستقلالية تُعد حجر الزاوية في فعالية أي هيئة رقابية، وغيابها قد يقوض الثقة ويحد من قدرتها على تعزيز الشفافية بشكل فعال.

– **توسيع الصلاحيات والوصول** :الدعوة إلى "تغطية كافة الولاية واستحداث فروع في البلديات" و"توسيع صلاحيات الهيئة "تهدف إلى زيادة وصول الهيئة للمواطنين وتوسيع نطاق تأثيرها، مما يعزز الشفافية من خلال تسهيل الوصول إلى العدالة الإدارية.

– **تعزيز الوعي والاتصال** :التأكيد على "التعريف أكثر بدورها للمواطن وكيفية التواصل والاتصال بها" و"النزول إلى المجتمع والاهتمام أكثر "يدعم فكرة ضرورة الحملات التوعوية التي برزت في الأسئلة الكمية، ويُعد عاملاً حاسماً في بناء ثقة الجمهور وتفعيل دور الهيئة في تعزيز الشفافية.

– **تعديل التشريعات** :الإشارة إلى "الاطلاع على القوانين والتشريعات ومحاولة تعديلها "يُبرز أهمية الإطار القانوني في دعم عمل الهيئة ومنحها الأدوات اللازمة لتعزيز الشفافية.

– **القضاء على البيروقراطية وحماية حقوق الإنسان** :هذه التعليقات تؤكد على الأهداف السامية للهيئة، وتُظهر أن المستجيبين يربطون دور الهيئة بشكل مباشر بتحقيق الشفافية والعدالة وحماية الحقوق.

الفرع الثاني: نتائج الاستبيان:

تُظهر نتائج الاستبيان أن هناك وعياً عاماً بوجود هيئة وسيط الجمهورية في الجزائر، وأن الجمهور يرى أنها تساهم بشكل إيجابي في توضيح الإجراءات، الحد من البيروقراطية، وحماية حقوق المواطنين، وبالتالي تعزيز الشفافية في التعامل مع الشكاوى ومع ذلك هناك فجوة واضحة في فهم الجمهور لمهام الهيئة التفصيلية، وحاجة ملحة لزيادة الشفافية في تقارير الهيئة وأنشطتها للرأي العام. كما تُبرز النتائج والتحديات المقترحات الحاجة إلى تعزيز استقلالية الهيئة، وتوسيع صلاحياتها، وتكثيف حملات التوعية لضمان تحقيقها لدورها كاملاً في إرساء مبادئ الشفافية والنزاهة في الإدارة العمومية.

المطلب الثاني: مقابلة مع المندوب المحلي لوسيط الجمهورية لولاية المسيلة

بعد تحليل البيانات الكمية المستخرجة من الاستبيان، والتي قدمت لنا رؤية واسعة حول تصورات واتجاهات الجمهور بشأن دور هيئة وسيط الجمهورية في تعزيز الشفافية، أصبح من الضروري التعمق في فهم هذه الظاهرة من منظور نوعي وخبير.

هنا تبرز الأهمية القصوى للمقابلة؛ إذ أنها لا تكتفي بتأكيد أو دحض النتائج الأولية، بل تتجاوز ذلك لتقديم سياق غني، وشروحات تفصيلية، ورؤى من قلب المؤسسة نفسها.

لقد كانت المقابلة التي أُجريت مع **السيد: بعلي عبد الرزاق** المندوب المحلي لوسيط الجمهورية بولاية المسيلة بمثابة حجر الزاوية في هذا التحليل العميق. وقد لمسنا سعادة المندوب البالغة بهذا النوع من البحث،

الفرع الأول: تحديد مكان وزمن المقابلة

لضمان تحقيق أقصى استفادة من المقابلة وتوفير بيئة مناسبة للحوار المعمق، تم تحديد مقر المندوبية المحلية لوسيط الجمهورية بولاية المسيلة كمكان لإجراء المقابلة. يتيح هذا الاختيار **للسيد: بعلي عبد الرزاق** المندوب المحلي لوسيط الجمهورية بالولاية الشعور بالراحة في بيئة عمله المعتادة، مما يسهل عليه تقديم المعلومات والتفاصيل الدقيقة المتعلقة بمهام الهيئة وآليات عملها.

أما عن زمن المقابلة، فقد تم تحديد الموعد بتاريخ 22 ماي 2025، في حدود الساعة 10:00 صباحاً ، وذلك بالتنسيق المسبق مع مكتب السيد المندوب، بما يتناسب مع جدول أعماله، لضمان تخصيص الوقت الكافي والمناسب لإجراء المقابلة دون تسرع أو مقاطعة.

الفرع الثاني: تحليل وتفسير أجوبة المقابلة:

المحور الأول: التعريف بدور وسيط الجمهورية وأهدافه في تعزيز الشفافية

1– تعريف دور وسيط الجمهورية وأهدافه:

حيث قدم المندوب تعريفاً مباشراً وواضحاً لدور الهيئة: "هيئة تتبع مصالح رئاسة الجمهورية أنشئت **للاستماع ومعالجة مشاكل المواطنين تجاه الإدارة** ."كما يوضح أن دورها الأساسي هو "**مراقبة مدى قانونية**

سير مؤسسات الدولة ."هذا التعريف يتسق مع المفهوم العام لدور الأومبودسمان في الرقابة الإدارية، ويربطه بشكل مباشر بمبدأ المشروعية الذي هو ركيزة للشفافية، يظهر من هذا التعريف أن الهيئة تسعى لضمان أن تكون الإجراءات الإدارية وفقاً للقانون، وهو ما يعزز الوضوح ويقلل من الفساد.

2- المساهمة في كشف أوجه القصور أو التجاوزات:

أوضح المندوب أن ذلك يتم "**من خلال إجابات الإدارة على المراسلات التي تخص شكاوى المواطنين ومقارنتها مع القوانين** ."هذا يؤكد أن الآلية الرئيسية لكشف القصور هي ردود الإدارات نفسها، مما يضع عبء الشفافية والاستجابة على الإدارة.

هذا الجانب حيوي للشفافية، فكلما كانت الإدارات مجبرة على التبرير والإجابة، زادت شفافيتها، ومع ذلك، يعتمد نجاح هذه الآلية بشكل كبير على جودة وتفصيل "إجابات الإدارة."

3- العلاقة بالهيئات الرقابية الأخرى والتنسيق:

يشير المندوب إلى "**الاتفاق في نفس الدور مع الاختلاف في التفصيل** "وقد يكون هناك تداخل وتنسيق، وهذا يوحي بأن هناك وعياً بوجود هيئات رقابية أخرى (مثل المفتشية العامة للمالية أو مجلس المحاسبة) ولكن هناك أيضاً تداخل في الأدوار والتنسيق إن وجد، يعزز من الفعالية الشاملة للرقابة ويساهم في صورة متكاملة للشفافية، ولكن الإجابة لا توضح مدى قوة أو انتظام هذا التنسيق.

المحور الثاني: آليات عمل المندوبية وتأثيرها على الشفافية في ولاية المسيلة

4- الآليات العملية لتلقي ودراسة الشكاوى:

المندوب يذكر آليات تقليدية ومعاصرة: "**الاستقبال – تلقي شكاوى المواطنين – الرقمنة – التحري والمتابعة – تصنيف العرائض – الجداول الإحصائية** ."استخدام "الرقمنة" يشير إلى محاولة تبسيط الإجراءات وربما جعلها أكثر شفافية ويسر للمواطن. "التحري والمتابعة" و"الجداول الإحصائية" تظهر وجود نظام لمتابعة العمل، وهو عنصر أساسي للشفافية المؤسساتية الداخلية.

5- التعامل مع شكاوى الفساد وتضارب المصالح:

الإجابة كانت مقتضبة: "**توجيهها إلى الجهات المعنية** ."هذا يدل على أن دور وسيط الجمهورية ليس بالتحقيق الجنائي المباشر، بل هو دور وسيط في تحويل القضايا المتخصصة إلى الجهات المختصة (مثل العدالة أو هيئات مكافحة الفساد). هذا الإجراء بحد ذاته يساهم في الشفافية من خلال ضمان عدم إغفال هذه الشكاوى وتوجيهها للمسار الصحيح، لكنه يبرز حدود صلاحيات الهيئة في هذا الجانب.

6- التحقيقات الميدانية وضمانات التعاون:

المندوب يذكر أن التحقيقات الميدانية تتم "**بتوجيه وإيعاز من الإدارة المركزية**"، وأن الضمانات "**ضمانات قانونية فقط** ."هذا يشير إلى أن المندوبية المحلية ليست لديها صلاحية مستقلة للتحقيق الميداني، وأن اعتمادها على الإدارة المركزية قد يحد من مرونة وسرعة استجابتها. الاعتماد على "الضمانات القانونية فقط" دون تفصيل قد يوحي بأن تطبيق هذه الضمانات في الواقع قد يواجه تحديات، لا سيما في ظل مقاومة التغيير التي ذكرها المندوب لاحقاً.

7- أنواع التقارير ونشرها:

يذكر المندوب وجود "**تقارير دورية ثلاثية أو سداسية أو سنوية** "**تُرسل** "**إلى الإدارة المركزية** ."الأهم من ذلك، "لا يتم نشرها على المستوى المحلي بل الإدارة المركزية هي من لها صلاحيات النشر ."هذه النقطة حرجة جداً بالنسبة للشفافية على المستوى المحلي.

عدم نشر التقارير محلياً يحد من إمكانية اطلاع المواطنين والباحثين ووسائل الإعلام على أداء الهيئة وتحديات الشفافية في ولايتهم بشكل مباشر، مما يؤثر على الشفافية المؤسساتية ويثير تساؤلات حول مدى إمكانية المساءلة المحلية.

8- استخدام التوصيات والمقترحات ومتابعة التنفيذ:

يتم "**إرسالها إلى الإدارة المركزية من خلال التقارير الدورية** ."هذا يؤكد على التسلسل الهرمي في عمل الهيئة، حيث أن التوصيات لا يتم تطبيقها مباشرة محلياً، بل تمر عبر الإدارة المركزية.

هذا قد يطيل من دورة التغيير ويقلل من التأثير المباشر للمندوبية المحلية على الشفافية. المندوبية تتابع التنفيذ من خلال "عدم تكرار الأخطاء وشكاوى المواطنين في نفس الموضوع"، وهو مؤشر عملي وإن كان غير مباشر على الاستجابة.

المحور الثالث: تقييم مستوى الشفافية والتحديات في ولاية المسيلة من منظور وسيط الجمهورية

9- تقييم مستوى الشفافية ونقاط القوة والضعف:

يصف المندوب مستوى الشفافية بأنه "**متأرجح بحسب كل قطاع**"، ويُشيد بقطاع العمل والتشغيل. هذا التقييم الواقعي يدل على أن الشفافية ليست مستوى واحداً في جميع الإدارات، وأن هناك فروقات في الأداء. التحدي يكمن في توحيد مستوى الشفافية عبر جميع القطاعات.

10- أهم التحديات:

يحدد المندوب ثلاث تحديات رئيسية: "**عدم وجود مورد بشري كافٍ ومؤهل ومدرب** "، "**عدم التجاوب الكلي من طرف بعض الهيئات مع مهام وسيط الجمهورية** "، و"**مقاومة التغيير في بعض الإدارات الرافضة للرقمنة وتحسين الخدمة** ."هذه التحديات تُؤكد بشكل كبير ما جاء في الاستبيان من حيث نقص الموارد وتعقيد الإجراءات. الأهم هو "عدم التجاوب الكلي" و"مقاومة التغيير"، حيث يشيران إلى وجود مقاومة داخلية من بعض الإدارات لجهود الهيئة، مما يعيق بشكل مباشر تعزيز الشفافية.

11- دور المجتمع المدني ووسائل الإعلام:

تعليق :يرى المندوب دورهم "مرافق ومكمل لدور الهيئات الرسمية ."هذا يعترف بأهمية هذه الأطراف كشركاء في تعزيز الشفافية، لكنه لا يوضح مدى التعاون الفعلي، مما قد يشير إلى أن الشراكة لا تزال بحاجة للتعزيز.

المحور الرابع: دور وسيط الجمهورية في التوعية والتثقيف حول الشفافية

12- جهود توعية المواطنين:

يذكر المندوب: "استقبال المواطنين – المشاركة في الحصص الإذاعية – الأيام التحسيسية والأبواب المفتوحة ."هذه الأنشطة مهمة جداً لزيادة الوعي، وتدعم ما جاء في الاستبيان حول أهمية الحملات التوعوية. ومع ذلك، كانت هناك نسبة كبيرة في الاستبيان تشير إلى المعرفة "المحدودة" بمهام الهيئة، مما يعني أن هذه الجهود قد تحتاج إلى تكثيف أو استهداف أوسع.

13- حملات توعية للإدارات المحلية:

تعليق :يشير المندوب إلى "القيام بدورات تكوينية تتعلق بعمل المندوبية سواء على مستوى الإجراءات أو التنسيق للموظفين بمختلف الإدارات والهيئات ."هذه الدورات حيوية لتعزيز الشفافية من الداخل، بتدريب الموظفين على أفضل الممارسات والاستجابة لمتطلبات الوسيط.

14- استخدام وسائل الاتصال المختلفة:

المندوب يذكر "**الاستغلال الأمثل والكامل** ."هذا يتعارض قليلاً مع نسبة 61.54% في الاستبيان التي رأت أن معلومات الهيئة "غير كافية". قد يكون هناك استغلال لوسائل الاتصال، لكن التأثير أو وصول المعلومات إلى الجمهور لا يزال بحاجة إلى تحسين.

المحور الخامس: التطلعات المستقبلية ودور البحث العلمي

15- الرؤية المستقبلية والأولويات:

يرى المندوب ضرورة "**ترقية دور الهيئة وتمكينها من الآليات القانونية والقدرات اللوجستية (هياكل – مقرات)** "و"**حلحلة الملفات العالقة وتوحيد الجهود من أجل ترقية الخدمة العمومية وحماية حقوق المواطن** ."هذه التطلعات تؤكد على الحاجة لتوفير الدعم المادي والقانوني للهيئة، وتوسيع نطاق عملها، وهو ما يعزز قدرتها على المساهمة في الشفافية.

16- مساهمة البحث العلمي وتوصيات للباحثين:

المندوب يُثمّن الدراسات الأكاديمية مثل هذه المذكرة، ويرى أنها تساهم في "زخم من الأفكار التي تبحث في الأدوار والصلاحيات مما يزيد في فعاليتها ."هذا يؤكد أهمية هذا الدراسة ودورها في تسليط الضوء على عمل الهيئة.

17- جوانب تستحق المزيد من البحث:

يركز المندوب على أن الهيئة "**كونها هيئة اقتراح يجب أن تقوى من هذا الجانب من خلال تعميق الاقتراحات وتأكيدها وإلزامية تبنيها** ."هذه نقطة جوهرية؛ فقدرة الهيئة على فرض توصياتها أو جعلها ملزمة بشكل أكبر ستعزز بشكل كبير من فعاليتها في فرض الشفافية والمساءلة على الإدارات.

المطلب الثالث: ربط نتائج الاستبيان بالمقابلة

تُظهر المقابلة مع المندوب المحلي لوسيط الجمهورية في ولاية المسيلة، بالتكامل مع نتائج الاستبيان، صورة متكاملة ومعقدة لدور الهيئة في تعزيز الشفافية.

الفرع الأول: نقاط التوافق والتعزيز:

1- الوعي بوجود الهيئة ودورها العام حيث تتفق المقابلة مع نتائج الاستبيان (100% وعي) في أن الهيئة باتت معروفة للجمهور. إلا أن المقابلة تشير إلى أن المعرفة التفصيلية بمهامها لا تزال تحتاج إلى تعزيز، وهو ما أكدته نسبة "المعرفة المحدودة" في الاستبيان 42.31 %.

2- تأكيد المساهمة في الشفافية حيث أن كلا المصدرين يؤكدان أن الهيئة تساهم في توضيح الإجراءات، الحد من البيروقراطية، وحماية حقوق المواطنين. المندوب يوضح الآليات (مراقبة قانونية السير، الرقمنة) ، بينما يعكس الاستبيان الإدراك العام للمواطنين لهذه المساهمة أكثر من 80% يرون مساهمة في الحد من البيروقراطية وتعزيز الشفافية في التعامل مع الشكاوى .

3- تحدي الموارد ووعي الجمهور حيث يوافق المندوب على أن نقص الموارد البشرية والمالية يمثل تحدياً، وهو ما يتوافق مع رؤية المستجيبين في الاستبيان 48.08%. كما يؤكد المندوب ضمنياً على تحدي الوعي بمهام الهيئة من خلال تركيزه على "التعريف أكثر بدورها للمواطن"، وهو ما يتماشى مع نسبة 44.23% التي أشارت إلى ضعف الوعي المجتمعي في الاستبيان.

4- أهمية التوعية والإصلاح بحيث أن كل من المقابلة والاستبيان يُبرزان ضرورة تكثيف الحملات التوعوية. المستجيبون في الاستبيان جعلوها على رأس المقترحات 80.77%، والمندوب ذكر جهوداً في هذا الصدد (حصص إذاعية، أيام تحسيسية)، وأكد على أهمية البحث العلمي في إبراز دور الهيئة.

الفرع الثاني : نقاط التباين أو الإضافة النوعية من المقابلة:

1- الشفافية المؤسساتية للهيئة بينما يرى المندوب أن هناك "استغلال أمثل وكامل" لوسائل الاتصال، فإن الاستبيان يوضح أن غالبية الجمهور (61.54%) يرى أن المعلومات التي توفرها الهيئة عن

أنشطتها "غير كافية ."هذا يشير إلى فجوة بين رؤية الهيئة لنفسها في هذا الجانب وبين تصور الجمهور.

2- صلاحيات التحقيق والنشر فالمقابلة تكشف أن التحقيقات الميدانية تتطلب توجيهاً مركزياً، وأن نشر التقارير هو من صلاحية الإدارة المركزية وليس المندوبية المحلية .هذا يضع حدوداً على استقلالية المندوبية المحلية في بعض جوانب عملها، ويقلل من الشفافية على المستوى المحلي لعدم نشر التقارير، وهي نقطة لم يغطها الاستبيان بهذه التفصيل.

3- مقاومة التغيير وعدم التجاوب الإداري فالمندوب يُسلط الضوء على "عدم التجاوب الكلي من طرف بعض الهيئات "و"مقاومة التغيير "كعوامل تعيق تعزيز الشفافية. هذه نقطة حاسمة تبرز تحديات ذاتية داخل الإدارة نفسها، وتكمل الصورة التي قدمها الاستبيان حول صعوبة الإجراءات.

4- الاستقلالية وإلزامية التوصيات بحيث تؤكد المقابلة على ضرورة "الاستقلالية الكاملة على الإدارة العامة ورئاسة الجمهورية "و"تقوية جانب الاقتراح بجعله إلزامياً ."هذه الرؤية من داخل الهيئة تُعد مفتاحاً رئيسياً لتحقيق فعالية أكبر في تعزيز الشفافية، حيث أن الاستقلالية وإلزامية التوصيات تمنح الهيئة القوة اللازمة لفرض الشفافية والمساءلة على الإدارات.

خلاصة الفصل:

ركز هذا الفصل على التطبيق الميداني لدور هيئة وسيط الجمهورية في تعزيز الشفافية، من خلال اعتماد منهج دراسة الحالة على المندوبية المحلية لولاية المسيلة خلال الفترة المحددة (2020–2024). هدف الفصل إلى فهم وتحليل الكيفية التي تساهم بها المندوبية في تحقيق أهداف الشفافية ضمن اختصاصها الإقليمي، واستكشاف آلياتها في معالجة الشكاوى وتقييم فعاليتها. ولتحقيق ذلك، تم الاعتماد على أداتين رئيسيتين لجمع البيانات هما الاستبيان الذي وُجه لعينة من الموظفين والطلبة، ومقابلة معمقة مع السيد المندوب المحلي لوسيط الجمهورية بالولاية.

أظهرت نتائج الاستبيان وجود وعي عام بوجود هيئة وسيط الجمهورية لدى الجمهور المستهدف، وأن غالبية المستجيبين يعتبرونها آلية مهمة للشفافية ومكافحة البيروقراطية. كما أكد كل من الاستبيان والمقابلة على مساهمة الهيئة في توضيح الإجراءات والقوانين وتقليل البيروقراطية وتعزيز الشفافية في معالجة الشكاوى. وقد أشار المستجيبون والمندوب أيضاً إلى دور الهيئة في كشف انحرافات الإدارة وتعزيز المساءلة، رغم وجود تباين في درجة اليقين لدى الجمهور بمدى تأثيرها.

على الرغم من المساهمات الإيجابية، أبرزت كلتا الأداتين تحديات مشتركة، أهمها الحاجة إلى زيادة الحملات التوعوية حول دور الهيئة وكيفية التعامل معها، وضرورة تبسيط إجراءات تقديم الشكاوى .من جانبها، كشفت المقابلة النوعية مع المندوب عن نقاط تباين وإضافات نوعية لم يتناولها الاستبيان بتفصيل؛ فقد أشارت إلى فجوة بين رؤية الهيئة لنفسها في الشفافية المؤسساتية وتصور الجمهور، كما أوضحت قيوداً على صلاحيات المندوبية المحلية في التحقيقات الميدانية ونشر التقارير، حيث يتطلب ذلك توجيهاً مركزياً، مما يحد من استقلاليتها وشفافيتها على المستوى المحلي.

بالإضافة إلى ذلك، سلطت المقابلة الضوء على تحديات نوعية مثل "عدم التجاوب الكلي من بعض الهيئات "و"مقاومة التغيير" داخل الإدارة كعوائق أمام تعزيز الشفافية. وفي سبيل تعزيز دور الهيئة، أكد المندوب على ضرورة ترسيم الهيئة دستورياً وتقوية الجانب الاقتراحي للهيئة بجعله إلزامياً، وتوسيع صلاحياتها لزيادة فعاليتها في المستقبل.

الخاتمة

الخاتمة:

لقد مثلت هذه الدراسة رحلة بحثية معمقة استهدفت تسليط الضوء على أحد أبرز آليات الإصلاح الإداري في الجزائر؛ هيئة وسيط الجمهورية، ودورها الحيوي في ترسيخ مبادئ الشفافية والمساءلة ضمن الإدارة العمومية.

انطلاقاً من إشكالية محورية سعت للإجابة عن تساؤل: **كيف تساهم هيئة وسيط الجمهورية في تعزيز الشفافية بالجزائر؟**، سعت هذه المذكرة إلى تقديم تحليل شامل يعتمد على مقاربة متعددة الأبعاد تجمع بين التأصيل النظري والقانوني والتحقيق الميداني، مع التركيز على دراسة حالة المندوبية المحلية لهيئة وسيط الجمهورية لولاية المسيلة خلال الفترة من 2020 إلى 2024.

لقد جرى تنظيم هذه الدراسة عبر ثلاثة فصول متكاملة، كل منها يمثل لبنة أساسية في بناء الفهم الشامل للظاهرة المدروسة، حيث تم التطرف في الفصل الأول الى الإطار المفاهيمي والقانوني للشفافية وهيئة وسيط الجمهورية .هذا الفصل هو بمثابة القاعدة النظرية التي بنيت عليها الدراسة، حيث تم تتبع المسار التاريخي لظهور مؤسسة الوسيط على الصعيدين الدولي والوطني، وصولاً إلى تحليل الإطار القانوني والتنظيمي لهيئة وسيط الجمهورية في الجزائر، مستعرضاً النصوص التشريعية التي أسستها وحددت مهامها وصلاحياتها، كما تم فيه استعراض المفهوم المعاصر للشفافية كركيزة أساسية للحوكمة الرشيدة ومحاربة الفساد، مع تحديد أبعادها المختلفة في السياق الإداري، وقد أكد هذا الفصل على أن وجود إطار قانوني واضح يُعد شرطاً أساسياً لتمكين الهيئة من أداء دورها بفعالية في تعزيز الشفافية.

اما في الفصل الثاني فقد تناول مهام وصلاحيات هيئة وسيط الجمهورية في الجزائر، حيث تعمق هذا الفصل في الجانب الوظيفي للهيئة، مركزاً على المهام والصلاحيات الدقيقة الموكلة لوسيط الجمهورية بموجب القانون. تم تفصيل آليات عمل الهيئة، بدءاً من طرق

استقبال الشكاوى والتظلمات من المواطنين، مروراً بإجراءات التحقيق والتحري، ووصولاً إلى التنسيق مع مختلف الهيئات الإدارية وتقديم التوصيات والاقتراحات لحل المشكلات الإدارية وتصحيح الأخطاء. لقد أُبرز في هذا الفصل كيف أن كل هذه العمليات والمهام هي في جوهرها موجهة نحو تعزيز مبدأ الشفافية، وكيف تعمل الهيئة كصلة وصل ومحفز للرقابة الذاتية والمساءلة ضمن الجهاز الإداري.

وفي الفصل الثالث تناولنا الجانب التطبيقي في الدراسة حول مندوبية وسيط الجمهورية لولاية المسيلة – دراسة حالة ميدانية، حيث مثل هذا الفصل نقطة التحول من التنظير إلى التطبيق الميداني، حيث تم اعتماد منهج دراسة الحالة للغوص في التجربة العملية للمندوبية المحلية لوسيط الجمهورية بولاية المسيلة، ولتحقيق أهداف هذا الفصل تم الاستعانة بأداتين بحثيتين رئيسيتين، أولا استبيان وُزع على عينة تمثيلية من الموظفين والطلبة بهدف قياس تصوراتهم ومدى وعيهم ودور الهيئة وفعاليتها وتحدياتها من منظور الجمهور؛ وثانياً مقابلة معمقة مع السيد المندوب المحلي لوسيط الجمهورية بالولاية، بهدف الحصول على رؤى نوعية متعمقة من قلب المؤسسة حول آليات عملها، التحديات الداخلية، وآفاق تطويرها. لقد أثمر تحليل هذه البيانات الميدانية عن نتائج حاسمة تتعلق بمدى مساهمة المندوبية في تعزيز الشفافية على أرض الواقع.

أبرز النتائج المتحصل عليها:

لقد كشفت الدراسة الميدانية، من خلال المزج بين الاستبيان والمقابلة، عن جملة من النتائج الجوهرية التي أجابت على إشكالية الدراسة وعززت الفرضيات المطروحة:

– مساهمة واضحة في الشفافية حيث أظهرت النتائج أن هيئة وسيط الجمهورية، ممثلة بمندوبية المسيلة، تساهم بشكل فعّال في تعزيز الشفافية للإدارة العمومية. فقد أكد المستجيبون

من الجمهور والمندوب على دور الهيئة في توضيح الإجراءات وتبسيطها، وتقليل البيروقراطية، مما يسهل على المواطنين التعامل مع الإدارة.

– مساهمة الهيئة في كشف بعض أوجه القصور والانحرافات في الممارسات الإدارية، وبالتالي تعزيز جانب المساءلة، وإن كانت هذه المساهمة لا تزال بحاجة إلى تعزيز الوعي بها لدى المواطنين وتأثيرها المباشر.

–وجود وعي عام بوجود الهيئة لدى المواطنين، وتعتبر كآلية مهمة للشفافية. ومع ذلك، هناك توقعات متزايدة بأن تزيد الهيئة من فعاليتها وتأثيرها، خاصة فيما يتعلق بالتوعية الشاملة بمهامها.

– هناك حاجة ماسة لتكثيف حملات التوعية حول المهام الدقيقة للهيئة وكيفية تقديم الشكاوى، حيث لا يزال الوعي سطحياً في بعض الجوانب.

– كشفت المقابلة عن أن صلاحيات المندوبية المحلية في التحقيق الميداني ونشر التقارير مقيدة وتتطلب توجيهاً مركزياً، مما يؤثر على استقلاليتها وشفافيتها على المستوى المحلي.

وبناءً على النتائج المتكاملة للفصول الثلاثة والتحليل العميق للبيانات الميدانية، يمكن تقديم إجابة واضحة على الإشكالية الرئيسية للدراسة بحيث يساهم وسيط الجمهورية في تعزيز الشفافية في الجزائر من خلال دوره كآلية رقابية ووسيطية، حيث يعمل على تبسيط الإجراءات الإدارية، كشف أوجه القصور، ومعالجة تظلمات المواطنين، وهو ما يظهر جلياً في تجربة المندوبية المحلية لولاية المسيلة.

لقد أكدت الدراسة صحة الفرضية الرئيسية القائلة بأنه "إذا تم تفعيل دور هيئة وسيط الجمهورية بشكل جيد، فإن ذلك سيساهم في تعزيز الشفافية في الإدارة العمومية بالجزائر". فوجود الهيئة ونشاطها، حتى مع التحديات، قد ساهم بالفعل في إرساء بعض جوانب الشفافية.

كما تم تأكيد الفرضية الفرعية الأولى التي نصت على أن "إذا كانت مهام وصلاحيات هيئة وسيط الجمهورية مطبقة كما نص عليها الإطار القانوني، ومتوافقة مع مبادئ ومعايير الشفافية، فإن ذلك سيعزز من قدرتها على المساهمة في إرساء الشفافية على أرض الواقع." فقد كشفت الدراسة عن أن الهيئة تعمل ضمن إطار قانوني واضح، وتطبيقها لهذه المهام يساهم في الشفافية الإجرائية، لكن التحليل النوعي أشار إلى وجود بعض القيود التي تحد من تطبيق كامل الصلاحيات في الواقع.

وفيما يتعلق بالفرضية الفرعية الثانية، "كلما كانت آليات عمل وسيط الجمهورية فعالة ومتنوعة، كلما زاد ذلك في قدرتها على كشف ومعالجة مظاهر عدم الشفافية في الممارسات الإدارية"، فقد أظهرت النتائج أن آليات عمل الهيئة (تلقي الشكاوى، التحقيق، التوصيات) فعالة في معالجة العديد من مظاهر عدم الشفافية، لكن فعاليتها يمكن أن تتعزز بتوسيع وتفعيل أكبر لبعض الآليات (مثل التحقيقات الميدانية المستقلة).

أخيراً، أثبتت الفرضية الفرعية الثالثة صحتها بشكل كبير: "إذا تم تعزيز وعي المواطنين باختصاصات هيئة وسيط الجمهورية، فإن ذلك سينعكس إيجاباً على فعالية أداء الهيئة ويؤدي إلى مساهمة أوضح في تعزيز الشفافية الإدارية من 2020 إلى 2025." فقد كشف الاستبيان عن حاجة ملحة لزيادة الوعي، وتطابقت هذه النتيجة مع رؤية المندوب، مما يؤكد أن زيادة الوعي ستعزز من تفاعل المواطنين وبالتالي تزيد من فعالية الهيئة في كشف ومعالجة مظاهر عدم الشفافية.

وبالتالي، فإن مساهمة هيئة وسيط الجمهورية في تعزيز الشفافية هي حقيقة مؤكدة بالنتائج، إلا أنها ليست مطلقة وتواجه تحديات تقلل من أثرها الكامل.

التوصيات والاقتراحات:

بناءً على النتائج التي توصلت إليها الدراسة، والتحديات المحددة، تُقدم هذه المذكرة مجموعة من التوصيات والمقترحات العملية التي من شأنها تعزيز دور هيئة وسيط الجمهورية في ترسيخ الشفافية والمساءلة، والمضي قدماً نحو حوكمة رشيدة تتمثل في ما يلي :

– تعزيز استراتيجيات التواصل والتوعية من خلال تكثيف الحملات التوعوية والإعلامية الشاملة والمستمرة، عبر جميع القنوات المتاحة (الإعلام التقليدي، وسائل التواصل الاجتماعي، اللقاءات المباشرة)، لتعريف الجمهور بمهام الهيئة التفصيلية، صلاحياتها، وآليات تقديم الشكاوى، لتقليص فجوة المعرفة وزيادة التفاعل الإيجابي.

– تحسين الشفافية المؤسساتية للهيئة ذاتها بضرورة إلزام المندوبيات المحلية بنشر تقارير دورية (ربع سنوية أو سنوية) تتضمن إحصائيات مفصلة عن الشكاوى المستلمة، أنواعها، نتائج المعالجة، والإجراءات المتخذة، وذلك عبر منصاتها الرقمية ومواقعها الإلكترونية، لتعزيز الثقة وتقديم نموذج للشفافية.

– تقوية الصلاحيات وتعزيز الاستقلالية من خلال مراجعة الإطار القانوني والتنظيمي لمنح المندوبيات المحلية صلاحيات أوسع في التحقيق الميداني واتخاذ الإجراءات دون الحاجة إلى موافقة مركزية مسبقة دائمة، بما يضمن سرعة الاستجابة وفعالية التدخل. كما يجب دراسة إمكانية تعزيز الاستقلالية القانونية والمالية للهيئة بما يضمن حيادها وموضوعيتها الكاملة بعيداً عن أي ضغوط إدارية.

– تفعيل إلزامية العمل بالتوصيات بالعمل على تقوية الجانب الاقتراحي للهيئة بجعل توصياتها للإدارات المعنية أكثر إلزامية، مع وضع آليات واضحة وفعالة لمتابعة تنفيذ هذه التوصيات وتقييم أثرها على الأداء الإداري.

– تخصيص الموارد المالية والبشرية الكافية والمؤهلة للمندوبيات المحلية، وتدريب الكوادر باستمرار. كما يُقترح دراسة توسيع نطاق تغطية المندوبيات باستحداث فروع لها في البلديات الكبرى أو المناطق ذات الكثافة السكانية العالية، لتقريب الخدمة من المواطن.

– معالجة مقاومة التغيير وتعزيز ثقافة الاستجابة من خلال تطوير برامج تدريب مستمرة لموظفي الإدارة العمومية حول أهمية الشفافية، المساءلة، وضرورة التعاون الفعال مع هيئة وسيط الجمهورية، وذلك لمواجهة مقاومة التغيير وتعزيز ثقافة إدارية مبنية على الاستجابة والشفافية.

– الترسيم الدستوري لهيئة وسيط الجمهورية، بما يمنحها قوة قانونية ومؤسساتية أكبر، ويؤكد على مكانتها كآلية أساسية في نظام الحوكمة في الدولة.

في الختام، تُؤكد هذه الدراسة أن هيئة وسيط الجمهورية تمثل مكوناً حيوياً وواعداً في مسار الإصلاح الإداري وتعزيز الشفافية في الجزائر. إن تحقيق كامل إمكاناتها يتطلب تضافر الجهود من جميع الأطراف، وإرادة سياسية ومؤسساتية قوية لدعمها وتمكينها، بما يضمن بناء إدارة عمومية أكثر كفاءة، نزاهة، وعدلاً، تُعزز ثقة المواطن وتُساهم في ترسيخ دعائم دولة القانون والحوكمة الرشيدة.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع

I-المصادر

1-القرآن الكريم برواية ورش

II-المراجع باللغة العربية

أولا: النصوص القانونية:

1- مرسوم رئاسي رقم 96-113 مؤرخ في 04 ذو القعدة عام 1416 الموافق 23 مارس سنة 1996، يتضمن تأسيس وسيط الجمهورية، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، العدد 20، مارس 1996.

2- مرسوم رئاسي رقم 96-114 مؤرخ في 04 ذو القعدة عام 1416 الموافق 23 مارس سنة 1996، يتضمن تعيين وسيط الجمهورية، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، العدد 20، مارس 1996.

3- مرسوم رئاسي رقم 96-197 مؤرخ في 08 محرم عام 1417 الموافق 26 مايو سنة 1996، يحدد الوسائل الموضوعة تحت تصرف وسيط الجمهورية وكذلك القانون الأساسي لبعض موظفيه.

4- مرسوم رئاسي رقم 99-170 مؤرخ في 20 ربيع الثاني عام 1420 الموافق 02 اوت سنة 1999، يتضمن الغاء مؤسسة وسيط الجمهورية، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، العدد 52، اوت 2020.

5- مرسوم رئاسي رقم 20-45 مؤرخ في 21 جمادى الثانية عام 1441 الموافق 15 فبراير سنة 2020، يتضمن تأسيس وسيط الجمهورية، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، العدد 09، فبراير 2020.

6- مرسوم رئاسي رقم 20-103 مؤرخ في 02 رمضان عام 1441 الموافق 25 أفريل سنة 2020، يتضمن تنظيم مصالح وسيط الجمهورية وسيرها، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، العدد 25، أفريل 2020.

7- مرسوم رئاسي رقم 20-160 مؤرخ في 22 شوال عام 1441 الموافق 14 يونيو سنة 2020، يعدل ويتمم بعض أحكام المرسوم الرئاسي رقم 20-103 مؤرخ في 02 رمضان عام 1441 الموافق 25 أفريل سنة 2020، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، العدد 36، يونيو 2020.

8- مرسوم رئاسي رقم 22-319 مؤرخ في 16 صفر عام 1444 الموافق 13 سبتمبر سنة 2022، يعدل أحكام المرسوم الرئاسي رقم 20-45 مؤرخ في 21 جمادى الثانية عام 1441 الموافق 15 فبراير سنة 2020 والمتضمن تأسيس وسيط الجمهورية، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، العدد 62، سبتمبر 2022.

9- مرسوم رئاسي رقم 22-320 مؤرخ في 16 صفر عام 1444 الموافق 13 سبتمبر سنة 2022، يتضمن تعيين وسيط الجمهورية، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، العدد 62، سبتمبر 2022.

ثانيا: المعاجم والموسوعات:

1- ابن منضور، لسان العرب، دار المعارف، القاهرة.

2- مجمع اللغة العربية، المعجم الوسيط، مكتبة الشروق: القاهرة، الطبعة الرابعة ،2004.

ثالثا: الكتب:

1- الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة أمان، **النزاهة والشفافية والمساءلة في مواجهة الفساد**، رام الله: الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة أمان، 2016.

2- الانتوساي، **مبادئ الشفافية والمساءلة – المبادئ وأفضل الممارسات**، أستراليا: المنظمة الدولية للأجهزة العليا للرقابة والمحاسبة، 2021.

3- أبو الحسن الماوردي، **الاحكام السلطانية والولايات الدينية**، الكويت، مكتبة داربن قتيبة ،1409هـ1989 م.

4- تكلا ليلى، **الأمبودسمان دراسة تحليلية مقارنة لنظام المفوض البرلماني**، الزيتون: المطبعة الفتية الحديثة، 1971.

5- عبد الله الحمودي، سلوى وسرى بنت إبراهيم العايد، **أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية في تحقيق الشفافية الإلكترونية ودوره في الحد من ممارسات الفساد الإداري في الأجهزة الحكومية في منطقة الرياض**، الرياض: معهد الإدارة العامة، 2017.

6- عبيدات، ذوقان وآخرون. **المنهجية العلمية للبحث العلمي، قواعد ومبادئ وتطبيقات**، عمّان، دار الفكر للنشر والتوزيع، 2007،

7- عودة، أحمد سليمان. **القياس والتقويم في العملية التدريسية**، عمّان، دار الأمل. 2010.

8- أبو النصر، مدحت محمد، **المنهجية في البحث العلمي. القاهرة**، المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2011

رابعا: المجلات:

1- دندوقي سمية وقاسم ميلود، "التحليل المؤسسي لنظم الوساطة الإدارية: دراسة مقارنة بين السويد والمغرب"، **مجلة دفاتر السياسة والقانون**، المجلد 13، العدد 01-2021، ص 350-373.

2- دندوقي سمية، "أثر البيئة السياسية على أداء وسيط الجمهورية الجزائري: مدخل بيئي سياسي"، **مجلة الفكر القانوني والسياسي**، المجلد 07، العدد 02-2023، 2023/11/30، ص 1000-1019.

3- شلالي رضا. بن سالم احمد عبد الرحمان، "مكانة وسيط الجمهورية في النظام المؤسساتي الجزائري"، **مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية**، العدد 09-2022، 31-03-2022، ص 181-205.

4- بهلولي أبو الفضل محمد، "وسيط الجمهورية هيئة مقومة لعلاقة الإدارة بالمواطن وتطوير المجتمع"، **مجلة الناصرية للدراسات الاجتماعية والتاريخية**، المجلد 13، العدد 01-2022، 24-04-2022، ص 12-35.

5- طيبون حكيم، "هيئة وسيط الجمهورية كآلية بديلة لحماية الحقوق والحريات"، **مجلة صوت القانون**، المجلد 08، العدد 02-2022، تاريخ النشر 16-06-2022، ص 42-70.

6- محمود سيف النصر محمود، "واقع متطلبات الشفافية بالمنظمات الأهلية"، **المجلة العلمية للخدمة الاجتماعية**، المجلد 01، العدد 14-2021، تاريخ النشر 19-04-2021، ص 108-119.

7- مهداوي هبد القادر. بن السي حمو محمد المهدي، "مبدأ الشفافية في مستجدات التشريع بالجزائر"، **مجلة دفاتر السياسة والقانون**، العدد 19-2018، ص 371-378.

8- خير الله سبهان عبد الله لجبوري، "دور مؤسسات المجتمع المدني في تعزيز الشفافية"، **مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية**، العدد 32-2018، ص 33-52.

9- دندوقي سمية، – ميلود قاسم، "الوظيفة الرقابية للوسيط الإداري على اعمال الإدارة دراسة مقارنة"، **مجلة مدارات سياسية**، المجلد 07، العدد 01-2023، تاريخ النشر 16-06-2023، ص 268-289.

10- العجيلي صالح عبد عايد وناظر أحمد المنديل، «دور الشفافية في الحد من الفساد الإداري»، **مجلة العلوم القانونية** – كلية القانون، جامعة بغداد، العدد الخاص لبحوث مؤتمر فرع القانون العام المنعقد تحت عنوان «الإصلاح الدستوري والمؤسساتي الواقع والمأمول»، 13-14 نوفمبر 2018.ص210

خامسا -الرسائل والمذكرات الجامعية:

1- عبد الوهاب الريجي فلادي، **وسيط الجمهورية في القانون المقارن**، رسالة أعدت لنيل شهادة دبلوم الدراسات العليا في القانون العام، الجامعة الإسلامية في لبنان، كلية الحقوق، 2006.

2- ديهيا بروال، **النظام القانوني لمؤسسة وسيط الجمهورية في الجزائر**، مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص القانون الإداري، جامعة العربي التبسي، كلية الحقوق والعلوم السياسية، 2021/2020.

3- جبابرية توفيق جبلون امال، الشفافية كآلية لمكافحة الفساد في الإدارة المحلية حالة بلدية سدراتة، مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص حوكمة محلية والتنمية السياسية والاقتصادية، جامعة 08 ماي 1945، كلية الحقوق والعلوم السياسية، 2014/2013.

4- قاسم بشرى، الحوكمة كمقاربة لتعزيز لامركزية الحكم المحلي في الجزائر دراسة في الهيئات الوسيطة المستحدثة الهيئة المستقلة للانتخابات ووسيط الجمهورية، مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص إدارة محلية، جامعة محمد بوضياف، كلية الحقوق والعلوم السياسية، 2021/2020.

5- بوخسارة سيف الدين، الإدارة بالشفافية كآلية لمكافحة الفساد الإداري، مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص قانون إداري، جامعة محمد خيضر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، 2020/2019.

6- شرفي صفية، تجربة وسيط الجمهورية في الجزائر من الإنشاء إلى الإلغاء مقارنة بالنموذج السويدي والفرنسي، بحث لنيل شهادة الماجستير تخصص إدارة ومالية، جامعة الجزائر، كلية الحقوق.

7- بن علوش فارس السبعي بن بادي، دور الشفافية والمساءلة في الحد من الفساد الإداري في القطاعات الحكومية، أطروحة مقدمة استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة دكتوراه الفلسفة في العلوم الأمنية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا، 2010.

8- بودراهم ليندة، مبدأ الشفافية في الجزائر: بين مقاربة الحكم الراشد وحدود السرية الإدارية، أطروحة مقدمة من أجل الحصول على شهادة الدكتوراه تخصص القانون العام، جامعة عبد الرحمان ميرة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، 2022.

9- بن لحسن محمد عبد الحكيم فغلول عبد الرحمان، فعالية وساطة الجمهورية في الإدارة الجزائية – دراسة ميدانية بالمندوبية المحلية لوساطة الجمهورية لولاية مستغانم، مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص اتصال تنظيمي، جامعة عبد الحميد بن باديس، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، 2023/2022.

10- لروى أسماء عزيزي كريمة، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تعزيز الشفافية الإدارية دراسة حالة – بلدية أدرار–، مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص إدارة الأعمال، جامعة أحمد دراية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2021/2020.

11- مرجاني إبراهيم شنين لزهر، وسيط الجمهورية وفقا للمرسوم الرئاسي 20-45، مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص قانون عام اقتصادي، جامعة قاصدي مرباح، كلية الحقوق والعلوم السياسية، 2022-2023.

12- دندوقي سمية، دور نظام الأومبودسمان في إرساء الحكامة الإدارية دراسة مقارنة بين المغرب وتونس وفق النموذج السويدي، أطروحة مقدمة من أجل الحصول على شهادة الدكتوراه تخصص الإدارة العامة المقارنة، جامعة قاصدي مرباح، كلية الحقوق والعلوم السياسية، 2023/2022.

سادسا: المواقع الالكترونية:

1- وسيط الجمهورية، تم التصفح يوم 2025/05/01

https://mediateur.el-mouradia.dz/partnerships

2- السلطة الوطنية للشفافية ومكافحة الفساد، تم التصفح يوم، 2025/05/01

https://hatplc.dz

3- حوار مع وسيط الجمهورية السيد/ مجيد عميمور، حصة "ضيف الصباح" بالإذاعة الوطنية القناة الأولى، بتاريخ 2025/02/10، على الساعة 07:30.

https://my.radioalgerie.dz/ar/node/36246

سابعا: وثائق غير منشورة

1- تعليمة وزارة الداخلية رقم 4225 بتاريخ 2022/10/27 المتضمنة مسك سجل شكاوى المواطنين على مستوى الإدارات العمومية

2- مراسلة السيد والي ولاية المسيلة رقم 4543 بتاريخ 17 جويلية 2024 تتضمن توصيات اللقاءات الجهوية لوسيط الجمهورية

3- وسيط الجمهورية،المخطط الاستراتيجي لوسيط الجمهورية 2025-2027: الجزائر،2025

ثامنا -المقابلات:

1- مقابلة مع السيد: بعلي عبد الرزاق المندوب المحلي لوسيط الجمهورية بالمسيلة يوم الخميس 2025/05/22

III- المراجع باللغة الأجنبية :

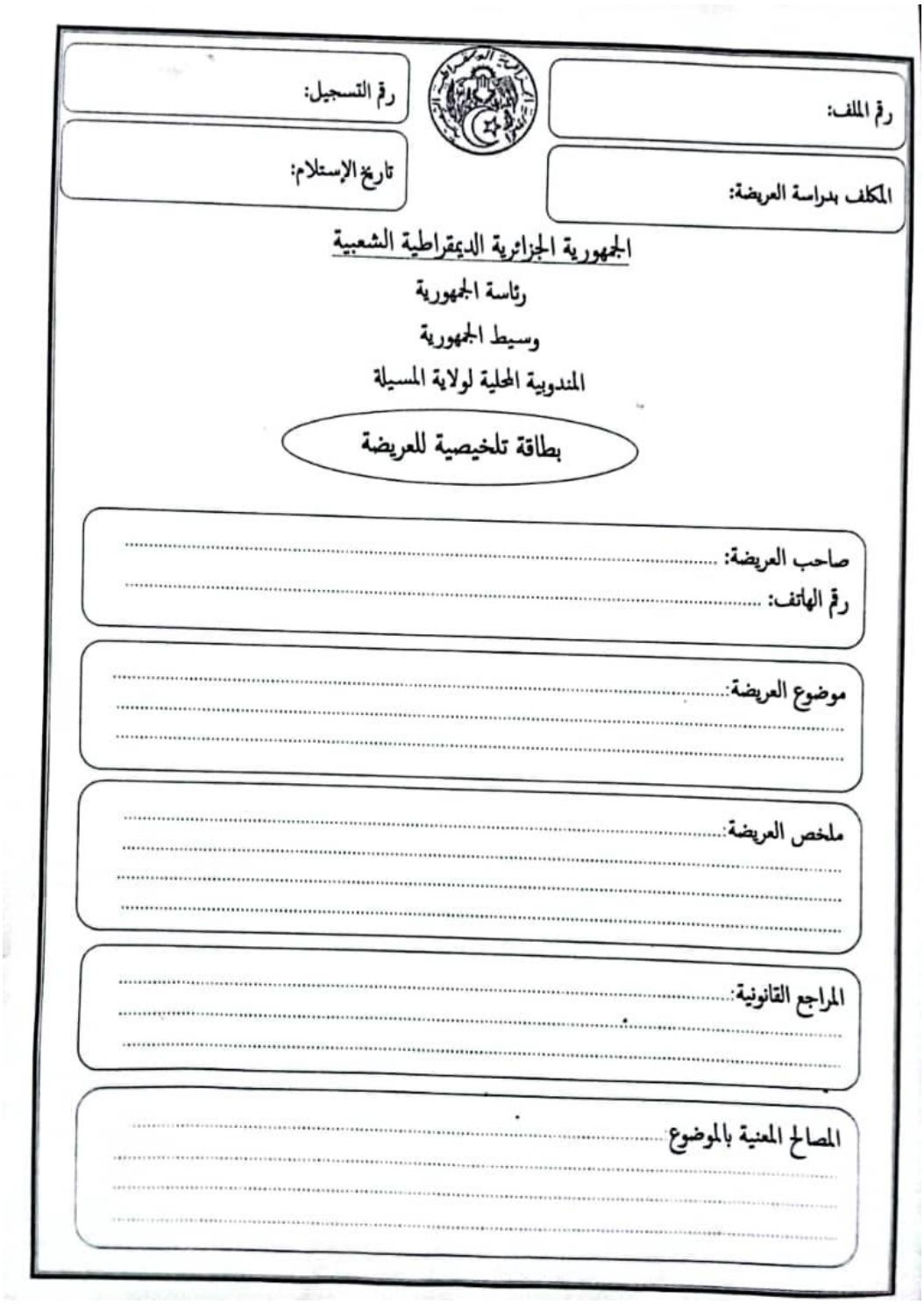
1- Dendougui soumia –khalid hussein shlash al-mahdawi. The role of europeanombudsman in promotiong good administraion .Journal of legal and political sciences .14 02-2029.28-09-2023.

2- Pierre-Yves Baudot, Anne Revillard. Le médiateur de la république : périmètre et autonomisation d'une institution .Revue française d'administration publique.3-2011

الملاحق

الملحق رقم 01 نموذج سجل الشكاوى

الملحق رقم 02 بطاقة تلخيصية للعريضة



رقم الملف:

رقم التسجيل:

المكلف بدراسة العريضة:

تاريخ الإستلام:

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

رئاسة الجمهورية

وسيط الجمهورية

المندوبية المحلية لولاية المسيلة

بطاقة تلخيصية للعريضة

صاحب العريضة: .....

رقم الهاتف: .....

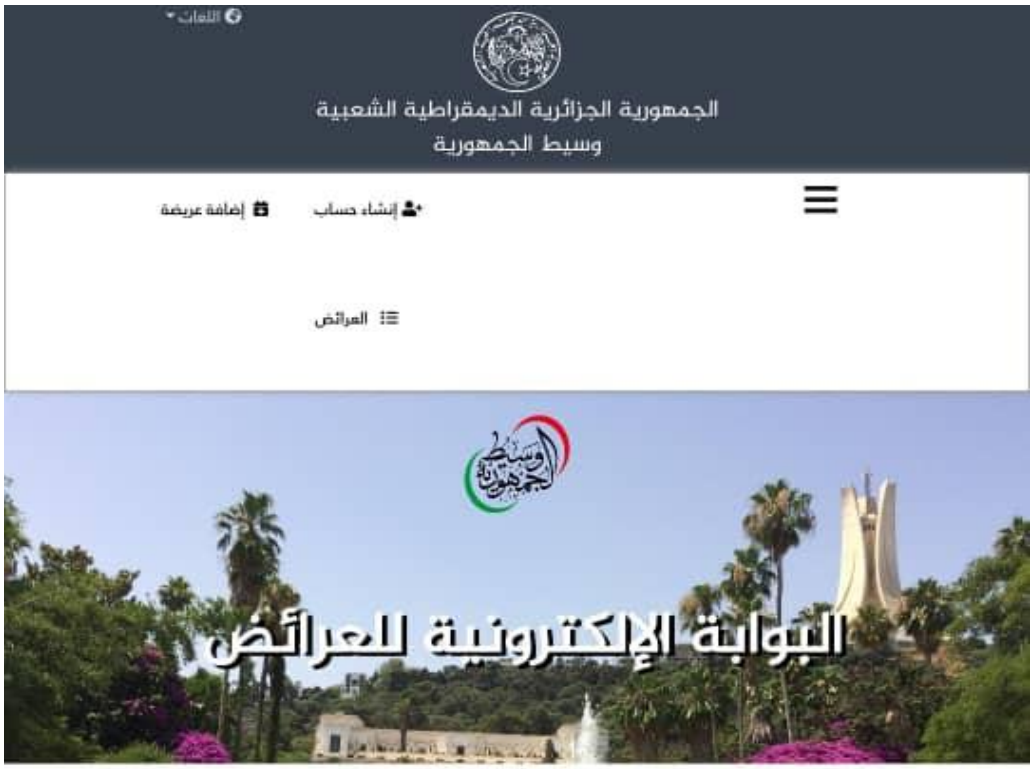
موضوع العريضة: .....

ملخص العريضة: .....

المراجع القانونية: .....

المصالح المعنية بالموضوع: .....

الملحق رقم 03 البوابة الالكترونية للشكاوى



شروط تقديم عريضة

01

يمكن لأي شخص طبيعي استنفذ كل طرق الطعن ويرى أنه وقع ضحية غبن بسبب خلل في تسيير مرفق عمومي أن يخطر وسيط الجمهورية

02

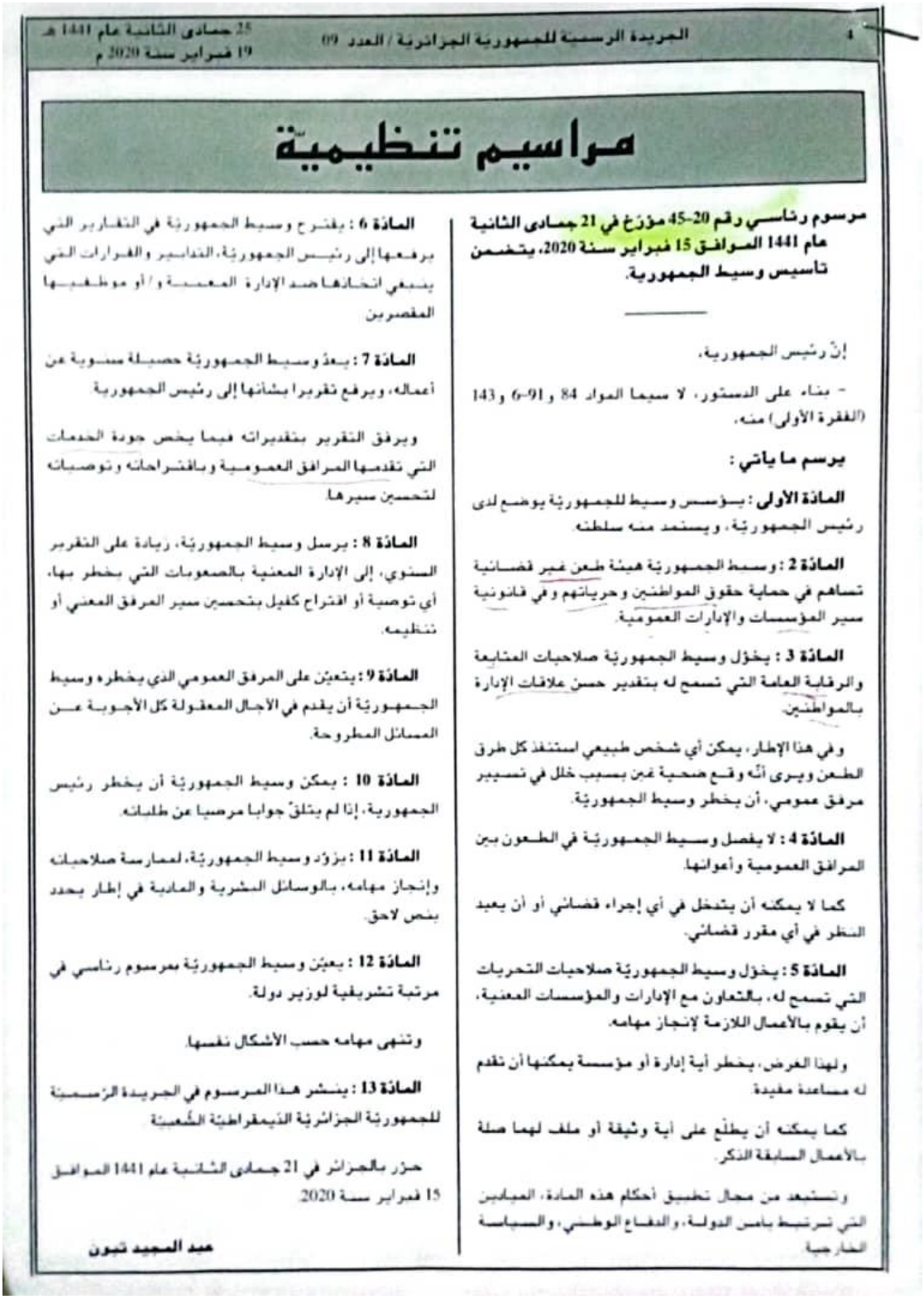
لا يمكن لوسيط الجمهورية أن يتدخل في أي إجراء قضائي أو أن يعيد النظر في أي مقرر قضائي

ايداع ومتابعة عريضة

إنشاء حساب

ايداع عريضة

الملحق رقم 04 المرسوم الرئاسي رقم 20-45 المتضمن تأسيس وسيط الجمهورية



4 الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية / العدد 09 — 25 جمادى الثانية عام 1441 هـ / 19 فبراير سنة 2020 م

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 تعنّ 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 عن 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.

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

عبد المجيد تبون

نموذج استبيان حول دور هيئة وسيط الجمهورية في الجزائر في تعزيز الشفافية

المقدمة

في إطار اعداد مذكرة التخرج لنيل شهادة الماستر تحت عنوان **" دور هيئة وسيط الجمهورية في تعزيز الشفافية في الجزائر "** ولتحقيق أهدف الدراسة جاء هذا الاستبيان لتقييم دور هيئة وسيط الجمهورية في الجزائر في تعزيز الشفافية ومكافحة الفساد، وفهم مدى فعاليتها في تحقيق هذه الأهداف من وجهة نظر المواطنين والمهتمين.

*المعطيات التي يقدمها مجتمع البحث تبقى سرية * وضع علامة X في ما يناسبك

الجزء الأول: المعلومات الديموغرافية

1-**الجنس**: ذكر ☐ أنثى ☐

2-**الفئة العمرية:** أقل من 18 سنة ☐ 18–30 سنة ☐ 31–45 سنة ☐ 46–60 سنة ☐ فوق 60 سنة ☐

3-**المستوى التعليمي:** -ابتدائي ☐ -متوسط ☐ -ثانوي ☐ -جامعي ☐ -دراسات عليا ☐

4-**المهنة**: -موظف حكومي ☐ -قطاع خاص ☐ - طالب ☐ - متقاعد ☐ - أخرى: _____

الجزء الثاني: الوعي بدور هيئة وسيط الجمهورية

5. **هل سمعت من قبل عن هيئة وسيط الجمهورية في الجزائر؟** - نعم ☐ - لا ☐

6. **من خلال أي وسيلة تعرفت على دور الهيئة؟**

- الإعلام (تلفزيون، راديو، صحف) : ☐ - مواقع التواصل الاجتماعي ☐ - جهات حكومية ☐

- أصدقاء/معارف ☐ - أخرى: .....

7. **ما مدى معرفتك بمهام هيئة الوسيط؟** - عالية ☐ -متوسطة ☐ -محدودة ☐ -لا أعرف ☐

الجزء الثالث: تقييم دور الهيئة في تعزيز الشفافية

8-يساهم وسيط الجمهورية في توضيح الإجراءات والقوانين للمواطنين.

- نعم بشكل كبير ☐ -نعم إلى حد ما ☐ - لا ☐ - لا أعلم ☐

9-يساهم تدخل وسيط الجمهورية في كشف حالات الفساد وانحرافات الإدارة.

- نعم بشكل كبير ☐ -نعم إلى حد ما ☐ - لا ☐ - لا أعلم ☐

10-يعزز وسيط الجمهورية مساءلة المسؤولين عن قراراتهم وأفعالهم.

- نعم بشكل كبير ☐ -نعم إلى حد ما ☐ -لا ☐ - لا أعلم ☐

11-يشعر المواطنون بثقة أكبر في الإدارات والمؤسسات بفضل وجود وسيط الجمهورية.

- نعم بشكل كبير ☐ -نعم إلى حد ما ☐ - لا ☐ - لا أعلم ☐

12-يساهم وسيط الجمهورية في نشر ثقافة الشفافية والنزاهة في المجتمع.

- نعم بشكل كبير ☐ -نعم إلى حد ما ☐ - لا ☐ - لا أعلم ☐

13-يساهم وسيط الجمهورية في الحد من البيروقراطية والإجراءات المعقدة التي تعيق الشفافية.

- نعم بشكل كبير ☐ -نعم إلى حد ما ☐ - لا ☐ - لا أعلم ☐

14-هل تعتقد أن هيئة الوسيط ساهمت في تعزيز الشفافية في التعامل مع شكاوى المواطنين؟

- نعم بشكل كبير ☐ -نعم إلى حد ما ☐ - لا ☐ - لا أعلم ☐

15-ما **هي أبرز المجالات التي ترى أن الهيئة ركزت عليها؟**

- مكافحة الفساد الإداري ☐ -تحسين جودة الخدمات العامة ☐ -حماية حقوق المواطنين ☐

- تعزيز النزاهة في المؤسسات ☐ -أخرى: .....

16-**هل تعتقد أن الهيئة توفر معلومات كافية عن أنشطتها للرأي العام؟**

- نعم، بشكل منتظم وواضح ☐ - نعم، ولكن بشكل غير كافٍ ☐ - لا ☐ - لا أعلم ☐

17-هل سبق لك أن قدمت شكوى أو استفسارًا لهيئة الوسيط؟

- نعم (انتقل إلى السؤال 18) ☐ -لا (انتقل إلى السؤال 20) ☐

18. إن كانت الإجابة "نعم" كيف تقيم تجربتك مع الهيئة؟

- جيدة وفعالة ☐ - مقبولة ولكن تحتاج تحسينًا ☐ - غير مُرضية ☐

19-هل حصلت على معلومات واضحة حول إجراءات متابعة شكواك؟ - نعم ☐ - لا ☐

الجزء الرابع: التحديات والمقترحات

20- ما هي أبرز التحديات التي تواجه هيئة الوسيط في تعزيز الشفافية؟

- نقص الموارد المالية والبشرية ☐ -ضعف الوعي المجتمعي بدورها ☐

- تعقيد الإجراءات الإدارية ☐ -عدم استقلالية كافية ☐

- أخرى: .....

21- . ما هي اقتراحاتك لتحسين فعالية الهيئة؟

- زيادة الحملات التوعوية ☐ - تبسيط إجراءات تقديم الشكاوى ☐

- تعزيز التعاون مع منظمات المجتمع المدني ☐ - توفير تقارير دورية مفتوحة للجمهور ☐

- أخرى: .....

الجزء الخامس: تعليقات إضافية

22- . هل لديك أي ملاحظات أو تعليقات أخرى حول دور هيئة الوسيط؟

.....

.....

شكرًا لوقتك ومشاركتك القيّمة!

ستسهم إجاباتك في تحسين فهم دور الهيئة ودفع عجلة الإصلاح نحو شفافية أكبر.

مقابلة مع المندوب المحلي لوسيط الجمهورية لولاية المسيلة السيد بعلي عبد الرزاق يوم الخميس 22 ماي 2025 على الساعة العاشرة صباحا بمكتبه حول: دور وسيط الجمهورية في تعزيز الشفافية.

سيدي المندوب، مساء الخير. أتقدم إليكم بجزيل الشكر على إتاحة هذا الوقت الثمين لي، انا **الطالب: زيداني يمين** طالب باحث في مرحلة الماستر تخصص إدارة محلية بجامعة المسيلة، أقوم حاليًا بإعداد مذكرة تخرجي في موضوع بالغ الأهمية وهو **"دور وسيط الجمهورية في تعزيز الشفافية في الجزائر من 2020 الى غاية 2024 دراسة حالة المندوبية المحلية لولاية المسيلة"**، وتهدف هذه الدراسة إلى فهم وتحليل مساهمة الهيئة في ترسيخ مبادئ الشفافية على المستوى الوطني و المحلي".

إن خبرتكم المباشرة ومعرفتكم العميقة بواقع عمل المندوبية في ولاية المسيلة تعتبر مرجعًا أساسيًا وهامًا لإثراء هذا البحث الأكاديمي، ومساهمتكم القيّمة ستضفي مصداقية وعمقًا على النتائج التي سأتوصل إليها.

"أود أن أؤكد لسيدي المندوب أن جميع المعلومات والتفاصيل التي ستتفضلون بتقديمها سيتم استخدامها حصريًا في الإطار الأكاديمي لغرض إعداد هذه المذكرة العلمية. وسيتم التعامل معها بسرية تامة، مع الالتزام الكامل بأخلاقيات البحث العلمي، أتطلع إلى الاستفادة من رؤيتكم الثاقبة وتجربتكم الغنية في هذا المجال، وأكرر شكري وتقديري لحسن تعاونكم".

المحور الأول: التعريف بدور وسيط الجمهورية وأهدافه في تعزيز الشفافية

1-سيدي المندوب، بدايةً، كيف يمكنكم تعريف دور وسيط الجمهورية، وما هي أبرز الأهداف التي تسعون لتحقيقها؟

-هي هيئة تتبع مصالح رئاسة الجمهورية انأت للاستماع و معالجة مشاكل المواطنين تجاه الإدارة

-دورها مراقبة مدى قانونية سير مؤسسات الدولة

2-كيف تساهم تدخلاتكم في كشف أوجه القصور أو التجاوزات في عمل الإدارات المحلية بولاية المسيلة؟

-من خلال ايجابات الإدارة على المراسلات التي تخص شكاوى المواطنين ومقارنتها مع القوانين

3-ما هي العلاقة التي تربط المندوبية بمختلف الهيئات الرقابية الأخرى في الولاية؟ وهل هناك تنسيق بينكم لتعزيز الشفافية؟

-الاتفاق في نفس الدور مع الاختلاف في التفصيل وقد يكون هناك تداخل وتنسيق .

المحور الثاني: آليات عمل المندوبية وتأثيرها على الشفافية في ولاية المسيلة

4-ما هي أبرز الآليات العملية التي تعتمدونها في مندوبية ولاية المسيلة لتلقي ودراسة شكاوى المواطنين المتعلقة بقضايا الشفافية (مثل صعوبة الحصول على المعلومات، القرارات غير المبررة، إلخ.)؟

-الاستقبال – تلقي شكاوى المواطنين – الرقمنة – التحري والمتابعة – تصنيف العرائض – الجداول الاحصتئية

5-كيف يتم التعامل مع الشكاوى التي تكشف عن شبهات فساد أو تضارب مصالح؟ وما هي الإجراءات التي تتخذونها في هذه الحالات لضمان الشفافية والمساءلة؟

-توجيهها الى الجهات المعنية

6-هل تقومون بإجراء تحقيقات ميدانية أو طلب معلومات معمقة من الإدارات المحلية في إطار دراسة الشكاوى المتعلقة بالشفافية؟ وما هي الضمانات المتاحة لكم للحصول على تعاون هذه الإدارات؟

-بتوجيه وايعاز من الإدارة المركزية أما الضمانات فهي ضمانات قانونية فقط

7-ما هي أنواع التقارير التي تعدها المندوبية بشكل دوري أو استثنائي حول قضايا الشفافية في ولاية المسيلة؟ ولمن توجه هذه التقارير؟ وهل يتم نشر نتائجها أو خلاصاتها؟

- تقارير دورية ثلاثية او سداسية او سنوية ترسل الى الإدارة المركزية و لا يتم نشرها على المستوى المحلي بل الإدارة المركزية هي من لها صلاحيات النشر

8-كيف يتم استخدام التوصيات والمقترحات التي تقدمونها للإدارات المحلية لتعزيز الشفافية؟ وما هي الآلية المتبعة لمتابعة تنفيذ هذه التوصيات وتقييم أثرها؟

- يتم ارسالها الى الإدارة المركزية من خلال التقارير الدورية

9-كيف يتم متابعة تنفيذ التوصيات التي تقدمونها للإدارات المحلية لتصحيح الأخطاء أو تجاوزات؟ وهل هناك مؤشرات لقياس مدى استجابة هذه الإدارات؟

- من خلال عدم تكرار الإطارات وشكاوى المواطنين في نفس الموضوع

المحور الثالث: تقييم مستوى الشفافية والتحديات في ولاية المسيلة من منظور وسيط الجمهورية

10-بناءً على تجربتكم في مندوبية ولاية المسيلة، كيف تقيمون مستوى الشفافية الحالي في عمل الإدارات والمؤسسات العمومية المحلية؟ وما هي أبرز نقاط القوة والضعف في هذا المجال؟

- متأرجحة بحسب كل قطاع واشيد بقطاع العمل والشغل في هذا المجال

11-ما هي أهم التحديات التي تواجهونها في سبيل تعزيز الشفافية في ولاية المسيلة؟ وهل هناك عوامل اجتماعية، ثقافية، أو هيكلية تساهم في هذه التحديات؟

- عدم وجود مورد بشري كاف ومؤهل ومدرب - عدم التجاوب الكلي من طرف بعض الهيئات مع مهام وسيط الجمهورية
- مقاومة التغيير في بعض الإدارات الرافضة للرقمنة وتحسين الخدمة

12-كيف ترون دور المجتمع المدني ووسائل الإعلام في تعزيز الشفافية على المستوى المحلي؟ وهل هناك تعاون بين مندوبيتكم وهذه الأطراف؟

- دور مرافق ومكمل لدور الهيئات الرسمية

المحور الرابع: دور وسيط الجمهورية في التوعية والتثقيف حول الشفافية

13-ما هي الجهود التي تبذلها مندوبية ولاية المسيلة لتوعية المواطنين بحقوقهم المتعلقة بالشفافية وبدور وسيط الجمهورية في هذا المجال؟

– من خلال استقبال المواطنين – المشاركة في الحصص الاذاعية – الأيام التحسيسية و الأبواب المفتوحة –

14–هل تقومون بتنظيم فعاليات أو حملات توعية تستهدف الإدارات المحلية حول أهمية الشفافية ومكافحة الفساد؟ وما هي أبرز نتائج هذه المبادرات؟

– القيام بدورات تكوينييه تتعلق بعمل المندوبية سواء على مستوى الاجراءات او التنسيق للموظفين بمختلف الإدارات و الهيئات

15–كيف يتم استخدام وسائل الاتصال المختلفة (الموقع الإلكتروني، وسائل التواصل الاجتماعي، اللقاءات المباشرة) لنشر ثقافة الشفافية في ولاية المسيلة؟

– الاستغلال الأمثل والكامل

المحور الخامس: التطلعات المستقبلية ودور البحث العلمي

16–ما هي رؤيتكم المستقبلية لدور مندوبية وسيط الجمهورية في تعزيز الشفافية في ولاية المسيلة؟ وما هي الأولويات التي تسعون لتحقيقها في هذا المجال؟

– ترقية دور الهيئة وتمكينها من الاليات القانونية و القدرات اللوجستية هياكل – مقرات

–حلحلة الملفات العالقة والتي تستلزم التنسيق وتوحيد الجهود من اجل ترقية الخذمة العمومية و حماية حقوق المواطن

17–كيف يمكن للبحث العلمي (مثل مذكرة التخرج هذه) أن يساهم في فهم وتطوير دور وسيط الجمهورية في تعزيز الشفافية على المستوى المحلي؟ وهل لديكم اقتراحات أو توصيات للباحثين في هذا المجال؟

– تثمين مثل هذه الدراسات المتعلقة بهيئة وسيط الجمهورية و مهامها وادائها سواء من الناحية الأكاديمية او العملية مما يترتب عليه زخم من الأفكار التي تبحث في الأدوار و الصلاحيات مما يزيد في فعاليتها

18–هل هناك جوانب محددة في عمل مندوبيتكم ترون أنها تستحق المزيد من البحث والتحليل الأكاديمي في سياق تعزيز الشفافية؟

– كونها هيئة اقتراح يجب ان تقوى من هذا الجانب من خلال تعميق الاقتراحات وتأكيدها والزامية تبنيها

خاتمة:

سيدي المندوب، أتقدم إليكم بجزيل الشكر وعظيم الامتنان على تخصيصكم هذا الوقت الثمين، وعلى تفضلكم بتقديم هذه المعلومات القيمة والإجابات المستفيضة على أسئلتي.

أود أن أؤكد أن هذه المعلومات ستشكل إضافة قيمة وأساسية لمذكرة تخرجي، وستساهم بشكل كبير في إثراء البحث وتحقيق أهدافه الأكاديمية، إن رؤيتكم وخبرتكم العملية قد أضفت عمقًا ومصداقية على النتائج التي سأتوصل إليها.

قبل أن نختتم، أود أن أتيح لكم الفرصة إذا كان لديكم أي تعليقات إضافية، أو ملاحظات ترغبون في إضافتها، أو أي نقاط ترون أنها تستحق التأكيد عليها، فأنا أرحب بها بكل سرور.

– انا سعيد جدا بهذه المقابلة . شكرا جزيلا على هذه اللفتة و اختياركم مثل هذه المواضيع التي تحاول ابراز دور الهيئة و التعريف بها خاصة في مجال الفافية

مرة أخرى، أكرر شكري العميق وتقديري الخالص لحسن تعاونكم وكرم ضيافتكم. أتمنى لكم التوفيق في مهامكم النبيلة.

فهرس المحتويات

العنوان	الصفحة
شكر وعرفان	
إهداء	
مقدمة	11-01
الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لوسيط الجمهورية والشفافية	12
المبحث الأول: ماهية مؤسسة وسيط الجمهورية	14
المطلب الأول: تحديد مفهوم وسيط الجمهورية	15
المطلب الثاني: نشأة فكرة الوساطة بين الادارة والمواطن	17
المطلب الثالث: نشأة فكرة الوساطة في الجزائر	21
المبحث الثاني: مفهوم الشفافية عناصرها و أنواعها	25
المطلب الأول: ماهية الشفافية:	26
المطلب الثاني: أنواع وأبعاد الشفافية	30
المبحث الثالث: متطلبات وأليات تعزيز مبدأ الشفافية	35
المطلب الأول: متطلبات ومعايير تعزيز مبدأ الشفافية:	36
المطلب الثاني: أليات تعزيز مبدأ الشفافية	38
الفصل الثاني: دور وسيط الجمهورية في تعزيز الشفافية	43
المبحث الأول: الإطار الهيكلي والوظيفي لهيئة وسيط الجمهورية	45
المطلب الأول: الإطار الهيكلي لهيئة وسيط الجمهورية في الجزائر.	46
المطلب الثاني: الإطار الوظيفي لهيئة وسيط الجمهورية في الجزائر.	44
المبحث الثاني: أدوات وأساليب تعزيز الشفافية لدى هيئة وسيط الجمهورية	56
المطلب الأول: أدوات وأساليب وسيط الجمهورية في تعزيز الشفافية.	57
المطلب الثاني: المخطط الاستراتيجي لوسيط الجمهورية 2025-2027	67
المبحث الثالث: مساهمة هيئة وسيط الجمهورية في تعزيز الشفافية	71
المطلب الاول: تقييم مؤشرات تعزيز الشفافية من قبل هيئة وسيط الجمهورية:	72
المطلب الثاني: القيود والعراقيل التي تواجه وسيط الجمهورية في تعزيز الشفافية	75
الفصل الثالث: مندوبية وسيط الجمهورية لولاية المسيلة-دراسة حالة	80
المبحث الأول: التعريف بالمندوبية المحلية لوسيط الجمهورية بالولاية ودورها في تعزيز الشفافية.	82

المطلب الأول: التعريف بالمندوبية المحلية لوسيط الجمهورية بالولاية	83
المطلب الثاني: آليات عمل المندوبية:	86
المبحث الثاني: أدوات البحث	91
المطلب الأول: أداة الاستبيان	92
المطلب الثاني: أداة المقابلة	96
المبحث الثالث: مساهمة المندوبية في تعزيز الشفافية من وجهة نظر المجتمع (تحليل الاستبيان والمقابلة)	98
المطلب الاول: تحليل نتائج الاستبيان	99
المطلب الثاني: مقابلة مع المندوب المحلي لوسيط الجمهورية لولاية المسيلة	113
المطلب الثالث: مقارنة نتائج الاستبيان بالمقابلة	119
الخاتمة	122
قائمة المصادر والمراجع	129
الملاحق	136
فهرس المحتويات	
ملخص الدراسة	

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل وتقييم مدى مساهمة هيئة وسيط الجمهورية في تعزيز الشفافية في الإدارة العمومية بالجزائر، وذلك من خلال دراسة حالة المندوبية المحلية لولاية المسيلة في الفترة 2020–2025. انطلقت الإشكالية من التساؤل حول كيفية إسهام وسيط الجمهورية في تحقيق الشفافية على المستوى المحلي.

أظهرت النتائج الميدانية أن الهيئة تساهم بالفعل في تعزيز الشفافية الإجرائية وتقليل البيروقراطية وكشف بعض أوجه القصور، وهو ما يؤكد صحة الفرضية الرئيسية. ومع ذلك، كشفت الدراسة عن تحديات جوهرية مثل ضعف الوعي العام ببعض جوانب عمل الهيئة، وقيود على صلاحيات المندوبيات المحلية في التحقيق والنشر، بالإضافة إلى مقاومة التغيير من بعض الإدارات. خلصت الدراسة إلى ضرورة تعزيز استقلالية الهيئة وصلاحياتها، وتكثيف حملات التوعية، وتفعيل الشفافية المؤسساتية للهيئة ذاتها. تُقدم الدراسة توصيات عملية لتقوية دور وسيط الجمهورية كركيزة أساسية للحوكمة الرشيدة في الجزائر.

الكلمات المفتاحية: وسيط الجمهورية، الشفافية، الإدارة العمومية، الحوكمة الرشيدة

Abstract

This study aims to analyze and evaluate the contribution of the Ombudsman institution to enhancing transparency within public administration in Algeria, through a case study of the local delegation in M'sila Wilaya for the period 2020-2025. The core research problem began with the question of how the Ombudsman contributes to achieving transparency at the local level.

Field results indicated that the institution indeed contributes to fostering procedural transparency, reducing bureaucracy, and uncovering certain deficiencies, which confirms the validity of the main hypothesis. However, the study revealed fundamental challenges such as a low public awareness of certain aspects of the institution's work, restrictions on the powers of local delegations regarding investigation and publication, and resistance to change from some administrations. The study concluded that there is a necessity to strengthen the institution's independence and powers, intensify awareness campaigns, and activate the institution's own organizational transparency. The study offers practical recommendations to reinforce the Ombudsman's role as a fundamental pillar of good governance in Algeria.

Keywords: Ombudsman, Transparency, Public Administration, Good Governance.