

APPEL A COMMUNICATION

L'Ecole Nationale d'Administration en collaboration avec l'Observatoire national du service public organisera un colloque national le 16 Décembre 2018, qui aura pour thème : « La qualité des services publics ».

- Nous invitons les chercheurs, les experts et les cadres supérieurs qui souhaiteront participer au colloque d'envoyer leurs contributions sur l'adresse électronique : colloque2018@gmail.com.
- Nous proposons, à ce titre une problématique, ainsi que les axes de réflexion que vous retrouverez exposés ci-après.
- La problématique.

إشكالية الملتقى : جودة خدمات المرفق العام

يعتبر إصلاح المرفق العام في الجزائر محورا هاما في الإصلاح المؤسساتي، ورهانا دائما للسلطات العمومية بهدف تحسين خدماته المقدمة للمرتفقين، والرفع من فعاليته. فالإصلاح مسار دائم وضرورة تهدف للتوفيق بين الإكراهات المالية ومتطلبات المواطنين (حقوق).

إن اختيارنا للموضوع (أي تحديث المرفق) من زاوية الجودة (التي أصبحت متطلبا ومبدأ) بجعل المرتفق يقع في قلب المعادلة وكهدف لكل تطوير وعصرنة، وخاصة بالاستفادة من التجارب الوطنية والأجنبية.

إن رهانات جودة المرافق العامة تقع على عدة مستويات من حيث السلم الاجتماعي والفعالية الاقتصادية وتطوير الحياة العامة.

وقد تبنّت السلطات العمومية سلسلة من السياسات والإجراءات (الإدارة الرقمية وسياسات التبسيط الإدارية الخ...) وأطرت بواسطة عدة نصوص ومراسيم وبالمصادقة على الاتفاقية الأفريقية لمبادئ وقيم الإدارة العمومية والمرفق العام الحاملة للقيم الجديدة.

وجاء تأسيس المرصد الوطني للمرفق العام بهدف "اقتراح القواعد والإجراءات الهادفة إلى تحسين تنظيم وسير المرفق العام و " ترقية الابتكار والنجاعة في مجال تقديم خدمات المرفق العام".

وقد نشط المرصد على عدة محاور من أجل عرض التجارب وتثمينها وتبادلها لإظهار النقائص والخروقات على عدة مستويات من حيث التصور والممارسة.

وقد أبرزت التجارب أهمية مقارنة جودة خدمات المرفق العام مقارنة أكثر منهجية بعد ما تم تكريسها نصوصا وممارسة في عدة إدارات عمومية.

ورغم أهمية بعض التجارب، ومعظمها حديثة ولكنها غير منسجمة وغير منسقة، فهي ضعيفة التأثير مما يقتضي إبراز أهمية متطلب الجودة كتحد يجب رفعه وذلك بأن تدمج في سياسة إصلاح المرفق العام بشكل دائم ومستمر وبإستراتيجية منسقة لأن الرهان مزدوج، فمن جهة فهو يخدم المواطن / المرتفق، ومن جهة أخرى، ويزيد من فعالية المرفق من حيث تقليص تكاليف الميزانية.

فإلى أي مدى يمكن أن نؤكد أن التجارب المختلفة قد ساهمت في إدخال الجودة في الإدارة العمومية وما هي الأساليب الحديثة التي ستحسن الجودة بها ؟

- إن الموضوع واسع ومتشعب، وإنما نريد أن نقاربه لنستعرض بعض جوانبه، ونقترح أن تكون عبر المحاور التالية :

1- المحور الأول: الرهانات الأساسية لجودة خدمات المرفق وذلك

- من خلال معرفة معنى متطلب الجودة (المنهجية).

- الرهانات في حد ذاتها.

- التجارب :

- في الخارج

- في الجزائر

ويهدف هذا المحور إلى استخلاص النتائج المفيدة من هذه الممارسات وخاصة التجارب الناجحة **les expériences réussies (Best pratics)**

2- المحور الثاني : ويتعلق بمتطلبات غرس هذا المبدأ أو المتطلب بغرض تعميمه والسعي لإنجاحه. بهدف اقتراح سياسة تقودها السلطات العمومية من حيث :

- توطين الممارسة لتصبح الجودة محور أساسي في إدارة وإصلاح المرفق العام.

- خلق شروط النجاح من خلال إحداث ثورة في التصور والمنهج والسلوك.

- تطوير الكفاءات القادرة على إحداث هذا التغيير في السلوك الفردي والجماعي.