

الأطراف الفاعلة في الإدارة العمومية

تتداخل عند عملية الإدارة العمومية عوامل متعددة ومتداخلة، يمكن حصرها في أربع فئات، هي:

1- فئة رعاية الخدمات العمومية

تتصدر هذه المجموعة السلطة العمومية المتمثلة في مختلف الإدارات المركزية و الجهوية والمحلية ، التي يعود إليها حق الملكية والتصرف في المرافق العمومية ، وبالتالي تمتلك سلطة إتخاذ القرار في رسم السياسة العامة للمؤسسات والإدارات العمومية ، أو الحق في تفويضها للفئة المشرفة على أداء الخدمة . و تتولى هذه الفئة:

- 1- قياس درجة الوعي لدى المجتمع بانجازات المنظمة وأثرها على نوعية الحياة بالنسبة للمواطن.
- 2- تشخيص صورة المؤسسات والإدارات العمومية كمشغل وكمساهم في التنمية المحلية والوطنية.
- 1- قياس المردود الاقتصادي للمؤسسات والإدارات العمومية على المستويات المحلية و الجهوية و الوطنية.
- 4- التحكم في العوامل البيئية و تأثيرها على المجتمع على المستويات المحلية والجهوية والوطنية (الحماية من التلوث، و الحفاظ على طبقة الأوزون...).
- 5- متابعة ومراقبة تأثير التنمية المستدامة على المجتمع سواء على المستوى المحلي أ والجهوي أو الوطني.
- 1- التأثير على المجتمع باعتبار جودة مشاركة المواطنين في الحياة الديمقراطية المحلية والجهوية والوطنية والعالمية.
- 7- توجيه المشاريع التنموية نحو تحقيق العدالة الاجتماعية ورفاهية المجتمع.
- 8- قياس درجة الوعي و مدى دعم المواطن للمؤسسات والإدارات العمومية في الالتزام المدني (مواطن ومتدخل).
- 9- ضمان نجاعة تبادل المعارف والمعلومات مع الأطراف الفاعلة الأخرى.
- 10- تشجيع وضع برامج الوقاية من المخاطر الصحية والحوادث و الأخطار الكبرى لفائدة المواطنين.
- 11- مراقبة ومتابعة النشاطات الرامية إلى الحفاظ على الموارد مثال : نسبة مطابقة المواصفات البيئية واستعمال المواد المرسكلة واللجوء إلى وسائل نقل ملائمة لحماية البيئة وتقليل الاضطرابات والاقتصاد في استهلاك الماء والكهرباء والغاز.
- 12- السهر على تحقيق رضا الموظف (العون العمومي) وتمكينه من المشاركة في رسم السياسات المتعلقة بالمنظمة العمومية التي ينتمي إليها ، حيث يعد ذلك عامل هام لضمان الالتزام الداخلي والانخراط في عملية تحسين جودة الأداء للخدمة العمومية.

II - فئة المشرفين على الخدمات العمومية

تتصدر هذه المجموعة القيادات الإدارية التي تعد العقل الفكر والمدير في تسيير المؤسسات والإدارات العمومية و اتخاذ القرارات الإستراتيجية التي تدفع بالمؤسسات والإدارات العمومية نحو التنمية المستدامة.

III - فئة القائمين على الخدمات العمومية

تتصدر هذه المجموعة الموارد البشرية من موظفين وأعوان تحكم وأعوان تنفيذ وغيرهم من الزبائن الداخليين في المؤسسات والإدارات العمومية ، الذين تتوقف عليهم بالدرجة الأولى مهمة تنفيذ إستراتيجية المؤسسات والإدارات العمومية ، لذلك ينبغي:

- التخطيط و التصرف في الموارد البشرية بشفافية تماشيا مع الإستراتيجية المرسومة بإعتبارها من الأطراف الفاعلة الأساسية في الإدارة العمومية(الانتداب، تطوير الكفاءات وإعادة التوزيع)..
- اعتماد سياسة شفافة لإدارة الموارد البشرية تركز على التخطيط والإعلان عنها في مواعدها من خلال التحليل بصفة منتظمة و دورية للحاجات الأنية والمستقبلية من الموارد البشرية ، بما يتماشى مع متطلبات وتطلعات الأطراف الفاعلة المتعاملة مع المؤسسات والإدارات العمومية.
- التعرف المبكر على الكفاءات واستخدامها استخداما عقلانيا، وتطوير مؤهلات الموظفين العموميين بما يحقق الانسجام بين الأهداف الفردية والأهداف العامة.
- العمل على تحقيق انخراط الموظفين و الأعوان من خلال تعزيز الحوار والتمكين وتفويض المسؤولية.
- تأمين متابعة خاصة للموارد البشرية التي تتحكم و تلتزم بتطوير التقنيات الحديثة للإدارة الإلكترونية
- إرساء سياسة تشاركية تقوم على الشفافية وفق معايير موضوعية في مجال الانتداب والترقية المهنية والمكافأة والامتيازات.

- توفير ظروف العمل الملائمة و المرضية في محيط العمل(قواعد النظافة والسلامة والأمن).
- إعطاء العناية اللازمة للأشخاص ذوي الحاجات الخاصة (المسنين والمعاقين والمعوزين).
- تنمية القدرات على التصرف والقيادة والكفاءات في مجال علاقة التصرف لدى الموظفين والأعوان تجاه مختلف الشركاء خاصة منهم المواطنين المستهلكين للخدمة العمومية.
- مساندة ومساعدة الأعوان الجدد باستعمال تقنيات مشخصة كالتدريب
- تنمية والنهوض بتقنيات التكوين الحديثة (التكوين متعدد الوسائط والتلقين عن بعد) ، وتنمية تقنيات الإتصال بمجالات التصرف في المخاطر ونزاعات المصلحة والسلوكيات العامة.

IV - فئة المستفيدين من الخدمات العمومية

تتصدر هذه المجموعة كل من المواطنين والمقيمين المستفيدين من الخدمات العمومية الصادرة عن المؤسسات والإدارات العمومية ، وتعتبر هذه الفئة عن الحاجات العمومية للمجتمع والتي تنطلع إلى إشباعها من الخدمات العمومية ، ولكي يتحقق ذلك ينبغي العمل على:

- 1- تشجيع عملية إشراك المواطنين في المواضيع المتعلقة بإدارة الشأن العام وفي مسار القرار السياسي باعتماد الاستجواب وسبر الآراء و اعتماد نظام حلقات الجودة
- 2- الإصغاء لاقتراحات و شكاوى المواطنين باستحداث هياكل إنصات والقيام ببحوث ميدانية و إستقصائية.

- 3- وضع سياسة إعلامية تفاعلية بين المواطنين ومختلف السلطات العمومية.
- 4- ضمان شفافية قرارات المؤسسات والإدارات العمومية وتطويرها بنشر التقارير السنوية وتنظيم المؤتمرات الصحفية ونشر المعلومات على مواقع الإنترنت.
- 5- تشجيع المواطنين على الإنتظام في جمعيات قانونية للتعبير عن حاجياتهم و تطلعاتهم ومساندة الجمعيات الممثلة لهم .والمدافعة عن مصالحهم ومطالبهم بطريقة حضرية.

V - فئة الداعمين للخدمات العمومية

- تتصدر هذه الفئة كل من المتعاملين والمتعاونين مع المؤسسات والإدارات العمومية من هيئات تمويل والخبراء التقنيين والمستشارين والنقابات وغيرهم. ولهذا ينبغي العمل على الارتقاء بهذه الفئة:
- 1- نشر ثقافة الانفتاح والاتصال والحوار والتشجيع على العمل الجماعي والتعاوني
 - 2- المساواة المستمرة للمعاونين للتعرف على أفكارهم واقتراحاتهم ووضع آليات لهذا الغرض (نظام قبول الاقتراحات، فريق عمل، حصة تفكير)
 - 3- تحديد أهم الشركاء الاستراتيجيين الهامين وطبيعة علاقتهم (مثال: الموردون و مانحي الخدمات ..).
 - 4- إرساء اتفاقيات شراكة ملائمة مع الأخذ بعين الاعتبار لطبيعة العلاقة (مورد زبون) والاشتراك في التصنيع وإسداء الخدمات على الخط
 - 5- تحديد المسؤوليات في التصرف في عملية الشراكة بما في ذلك المراقبة الدورية وتقييم المسارات والنتائج وسبل الشراكة.
 - 6- التشجيع وتنظيم عملية الشراكة مع الأطراف الخارجية وفق مبدأ تبادل المصالح ، والقيام بمشاريع مشتركة تنماشى والبعد الإستراتيجي لمؤسسات القطاع العام