



وعلى ذلك تم طرح الإشكالية التالية:

## إشكالية الملتقى:

ما مدى نجاعة السبل المتبعة في الجزائر لضمان جودة خدمات المؤسسات العمومية؟

## أهداف الملتقى

- التعرف على مختلف أنواع المؤسسات العمومية في الجزائر والخدمات التي تقدمها، لبيان ضرورة عصرنتها وتطويرها استجابة لتطلعات المواطن.
- توضيح آليات إصلاح المؤسسات العمومية وتطوير نشاطاتها وخدماتها، لتقدير مدى فعاليتها وكفائها في تقديم خدمات ذات جودة ونوعية.
- الوقوف على أوجه النقص والقصور في الآليات المقررة قانونا لتجويد وتحسين خدمات المؤسسات العمومية، ومحاولة تذليل العقبات التي تعترض تطويرها.
- تحديد مختلف العوامل والممارسات العملية السلبية المؤثرة على عملية تجويد خدمات المؤسسات العمومية في الجزائر لمعالجتها ومحاربتها.
- تعزيز سبل تجويد خدمات المؤسسات العمومية المقررة والعمل على تكريسها واقعا، ومعالجة الممارسات التي تعوقها، مع اقتراح آليات فعالة للارتقاء بها.

## محااور الملتقى

**المحور الأول:** الإطار المفاهيمي للمؤسسات العمومية وعملية تحسين وتجويد خدماتها (مفهوم المؤسسة العمومية، أنواع المؤسسات العمومية، طرق تسيير المؤسسات العمومية، الخدمة العمومية ومتطلبات ضمانها، تحسين الخدمة، مبدأ الجودة، مفهوم اصلاح المؤسسات العمومية...)

## تمهيد

نشأت المؤسسات العمومية وتطورت لترشيد دور الدولة في القيام بوظائفها الإدارية، الاقتصادية والاجتماعية وحتى السياسية بصورة أكثر تنظيم، وفعالية في إنتاج وتقديم السلع والخدمات اللازمة للمجتمع، عن طريق منحها الاستقلال المالي والإداري، والتشخيص القانوني، وحرية التصرف والتخصيص.

حيث تعتبر المؤسسات العمومية أهم أدوات الدولة لإشباع الحاجات العامة لجمهور المواطنين وتحقيق المصلحة العامة، إذ تنشط وتستثمر هذه المؤسسات في المجالات التي يعجز القطاع الخاص عن الاستثمار فيها نتيجة لارتفاع تكلفتها، أو خوف الدولة من تركها للقطاع الخاص من أجل احتكارها أو عدم التزامها بتحقيق النفع العام، فهي تعد المزود الرئيسي للكثير من الخدمات المتنوعة والمختلفة التي تقدم للمواطنين، لذا تسعى لاستغلال أفضل الموارد المتاحة للدولة بما يتلاءم واحتياجاتهم وتطلعاتهم.

وعلى ذلك عملت الجزائر كغيرها من الدول جاهدة على تطوير مؤسساتها ودعمها بمختلف الآليات التي تسعى إلى تحسين أداءها سواء على المستوى التنظيمي أو الهيكلي، لمسايرة تزايد مطالب المواطنين وأشباع حاجاتهم بمؤسسات قادرة على التكيف مع الواقع والتطورات الحاصلة ورغباتهم في خدمات ذات جودة ونوعية.

ورغم الجهود المبذولة لتحقيق هذا الغرض، إلا أن معظم المؤسسات العمومية تعاني من الممارسات العملية المشينة التي أثرت على تديورها، ورداءة خدماتها، ونشاطاتها التي لا تستجيب لتطلعات المواطنين ولا تمكثهم من حقهم في الخدمة الجيدة. علاوة على تعرض هذه المؤسسات للعديد من الانتقادات الهادفة للتحسين والتطوير ورفع مستوى كفاءتها، لذا فإن الارتقاء بمستوى الخدمات التي تقدمها وتحقيق رضا المستفيدين منها أصبح مطلبا ملحا وضروريا، مما يستدعي البحث عن أهم الأسباب والعوامل المساعدة المؤدية لذلك، والبحث في جوانب القصور والضعف لمعالجتها، وتقديم الاقتراحات والحلول الممكنة لتجويد خدماتها وتحسينها.



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة محمد لمين دباغين سطيف 2  
كلية الحقوق والعلوم السياسية



فرقة البحث PRFU :

## حوكمة المؤسسات العمومية والتنمية المستدامة

بالتنسيق مع :

مخبر تطبيقات التكنولوجيات الحديثة على القانون - جامعة سطيف 2  
خلية ضمان الجودة - جامعة سطيف 2

تنظم ملتقى وطني حضوري و افتراضي حول:

## تحسين خدمات المؤسسات العمومية في الجزائر بين الآليات القانونية والممارسات الفعلية

يوم : 08 جوان 2023

**الرئيس الشرفي للملتقى:** أ.د الخير قشي، مدير جامعة سطيف 2  
**المدير العام للملتقى:** أ.د محمد بن أعراب - عميد كلية الحقوق والعلوم السياسية

**رئيسة الملتقى:** د/ بن دعاس سهام

**رئيسة اللجنة العلمية:** د/ بن عثمان فوزية

**رئيسة اللجنة التنظيمية:** د/ برارمة صبرينة

## شروط وأليات المشاركة

- ✓ يجب أن يتسم موضوع المداخلة بالجدية، والأصالة والحدائثة، وأن تكون في إطار أحد محاور الملتقى، وأن تحرر وفقاً للضوابط العلمية والمنهجية المتعارف عليها.
- ✓ ألا تكون المداخلة المشار إليها في الملتقى منشورة أو مقدمة للنشر أو سبق المشاركة بها في تظاهرات علمية أخرى مهما كان نوعها.
- ✓ تقبل المداخلات باللغة العربية، الفرنسية، والإنجليزية، مع إرفاقها بملخصين أحدهما باللغة العربية، ويتضمن الكلمات المفتاحية. على أن يتراوح عدد صفحاتها من 10 إلى 20 صفحة.
- ✓ تحرر المداخلة باللغة العربية بخط simplified arabic حجم 14 للمتن و12 للهامش الذي يكون في آخر كل صفحة، وتحرر المداخلة باللغة الأجنبية بخط Times New Roman حجم 13 للمتن و10 للهامش.
- ✓ تقبل المداخلات الفردية والثنائية فقط.
- ✓ تخضع جميع المداخلات الواردة للتحكيم من طرف اللجنة العلمية للملتقى.

- ترسل جميع المداخلات على البريد الإلكتروني التالي:

[servicespublics.2023@gmail.com](mailto:servicespublics.2023@gmail.com)

## مواعيد هامة

- آخر أجل لاستقبال المداخلات: 26 ماي 2023.
- يتم الرد على المداخلات المقبولة فقط في أجل أقصاه 05 جوان 2023.
- تاريخ انعقاد الملتقى يوم 08 جوان 2023.

د/وداعي عز الدين: د/ معيزة رضا: د/ عفان يونس: د/ بن السريعة  
اليامين: د/ بن سيدهم حورية: د/ شيباني عبد الله: د/ بهلول سمية:  
أ/ نمديلي رحيمة: أ/ خلافة نجود: د/ بلهامل محمد عبد الفتاح: د/  
ناصر مريم. (تخصص قانون عام).

أد زايدي أمال: د/ كوسام أمينة: د/ عماروش سميرة: د/ بلعزام  
ميروك: د/ زروق نوال: د/ كسكاس أسماء: د/ وشتاتي عبد الحكيم:  
د/ قارس بوبكر: د/ مهداوي حنان: أ/ برادعي محي الدين (تخصص  
قانون خاص).

## أعضاء اللجنة العلمية من خارج جامعة سطيف 2

أ.د. عواشيرة رقية (جامعة باتنة 1): أ.د. شيخ عبد الصديق (جامعة  
المدية): د/ مزهود حنان (جامعة جيجل): د/ موساوي مليكة  
جامعة المدية): د/ العلجة شمون (جامعة بومرداس): د/ بوكثير عبد  
الرحمان (جامعة المسيلة): د/ أقشيش زهرة (جامعة الجزائر 1).

## أعضاء اللجنة التنظيمية

### رئيسة اللجنة التنظيمية: د/ برارمة صبرينة

أ/ غجاتي عبد الحليم: أ/ منصور عبد الرؤوف: أ/ لرقط سميرة:  
أ/ خبايا أميرة: د/ خضرة مخلوفي: أ/ حبيبة زراي: أ/ بن دادة وافية:  
أ/ جودي زينب: أ/ بوغابة شاقية: ط.د/ حمودي فاطمة: ط.د/  
الأسد إخلص: ط.د/ بليلي أسماء: د/ أحمد البرعي: ط.د/ أعراب  
أمال: ط.د/ قداري أسماء: ط.د/ بن عثمان صلاح الدين: ط.د/ رشدي  
لونيسمي: ط.د/ لعامرة حسين: ط.د/ لعامرة راشد: ط.د/ سونمي

## المنسقون التقنيون للملتقى

د. بونوني مهدي: د. عيدون الحامدي: أ. بوصبع ريمة.

**المحور الثاني:** الآليات المقررة قانونا لتحقيق جودة خدمات  
المؤسسات العمومية وإصلاحها (حوكمة المؤسسات العمومية،  
الإدارة الإلكترونية، تفويض المرافق العامة، تكوين وتأطير الموارد  
البشرية، استحداث المرصد الوطني للمرفق العام، الخصوصية، إعادة  
تنظيم وهيكل المؤسسة العمومية، تعزيز سبل الرقابة على المؤسسة  
العمومية، ضبط النظام القانوني للمؤسسة العمومية، الإعانات  
المالية، الاستعانة بالقطاع الخاص، مشاركة المجتمع المدني...)

**المحور الثالث:** واقع المؤسسات العمومية والعقبات التي تعترض  
عملية تطويرها وتجويد خدماتها (رداءة الخدمات المقدمة، عدم رضى  
المواطن، الفساد، البيروقراطية، قلة الموارد المالية، ضعف التكوين  
ونقص الخبرات، المورد البشري غير المؤهل، انعدام الإمكانيات المادية،  
نقص الثقافة التسييرية، غموض النصوص القانونية، الرقابة غير الفعالة، غياب التنبع والإشراف والتقييم...)

**المحور الرابع:** الحلول المقترحة والدراسات الاستشرافية لتطوير باغين سطيف 2  
المؤسسات العمومية في الجزائر ومستقبل تحسين وتجويد خدماتها.

## أعضاء اللجنة العلمية للملتقى

### رئيسة اللجنة العلمية: د/ بن عثمان فوزية

### أعضاء اللجنة العلمية من داخل جامعة سطيف 2

أ.د. لشهب صاش جازية: أ.د. خرشي الهام: أ.د. خلاف وردة: أ.د. بوجلل  
صلاح الدين: أ.د. بن ورزق هشام: أ.د. كوسة عمار: أ.د. صفو ترجس: أ.د.  
كسال عبد الوهاب: أ.د. رواج فريد: أ.د. بن بلقاسم أحمد: د/ عوايد  
شهرزاد: د/ لعموري سعيدة: د/ سقني فاكية: د/ ثوابي إيمان ريمة  
سرور: برارمة صبرينة: د/ بهلول زكية: د/ بوقرن توفيق: د/ ضريف قدور:  
د/ قرقر نبييل: د/ معمري نصر الدين: د/ ذواوي عادل: د/ شاكري سمية:  
د/ جبالة عمار: د/ غربي نجاح: د/ مهي مية: د/ داهل وافية: د/ مهي وردة:  
د/ قلو ليليا: د/ بن كسيرة شفيقة: د/ غبوي مني: د/ بن شناف منال: د/  
يزات صوتية: د/ قنوي وسيلة: د/ كوسة جميلة: د/ حمود صبرينة: د/  
قرماش كاتية: د/ بشير شريف شمس الدين: د/ لعقاي سميحة: د/ مشوي  
سلم: د- نه قندول سعيدة: د/ ملعب ميم: