



وزارة التعليم العالي و البحث العلمي  
المركز الجامعي صالحى أحمد بالنعام



معهد الحقوق

## مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر تخصص قانون اداري

### دور وسيط الجمهورية في تحسين

تحت إشراف:

الأستاذة: دريسي نور الهدى

إعداد الطلبة:

- أيوب طريش

- محمد لعريش

لجنة المناقشة:

الصفة	الرتبة العلمية	إسم و لقب الأستاذ
رئيسا	أستاذ التعليم العالى	أ.د براهيمى سهام
مشرفا مقرر	أستاذ محاضر قسم "ب"	د دريسي نور الهدى
مناقشا	أستاذ محاضر قسم "ب"	د حشيفة مجدوب

السنة الجامعية: 2024م/2025م

# الإهداء

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، الحمد لله الذي وفقني

لتتمين هذه الخطوة في مسيرتي الدراسية، كما أهدي ثمرة جهدي

هذا إلى من لا يحلو الوجود إلا بوجوده "الوالد العزيز"، إلى من

سهرت لسهري وفرحت لفرحي "الوالدة العزيزة" الغالية أطل الله

عمرها وأدام عليها وافر الصحة والهناء، إلى كل إخوتي وأخواتي

كل باسمه والاصدقاء ، إلى جميع الأساتذة الذين رافقوني طوال

مشواري الدراسي.

أيوب طريش

# الإهداء

إلى من ساندوني ووقفوا بجاني في رحلتي الدراسية...

أهدي هذا العمل إلى

-والديّ العزيزين، اللذين قدموا لي الدعم والمحبة بلا حدود.

-أصدقائي الأعزاء، اللذين شاركوني لحظات الفرح  
والتحديات.

أتمنى أن ينال هذا العمل استحسانكم ورضاكم.

مع خالص الحب والتقدير.

# تشكرات

نحمد الله الذي وفقنا لإتمام هذا العمل المتواضع ويسره لنا  
ونتقدم بالشكر الجزيل إلى كل من ساهم في إنجاز هذه المذكرة سواء من  
قريب أو بعيد وعلى رأسهم الأستاذة المشرفة دريسي نور الهدى التي  
ساعدتنا طيلة هذه الفترة بالإضافة إلى تشجيعاتها الدائمة  
وإلى وسيط الجمهورية لولاية النعامة السيد عبد المجيد مباركي  
كما نتقدم بالشكر الجزيل إلى اللجنة المناقشة الدكتور حشيفة مجدوب و  
الدكتورة براهيمى سهام

وشكرا

ج.ر: الجريدة الرسمية

ص: الصفحة

ط: الطبعة

ع: العدد

ق.إ.ج: قانون الإجراءات الجزائية

ق.ع: قانون العقوبات

ق.ع: قانون العضوي

ق.م: قانون المدني

# مقدمة

تُعتبر الجزائر من الدول النامية التي تسعى جاهدة لوضع برامج تنموية تهدف إلى تحسين مستوى معيشة المواطنين وتقديم أفضل الخدمات من قبل الإدارة، المتمثلة في السلطة التنفيذية. ومع ذلك، تواجه هذه البرامج والمخططات العديد من المعوقات، أبرزها البيروقراطية والفساد الإداري، وهما من أخطر التحديات التي تعيق التطور والنمو نحو مستقبل أفضل. وقد انتشر الفساد وتغلغل في معظم الإدارات.

تُعد الإدارة العامة العمود الفقري في تنظيم شؤون الدولة وتسيير الحياة العامة، إذ تضطلع بدور حيوي في الحفاظ على النظام العام من خلال مهام الضبط الإداري، كما تسهر على تلبية متطلبات المواطنين عبر توفير مختلف الخدمات العمومية. ورغم تمتعها بامتيازات السلطة العامة التي تمكّنها من تنفيذ قراراتها بكفاءة، إلا أن هذا الامتياز قد يتحول في بعض الأحيان إلى تعسف، ما يؤدي إلى انتهاك حقوق الأفراد والتضييق على حرياتهم.

في ظل هذا التفاعل اليومي بين المواطن والإدارة، ظهرت الحاجة إلى وجود آلية رقابية مستقلة تضمن التوازن بين السلطة الإدارية وحقوق المواطنين. وفي هذا الإطار، برزت هيئة "وسيط الجمهورية" كإجابة مؤسساتية على هذا التحدي، إذ تم إنشاؤها بموجب المرسوم الرئاسي رقم 45-20 المؤرخ في 15 فيفري 2020<sup>1</sup>، بمبادرة من رئيس الجمهورية عبد المجيد تبون، لتعزيز الثقة بين الإدارة والمواطن وضمان احترام مبادئ العدالة الإدارية.

<sup>1</sup> المرسوم الرئاسي رقم 45-20، المؤرخ في 15 فبراير 2020، المتعلق بإنشاء هيئة وسيط الجمهورية، الجريدة الرسمية، العدد 09.

تعمل هذه الهيئة كوسيط محايد يسعى إلى تسوية الخلافات الإدارية بطريقة ودية وفعالة، دون المساس بالمسارات القانونية أو القضائية، ما يجعلها أداة هامة لترقية الحكومة الإدارية وتحقيق توازن عادل بين متطلبات السلطة وحقوق المواطنين، وهو ما سنفصّله ضمن محاور هذا البحث وعليه نتوجه في هذا البحث إلى تناول هيئة وسيط الجمهورية في الجزائر كموضوع لدراسة، والتطرق إلى ماهيته ونشأته ومهامه وخصائصه ، ولخوض غمار هذا البحث صغنا إشكالية عامة تتمثل في: إلى أي مدى ساهمت هيئة وسيط الجمهورية في تحسين الخدمة العمومية، وتسهيل الضوء على انشغالات المواطنين في هذا المجال ؟

ومن باب التفصيل يمكن أن نطرح جملة من التساؤلات المهمة، منها:

- ما مفهوم وسيط الجمهورية؟
- ما هو دور وصلاحيات وسيط الجمهورية في الحفاظ على حقوق المواطن و اداة الصلة بين الرئيس و الشعب؟
- ما هي اهم الموضوعات المطروحة امام هذه الهيئة ومدى استقلالية هذه الهيئة؟

لقد وقع اختيارنا لهذا الموضوع لعدة أسباب، منها ذاتية لحب التطلع ورغبة التعرف، وأخرى موضوعية لارتباط الموضوع بالتخصص العلمي للقانون والحقوق. ولعل الدافع الأساسي في محاولتي لانجاز هذا البحث تمثلت في الرغبة الذاتية لإبرازه مفهوم هيئة و دور وسيط الجمهورية في المجتمع وحفظ حقوق وحرريات الفرد صلة بين رئيس الجمهورية والمواطن والإدارات

تتجلى أهمية المواضيع الجديدة ورغبتنا في التعرف على هذه الآلية الحديثة من خلال إنشاء هذا المنصب والدور الفعال في الحد من الفساد الإداري، إلى جانب وسائل الرقابة التقليدية الأخرى. أما بالنسبة للأسباب والمبررات التي أدت إلى ذلك، فهي تعود أساساً إلى:

- نقص الدراسات الأكاديمية في هذا المجال.
- تسليط الضوء على موضوع جديد ومنحه الأهمية المناسبة من خلال دراسة قانونية متخصصة وشاملة.
- إبراز أهمية هذه الهيئة، وتوضيح مجالها وأهدافها للمواطن الذي يعاني من الغبن وسوء الإدارة في المرافق العامة، مما يمنحه فرصة جديدة للدفاع عن حقوقه وضمان حريته.
- تحسين الأداء الإداري وتعزيز ثقة المواطن من أجل تقليص ظاهرة البيروقراطية والفساد
- سد الفجوة والنقص في عمل الجهاز القضائي من خلال تعزيز هذا الشكل الجديد من الرقابة بجانب وسائل الرقابة الأخرى.

تكمن أهمية البحث في موضوع وسيط الجمهورية في الجزائر في كونه يتناول مؤسسة حديثة أنشئت لتعزيز الثقة بين المواطن والإدارة، في سياق يشهد تزايد المطالب بالعدالة الإدارية والشفافية. يكتسي هذا الموضوع بعداً عملياً وقانونياً في آنٍ واحد، إذ يسمح بفهم الآليات التي وضعت لتكريس مبدأ الحوكمة الرشيدة وحماية حقوق الأفراد من تعسف الإدارة، وكيفية الحفاظ على حقوقهم وتحسين الخدمة العمومية في المجتمع الجزائري وتقرب المواطن مع رئيس الجمهورية.

من أبرز الصعوبات التي أعاقتنا قلة المراجع لحدائق الموضوع، مما وجهنا لإكثار البحث عن المعلومات من مصادر ومراجع .

قد اعتمدنا في دراستي لهذا البحث على المنهج التاريخي أسلوبا لتتبع أصول الوساطة عبر العصور التاريخية حتى يومنا هذا ، والمنهج الوصفي التحليلي لتناول الموضوع، وجمع الحقائق المرتبطة به من خلال المصادر المختلفة والمتنوعة للوصول إلى النتائج.

وبناء عما سبق فقد قمنا برسم الخطة التالية لانجاز هذا البحث الذي اقتضت الدراسة تقسيمه إلى: مقدمة فصل نظري فصل آخر تطبيقي وخاتمة.

حيث قسمت الفصل الأول ماهية وسيط الجمهورية، والذي يعد فصل نظري إلى ثلاث مباحث، تطرقت في المبحث الأول لتحدث عن مفهوم الوساطة ونشأها ووسيط الجمهورية في الجزائر، أما المبحث الثاني فقد تحدث تعيين المندوب المحلي لوسيط الجمهورية من طرف رئيس الجمهورية، ومصالحها المركزية والامركزية.

كما قسمت الفصل الثاني مهام وسيط الجمهورية في ضوء القانون الجزائري الذي يعد تطبيقي، فقد تطرقت في المبحث الأول لتعريف باختصاصات و حدود هيئة وسيط الجمهورية في الجزائر، ومدى إستقلاليتها ، وفي المبحث الثاني أثر تدخل وسيط الجمهورية في مجال الخدمة العمومية

(لولاية النعامة) الذي يعتبر أهم مبحث فقد قسمته الى مطلبين

المطلب الأول الاطار المفاهيمي للخدمة العمومية

المطلب الثاني العلاقة بين الوسيط وخدمة العمومية.

# الفصل الأول

ماهية وسيط الجمهورية

## الفصل الأول

## ماهية وسيط الجمهورية

تُعتبر الهيئات والسلطات الإدارية في الدولة، المعروفة أيضًا بـ"الإدارة العامة"، الأداة الأساسية التي تمتلكها الدولة لإدارة الشؤون العامة. فهي تتولى حماية النظام العام من خلال ممارسة وظيفة الضبط الإداري، بالإضافة إلى تلبية احتياجات الأفراد عبر وظيفة المرفق العام. ورغم أن الإدارة تتمتع بميزات هامة، أبرزها امتيازات السلطة العامة، إلا أنها تتفاعل بشكل مستمر مع المواطنين، مما قد يؤدي أحيانًا إلى تعسف في استخدام سلطتها، مما يؤثر سلبًا على حقوق الأفراد وحياتهم كما يكون الحال في الحفاظ على حقوقهم وحياتهم. ومن ضمن هاته الهيئات، الهيئة المستجدة وسيط الجمهورية التي أسسها رئيس الجمهورية عبد المجيد تبون لتعزيز العلاقة بين المواطنين والإدارة العامة، وضمان احترام حقوق الأفراد وحياتهم وهذا ما سنتطرق لدراسته في بحث مذكرتنا هاته.

تأسست هذه الهيئة بموجب المرسوم الرئاسي رقم 20-45 الصادر في 15 فبراير 2020<sup>1</sup>، وهي تعمل كجسر بين المواطنين والسلطات العامة لحل النزاعات الإدارية بطرق ودية وفعالة.

وسنتطرق في هذا الفصل لمبحثين نوضح من خلالهما في المبحث الأول وسيط الجمهورية مفهوم الوساطة ونشأتها، وفي المبحث الثاني وسيط الجمهورية في الجزائر و مصالحه المركزية والامركزية

<sup>1</sup> المرسوم الرئاسي رقم 20-45، المؤرخ في 15 فبراير 2020، المتعلق بإنشاء هيئة وسيط الجمهورية، الجريدة الرسمية، العدد 09،

## المبحث الأول : تعريف هيئة وسيط الجمهورية ونشأتها

من خلال هذا المبحث سوف نوضح مصطلح الوساطة وظروف ظهورها و نشأتها فالعصور القبلية و العصر الاسلامي والعصر الحالي ، تأسست هذه الهيئة بموجب المرسوم الرئاسي رقم 20-45 الصادر في 15 فبراير 2020<sup>1</sup> ، وهي تعمل كجسر بين المواطنين والسلطات العامة لحل النزاعات الإدارية بطرق ودية وفعالة. فقسمنا هذا المبحث لمطلبين مفهوم الوساطة لغة واصطلاحا اي من ناحية الفقه القانوني والاسلامي والقانون الجزائري

---

<sup>1</sup> المرسوم الرئاسي رقم 20-45، المؤرخ في 15 فبراير 2020، المتعلق بإنشاء هيئة وسيط الجمهورية، الجريدة الرسمية ، العدد 09.

## المطلب الأول : تعريف وسيط الجمهورية

تُعد الوساطة إحدى أقدم وأهم وسائل تسوية النزاعات والصراعات بين الأفراد والمجتمعات والدول، إذ تقوم على مبدأ التدخل السلمي لطرف ثالث محايد يسعى إلى تقريب وجهات النظر وبناء جسور التفاهم بين الأطراف المتنازعة. وقد تطورت هذه الآلية مع الزمن لتأخذ أشكالاً متعددة، سواء في المجال الاجتماعي أو القانوني أو الاقتصادي. فالوساطة لا تقتصر على حل النزاعات فحسب، بل تُعد أداة فعالة لنشر ثقافة الحوار والتفاهم والتسامح، بعيداً عن التصعيد والعنف.

ومن خلال هذا المطلب سيتم تعريف مصطلح الوساطة من الناحية اللغوية (الفرع الأول)، ومن الناحية الاصطلاحية (الفرع الثاني).

## الفرع الأول : تعريف وسيط الجمهورية من الناحية اللغوية (الوساطة)

الوساطة هي مصطلح مستمد من كلمة "وسط"، التي تشير في اللغة إلى الشيء الذي يقع بين طرفين<sup>1</sup>. في معجم "لسان العرب"، يُشير معنى كلمة "الوسيط" إلى أنها قد تُستخدم كصفة، رغم أن أصلها هو اسم، كما ورد في قوله تعالى: "وجعلناكم أمة وسطاً"<sup>2</sup>، أي أمة عادلة. وبالتالي، يُعتبر

<sup>1</sup> الخليل بن أحمد الفراهيدي، كتاب العين، الطبعة الأولى، مكتبة لبنان، بيروت، 2010، ص. 1525.

<sup>2</sup> الآية 143- سورة البقرة

"الوسط" اسمًا يدل على ما يقع بين طرفي الشيء. أما "الوسط" مع سكون السين، فهو ظرف يُستخدم كاسم على وزن مشابه في المعنى، وهو "بين"<sup>1</sup>.

الوساطة تُعتبر مصدرًا لفعل "وسط"، كما يُقال: "وسط في حسبه، وساطة، وسطه". وفقاً لقاموس الوسيط، تعني الوساطة التوسط بين شخصين، حيث يُشير عمل "الوساطة" إلى هذا المفهوم. ويمكن أن تظهر الوساطة بهذا المعنى في مجالات متعددة مثل التربية، الثقافة، السياسة، التجارة، وغيرها من الميادين. ما هو مصطلح "القضائية" نسبةً إلى القضاء؟ يُشتق القضاء من الفعل "قضى"، ويشير إلى أحكام الأمور وإتقانها وتنفيذها. وفقاً لابن فارس، يمكن أن تحمل كلمة القضاء عدة معانٍ، منها الحكم، والإلزام، والإخبار، والنزاع<sup>2</sup>. قال الله سبحانه وتعالى: "فاقض ما أنت قاض"<sup>3</sup>، ولذلك يُطلق على القاضي هذا الاسم لأنه يقوم بإصدار الأحكام وتنفيذها.

أصل الوساطة في اللغة يعود إلى مفهوم التوسط، الذي يعني التوصل والترجيح. الوسيط هو الشخص الذي يقوم بدور الوساطة، حيث يتوسط كوسيط شفيع لدى شخص آخر له مصلحة. الوساطة تعني التوسط بين الناس، وتحديدًا بين المتخاصمين، بهدف إنهاء النزاع. من معاني الوساطة في اللغة العربية أنها تعبر عن الخير والإصلاح. لذلك، يُعتبر الوسيط هو الحسيب في قومه، أي الشخص الأكثر شرفًا وسموًا بينهم. ظهر المؤلفات الفقهية تعريفات متنوعة للوساطة،

<sup>1</sup> ابن منظور، لسان العرب، متوفر على الموقع الإلكتروني [www.hakawati.net/ar](http://www.hakawati.net/ar) .

<sup>2</sup> بسام بهار جبور، "الوساطة القضائية في الشريعة الإسلامية والقانون: دراسة مقارنة"، بدون طبعة، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2015، ص. 16.15.

<sup>3</sup> الآية 720 سورة طه

والتي تتضمن في مجملها مفهوم الصلح. ومن أبرز التعريفات التي تجمع بين الدلالة اللغوية والفقهية هو قولهم: "الصلح من الصلح، وهو المعنى المراد ضد الفساد"<sup>1</sup>.

الصلح هو الحالة التي يتم فيها الاجتماع والتوفيق، وهو يختلف عن الخصومة والتخاصم. يُعتبر الصلح أيضاً مصدراً لإزالة النزاع بين الأطراف.

الفرع الثاني: تعريف الوساطة من الناحية الاصطلاحية.

سيتم تعريف الوساطة على صعيد الفقه القانوني (أولاً) والفقه الإسلامي (ثانياً)

أولاً: تعريف الوساطة في الفقه القانوني

تباينت آراء الفقهاء في تحديد مفهوم الوساطة بدقة، حيث عرّف كل فقيه الوساطة وفقاً للزاوية التي ينظر منها. وبالتالي، يمكن تعريفها على النحو التالي:

وفقاً للأستاذ عبد الالوي حسين، "تُعتبر الوساطة إجراءً بديلاً يتدخل فيه طرف ثالث غير القاضي لمساعدة أطراف النزاع في الوصول إلى حل يرضي جميع المعنيين. ويعود قرار عرض الوساطة على أطراف النزاع إلى القاضي، الذي يقوم بعد قبول الأطراف للوساطة بتعيين الوسيط، والذي يمكن أن يكون شخصاً طبيعياً أو جمعية."<sup>2</sup>

<sup>1</sup> د. عطية الويشي- الوساطة وأثرها في حل النزاعات بين المسلمين والأوروبيين خلال العصور الوسطى، من القرن الأول حتى نهاية القرن التاسع الهجري- ص 57

<sup>2</sup> عبد الالوي حسين، دراسة سوسيو تاريخية حول استحداث الوساطة القضائية في الجزائر، الصفحة 3، منشور على الموقع

[www.crjj.mjustice.dz/communications/com.m.abdelaf.15/06/09](http://www.crjj.mjustice.dz/communications/com.m.abdelaf.15/06/09) الساعة 16:06 2025/05/10

يعتقد الدكتور بربارة عبد الرحمن أن الوساطة تُعتبر إحدى الطرق البديلة لحل النزاعات، حيث تهدف إلى الوصول إلى حل ودي خارج نطاق القضاء، من خلال الحوار وتوحيد وجهات النظر بمساعدة شخص محايد<sup>1</sup>.

يعتقد الأستاذ السيد مزارى رشيد أن الوساطة هي "عملية يتم من خلالها عرض النزاع أو جزء منه على شخص أو هيئة خارج إطار الخصومة القضائية، وذلك في محاولة لإيجاد حل للنزاع"<sup>2</sup>.

تعتبر الوساطة، بشكل عام، وسيلة ودية هامة لتسوية المنازعات، وتحظى بأهمية كبيرة بين دول العالم المختلفة<sup>3</sup>. عرفت الوساطة في "معجم القانون الخاص" بأنها "أسلوب إجرائي يهدف إلى حل النزاعات التي قد تنشأ بين الأفراد أو التي يسعون لتفادي حدوثها، من خلال جهود شخص يُعرف بالوسيط. ويمكن أن تتم الوساطة إما من قبل الأطراف المعنية خارج أي إجراءات قانونية، أو بتكليف من المحكمة التي تم رفع النزاع أمامها"<sup>4</sup>.

تهدف الوساطة إلى تحقيق نوع خاص من العدالة، يعتمد على أسس مغايرة لتلك التي يستند إليها القضاء الرسمي. فهي عملية تسهم في تسريع استرداد الحقوق وتمكين الأطراف من الوصول إلى

<sup>1</sup> بربارة عبد الرحمان، "شرح قانون الإجراءات المدنية والإدارية"، الطبعة الثانية، منشورات بغدادى، الجزائر، 2009، الصفحات 523-524.

<sup>2</sup> رشيد مزارى، "الطرق البديلة لحل النزاعات وفقاً لقانون الإجراءات المدنية والإدارية"، نشرة القضاء، العدد 64، الجزء الأول، ص. 495، 2009.

<sup>3</sup> كوثر سعيد عدنان - الوساطة - مدرسة القانون التجاري والبحري - العدد 53 الجزء 1 - ص 19

<sup>4</sup> Serge Braudo: Dictionnaire du Droit Privé, médiation definition,

Dictionnaire Juridique, P.1.

<https://www.dictionnaire-juridique.com/definition/mediation.php>

نقطة تلاقي تلي رغباتهم. وبالتالي، فإنها تختلف عن مجريات الخصومة في المحاكم أو هيئات التحكيم<sup>1</sup>.

تعتبر الوساطة خيارًا غير مرهق للأطراف من الناحية النفسية مقارنة بالتقاضي، حيث تساعد الأطراف على استكشاف الحلول من خلال المحاكم، وهي مواضيع مهمة بالنسبة لهم. بدلاً من التركيز على المطالبة بحقوقهم، يتم تشجيعهم على إيجاد سبل لتلبية احتياجاتهم الحالية والمستقبلية، بدلاً من الانشغال بمناقشة تفاصيل غير مجدية<sup>2</sup>. تتجلى أهمية الوساطة في مرونتها، وكذلك في قدرة القاضي على التكيف معها. فبدلاً من الالتزام بالقوانين واللوائح الصارمة، يقوم القاضي بتقريب وجهات نظر الأطراف المتنازعة واقتراح الحلول المناسبة لإنهاء النزاع. يملك القاضي الحرية في اتخاذ ما يراه مناسباً لتقريب وجهات النظر بهدف الوصول إلى اتفاق تسوية ملزم للطرفين. بالإضافة إلى ذلك، فإن الأطراف المعنية هم من يحددون نتيجة نزاعهم من خلال اتفاق التسوية الذي يلتزمون به، بدلاً من الخضوع لحكم قد لا يلقي قبولهم<sup>3</sup>.

تعكس الوساطة صورة مثالية للعدالة الفعالة، حيث تُعتبر وسيلة مقبولة لحلول مبتكرة تستند إلى قواعد العدالة والإنصاف. تتميز بإجراءاتها السهلة وتكاليفها المنخفضة، مما يجعلها واحدة من الطرق الرائدة في مجال فض المنازعات الاستثمارية. بالإضافة إلى ذلك، تساهم الوساطة في منع نشوب أي خلافات مستقبلية بين الأطراف.

<sup>1</sup> د. حسين الماحي: تنظيم إعادة الهيكلة والصلح الوافي والإفلاس- دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية- 2019، ص. 26.

<sup>2</sup> د. محمد سالم أبو الفرج: "اتفاقية سنغافورة للوساطة ومنازعات الاستثمار الدولي: دراسة تحليلية". تتناول هذه الدراسة الاتفاقية والتحديات التي تواجه الوساطة في منازعات الاستثمار، منشورة في المجلة القانونية، يناير 2020، الصفحتان 177-178.

<sup>3</sup> (1) –Larry Folks: Bankruptcy Mediation FAQ, P.1.

أصدر البرلمان الأوروبي التوجيه رقم 2008/52 في 18 مايو 1988، والذي يتناول جوانب محددة من الوساطة في القضايا المدنية والتجارية<sup>1</sup>.

على المستوى العربي، هناك عدد من الدول التي قامت بتنظيم الوساطة كوسيلة لتسوية المنازعات ضمن تشريعاتها. فالأردن أدخلت الوساطة من خلال القانون رقم 12 لسنة 2008، بينما المغرب اعتمدت القانون رقم 0805 لسنة 2007. كما أن الجزائر أدخلت الوساطة في عام 2008 ضمن قانون الإجراءات المدنية والإدارية. أما لبنان، فقد أصدرت القانون رقم 82 لسنة 2018 بشأن الوساطة المدنية والتجارية<sup>2</sup>.

#### ثانياً: تعريف الوساطة في الفقه الإسلامي:

تتجلى أهمية النصوص المتعلقة بالوساطة والمصالحات السلمية في مؤلفات الفقه والتراث الحضاري الإسلامي، حيث ساهمت في تأسيس مرجعية شرعية وقانونية لمختلف المنازعات التي قد تنشأ بين المتخاصمين في شتى مجالات التفاعل البشري، سواء في المجال الأسري والاجتماعي، أو في مجال المعاملات الاقتصادية، أو في العلاقات الدولية<sup>3</sup>.

عرف المسلمون الوساطة كوسيلة لحل النزاعات الدولية منذ زمن بعيد، متفوقين بذلك على جميع المواثيق الدولية التي اعترفت بالوساطة فيما بعد. وقد وردت دلائل على وجودها في الكتاب الكريم والسنة، مما يؤكد أهميتها وضرورة اتباعها. كما جاء في قوله تعالى: (مَنْ يَشْفَعْ شَفَاعَةً حَسَنَةً □ يَكُنْ لَهُ نَصِيبٌ □ مِّنْهَا □ وَمَنْ يَشْفَعْ شَفَاعَةً □ سَيِّئَةً □ يَكُنْ لَهُ كِفْلٌ □ مِّنْهَا □ وَكَانَ اللَّهُ عَلَىٰ

<sup>1</sup> كوثر سعيد- نفس المرجع -ص 19

<sup>2</sup> المرجع نفسه

<sup>3</sup> د.عطية الوبيشي- نفس المرجع- ص52

كُلُّ شَيْءٍ □ مُقَيِّتٌ □ (١) [النساء ٨٥]. وقد أشار المفسرون إلى دلالة ذلك على إمكانية التوسط لحل الخلافات والنزاعات. والغرض من الوساطة، كما هو واضح، هو جمع المتنازعين على كلمة سواء، مما يجعلها تدخل في إطار الشفاعة الحسنة<sup>1</sup>.

تستند الوساطة في الإطار الشرعي الإسلامي إلى مجموعة واسعة من المستندات. فهي، من جهة، تعتمد على مجموعة من المبادئ التي أسسها الوحي، والتي قام الفقهاء بصياغة رؤاهم منها في مختلف مجالات استخدامها، وفقاً للضوابط الشرعية التي تنظم جميع أنواعها، سواء كانت في المجالات الدينية أو الاجتماعية أو السياسية. وتشمل الوساطة عمليات فض المنازعات والفصل في الخصومات، سواء كانت بين الأفراد أو المؤسسات أو القبائل أو الشعوب أو الأمم والحضارات.

تعتبر الوساطة وسيلة لتحقيق الصلح، حيث تستند إلى الكتاب والسنة، بالإضافة إلى الشواهد القرآنية التي تؤكد أصالة الوساطة في فض المنازعات، وإجماع فقهاء المسلمين. وقد أقر القرآن الكريم الصلح كقاعدة أساسية، حيث انطلقت منها جميع نظريات الفقهاء المتعلقة بالوساطة الصلحية<sup>2</sup>. كما تشير النصوص التأسيسية في مجال العلاقات الدولية إلى أن الوحي قد أولى اهتماماً بالغاً بقضية الوساطة، بهدف نزع فتيل الحروب والنزاعات بين المسلمين وغيرهم. وهذا الاهتمام يزيل كافة الشكوك حول أولوية السلم الدولي ضمن المنظومة الإسلامية. الوساطة الصلحية تُعتبر بمثابة إجماع بين الفقهاء، حيث تتلخص في كونها وسيلة للتوصل إلى توافق بين الأطراف المتنازعة. تُعقد هذه الوساطة بهدف إنهاء النزاع القائم بين الخصوم، وتوجد عدة تعريفات وتعبيرات تتعلق بها، مثل "المعاهدة" و"المصالحة"، التي تعبر عن اصطلاحاتهم. وعلى الرغم

<sup>1</sup> عبد الحميد العوض القطيبي محمد، الوسائل السلمية لتسوية النزاع الدولي، مرجع سابق، ص133. سورة النساء الآية 85.

<sup>2</sup> د. عطية الويشي- نفس المرجع- ص57

من اختلاف الألفاظ، إلا أنها تتفق في المعنى، حيث تشير جميعها إلى مفهوم عقد يهدف إلى رفع النزاع بين المتخاصمين وإزالة الخلاف بالتراضي. يتم ذلك من خلال حصول الإيجاب من طرف والقبول من الطرف الآخر.

يبدو أن الوساطة من خلال الصلح تساهم في تعزيز العلاقات بين الأطراف، حيث تهدف إلى تحقيق المودة وتجنب النفرة بينهم.

من المهم الإشارة إلى أن القرآن الكريم قد وضع قاعدة أساسية في موضوع الصلح في النزاعات، حيث قال تعالى في سورة النساء: {وَالصُّلْحُ خَيْرٌ} <sup>1</sup>. الآية 128

يُعتبر الصلح، في اللغة، مصطلحًا يشير إلى الإصلاح بين الأطراف المتنازعة، وهو عقد يهدف إلى إنهاء النزاع. وقد أشار القرطبي إلى أن الصلح هو الحالة التي تهدأ فيها النفوس وتزول بها الخلافات، ويعتبر خيرًا بشكل عام، حيث يشمل جميع ما يتم الاتفاق عليه في إطار الصلح، وهو أفضل من الاستمرار في الخلافات التي تؤدي إلى العداوة والشحناء.

لقد كان من المعروف لدى مفسري القرآن الكريم عبر العصور الإسلامية الأولى أن المسلمين كانوا يسعون إلى تحقيق السلام، رغم وجود بعض التحديات. فقد كان هناك من يعتبرونهم أعداء لله ورسوله، ومع ذلك، كانت جهود الوساطة من أجل تحقيق السلم تُعتبر مهمة، حيث كان يتم التوصل إلى اتفاقات للسلام رغم الظروف الصعبة والوساطة الصُّلْحِيَّةُ : سُنَّةٌ نبوية وعادة جارية مُتَّسِقَةٌ مع التوجيهات العامة للقرآن الكريم، حيث يقول الله تعالى : { يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا ادْخُلُوا فِي السِّلْمِ كَافَّةً | البقرة : 208. وفي غير مرة تشير السنة النبوية إلى الوساطة بدلائلها الصلحية، منها ما

<sup>1</sup> سورة النساء الآية 128

رواه أبو أمامة قال: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ لِأَبِي أَيُّوبَ بْنِ زَيْدٍ: يَا أَبَا أَيُّوبَ: أَلَا أَدُلُّكَ عَلَى عَمَلٍ يَرْضَاهُ اللَّهُ وَرَسُولُهُ؟ قَالَ بلى ، قال : "تُصَلِّحُ بَيْنَ النَّاسِ إِذَا تَفَاسَدُوا، وَتُقَرِّبُ بَيْنَهُمْ إِذَا تَبَاعَدُوا." وعن سلمة بن الأكوع، قَالَ: قَدِمْنَا مَعَ رَسُولِ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ تَعَالَى عَلَيْهِ وَسَلَّمَ الْحُدَيْبِيَّةَ فَقَعَدَ عَلَى جِبَاهَا فَسَقِينَا وَاسْتَقَيْنَا ثُمَّ أَنَّ الْمُشْرِكِينَ رَاسُونَا الصُّلْحِ حَتَّى مَشَى بَعْضُنَا إِلَى بَعْضٍ فَاصْطَلَحْنَا

وقد كان الصلح من المبادئ التي أعملها الصحابة رضوان الله عليهم، فقد كان عمر ابن الخطاب يقول: ردوا الخصومَ حَتَّى يَصْطَلِحُوا؛ فَإِنَّ فَصْلَ الْقَضَاءِ يُحْدِثُ بَيْنَ الْقَوْمِ الضَّغَائِنَ وَ<sup>1</sup>.

فصل الفقهاء أنواع الصلح التي تتطلب الوساطة، حيث أشاروا إلى أن الصلح يمكن أن يكون بين الخصوم، أو بين البغاة، أو بين الفئة المسلمة والكفار، أو بين المدعي والأجنبي، أو بين الفئة الباغية والفئة العادلة. كما يُعتبر الصلح في الجراح كالعفو عن المال، ويُستخدم أيضاً لفض المنازعات سواء كانت تتعلق بالأموال أو بالمشتركات. بالإضافة إلى ذلك، يمكن أن يكون الصلح بين الزوجين في حالة وجود نزاع بينهما.

وقد اعتبر فقهاء الحنابلة أن الصلح يعد من أهم العقود التي تعود بالنفع، لأنه يساهم في إنهاء النزاعات والشقاق. ويكون الصلح بين المسلمين وأهل الحرب من خلال عقد الذمة أو الهدنة أو الأمان، كما يمكن أن يتم بين أهل البغي وأهل العدل، أو بين الزوجين في حالة وجود خلاف بينهما، وأيضاً بين المتخاصمين في الأمور المالية وغيرها.

<sup>1</sup> د. عطية الويشي- نفس المرجع- ص 58

وفيما يتعلق برأي الأحناف، فإنهم يرون أن الصلح لا يُعتبر صحيحاً إلا بالتراضي، حيث لا يمكن الوصول إليه إلا بعد قطع النزاع. كما يعتقد الشافعية أن الصلح يتم بعد حدوث المنازعة، مما يعطيه أبعاداً متعددة. ومع ذلك، فإن تحديد الوساطة الصلحية ضمن هذه الرؤية يبقى استشرافياً. تعتبر الوساطة وسيلة للتعبير عن التعاقد، حيث يتم فيها إبرام الاتفاقات وفقاً لمفهوم الملكية. وهذا يشير إلى إمكانية الصلح لتجنب منازعات قد لا تكون قائمة بعد، ولكنها محتملة الحدوث. من الواضح أن هذا الأمر يتجاوز مجرد القضاء، بل يمتد إلى نطاق الولاية السياسية. إن الوساطة، بصفتها صلحاً تعاقدياً، تحتاج إلى إطار فقهي محدد، يسمح للسلطة بالتصرف وفقاً لمصالح الأمة. هذه الصلاحيات تُعرف في الفقه بحدود ما تقتضيه تلك المصالح، وقد أشار الشافعي إلى أهمية هذه الوساطة. وبناءً على ذلك، يمكن القول إن الوساطة تُعتبر من الأمور المستحبة في الشريعة الإسلامية، حيث تُعد من أفضل القربات إلى الله، لما تحققه من مقاصد الكتاب والسنة وإجماع أهل العلم<sup>1</sup>.

في الحضارة العربية الإسلامية، فقد كانت هذه الفكرة حاضرة في جميع مراحلها، حيث تم إنشاء نظام يشبه ديوان المظالم، وكان الرسول صلى الله عليه وسلم هو من يتولى مهمة ردع الظالم واستعادة الحقوق للمظلومين، وقد تبى الخلفاء الراشدون هذا المفهوم. كما اعتمدته الدولة الأموية ثم الدولة العباسية، التي أنشأت في عهدها أول نظام مستقل للمظالم، عُرف باسم "ديوان المظالم". وكان قاضي المظالم في ذلك الوقت ينظر في تجاوزات الولاة على الرعية<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> د. عطية الويشي- نفس المرجع- ص 60-61

<sup>2</sup> د. حميد طيبون - هيئة وسيط الجمهورية كآلية بديلة لحماية الحقوق والحريات- جامعة الجيلالي بونعام خميس مليانة -

## الفرع الثالث: تعريف وسيط الجمهورية في القانون الجزائري

هيئة وسيط الجمهورية هو مؤسسة مستقلة غير قضائية تهدف إلى تعزيز العدالة والشفافية بين المواطنين والإدارة العامة، وسيط الجمهورية هو شخص مسؤول يتم تعيينه عادة من قبل الحكومة، ويقوم بالتحقيق في الشكاوى المقدمة غالبًا من قبل المواطنين العاديين ضد الشركات أو المؤسسات المالية أو الجامعات أو الدوائر الحكومية أو غيرها من الكيانات العامة. يسعى إلى حل النزاعات أو المخاوف المطروحة، إما من خلال الوساطة أو بتقديم التوصيات. يمكن أن تُطلق على وسيط الجمهورية عدة مسميات مختلفة في بعض الدول، مثل المحامي العام أو المدافع الوطني و أمين المظالم<sup>1</sup>.

## المطلب الثاني: نشأة وسيط الجمهورية

في إطار سعي الدول الحديثة إلى تعزيز العدالة الإدارية وترسيخ مبادئ الشفافية والإنصاف في علاقتها بالمواطن، برز مصطلح "وسيط الجمهورية" كآلية مؤسساتية تهدف إلى حل النزاعات بين المواطنين والإدارة العمومية بطريقة ودية وسريعة. ويُعرف وسيط الجمهورية بأنه هيئة مستقلة أو مسؤول رسمي يتدخل بصفته وسيطاً بين الأفراد والإدارات الحكومية لمعالجة الشكاوى والانشغالات المتعلقة بسوء الإدارة، أو الإهمال، أو عدم احترام القوانين.

وقد ظهرت فكرة وسيط الجمهورية لأول مرة في السويد سنة 1809 تحت اسم "أومبودسمان"، ثم انتشرت في عدة دول أوروبية وعربية بصيغ مختلفة، كل حسب نظامه السياسي والإداري. والغاية من إنشاء هذه المؤسسة هي تقريب الإدارة من المواطن، وتحسين أدائها، وضمان احترام الحقوق،

<sup>1</sup> ADAM HAYES- What an Ombudsman Does, Types, Pros & Cons-investopedia-April 07, 2024 مترجم

دون اللجوء مباشرة إلى القضاء، ما يخفف العبء عن المحاكم ويعزز ثقة المواطن في مؤسسات الدولة.

### الفرع الأول : نشأة نظام الوساطة من الناحية التاريخية

تتطلب نشأة أي مؤسسة أو هيئة وجود مبررات ودوافع متنوعة تختلف باختلاف طبيعتها القانونية أو السياسية أو الاقتصادية، حيث تسهم هذه العوامل في تشكيلها وتوفير الإطار المناسب لها. كما أن الظروف التي تحيط بعملية تأسيس المؤسسات القانونية تلعب دورًا في تأثيرها وتوجيهها.

تعود فكرة وجود وسيط بين الحاكم والمحكوم إلى عصور قديمة، حيث يُشير بعض المؤرخين إلى أن حضارة الصين القديمة كانت من أوائل الحضارات التي عرفت مفهوم رفع المظالم عن المظلومين. فقد كان للوسيط دور بارز في تعزيز التواصل بين الإمبراطور وشعبه خلال حكم سلالة "تسين" في القرن الثالث قبل الميلاد. كما أن الحضارة الفارسية قد أدركت هذه الفكرة، حيث اعتبر ملوك الفرس أن رد المظالم يعد من أسس الحكم وقواعد العدل. يجمع العديد من الأساتذة والباحثين على أن مفهوم الوسيط لم يظهر بالشكل الحالي إلا في العصر الحديث في السويد، بدءًا من عام 1713 خلال حكم الملك تشارلز الثاني عشر، حيث كان يُطلق عليه في البداية "أمبودسمان الملك". ويشير بعض الباحثين إلى أن هذا النظام استلهم من نظام ديوان المظالم الذي كان معمولًا به في الدولة العثمانية خلال فترة وجوده هناك منذ عام 1709.

تطور هذا النظام لاحقًا، خاصة بعد صدور الدستور السويدي في عام 1809، الذي أسس لنظام الأمبودسمان، والذي يعني الوكيل أو الحامي أو الممثل أو الوسيط، حيث تركز مهمته الأساسية على

الدفاع عن القانون وحقوق المواطنين. بعد ذلك، انتشر هذا النظام تحت مسميات مختلفة في عدة دول حول العالم، حيث اعتمدته الدول الإسكندنافية أولاً، مثل فنلندا في عام 1919، والدنمارك في عام 1955، والنرويج ونيوزيلندا في عام 1962. ثم انتشر في أوروبا بدءاً من بريطانيا في عام 1967، تلتها فرنسا في عام 1973، والبرتغال في عام 1975، وإسبانيا وهولندا في عام 1981. كما تم تبني هذا النظام في عدة دول أفريقية مثل تنزانيا في عام 1965<sup>1</sup>.

نظام الوساطة في الجمهورية، الذي يُعتبر محور بحثنا، يختلف اسمه من دولة إلى أخرى. فبعض الدول تُطلق عليه اسم "الأمبودسمان" (Ombudsman)، كما هو الحال في السويد التي تُعتبر رائدة هذا النظام على مستوى العالم<sup>2</sup>.

الأمبودسمان، وهي كلمة سويدية تعني المفوض أو الممثل، هو شخص يتم تعيينه من قبل البرلمان لمراقبة أداء الإدارة والحكومة، وحماية حقوق الأفراد وحررياتهم. تم تأسيس هذا النظام في السويد بموجب دستور عام 1809 كوسيلة لتحقيق التوازن بين سلطة البرلمان والسلطة التنفيذية، وللحد من تعسف الأخيرة في استخدام سلطاتها ضد الأفراد. وقد تطور هذا النظام ليصبح معروفاً باسم "حامي المواطن"، حيث يلجأ المواطنون إليه طلباً للحماية والتدخل عند مواجهتهم لمشاكل أو صعوبات مع الحكومة أو الجهات الإدارية<sup>3</sup>.

فيما يتعلق بفرنسا، اعتمدت البلاد نظاماً مشابهاً لنظام الأمبودسمان، وأطلقت عليه اسم "الوسيط". يهدف هذا النظام إلى التوسط بين البرلمان والحكومة، حيث يمثل نقطة التقاء بين

<sup>1</sup> د. حكيم طيبون- نفس المرجع- ص 48

<sup>2</sup> صافية شرفي، تجربة وسيط الجمهورية في الجزائر من الانشاء إلى الالغاء مقارنة بالنموذج السويدي والفرنسي، مذكرة ماجستير، كلية الحقوق بن عكنون، الجزائر، السنة الجامعية 2003/2004، ص 13.

<sup>3</sup> Paul Liward : « Le médiateur et le juge administratif », Collection : 148Delpérée, 1995, P

الرقابة البرلمانية والقضائية. وفقاً للقانون الفرنسي، يتم تعيين الوسيط لمدة ست سنوات غير قابلة للتجديد من قبل رئيس الجمهورية من خلال مرسوم رئاسي، ولا يمكن عزله أو إنهاء مهامه خلال هذه الفترة. في حال تعذر عليه أداء واجباته، يتم تكليف لجنة مكونة من نائب رئيس مجلس الدولة ورئيس المحكمة العليا ورئيس ديوان الرقابة المالية باتخاذ القرار، والذي يجب أن يكون بالإجماع. يتمتع الوسيط باستقلالية كاملة، ولا يمكن القبض عليه أو ملاحقته أو توقيفه أو احتجازه بسبب أعماله الوظيفية أو الآراء التي يعبر عنها<sup>1</sup>.

ولتسهيل معالجة القضايا المتنازع عليها وتوجيه الإدارة نحو اتباع أسلوب محدد في العمل. يقوم الوسيط بتحديد المدة التي يتعين على الإدارة خلالها الرد على هذا التوجيه، وفي حال امتناعها عن الرد أو رفضها للرأي المقترح، يقوم الوسيط برفع تقرير إلى رئيس الجمهورية.

### الفرع الثاني : نشأة وسيط الجمهورية في الجزائر

انتشرت هيئة وسيط الجمهورية، بمسمياتها المختلفة، في عدة دول، خاصة في فرنسا منذ عام 1973. سعت الجزائر إلى الاستفادة من هذه التجربة المستمدة من الأنظمة المقارنة، خصوصاً في ظل البيروقراطية الإدارية التي كانت سائدة في الثمانينات. وقد أدى ذلك إلى محاولة الدولة إصلاح العلاقة بين الإدارة والمواطن، حيث كانت أولى خطوات هذا الإصلاح من خلال تعليمة صادرة عن وزارة الداخلية في 22 يناير 1986، تقضي بإنشاء موظف تابع لديوان الوالي يتولى الوساطة بين الإدارة والمواطن. يتم تعيين هذا الموظف من بين ملحقي ديوان الوالي، ويكلف بالتعامل مع

<sup>1</sup> ينظر الى المقال بعنوان « Le contrôle administratif et la protection des citoyens » Gery Berant :

Etude : comparative, Edition Waston (institution d'administration publique et de droit), 1987,

P83

انشغالات المواطنين والدفاع عن حقوقهم. وقد كانت لهذه الوساطة أهمية كبيرة، حيث ساهمت في حل العديد من المشاكل المحلية. في عام 1987، حاولت وزارة الداخلية تعزيز هذه الفكرة من خلال اقتراح إنشاء وسيط وطني على الحكومة، لكن هذه الفكرة لم تتحقق بسبب تغيير الحكومة بعد التعديل الدستوري في عام 1988. كما كان للمرسوم رقم 131-88<sup>1</sup>، الصادر في 4 يوليو 1988، دور كبير في تنظيم العلاقة بين الإدارة والمواطن، حيث ألزم جميع الإدارات الهيئات العمومية بمجموعة من الالتزامات، من أجل حماية حقوق وحرية المواطنين 17. غير أنه لم تتم فيه أي - إشارة إلى هيئة وسيط الجمهورية<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> المرسوم الرئاسي رقم 131-88 المؤرخ في 04 جويلية 1988 المتعلق بتنظيم العلاقة بين الادارة والمواطن ، الجريدة الرسمية ، العدد 27

<sup>2</sup> د.حكيم طيبون- نفس المرجع- ص 48

## المبحث الثاني: هيكله هيئة وسيط الجمهورية في الجزائر

يعتبر تأسيس المؤسسات العامة في الجزائر خطوة مهمة نحو تعزيز الشفافية والمساءلة. يتطلب

ذلك تفاعلاً فعالاً بين الإدارة والمواطنين، حيث يجب أن تكون هناك قنوات للتواصل الفعال.

تسعى هذه المؤسسات إلى معالجة القضايا المتعلقة بالعدالة الاجتماعية والتنمية المستدامة، مع

التركيز على تحقيق التوازن بين الحقوق والواجبات. كما تلعب دوراً حيوياً في تعزيز القيم

الديمقراطية وتوفير بيئة ملائمة للمشاركة المجتمعية.

تتطلب هذه العملية وجود إطار قانوني واضح يحدد الأدوار والمسؤوليات، بالإضافة إلى آليات فعالة

لمراقبة الأداء. من الضروري أن تكون هناك معايير محددة لتقييم الأداء المؤسسي، مما يساهم في

تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين.

تعتبر هذه المؤسسات أيضاً نقطة انطلاق للتعاون مع الهيئات المحلية والدولية، مما يعزز من

قدرتها على تحقيق أهدافها التنموية.

## المطلب الأول : تعيين رئيس الجمهورية لوسيط الجمهورية

بعد أن تعرفنا على وساطة الجمهورية وتطورها التاريخي، من الضروري فهم مبررات تأسيسها (الفرع الأول)، وكيفية تعيين وسيط الجمهورية من طرف رئيس الجمهورية (الفرع الثاني).

## الفرع الأول : الدوافع التي أدت إلى ظهور وسيط الجمهورية

بعد استقلالها، عملت الجزائر على تحسين العلاقة وبناء الثقة بين الإدارة والمواطن، وذلك نتيجة للتجارب التي عاشها المواطن الجزائري خلال فترة الاستعمار الفرنسي. خلال الثمانينات، شهدت الجزائر عملية تغيير شاملة، حيث صدر المرسوم رقم 88/131 بتاريخ 04/07/1988<sup>1</sup>، الذي ينظم العلاقة بين الإدارة والمواطن<sup>2</sup>.

فكرة إنشاء هذه الهيئة ليست جديدة، بل هي نتيجة لعدة أفكار قانونية وسوسيولوجية تراكمت على مدى أكثر من عشر سنوات. وقد أدت هذه الأفكار إلى ظهور ظاهرة البيروقراطية التي تعاني منها معظم الدول. في هذا السياق، يشير الأستاذ بوسماحة في كتابه "المرفق العام في الجزائر" إلى أن بؤاد البيروقراطية قد تكون خفيفة في المجتمعات المنظمة، لكنها تزداد عندما تعتبر الدولة أن الإدارة هي الوسيلة الوحيدة لفرض سلطتها. ونتيجة لذلك، فإن انتشارها بكثرة يعوق جميع وسائل

<sup>1</sup> المرسوم الرئاسي رقم 131/88 السابق ذكره

<sup>2</sup> مرجاني ابراهيم - شنين لزهري - وسيط الجمهورية وفقا للمرسوم الرئاسي 20-45 - مذكرة لنيل شهادة الماستر 2022-2023 - ص 10

التواصل. لذا، تسعى الدولة للتخلص من ظاهرة البيروقراطية ومكافحتها، وقد عملت الأجهزة العليا على تشخيص هذه الظاهرة والبحث عن الوسائل اللازمة لمعالجتها بتاريخ 12/01/1986م<sup>1</sup>. أصدرت وزارة الداخلية تعليمية تؤكد على ضرورة إنشاء وسيط محلي في المديرية العامة للوزارة. وقد صدر المرسوم رقم 22-82 بتاريخ 22 فبراير 2022<sup>2</sup>، الذي ينظم الأجهزة العامة في الولاية وهياكلها ويحدد مهامها. من خلال هذا المرسوم، تم تحديد وظيفة الوسيط المحلي وآلية إنشائه، حيث يتم تعيين الوسيط بقرار من الوالي من بين موظفي ديوانه، ويكون ملحقًا بالديوان المكلف بالدراسات.

تتمثل مهمة الوسيط في التعامل مع انشغالات المواطنين والدفاع عن حقوقهم، مما يساعد على تجنب إضاعة الوقت الذي قد يؤثر سلبيًا على سير الاقتصاد الوطني، بالإضافة إلى تقليل الإجراءات الطويلة والمكلفة في الهيئات القضائية المختصة. يجب على الوسيط استقبال المواطنين كل صباح الذين يرغبون في عرض انشغالاتهم والصعوبات التي يواجهونها في الولاية، باستثناء القضايا المتعلقة بالسكن. كما يقوم الوسيط بتقديم بعض الحلول للوالي بشأن المشاكل المطروحة عليه، ويبلغ المواطنين بالنتائج التي تم التوصل إليها<sup>3</sup>، عملت الجزائر على تعزيز الشفافية في إدارة شؤونها وتأكيد دولة القانون وحماية حقوق مواطنيها من خلال إنشاء وسيط الجمهورية خلال فترة رئاسة اليامين زروال. وقد تم ذلك من خلال المواد 1-2-3-4 من المرسوم رقم 96-113 الصادر في 23

<sup>1</sup> محمد الأمين بوسماحة ، المرفق العام في الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية ، سنة 1995 ص38.

<sup>2</sup> المرسوم الرئاسي رقم 22-88 المؤرخ في 22 فبراير 2022، المتعلق ب تعيين وسيط الجمهورية ، العدد 13

<sup>3</sup> محمد الأمين بوسماحة- نفس المرجع

مارس<sup>1</sup> 1996، والذي يتضمن تأسيس هذه الهيئة، بالإضافة إلى المرسوم الثاني رقم 96-197، الذي صدر بتاريخ 26 ماي 1996<sup>2</sup> الذي يحدد الوسائل الممنوحة له، مما يجعله أول تجربة على الصعيدين التنظيمي والفعلي وفقاً للنصوص القانونية<sup>3</sup>.

### الفرع الثاني: تعيين وسيط الجمهورية من طرف رئيس الجمهورية:

يقوم وسيط الجمهورية بالتحقيق في الشكاوى المقدمة ضد الشركات والمنظمات، بما في ذلك الجهات الحكومية. بناءً على السلطة القضائية، قد يكون قرار أمين المظالم ملزماً قانونياً أو غير ملزم. ومع ذلك، حتى في الحالات التي لا يكون فيها القرار ملزماً، فإنه غالباً ما يُعتبر ذا أهمية كبيرة. في الولايات المتحدة، يعمل أعضاء الكونغرس كأمناء للمظالم. قد تتراوح مدة معالجة الشكاوى بين 90 يوماً وتسعة أشهر، وذلك حسب نوع الشكاوى وتعقيدها<sup>4</sup>.

تتولى مهمة وسيط الجمهورية مراقبة الخدمات التي تقدمها الإدارة والتحقق من التزامها بالقوانين ومبدأ احترام حقوق الإنسان. وقد تم الحديث عن "وسيط الجمهورية" خلال المؤتمر الذي عُقد في نهاية الأسبوع الماضي في جامعة القديس يوسف تحت عنوان "وسيط الجمهورية حامي المواطن". وقد شارك في تنظيم هذا المؤتمر المركز المهني للوساطة في اليسوعية ومركز الدراسات الحقوقية في الجامعة، بدعم من المنظمة الدولية الفرنكوفونية والسفارة الفرنسية، بالإضافة إلى مشاركة جمعية "الأمبودسمان المتوسطيين". إن البحث في التاريخ السياسي والإداري العربي يتيح للباحث

<sup>1</sup> المواد 1-2-3-4 من المرسوم رقم 96-113، المتعلق بتنظيم العلاقة بين الإدارة والمواطن، الجريدة الرسمية في 23 مارس 1996، العدد 20،

<sup>2</sup> المرسوم الرئاسي رقم 96-197، المتعلق بتعيين وسيط الجمهورية، الجريدة الرسمية بتاريخ 26 ماي 1996 العدد 33

<sup>3</sup> مرجاني ابراهيم - شنين لزهرة - نفس المرجع - ص 11-12

<sup>4</sup> آدم هيس - المرجع نفسه

فهم معنى عبارة Ombudsman، التي تعني "قاضي القضاة"، حيث كانت مهمته تقتضي التأكد من أن السلطان والحكام يطبقون القانون والشريعة الإسلامية في إدارة الدولة، كما كان مسؤولاً عن ضمان التواصل بين السلطة والمواطنين<sup>1</sup>.

وعادةً ما يتمتع أمين المظالم بصلاحيات واسعة تمكنه من معالجة القضايا العامة في القطاعين العام والخاص. ومع ذلك، قد تقتصر صلاحياته أحياناً على قطاع معين من المجتمع. على سبيل المثال، قد يُعهد إلى أمين مظالم مختص بحقوق الأطفال مهمة حماية حقوق الشباب في دولة معينة، بينما في بلجيكا، تمتلك المجتمعات اللغوية والإقليمية المختلفة أمناء مظالم خاصين به.

تُقدم خدمات أمين المظالم مجاناً للمستهلكين، وعادةً ما تُغطى أتعابه من خلال الرسوم ورسوم القضايا. يتواجد أمناء المظالم في العديد من البلدان والمنظمات داخلها، وقد يتم تعيينهم على المستوى الوطني أو المحلي، وغالباً ما يكونون موجودين أيضاً داخل المنظمات الكبيرة. قد يركز بعض أمناء المظالم على الشكاوى المتعلقة بمنظمة أو مكتب عام معين، بينما قد يمتد نطاق عمل آخرين ليشمل قضايا أوسع<sup>2</sup>.

يستقبل وسيط الجمهورية الشكاوى من المواطنين الذين يشعرون بأنهم تعرضوا للظلم أو لسوء الأداء من قبل الجهات الحكومية. يمكن أن تتنوع الشكاوى لتشمل مشكلات تتعلق بالبيروقراطية، وسوء الخدمات العامة، أو أي انتهاكات للحقوق.

<sup>1</sup> بيسان طي - وسيط الجمهورية- مجلة الأخبار- العدد 939-2009

<sup>2</sup> آدم هيس - المرجع نفسه

عند استلام الشكوى، يبدأ الوسيط بإجراء تحقيق شامل. يتضمن ذلك جمع معلومات إضافية من الشاكي، والتواصل مع الجهات المعنية للتحقق من الوقائع، والبحث عن أدلة وشهادات تدعم الشكوى. تهدف هذه العملية إلى فهم جميع جوانب المشكلة لضمان الوصول إلى حل فعال.

استنادًا إلى نتائج التحقيق، يقوم وسيط الجمهورية بإصدار توصيات لحل المشكلة. قد تتضمن هذه التوصيات إجراء تغييرات على مستوى المؤسسة لتفادي تكرار المشكلة في المستقبل، أو اتخاذ إجراءات فورية لمعالجة المسألة المحددة.

يتابع الوسيط تنفيذ التوصيات ويراقب التحسينات في أداء المؤسسات المعنية. يسهم هذا الدور الرقابي في ضمان الالتزام بالتغييرات الإيجابية وتعزيز العدالة والشفافية.

بالإضافة إلى استقبال الشكاوى، يقوم الوسيط أيضًا بتوعية المواطنين بحقوقهم وواجباتهم، مما يعزز من ثقافة الشفافية والمساءلة. يتعين على الوسيط تقديم تقرير سنوي مفصل عن نشاطه في السنة السابقة إلى رئيس الجمهورية والبرلمان، كما يمتلك الحق في توجيه الإدارة نحو تحقيق أهدافه.

بالرجوع إلى المرسوم الرئاسي 20-45 المؤرخ في 15 فبراير 2020<sup>1</sup> المتعلق بتأسيس وسيط الجمهورية نلاحظ أن المشرع الجزائري أبقى على نفس طريقة التعيين المنصوص عليها في المرسوم الرئاسي 11396 فحسب المادة 12 والتي هي نفسها في المرسوم الرئاسي 20-45 التي تنص على: يعين وسيط الجمهورية بمرسوم رئاسي في مرتبة تشريفية لوزير الدولة. وتنتهي حسب الأشكال

<sup>1</sup> المرسوم الرئاسي رقم 20-45، المؤرخ في 15 فبراير 2020، المتعلق بإنشاء هيئة وسيط الجمهورية، الجريدة الرسمية، العدد 09،

نفسها . أما المادة الأولى فتتضمن بأنه يؤسس وسيط الجمهورية يوضع لدى رئيس الجمهورية، ويستمد منه سلطته<sup>1</sup>.

بتحليل نص هذه المادة، نلاحظ أن سلطة تعيين وزراء الجمهورية تعود إلى رئيس الجمهورية. حيث أن من مهام رئيس الجمهورية، وفقاً للفقرة 6 من المادة 92 من دستور 2020، هي "تعيين الوظائف المدنية والعسكرية في الدولة"، وتعتبر مهمة وزير الجمهورية من الوظائف السامية. وبالتالي، فإن رئيس الجمهورية يمارس هذه المهام وفقاً لمبدأ التوازن<sup>2</sup>.

في عام 1992، وبموجب القانون 73-06 المؤرخ في 1973/07/05<sup>3</sup>، يتم تعيين وسيط الجمهورية لمدة ست سنوات غير قابلة للتجديد من قبل رئيس الجمهورية، وذلك من خلال مرسوم رئاسي تم اتخاذه في مجلس الوزراء. ولا يمكن عزله خلال هذه الفترة أو إنهاء ممارسة مهامه إلا في حال تعذر عليه القيام بواجباته الوظيفية، حيث يُترك أمر ذلك إلى لجنة تتكون من نائب رئيس مجلس الدولة ورئيس محكمة النقض. يتمتع الوس باستقلالية تامة، حيث لا يتلقى أي تعليمات من أي سلطة، ولا يمكن ملاحقته أو توقيفه أو حجزه بسبب وظيفته أو الآراء التي يدلي بها. كما يُلزم وسيط الجمهورية بتقديم تقرير سنوي مفصل عن نشاطه<sup>4</sup>.

على مدار أكثر من عشرين عامًا، كانت تجربة الإعلام السمعي البصري في الجزائر تحت إشراف المجاهد الراحل عبد السلام حاشي، الذي كان يؤمن برؤية الرئيس السابق الأمين زروال لإنشاء

<sup>1</sup> سالمي لطيفة - قدرى الهام- المركز القانوني لوسيط الجمهورية في الجزائر-مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في حقوق قانون اداري- 2020-2021-ص16-17

<sup>2</sup> رضا شلاي- مكانة وسيط الجمهورية في الجزائر- مجلة القانون والتنمية- م2- عدد 2-2020/9/2-ص18

<sup>3</sup> المرسوم الرئاسي رقم 73-06 المؤرخ في 5 يوليو 1973 المتعلق بتنظيم املاك الدولة ، الجريدة الرسمية ، العدد 55

<sup>4</sup> جورج قوديل- بيار-ترجمة م. ماضي-القانون الاداري والعلاقات العامة-ج2- المؤسسات الجامعية للدراسات- ط2-2001-ص20.

مؤسسة الإعلام السمعي البصري. لم تقتصر هذه المؤسسة على الجوانب التقنية أو التنظيمية أو المادية، بل تجاوزت ذلك لتشمل الجوانب الرمزية التي تعزز الهوية الوطنية للشعب الجزائري. وقد تم اختيار عبد السلام حاشي، المجاهد وعضو مجموعة 22 من رجال الثورة الجزائرية، ليكون رئيساً للجنة الوطنية المستقلة لمراقبة الانتخابات.

وفي هذا السياق، قام رئيس الجمهورية السيد عبد المجيد تبون بتعيين السيد رم يونس في منصب وسيلة الإعلام السمعي البصري بموجب المرسوم الرئاسي رقم 20-46 المؤرخ في 15 فبراير<sup>1</sup> 2020، حيث يُعتبر شخصية سياسية بارزة تقلدت عدة مناصب سامية في الدولة، بما في ذلك وزير التكوين المهني من 1997 إلى 2002 ورئيس المجلس الشعبي الوطني من 2012 إلى 2014، بالإضافة إلى كونه منسقاً للهيئة الوطنية للوساطة والحوار.

وبالتالي، يتضح أن الاعتبارات السياسية قد طغت على المعايير القانونية في تعيين وسيلة الإعلام السمعي البصري الحالية، مما يعكس التوجه العام نحو اختيار الشخصيات ذات الخلفيات السياسية<sup>2</sup>.

بعد ما تم تأسيس وتعيين منصب وسيط الجمهورية من طرف رئيس الجمهورية السيد عبد المجيد تبون رسمياً في شهر فبراير الماضي، كهيئة غير قضائية تحت رئاسة الجمهورية، جاء نتيجة الحاجة الملحة لتعزيز حقوق المواطنين وحياتهم وضمنان قانونية سير المؤسسات والإدارات العمومية. يُعنى الوسيط الجمهوري بالنظر في الشكاوى المقدمة من طرف المواطنين ضد القرارات

<sup>1</sup> المرسوم الرئاسي رقم 20-45، المؤرخ في 15 فبراير 2020، المتعلق بإنشاء هيئة وسيط الجمهورية، الجريدة الرسمية، العدد 09، ص 05

<sup>2</sup> سالمي لطيفة - قدرى الهام- نفس المرجع- ص 18

الإدارية التي قد تمس بحقوقهم أو تتجاوز حدود القانون. ويتمتع بصلاحيات التحقيق والتفتيش لضمان الشفافية والنزاهة في عمل الإدارات. يهدف هذا المنصب إلى تعزيز الثقة بين المواطنين والدولة، وتكريس مبدأ المساواة والعدالة في التعامل مع الشكاوى والنزاعات الإدارية، ولتسهيل عمل هيئة وسيط الجمهورية وقع رئيس الجمهورية مرسوما رئاسيا يتم من خلاله تعيين المندوبين محليين على مستوى جميع ولايات الوطن البالغ عددها 58 ولاية،. هؤلاء المندوبون سيكونون عوناً حقيقياً لوسيط الجمهورية في أداء مهمته على المستوى المحلي<sup>1</sup>.

تتمثل مهامهم في جمع الشكاوى والمظالم المقدمة من المواطنين وتحليلها، ثم رفع تقارير دورية لوكيل الجمهورية بشأنها. كما يساهمون في متابعة سير التحقيقات المحلية ويعملون على التأكد من احترام القانون وحقوق الأفراد. من خلال هذا التنظيم، يتم تعزيز الشفافية والمساءلة في الإدارات المحلية، ما يساهم في بناء ثقة متبادلة بين الحكومة والمواطنين.

يتوقع أن يؤثر هذا النظام الجديد إيجابياً على جودة الخدمات العمومية ويقلل من البيروقراطية، مع تعزيز العدالة والمساواة في الوصول إلى حقوق المواطنين في جميع أنحاء الوطن.

المادة الثامنة من المرسوم المعدل لمرسوم تنظيم مصالح وسيط الجمهورية وسيرها، المؤرخ في 14 يونيو 2020، تنص على توفير الدعم لوسيط الجمهورية من خلال تعيين مندوبين محليين على

<sup>1</sup> محمد عبد المؤمن- مرسوم رئاسي: 59 مساعدا لوسيط الجمهورية عبر جميع ولايات الوطن- جريدة البلاد- 2020/06/27

مستوى كل ولاية، هذا التنظيم يهدف إلى ضمان وجود تمثيل فعال وشامل لوسيط الجمهورية في جميع أنحاء البلاد، مما يعزز من فعالية العمل والرقابة على المستوى المحلي<sup>1</sup>.

يُعهد إلى هؤلاء المندوبين المحليين دور رئيسي في تسهيل الوصول إلى خدمات وسيط الجمهورية، ومساعدة المواطنين في تقديم شكاواهم ومظالمهم، وضمان التعامل معها بشفافية ونزاهة.

هذا التنظيم يُعزز من وجود سلطة إشرافية قوية تضمن احترام القانون وحقوق المواطنين في كل جزء من الوطن، ويعمل على تعزيز الثقة بين المواطن والإدارة، والحد من البيروقراطية والتعقيدات الإدارية.

قام رئيس الجمهورية، عبد المجيد تبون، يوم الخميس، بتعيين مندوبين محليين لوسيط الجمهورية في الولايات والمقاطعات الإدارية التابعة لها. وذكرت الجريدة الرسمية في عددها الأخير أن هذا التعيين تم بموجب مرسوم رئاسي صادر بتاريخ 28 يوليو 2020<sup>2</sup>. كما تم تعيين جلال مولاي لخضر في منصب رئيس الدراسات بمصالح وسيط الجمهورية<sup>3</sup>.

### المطلب الثاني : مصالح هيئة وسيط الجمهورية المركزية واللامركزية

بعد التعرف على وسيط الجمهورية في الجزائر وكيفية تعيينه من طرف رئيس الجمهورية، من الضروري أن نفهم طبيعة هذه الوسائل ومدى استقلالية هذه الهيئة ، ومصالحها الوطنية والولائية. كما يجب أن نبحث في كيفية تنظيمها. للإجابة على هذه التساؤلات، قررنا دراسة

<sup>1</sup> المادة 1 تعدل المادة 8 من المرسوم الرئاسي 103-20 ، المتعلق بالوقاية من التمييز وخطاب الكراهية- الجريدة الرسمية- 2020-09-29 ، العدد 83

<sup>2</sup> المرسوم الرئاسي المؤرخ في 28 جويلية 2020 المتعلق بتعيين المندوبين المحليين لوسيط الجمهورية ، الجريدة الرسمية ، العدد 43

<sup>3</sup> ق.- بموجب مرسوم رئاسي الرئيس تبون يعين مندوبين لوسيط الجمهورية بالولايات - جريدة الشروق- 2025-07-30

الموضوع من خلال فرعين: الفرع الأول يتناول مصالح هيئة وسيط الجمهورية المركزية ومدى استقلاليتها، أما الفرع الثاني تطرقنا للتحدث عن مصالح هيئة وسيط الجمهورية اللامركزية

### الفرع الأول : مصالح هيئة وسيط الجمهورية المركزية

تعد هيئة وسيط الجمهورية المركزية آلية دستورية هامة تهدف إلى حماية حقوق المواطنين وضمان احترام الدستور والقوانين. في إطار السعي لتحقيق العدالة وتحسين أداء الإدارة العامة، تبرز أهمية هذه الهيئة كوسيط بين المواطنين والدولة. من خلال استعراض أدوارها واختصاصاتها، يمكننا فهم كيفية مساهمتها في تعزيز الشفافية والعدالة في المجتمع.

#### أولاً: الهيئة المركزية لوسيط الجمهورية

تأسست هيئة وسيط الجمهورية لأول مرة في الجزائر بشكل رسمي بعد صدور المرسوم الرئاسي رقم 96-113 بتاريخ 23 مارس 1996، الذي أنشأ هذه الهيئة واعتبرها جهة طعن غير قضائية. تلاه المرسوم الرئاسي رقم 96-197 بتاريخ 26 مايو 1996، الذي حدد الوسائل المتاحة لوسيط الجمهورية وكذلك القانون الأساسي لبعض موظفيه. لعبت هذه الهيئة دورًا مهمًا في محاولة حل مشاكل المواطنين وحماية حقوقهم وحياتهم من سوء الإدارة والبيروقراطية التي كانت تعاني منها الإدارة العمومية في ذلك الوقت. ومع ذلك، لم تستمر هذه الهيئة طويلاً وتم إلغاؤها في عام 1999. بعد مرور عشرين عامًا، وبسبب تزايد مطالب المواطنين وانتشار البيروقراطية بشكل كبير في

الإدارات العمومية، شهدت الجزائر مجموعة من الإصلاحات. وعادت هذه الهيئة للظهور بشكل جديد وفي ظروف جديدة، وذلك بعد صدور المرسوم الرئاسي رقم 20-45 الذي أعاد تأسيسها<sup>1</sup>.

### ثانيا: الأجهزة المساعدة لهيئة وسيط الجمهورية

إن وسيط الجمهورية لا يقوم بممارسة صلاحياته بشكل فردي، بل يتلقى الدعم من مجموعة من الأجهزة التي تساعد في أداء مهامه. وفي هذا السياق، تنص المادة 13 من المرسوم الرئاسي رقم 20-45<sup>2</sup> على ما يلي: "يتم تزويد وسيط الجمهورية بالوسائل البشرية والمادية اللازمة لممارسة صلاحياته وإنجاز مهامه، وذلك وفقاً لإطار يحدد بنص لاحق". وقد تم تحقيق ذلك من خلال صدور المرسوم الرئاسي رقم 103-20<sup>3</sup>، الذي نظم مصالح وسيط الجمهورية. ولتسليط الضوء على هذا الموضوع، سنستعرض الأجهزة المساعدة لوسيط الجمهورية على المستوى المركزي<sup>4</sup>.

### 1- ديوان وسيط الجمهورية

ديوان وسيط الجمهورية هو الهيكل الإداري الذي يُعنى بتنسيق وتنظيم مختلف المهام والأنشطة المتعلقة بعمل الوسيط. يُشرف على هذا الديوان رئيس الديوان، الذي يُعتبر من كبار المسؤولين، حيث يتم تصنيف رتبته ضمن المناصب العليا، وفقاً لما هو معمول به في الإدارة المركزية. وتُنأط به مسؤولية إدارة العمليات اليومية للديوان، وضمان حسن تنفيذ التوجيهات الصادرة عن وسيط الجمهورية. يتألف ديوان وسيط الجمهورية من فريق عمل متكامل يضم ثمانية مكلفين بالدراسات

<sup>1</sup> د. حكيم طيبون- نفس المرجع- ص 49

<sup>2</sup> المرسوم الرئاسي رقم 20-45، المؤرخ في 15 فبراير 2020، المتعلق بإنشاء هيئة وسيط الجمهورية، الجريدة الرسمية، العدد 09، ص 05

<sup>3</sup> المرسوم 103-20 السابق الذكر

<sup>4</sup> د. حكيم طيبون- نفس المرجع- ص 55

والتلخيص، يتمثل دورهم الأساسي في جمع المعلومات، تحليل الشكاوى والملفات الواردة إلى الديوان، وتقديم تقارير تلخيصية تساعد في اتخاذ القرارات المناسبة.

يشاركون في إعداد الدراسات اللازمة حول القضايا ذات الصلة بمهمة الوسيط، مع اقتراح الحلول المناسبة. يعملون على صياغة الملخصات والتقارير الموجزة التي تلخص المشكلات المطروحة، ما يسهل عملية اتخاذ القرار. أربعة رؤساء دراسات، يُشرفون على المكلفين بالدراسات والتلخيص، ويوجهونهم لضمان جودة التحليل والدراسات المقدمة. يساهمون في إعداد تقارير أكثر تفصيلاً، وتقديم توصيات استراتيجية مبنية على الدراسات المتوفرة. يعملون على تطوير آليات جديدة لمعالجة الشكاوى وتعزيز كفاءة العمل داخل الديوان. حيث يمثّل دور رئيس الديوان في أنه يعتبر المسؤول الأول عن تنسيق أعمال هذا الفريق، حيث يعمل تحت إشراف وسيط الجمهورية لضمان تنفيذ المهام الموكلة للديوان بأقصى درجات الفعالية. ومن بين مسؤولياته:

التنسيق بين مختلف الهياكل داخل الديوان، لضمان سير العمل بانسيابية وفعالية.

الإشراف على إعداد التقارير والدراسات، والتأكد من دقتها قبل عرضها على وسيط الجمهورية.

متابعة تنفيذ التوصيات والقرارات الصادرة عن الوسيط، وضمان الامتثال للمعايير الإدارية والقانونية المعمول بها.

اقتراح تحسينات تنظيمية من شأنها تعزيز أداء الديوان وزيادة كفاءته.

يُعتبر ديوان وسيط الجمهورية حلقة وصل محورية بين المواطن والإدارة، حيث يسعى إلى معالجة الشكاوى بطريقة موضوعية ومنصفة، ما يجعله يلعب دورًا جوهريًا في تعزيز مبادئ العدالة والشفافية داخل المنظومة الإدارية<sup>1</sup>.

## 2-الأمانة وسيط الجمهورية

تُعد الأمانة التقنية من الهياكل الإدارية الأساسية لوسيط الجمهورية، حيث يُعهد إليها بتقديم الدعم الإداري والتقني اللازم لتمكين الوسيط من أداء مهامه بفعالية. وتعمل تحت إشراف الأمين العام، الذي يُعتبر المسؤول الأول عن إدارتها، ويخضع مباشرةً لسلطة وسيط الجمهورية. تُكلف الأمانة التقنية بجملة من المهام الحيوية التي تُسهم في ضمان السير الحسن لأعمال وسيط الجمهورية، ومن أبرزها:

### - الدعم الإداري والتقني:

توفير الموارد البشرية والمادية اللازمة لضمان حسن سير العمل داخل المؤسسة.

الإشراف على تسيير الوسائل والموارد الموضوعة تحت تصرف الوسيط، سواء كانت لوجستية أو تقنية.

تسيير البريد وإخطارات المواطنين:

استقبال الشكاوى وإخطارات الواردة من المواطنين، سواء كانت عبر البريد العادي أو الإلكتروني.

<sup>1</sup> المرجع نفسه

معالجة البريد وتوجيهه إلى الجهات المختصة وفق الإجراءات المعتمدة.

ضمان الرد على المواطنين ومتابعة ملفاتهم في إطار مبادئ الشفافية والإنصاف.

## 2- الهيكل التنظيمي للأمانة التقنية:

تتألف الأمانة التقنية من مديرتين رئيسيتين، حيث تُعتبر كل منهما مسؤولة عن مهام محددة،

وتحتوي كل مديرية على مديرتين فرعيتين، مما يعزز التخصص وتقسيم المهام داخل الأمانة.

### أ- مديرية إدارة الوسائل:

تُعنى هذه المديرية بإدارة الموارد المالية، البشرية، واللوجستية التي تُمكن وسيط الجمهورية من

أداء مهامه. وتنقسم إلى:

المديرية الفرعية للموارد البشرية والشؤون العامة:

الإشراف على تسيير الموارد البشرية، بما في ذلك التوظيف، التكوين، وتقييم الأداء.

إدارة الشؤون الإدارية العامة، مثل السجلات، الوثائق، والتراخيص.

ب- المديرية الفرعية للوسائل والخدمات اللوجستية:

ضمان توفير التجهيزات والموارد الضرورية لحسن سير العمل.

الإشراف على تسيير المباني والصيانة، بما في ذلك تجهيز المكاتب وتوفير وسائل العمل.

## ج-مديرية التوثيق وأنظمة المعلومات والإحصائيات:

تلعب هذه المديرية دورًا جوهريًا في حفظ وأرشفة البيانات، وتحليل المعطيات، وضمان تسيير الأنظمة المعلوماتية. وتنقسم إلى:

- المديرية الفرعية للتوثيق والأرشفة:

إدارة الوثائق الرسمية المتعلقة بعمل وسيط الجمهورية.

حفظ وأرشفة الملفات لضمان سهولة استرجاعها عند الحاجة.

- المديرية الفرعية لأنظمة المعلومات والإحصائيات:

تطوير وصيانة الأنظمة المعلوماتية التي تسهّل معالجة الشكاوى والإخطارات.

جمع وتحليل الإحصائيات المتعلقة بعدد القضايا المعالجة ونوعية الشكاوى الواردة.

- المكاتب التابعة لكل مديرية فرعية:

تضم كل مديرية فرعية مكنتين، يختص كل واحد منها بجزء محدد من مهام المديرية، مما يضمن التوزيع الفعّال للمهام.

تلعب الأمانة التقنية دورًا استراتيجيًا في ضمان فعالية مهام الوسيط، من خلال:

توفير بيئة عمل ملائمة عبر إدارة الموارد البشرية واللوجستية بفعالية.

ضمان الشفافية في معالجة شكاوى المواطنين من خلال تسيير البريد بانتظام.

تعزيز التحليل والتخطيط عبر أنظمة المعلومات والإحصائيات، مما يُساعد الوسيط في اتخاذ

قرارات مبنية على بيانات دقيقة.

### الفرع الثاني : مصالح هيئة وسيط الجمهورية اللامركزية

وسيط الجمهورية اللامركزي يلعب دورًا حيويًا في تعزيز العدالة والشفافية على المستوى المحلي.

من خلال توفير منصة للمواطنين لتقديم شكاواهم ومطالبهم، يساهم وسيط الجمهورية اللامركزي

في تحسين أداء الإدارة المحلية وضمان احترام حقوق المواطنين. يهدف هذا الدور إلى تعزيز الثقة

بين المواطنين والإدارة المحلية، وتحقيق العدالة والمساواة في تقديم الخدمات.

### أولاً: الهيئات اللامركزية لوسيط الجمهورية

مما تطرقنا له في المبحث الثاني المطلب الأول في الفرع الثالث من تأسيس المندوب المحلي لوسيط

الجمهورية ، يُعتبر المساعدون على المستوى المحلي المصالح الامركزية من أبرز الجهات التي يعتمد

عليها وسيط الجمهورية في ممارسة صلاحياته الموكلة إليه. لذا، قام المشرع بتعيين مندوب محلي في

كل ولاية، حيث تُنظم مصالح هذا المندوب في مكاتبين .

كما صنف المشرع وظيفة المندوب المحلي كوظيفة عليا في الدولة، بحيث تُطبق عليها نفس القوانين

التي تنطبق على مسؤولي المصالح الخارجية للدولة على مستوى الولاية (المدراء التنفيذيين) من

حيث التصنيف والمرتببات .

وبناءً على ذلك، يتم تعيين هؤلاء المندوبين بموجب مرسوم رئاسي بناءً على اقتراح من وسيط الجمهورية، كما يتم إنهاء مهامهم بنفس الطريقة. ومن خلال ما سبق، نجد أن المراسيم الرئاسية المذكورة لم تحدد شروطاً لتولي هذه الوظائف الهامة، مما يفتح المجال أمام السلطة التقديرية لوسيط الجمهورية.

يمكن تقديم الاقتراحات بحرية ودون أي قيود، خاصةً في ظل ما يتيحها المشرع من خلال المادة 10 من المرسوم الرئاسي رقم 20-103، التي تمنح إمكانية الاستعانة بخبراء عند الحاجة، وبشكل مؤقت، لضمان أداء المهام بكفاءة عالية.

تعتبر المهمة الموكلة إلى وسيط الجمهورية الجزائري حساسة ودقيقة، حيث تساهم في تلبية تطلعات المواطنين نحو تحقيق العدالة والإنصاف في الجزائر.

وقد نصت المواد 08 و09 من المرسوم الرئاسي رقم 20-103 على تنظيم عمل المندوب المحلي المساعد لوسيط الجمهورية، حيث جاء في المادة 08: "يساعد وسيط الجمهورية على مستوى كل ولاية مندوب محلي، وتنظم مصالح المندوب المحلي في مكاتبين".

أما المادة 09، فقد أوضحت أن "وظيفة المندوب المحلي تُعتبر وظيفة عليا في الدولة، وتصنف ويدفع مرتبها استناداً إلى وظيفة مسؤول المصالح الخارجية للدولة على مستوى الولاية. ويُعين المندوب المحلي بموجب مرسوم رئاسي بناءً على اقتراح من وسيط الجمهورية، وتُنهى مهامه بنفس الطريقة<sup>1</sup>".

<sup>1</sup> المواد 08-09 من المرسوم الرئاسي رقم 20-103، الصادر بتاريخ 29/04/2020، العدد 25

## ثانيا: قائمة المندوبين الولائيين لوسيط الجمهورية

- محمد جلايلة مندوبا لوسيط الجمهورية بولاية أدرار
- أحمد زيدان مندوبا لوسيط الجمهورية بولاية الشلف
- مدني زبدة مندوبا لوسيط الجمهورية بولاية الأغواط
- عمر غرياني مندوبا لوسيط الجمهورية بولاية أم البواقي
- عبد الحفيظ بريمة مندوبا لوسيط الجمهورية بولاية باتنة
- مالك بوكمش مندوبا لوسيط الجمهورية بولاية بجاية
- مناصر علوي مندوبا لوسيط الجمهورية بولاية بسكرة
- لخضر رحماني مندوبا لوسيط الجمهورية بولاية بشار
- دوادي منصور مندوبا لوسيط الجمهورية بولاية البليدة
- عبد الحفيظ لعموري مندوبا لوسيط الجمهورية بولاية البويرة
- دحمان حمزة مندوبا لوسيط الجمهورية بولاية تمنراست
- محمد لخضر زهواني مندوبا لوسيط الجمهورية بولاية تبسة
- امحمد فرجي مندوبا لوسيط الجمهورية بولاية تلمسان
- رضا سعيد مندوبا لوسيط الجمهورية بولاية تيارت
- محمد غبريني مندوبا لوسيط الجمهورية بولاية تيزي وزو
- جازية تفليس مندوبا لوسيط الجمهورية بولاية الجزائر

- سمير قصري مندوبا لوسيط الجمهورية بولاية الجلفة
- عبد السلام لعوط مندوبا لوسيط الجمهورية بولاية جيجل
- آسيا بن شين مندوبا لوسيط الجمهورية بولاية سطيف
- عبد الرحمن رباحي مندوبا لوسيط الجمهورية بولاية سعيدة
- حميد شكات مندوبا لوسيط الجمهورية بولاية سكيكدة
- حسين بودة مندوبا لوسيط الجمهورية بولاية سيدي بلعباس
- مأمون سوسة مندوبا لوسيط الجمهورية بولاية عنابة
- عبد الرزاق مسعودية مندوبا لوسيط الجمهورية بولاية قالمة
- يحيى سلامي مندوبا لوسيط الجمهورية بولاية قسنطينة
- أمير حموم مندوبا لوسيط الجمهورية بولاية المدية
- فتحي سطايلي مندوبا لوسيط الجمهورية بولاية مستغانم
- عبد الرزاق باعلي مندوبا لوسيط الجمهورية بولاية المسيلة
- عبد الحميد الطيب مندوبا لوسيط الجمهورية بولاية معسكر
- عبد اللطيف زيتوني مندوبا لوسيط الجمهورية بولاية ورقلة
- شعيب بغلي مندوبا لوسيط الجمهورية بولاية وهران
- عمر بسعيد مندوبا لوسيط الجمهورية بولاية البيض
- ابراهيم إنتمات مندوبا لوسيط الجمهورية بولاية إيليزي
- فريد عمارة مندوبا لوسيط الجمهورية بولاية برج بوعريج

- محمد زوقاري مندوبا لوسيط الجمهورية بولاية بومرداس
- أمين مسلم بن محمد مندوبا لوسيط الجمهورية بولاية الطارف
- محجوب سالمي مندوبا لوسيط الجمهورية بولاية تندوف
- عبد الإله بوبترة مندوبا لوسيط الجمهورية بولاية تيسمسيلت
- بلقاسم صحرة مندوبا لوسيط الجمهورية بولاية الوادي
- محمد البشير شرقي مندوبا لوسيط الجمهورية بولاية خنشلة
- ياسين خضايرية مندوبا لوسيط الجمهورية بولاية سوق أهراس
- فيصل عماري مندوبا لوسيط الجمهورية بولاية تيبازة
- سعيد رباح مندوبا لوسيط الجمهورية بولاية ميلة
- سامي معزوزي مندوبا لوسيط الجمهورية بولاية عين الدفلى
- عبد المجيد مباركي مندوبا لوسيط الجمهورية بولاية النعامة
- توفيق مستيري مندوبا لوسيط الجمهورية بولاية عين تموشنت
- صالح بليدي مندوبا لوسيط الجمهورية بولاية غرداية
- الجيلالي بن عولة مندوبا لوسيط الجمهورية بولاية غليزان
- أحمد بوعيشة مندوبا لوسيط الجمهورية في تيميمون
- عمر لنصاري مندوبا لوسيط الجمهورية في برج باجي مختار
- أحمد العربي مندوبا لوسيط الجمهورية في بني عباس
- محمد صالح الطالب عبد الله مندوبا لوسيط الجمهورية في عين صالح

- فوفو شيكات مندوبا لوسيط الجمهورية في عين قزام
- نور الدين زنطار مندوبا لوسيط الجمهورية في المنيعه
- عاطف مرتيل مندوبا لوسيط الجمهورية في المغير
- فتحي علوي مندوبا لوسيط الجمهورية في أولاد جلال
- سليمان اويدان مندوبا لوسيط الجمهورية في جانت
- عمرو ناس مندوبا لوسيط الجمهورية في الدبداب
- محمد الصالح التيجاني مندوبا لوسيط الجمهورية في تقرت

# الفصل الثاني

مهام وسيط الجمهورية في ضوء

## الفصل الثاني

## مهام وسيط الجمهورية في ضوء القانون الجزائري

إن الإصلاحات الاقتصادية والاجتماعية التي بدأت الجزائر في تنفيذها يجب أن تتكامل مع الإصلاحات العامة للدولة في سياق تحديثها بما يتناسب مع التحديات الوطنية والدولية. ولا يمكن لأي إصلاح أن يحقق النجاح المنشود إذا لم يأخذ بعين الاعتبار أهمية الإصلاح الإداري، حتى لا تواجه عملية الإصلاحات الاقتصادية والاجتماعية مقاومة من الجهات الإدارية، التي قد تنشأ إما من الخوف من التغييرات الكبيرة أو من الرغبة في الحفاظ على الوضع الراهن بسبب ضعف ثقافي ناتج عن عدم توافق التكوين مع متطلبات العمل أو نقص التدريب المستمر والمتجدد.

لقد بدأت الجزائر في إصلاح الإدارة العمومية من خلال إعادة تعريف دور الإدارة المركزية في المجالات الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، وتحديد مهامها وأهدافها، التي أصبحت تركز بشكل أساسي على التخطيط والتنظيم والمراقبة بدلاً من الاختصاصات التنفيذية. ومن الأمثلة على ذلك، اختصاصات الوزير المنتدب لدى الحكومة المكلف بالإصلاح الإداري والوظيف العمومي، الذي يُعتبر الجهة المسؤولة عن قيادة الإصلاح الإداري المطلوب، حيث يقترح القواعد العامة المتعلقة بتنظيم إدارات الدولة والجماعات المحلية والهيئات والمؤسسات<sup>1</sup>.

سنوضح من خلال هذا الفصل مهام وسيط الجمهورية في ضوء القانون الجزائري ، حيث سنتوجه إلى تقسيم الفصل لمبحثين بالنسبة للمبحث الأول اختصاصات هيئة وسيط الجمهورية

<sup>1</sup> د. مصطفى كراحي- قراءات أولية في هيئة وسيط الجمهورية- جامعة سيدي بالعباس- ص 51

في القانون الجزائري و مدى استقلاليتها أما بالنسبة للمبحث الثاني فسنتطرق لمبحث تطبيقي نوضح من خلاله أثر تدخل وسيط الجمهورية في مجال الخدمة العمومية -ولاية النعامة نموذجا-

المبحث الأول : اختصاصات وسيط الجمهورية في القانون الجزائري ومدى استقلاليتها

تُعد هيئة وسيط الجمهورية أحد الأجهزة الدستورية والإدارية المهمة التي أنشئت بهدف تعزيز مبادئ دولة القانون وترسيخ العدالة الإدارية، من خلال تمكين المواطنين من إيصال تظلماتهم وشكاواهم ضد الإدارة العمومية بطريقة سلسة وفعالة. تكمن أهمية هيئة وسيط الجمهورية في اختصاصاتها الموكولة إليها، وحدود تدخلها في معالجة الشكاوى وتحقيق العدالة الإدارية، وهو ما يجعل من الضروري تسليط الضوء على طبيعة مهامها، ومدى فعاليتها و استقلاليتها في الواقع العملي فقسمنا هذا المبحث لمطلبين نوضح فيهم اختصاصات وشروط تدخل وسيط الجمهورية في المطلب الأول، أما المطلب الثاني فسيتم تناول مدى استقلالية هذه الهيئة.

المطلب الأول: الاختصاصات وسيط الجمهورية وشروط اخطارها

تستمد هيئة وسيط الجمهورية في الجزائر مهامها من مصادر متعددة منها الدستور والقوانين والتنظيمات. تتمثل مهامها في تلقي شكاوى المواطنين ضد الإدارة ومراقبة تطبيق القوانين واقتراح حلول. رغم ذلك، ليس لها سلطة إلزام الإدارات أو التدخل في القضاء، بل تعمل كوسيط مستقل لحل النزاعات بشكل عادل وفي إطار قانوني.

الفرع الأول: الاختصاصات وسيط الجمهورية

تستند اختصاصات ووظائف هيئة وسيط الجمهورية في النظام الجزائري إلى مجموعة من المصادر السياسية والأدبية والمعنوية والدستورية والقانونية والتنظيمية. هذه المصادر تشمل أحكام مواد رئيس الجمهورية ورئيس الدولة واختصاصاته، بالإضافة إلى الفقرات من 70 إلى 86 من الباب

الرابع من البرنامج السياسي والاجتماعي والاقتصادي للرئيس ليامين زروال. كما تستند أيضًا إلى أحكام المرسوم الرئاسي رقم 96-197 الصادر في 26 مايو 1996<sup>1</sup>، الذي يحدد الوسائل المادية والبشرية والتقنية المتاحة لهيئة وسيط الجمهورية ونظامها القانوني. من خلال الرجوع إلى هذه المصادر، يمكن تحديد الوظائف والاختصاصات المختلفة لهيئة وسيط الجمهورية في النظام الجزائري، بالإضافة إلى نطاقها وضوابطها القانونية.

تتمثل الوظائف والاختصاصات الأساسية لهيئة وسيط الجمهورية في توفير الوسائل والأساليب القانونية والإجرائية والفنية المعتمدة رسميًا لحماية حقوق وحرية المواطنين من جميع أشكال التعسف والاستبداد والانحراف في استخدام السلطة من قبل الإدارات العامة وموظفيها. كما تهدف الهيئة إلى التصدي لمخاطر الفساد السياسي والإداري والبيروقراطية في النظام الإداري الجزائري. تعتبر هيئة وسيط الجمهورية هيئة رقابية مستقلة وخارجية ومختلطة، تتولى قبول تظلمات وشكاوى المواطنين عبر وسائل التبليغ السهلة، وتقوم بالنظر فيها والفصل فيها، مع اتخاذ الإجراءات اللازمة لتحقيق النتائج المطلوبة. تتولى هيئة وسيط الجمهورية مسؤولية قبول ودراسة والفصل في التظلمات والشكاوى التي يقدمها المواطنون أصحاب الصفة والمصلحة ضد أعمال الإدارات المركزية واللامركزية في الدولة الجزائرية. ومع ذلك، لا تشمل هذه الهيئة القضايا المتعلقة بتنظيم العلاقات بين الإدارة العامة وموظفيها، كما أنها لا تقبل الشكاوى والتظلمات المقدمة ضد

<sup>1</sup> المرسوم الرئاسي رقم 96-197 المؤرخ في 26 مايو 1996، المتعلق بتعيين وسيط الجمهورية، الجريدة الرسمية، العدد 33

مرفق الدفاع الوطني وإدارات مصالح الأمن الوطني المختلفة، بالإضافة إلى عدم قبول الشكاوى والتظلمات والطعون المتعلقة بالأعمال والإجراءات<sup>1</sup>.

تتولى هيئة وسيط الجمهورية مسؤولية قبول ودراسة والفصل في التظلمات والشكاوى المقدمة من المواطنين الذين يمتلكون الصفة والمصلحة، وذلك ضد أعمال الإدارات المركزية واللامركزية في الدولة الجزائرية. ومع ذلك، لا تشمل هذه الهيئة القضايا المتعلقة بتنظيم العلاقات بين الإدارة العامة وموظفيها، كما أنها لا تقبل الشكاوى والتظلمات المقدمة ضد مرفق الدفاع الوطني وإدارات مصالح الأمن الوطني المختلفة، بالإضافة إلى عدم قبول الشكاوى والتظلمات والطعون المتعلقة بالأعمال والإجراءات القضائية<sup>2</sup>.

تمثل وظيفة واختصاص العمل في استخدام جميع الوسائل والأساليب القانونية والفنية والعلمية لإقامة نظام فعال لعلاقات عامة بين الإدارة العامة والمواطنين. يعتمد هذا النظام على مبادئ المعاملة الحسنة والثقة والمصادقية والتعاون والتفاعل، مما يعزز العلاقة بين السلطات الإدارية والمواطنين في أجواء من الشفافية والاحترام. يهدف هذا الجهد إلى خدمة المصلحة العامة للإدارة والدولة والأمة، بالإضافة إلى حماية حقوق وحرية المواطنين. لتحقيق هذه الأهداف، تقوم هيئة وسيط الجمهورية بتنفيذ إجراءات وأساليب متعددة تشمل المراقبة والمتابعة المستمرة، والتوعية والتوجيه، وتقديم المشاريع والدراسات والاقتراحات، بالإضافة إلى تنظيم الندوات العلمية والمائدة المستديرة وغيرها من وسائل التوعية والإرشاد. تسعى وظائف واختصاصات هيئة

<sup>1</sup> عوابدي عمار- قراءات علمية في طبيعة القانون والوظيفة الرقابية لهيئة وسيط الجمهورية في الجزائر-ص38

<sup>2</sup> المواد 432 - المرسوم الرئاسي 96-113، المتعلق ب تنظيم العلاقة بين الادارة والمواطن- المؤرخ في 23/03/1996، الجريدة الرسمية،

وسيط الجمهورية إلى تعزيز وحماية قيم وأخلاقيات الوظيفة العامة في الجزائر، بما يضمن شرف وهيبة ومصداقية الإدارة العامة، ويعزز قوة الدولة وعزتها، بالإضافة إلى حماية حقوق وحرّيات المواطنين والنظام القانوني. تشمل هذه القيم أخلاقيات الحياد السياسي والاجتماعي، والأمانة والنزاهة، والإخلاص في أداء العمل، واحترام مبادئ العدالة والمساواة وتكافؤ الفرص في معاملة المواطنين المستفيدين من خدمات مؤسسات الإدارة العامة. كما تهدف الهيئة إلى الحفاظ على أموال الدولة وأسرارها، وتعزيز العلاقات العامة الجيدة مع المواطنين<sup>1</sup>.

### الفرع الثاني: شروط اخطار هيئة وسيط الجمهورية في الجزائر

بالرغم من الصلاحيات الواسعة التي يتمتع بها الوسيط في تلقي الشكاوى ومراقبة أداء المؤسسات العمومية وتقديم التوصيات للإصلاح، إلا أن صلاحياته تظل محدودة بحدود قانونية، حيث لا يمتلك سلطة الإلزام على الإدارات، ولا يمكنه التدخل في القضايا القضائية. من هنا، يبرز دور وسيط الجمهورية كجسر بين المواطن والإدارة، يسعى إلى إيجاد حلول عادلة وفعالة للمشاكل الإدارية في إطار القانون والتنظيمات المعمول بها.

### أولاً: الشروط الشكلية لإخطار وسيط الجمهورية في الجزائر

من بين أهم الشروط الشكلية التي حددها المرسوم الرئاسي رقم 20-45<sup>2</sup> لإخطار وسيط الجمهورية، ضرورة تقديم الإخطار في شكل عريضة مكتوبة، على أن تكون هذه العريضة موقعة

<sup>1</sup> د. مصطفى كراحي- مفس المرجع- ص 39

<sup>2</sup> المرسوم الرئاسي رقم 20-45 سابق الذكر

ومؤرخة من قبل مقدمها. ويهدف هذا الشرط إلى ضمان الموثوقية والمصدقية في عملية الإخطار، بحيث يمكن تتبع مصدر العريضة والتأكد من جديتها.

لقد وضع المرسوم الرئاسي رقم 20-45 مجموعة من الشروط الشكلية ولإخطار وسيط الجمهورية، والتي سيتم تناولها فيما يلي:

إن ممارسة وسيط الجمهورية لصلاحياته في مجال حماية الحقوق والحريات ليست مطلقة، بل تخضع لنطاق محدد وفقاً للمرسوم الرئاسي رقم 20-45. وبالتالي، لا يمكنه تجاوز حدود اختصاصه، وإلا فإن ذلك سيؤدي إلى انتهاك قاعدة قانونية، مما يستوجب خضوعه للمسؤولية أمام رئيس الجمهورية الذي يستمد سلطته منه. ومن أبرز المواضيع التي تخرج عن اختصاص وسيط الجمهورية ما يلي:

- استبعاد الطعون المقدمة من الأشخاص المعنوية، حيث يقتصر إخطاره على الأشخاص الطبيعيين الذين يستوفون الشروط.
- الطعون المتعلقة بالنزاعات بين المرافق العمومية وموظفيها لا تدخل ضمن نطاق اختصاصه، مما يعني أنه لا يمكن للعاملين المرتبطين بعلاقة عمل مع إدارة عمومية أو مرفق عمومي، بغض النظر عن نوعها، تقديم طعن أمامه في حال نشوب نزاع.
- استبعاد المسائل المتعلقة بأمن الدولة والدفاع الوطني والسياسة الخارجية من اختصاصه.
- استبعاد الطعون المقدمة من الأشخاص الطبيعيين الذين لم يستنفذوا جميع طرق الطعن، سواء كانت إدارية أو قضائية، كما هو محدد في القانون.

- استبعاد الطعون التي لا تتعلق بالموضوعات المحددة.

تشمل أبرز الشروط الشكلية ما يلي:

- يجب أن يكون الإخطار مقدماً من خلال عريضة موقعة ومؤرخة، تتضمن البيانات

الشخصية الضرورية لتحديد الهوية والعنوان ووسائل الاتصال، وذلك لتسهيل التواصل

مع مصالح وسيط الجمهورية<sup>1</sup>.

- كما يجب أن تتضمن العريضة البيانات الشخصية الأساسية لمقدمها، والتي تشمل الاسم

الكامل، تاريخ ومكان الميلاد، العنوان الشخصي، وكذا معلومات الاتصال مثل رقم الهاتف

والبريد الإلكتروني إن وُجد. وتكمن أهمية هذه المعلومات في تمكين مصالح وسيط

الجمهورية من التواصل المباشر مع المعني بالأمر، سواءً لطلب توضيحات إضافية أو لإبلاغه

بمستجدات معالجة شكواه. ن تتضمن العريضة الهيئة أو المرفق المتظلم منه و عنوانه و

موضوع الانشغال، والحق الذي يعتقد صاحب العريضة أنه منتهكا، مع ضرورة إرفاقها بكل

الوثائق اللازمة التي تبرر موضوع الإخطار

ثانياً: الشروط الموضوعية لإخطار وسيط الجمهورية في القانون الجزائري

إلى جانب الشروط الشكلية توفر شروط موضوعية في الإخطار الموجه إلى وسيط الجمهورية،

وذلك لضمان أن الطلبات المقدمة تتماشى مع مجال اختصاصه، وفقاً لما نصت عليه المواد 3 و 4

<sup>1</sup> د. حكيم طيبون- نفس المرجع- ص 62

و 5 من المرسوم الرئاسي رقم 20-45<sup>1</sup> ، تُعتبر هذه الشروط الموضوعية ضرورية لضمان أن يظل تدخل وسيط الجمهورية في إطار اختصاصاته القانونية، وأن يكون الإخطار المقدم جادًا ومبنيًا على أسس قانونية سليمة. فمن خلال احترام هذه الضوابط، يتم تحقيق الأهداف الأساسية لهذه الهيئة، والمتمثلة في حماية حقوق المواطنين، تحسين الأداء الإداري، وتعزيز مبادئ الشفافية والمساءلة في الإدارة العامة.

تتمثل الشروط الموضوعية في أن يكون الإخطار يندرج ضمن مجال اختصاص وسيط الجمهورية و المحدد سابقا، وذلك حسب المواد 3 و 4 و 5 من المرسوم الرئاسي رقم 20-45<sup>2</sup>.

علاوة على ذلك، يساعد هذا الإجراء في تفادي العرائض المجهولة المصدر، مما يساهم في تعزيز الشفافية وضمان جدية الطلبات المقدمة. ومن الناحية الإدارية، تتيح هذه البيانات إمكانية أرشفة وتنظيم الشكاوى بطريقة ممنهجة، ما يسهل عملية دراستها ومعالجتها وفقًا للإجراءات القانونية المعمول بها.

### 1- ضرورة ارتباط الإخطار بمجال اختصاص وسيط الجمهورية

يُشترط أن يكون موضوع الإخطار ذا صلة باختصاصات وسيط الجمهورية، أي أن يتعلق بمجالات تدخل هذه الهيئة وفقًا لما حدده القانون. فوسيط الجمهورية هو هيئة مكلفة بدراسة التظلمات والشكاوى التي تتعلق بسوء سير الإدارة العامة، سواء من حيث التجاوزات، التعسف في استعمال

<sup>1</sup> المرسوم الرئاسي رقم 20-45 سابق الذكر

<sup>2</sup> المرجع نفسه

السلطة، الإخلال بالمساواة أمام القانون، التأخير غير المبرر في معالجة الملفات، أو الإهمال في أداء الخدمات العامة. وبالتالي، فإن أي إخطار يخرج عن هذا الإطار لا يُعتبر مقبولاً<sup>1</sup>.

## 2- استنفاد الطرق الإدارية العادية قبل اللجوء إلى وسيط الجمهورية

ينبغي على مقدم الشكوى أن يكون قد استنفد كافة الإجراءات والمسارات الإدارية العادية قبل اللجوء إلى وسيط الجمهورية. فلا يمكن توجيه إخطار مباشرةً دون المرور بالمؤسسات والإدارات المعنية بالموضوع، ومحاولة الحصول على حل من الجهات الرسمية المختصة. فإذا ثبت أن الجهة الإدارية رفضت معالجة الشكوى أو لم تقدم ردًا مناسبًا في الآجال القانونية، عندها يمكن التدخل ورفع الإخطار إلى وسيط الجمهورية<sup>2</sup>.

## 3- ضرورة أن يكون الإخطار مبنياً على وقائع حقيقية ومبررة

يُشترط أن يستند الإخطار إلى أدلة ووثائق رسمية تدعم التظلم أو الشكوى المقدمة. فلا يُعتد بالإخطارات التي لا تستند إلى وقائع فعلية، أو التي يكون الهدف منها مجرد التشهير أو الادعاءات غير المدعومة بالبراهين. كما يجب أن يكون الطلب واضحًا ومحددًا، مع ذكر كل التفاصيل الضرورية التي تتيح دراسة الحالة بشكل دقيق وموضوعي<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> مرجاني ابراهيم - شنين لزهري، نفس المرجع، ص 49

<sup>2</sup> مرجاني ابراهيم - شنين لزهري، نفس المرجع، ص 49.

<sup>3</sup> نفس المرجع، ص 50

## 4- عدم تكرار إخطارات أو تقديمها بخصوص قضايا تم البت فيها نهائياً

من بين الشروط الموضوعية أيضاً، أن لا يكون الإخطار متعلقاً بقضية سبق الفصل فيها بقرار نهائي، سواء من قبل الإدارة المعنية أو من الجهات القضائية. فوسيط الجمهورية ليس جهة لإعادة النظر في الأحكام القضائية، بل هو هيئة تهدف إلى ضمان احترام قواعد العدالة والشفافية الإدارية. كما يُمنع تكرار الإخطارات حول نفس الموضوع إذا تم دراسته والرد عليه مسبقاً<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> نفس المرجع، ص 50.

## المطلب الثاني: استقلالية هيئة وسيط الجمهورية

على الرغم من أن أجهزة الدولة بشكل عام لا يمكن أن تكون مستقلة تمامًا، نظرًا لأنها جزء من النظام الكلي للدولة، إلا أن الأجهزة العليا للرقابة يجب أن تتمتع بالاستقلالية الوظيفية اللازمة لأداء مهامها بفعالية. فمسألة الاستقلالية تحدد مدى مصداقية هذه المؤسسات وبالتالي فعاليتها، حيث إنها تعمل بشكل مستقل عن بقية الأجهزة والكيانات الأخرى في الدولة التي قد تؤثر على موضوعيتها. الهدف الأساسي من الاستقلالية هو تجنب أي تأثير قد يمس بمصداقية عملها، خاصةً عندما تكون هذه الهيئات أو المؤسسات ذات طابع رقابي، كما هو الحال مع مؤسسة وسيط الجمهورية في الجزائر<sup>1</sup>. ولنحقق هيئة مستقلة لابد ان يكون استقلالها قانونيا وماليا وتنفيذيا.

## الفرع الأول: استقلالية هيئة وسيط الجمهورية من الناحية التنفيذية

المقصود بالاستقلال التنفيذي هو قدرة أي مؤسسة أو هيئة على إدارة شؤونها وأعمالها دون الاعتماد على أي جهة أو سلطة أخرى. وتظهر فعالية المؤسسة المستقلة بشكل أكبر عندما يُمنح لها الحق في وضع نظامها الداخلي، مما يحميها من أي تأثير أو تعديل أو إلغاء. وفقًا للمرسوم الرئاسي رقم 164-22، الصادر في 24 أبريل 2022<sup>2</sup>، والذي ينظم مصالح وسطاء الجمهورية وسيرها، نجد أن المادة 24، الفقرة 22<sup>3</sup>، تحدد أن وسطاء الجمهورية في الجزائر يتم تنظيمهم بموجب قرار يتعلق بالنظام الداخلي لهيكلهم الإدارية على المستوى المركزي فقط. وهذا لا يرقى إلى مستوى

<sup>1</sup> سماتي ببلال- مليلي زينب - المرجع نفسه- ص 27

<sup>2</sup> للمرسوم الرئاسي رقم 164-22، المؤرخ في 24 أبريل 2022، المتعلق بتعيين السلطات العليا في البلاد، الجريدة الرسمية، العدد 30

<sup>3</sup> المرسوم الرئاسي 103-20 سابق الذكر

الاستقلال التنفيذي، بل هو استقلال إداري، حيث يبقى الوسيط مجرد جهة استشارية لدى رئيس الجمهورية، وتحدد صلاحياته ومهامه بشكل واضح.

### الفرع الثاني: استقلالية هيئة وسيط الجمهورية من الناحية القانونية

بالرجوع إلى نص المادة الأولى من المرسوم الرئاسي رقم 20-45، المؤرخ في 15 فبراير 2020، الذي ينص على "يؤسس وسيط للجمهورية يوضع لدى رئيس الجمهورية، ويستمد منه سلطته"، يتضح أن وسيط الجمهورية هو مؤسسة تابعة لرئيس الجمهورية. وبالتالي، يعد النص القانوني الذي يحدد علاقة هذه المؤسسة مع الهيئات الأخرى عنصراً أساسياً لضمان استقلاليتها، حيث يضمن عدم خضوعها لأي جهة أخرى. لذا، فإن إنشاء أي هيئة بموجب نص دستوري سيعزز استقلاليتها بشكل أكبر، إذ إن النص الدستوري لا يمكن إلغاؤه أو تعديله بسهولة كما هو الحال مع المراسيم الرئاسية، كما هو الحال في تأسيس مؤسسة وسيط الجمهورية<sup>1</sup>.

### الفرع الثالث: استقلالية هيئة وسيط الجمهورية من الناحية المالية

لتحقيق فعالية أي مؤسسة أو هيئة، يجب أن تتمتع باستقلال مالي يضمن قدرتها على أداء وظائفها بكفاءة دون التعرض لضغوط من أي جهة أخرى. من الضروري أيضاً تحديد مصادر التمويل وطبيعته في النص المؤسس لهذه المؤسسات، مع منحها القدرة على إدارة نفقاتها وإيراداتها من خلال ميزانية سنوية تُعرض على الجهات المخولة قانوناً للمصادقة عليها. يضمن الاستقلال المالي حرية المؤسسة في تحديد أولوياتها وأنشطتها.

<sup>1</sup> مرجاني إبراهيم- شنيبي لزهرة- نفس المرجع- ص 31

وبالرجوع إلى نص المادة 72 من المرسوم الرئاسي المشار إليه، نجد أن الاستقلال المالي هو السمة الوحيدة التي تتمتع بها مؤسسة وسيط الجمهورية في الجزائر. حيث تُدرج الاعتمادات المالية اللازمة لنشاطات وسيط الجمهورية في ميزانية الدولة، وهو الشخص المخول بصرف هذه الاعتمادات. كما يمكنه تفويض توقيعه إلى الأمين العام ومدير إدارة الوسائل<sup>1</sup>.

### المطلب الثالث: مظاهر الاستقلالية مصالح وسيط الجمهورية من حيث الرقمنة.

تشهد الجزائر في السنوات الأخيرة تحوُّلاً تدريجياً نحو الرقمنة باعتبارها ركيزة أساسية لبناء إدارة عصرية وفعالة، قادرة على تلبية تطلعات المواطنين ومواكبة التطورات التكنولوجية العالمية. وتندرج هذه الجهود ضمن رؤية شاملة للدولة تهدف إلى تبسيط الإجراءات الإدارية، تعزيز الشفافية، وتحسين جودة الخدمات العمومية في كل القطاعات و المؤسسات عامة و هيئة وسيط الجمهورية خاصة.

نظمت هيئة وسيط الجمهورية في 17 يوليو 2023 لقاءً تنسيقياً مع نقاط الاتصال من مختلف الدوائر الوزارية، تحت شعار "الرقمنة كآلية لتعزيز التنسيق وضمان جودة الخدمة العمومية". وقد حضر هذا اللقاء كل من وزيرة الرقمنة والإحصائيات، ورئيسة السلطة العليا للشفافية والوقاية من الفساد ومكافحته، ورئيس المجلس الوطني لحقوق الإنسان، ورئيس المجلس الأعلى للشباب. كان الهدف من اللقاء هو تقييم حصيلة السداسي الأول وتحديد آليات جديدة لتعزيز التنسيق، من خلال تطوير تطبيق رقمي يتيح التبادل الإلكتروني للعرائض بين هيئة وسيط الجمهورية ومصالح الدوائر الوزارية والهيئات المختلفة. وفي هذا السياق، أعلن السيد

<sup>1</sup> المرجع نفسه- ص 32

وسيط الجمهورية عن إطلاق تطبيق رقمي يهدف إلى معالجة "الملاحظات المدونة في سجل الشكاوى ومتابعة التعامل معها"، بالإضافة إلى "التبادل الإلكتروني للعرائض بين مصالح هيئة وسيط الجمهورية والإدارات العمومية على المستويين المركزي والمحلي"<sup>1</sup>.

### الفرع الأول : منصة الوسيط

هي بوابة إلكترونية تهدف إلى تحسين التواصل بين المواطنين والإدارة العامة في الجزائر. توفر المنصة إمكانية \*\*إيداع العرائض\*\* ومتابعتها إلكترونياً، مما يسهل على المواطنين تقديم شكاويهم ومتابعة الإجراءات المتعلقة بها دون الحاجة إلى التنقل كما تعمل الهيئة على تطوير منصات رقمية جديدة لتعزيز التنسيق بين الإدارات وتحسين جودة الخدمات العمومية التوسع في الفكرة<sup>2</sup>.

منصة وسيط الجمهورية ليست مجرد بوابة إلكترونية لتقديم العرائض، بل هي جزء من استراتيجية رقمية تهدف إلى تحسين العلاقة بين المواطن والإدارة العامة في الجزائر. تعمل الهيئة على تطوير منصات رقمية جديدة مثل \*\*منصة "تنسيق" \*\*، التي تهدف إلى \*\*رقمنة استقبال ومعالجة العرائض والشكاوى\*\*، مما يضمن متابعة أكثر شفافية وفعالية،

إحدى الميزات المهمة لهذه المنصات هي \*\*التنسيق بين الإدارات والمؤسسات العمومية\*\*، حيث يتم تبادل المراسلات بين مختلف الهيئات لضمان معالجة سريعة وفعالة لانشغالات المواطنين.

<sup>1</sup> منصة وسيط ، القاءات التنسيقية ، <https://wassit.dz/ar> 28/05/2025 الساعة 15:50

<sup>2</sup> منصة وسيط ، الرجوع السابق <https://wassit.dz/ar> 2025/05/28 الساعة 15:50

كما أن هذه الرقمنة تساعد في مكافحة البيروقراطية وتحسين جودة الخدمة العمومية، وهو ما شدد عليه الرئيس الجزائري في توجيهاته الأخيرة<sup>1</sup>

### الفرع الثاني: سجل الشكاوي

تشهد الجزائر في السنوات الأخيرة تحوُّلاً تدريجيًّا نحو الرقمنة باعتبارها ركيزة أساسية لبناء إدارة عصرية وفعالة، قادرة على تلبية تطلعات المواطنين ومواكبة التطورات التكنولوجية العالمية. وتندرج هذه الجهود ضمن رؤية شاملة للدولة تهدف إلى تبسيط الإجراءات الإدارية، حيث تم ادراج سجل الشكاوي كأداة لخدمة المجتمع

#### أولاً: مفهوم سجل الشكاوي

تُعتبر الشكاوي وسيلة فعّالة لتلبية احتياجات المواطنين وضمان إيصال آرائهم ومشاكلهم. حيث يُعبر المواطن عن عدم رضاه عن الخدمات المقدمة في مختلف جوانب الإدارة العامة، مثل الإجراءات، وسلوك الموظفين، وسرعة إنجاز المهام، وجودة الخدمة، وغيرها من القضايا. يمكن للمواطن إدراج شكواه، بغض النظر عن موضوعها، في سجل مخصص يُعتمد في جميع الإدارات العامة. تجدر الإشارة إلى أن الشكاوي تنقسم إلى نوعين: الشكاوي الفردية، التي تتعلق بشخص واحد ويقدمها بنفسه، حيث يُمكن للفرد تقديم شكوى ضد مؤسسة عامة بدعوى انتهاك حقوقه المكفولة قانونياً. يتم تسجيل هذه الشكاوي في سجل الشكاوي الخاص بالمؤسسة أو الإدارة المعنية، أو عبر المنصة الإلكترونية المخصصة لذلك. أما الشكاوي

<sup>1</sup> موقع الجزائر ultra عن مدير الرقمنة بهيئة وسيط الجمهورية <https://ultraalgeria.ultrasawt.com>

الجماعية، فهي تتعلق بمصالح جماعة معينة، وغالباً ما تتعلق بحقوق مشتركة. تُقدم هذه الشكاوى باسم الجماعة، مثل الشكاوى المتعلقة بالأحياء السكنية، أو الطرق، أو مشاريع استثمارية محددة، وغيرها من القضايا ذات الصلة<sup>1</sup>.

سجل الشكاوى هو نظام تستخدمه المؤسسات العمومية الإدارية لتوثيق الشكاوى المقدمة من المواطنين الذين يتعاملون مع تلك الهيئات. هذا السجل يخضع لإشراف وسيط الجمهورية ورئاسة الجمهورية، وقد أنشئ بهدف محدد. ومع ذلك، بسبب البيروقراطية السائدة، لم يكن له تأثير فعّال، بل كان يُعتبر إجراءً شكلياً. لكن في الآونة الأخيرة، تم إعادة تفعيله بناءً على توجيهات رئيس الجمهورية في الإدارات العمومية، بهدف تحسين الخدمات العامة وتقديم خدمات نوعية. يتيح هذا النظام للمواطنين الإبلاغ عن مختلف النقائص المتعلقة بالتنمية والحياة اليومية وظروف الاستقبال. كما يُلزم الإدارات بمتابعة السجل بشكل دوري واتخاذ الإجراءات اللازمة لمعالجة النقائص وحل مشاكل المواطنين. علاوة على ذلك، تم إطلاق بوابة إلكترونية لسجلات الشكاوى، تُعرف باسم "نشكي"، والتي توفر فضاءً رقمياً للمواطنين لتوثيق عرائضهم وشكاواهم لدى مختلف مصالح وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية. تؤكد الإدارات العمومية في الجزائر اليوم على أهمية التواصل المستمر والدائم مع المواطنين من خلال سجل الشكاوى، بهدف التعرف على النقائص ودراستها<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> كريمة مناد، تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر، سجل الشكاوى كألية من أليات الاصلاح الاداري، المدرسة الوطنية للإدارة

الجزائر، ص 140-141

<sup>2</sup> كريمة مناد، نفس المرجع، ص 142

ثانياً: تسهيل عمل وسيط الجمهورية من خلال سجل الشكاوي

من خلال اللقاء التنسيقي الذي نُظم على مستوى ولاية الجزائر، والذي جمع بين ممثلي هيئة وسيط الجمهورية ووزارة الداخلية ووالي الجزائر، هدف إلى تعزيز آليات التكفل بانشغالات المواطنين وتحسين العلاقة بين الإدارة والمواطن. تم خلاله إطلاق بوابة إلكترونية لتسجيل الشكاوى وتبادل المراسلات مع القطاعات الوزارية، في خطوة تهدف إلى تعزيز الشفافية وتقييم أداء الإدارات العمومية. كما تم تنصيب خلية ولأئية لمتابعة تنفيذ هذه الآليات. اللقاء شدد على ضرورة تحسين جودة الخدمة العمومية، محاربة البيروقراطية، تبسيط الإجراءات، والاستعانة بالتكنولوجيا لضمان فعالية أكبر في معالجة شكاوى المواطنين. حيث أكد وسيط الجمهورية أن هذا اللقاء يهدف إلى تعزيز التعاون بين هيئة وسيط الجمهورية والجماعات المحلية والدوائر الوزارية المختلفة، بهدف تحسين العلاقة بين الإدارة والمواطن بما يتماشى مع تطلعاته، والتي تتمثل في تقديم خدمات عمومية ذات جودة عالية، بالإضافة إلى حماية حقوقه القانونية. كما ذكر أن إنشاء هيئته جاء استجابة من رئيس الجمهورية، السيد عبد المجيد تبون، لالتزاماته في حماية حقوق المواطنين وتعزيز دولة القانون<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> وكالة الأنباء الجزائرية، التكفل بانشغالات المواطنين، 2023/10/28، الساعة 14:06 تمت زيارت الموقع يوم 2025/05/28 الساعة

أوضح المسؤول أنه تم التنسيق بين الولاية ومندوبي وسيط الجمهورية لفتح سجلات الشكاوى في جميع الإدارات، مع إنشاء خلايا ولائية مختصة في إدارة هذه السجلات وضمان التعامل الفعلي مع الشكاوى. كما تم إطلاق بوابة إلكترونية تهدف إلى تسهيل معالجة انشغالات المواطنين وتعزيز التعاون بين هيئة وسيط الجمهورية وكافة الجهات المعنية. بالإضافة إلى ذلك، ستساهم هذه البوابة في إنشاء قاعدة بيانات وطنية تُستخدم في دراسة وتحليل الشكاوى واتخاذ الإجراءات اللازمة لحلها. من جهته، أكد السيد رابحي أن ولاية الجزائر تلتزم بتنفيذ قرارات رئيس الجمهورية المتعلقة بالاستجابة للاحتياجات اليومية للمواطنين، بهدف بناء مجتمع متماسك وإرساء أسس جزائر جديدة، مع وضع قواعد قوية لعلاقة جديدة بين الإدارة والمواطن في إطار الديمقراطية التشاركية ودولة القانون. وأضاف أن إطلاق هذه البوابة الإلكترونية يمثل خطوة نوعية نحو تحسين العلاقة بين الإدارة والمواطن وتعزيز جودة الخدمة العامة، ويأتي ضمن جهود الدولة المستمرة لتطوير خدماتها وعصرنة المرافق العامة<sup>1</sup>.

توجهت إلى إدارة أو هيئة عمومية ولاحظت نقائص في الاستقبال، التوجيه، المعاملة أو نقائص أخرى، ولم يكن بوسعك تسجيل شكاوى في حينها، يمكنك إذن إيصال الشكاوى عن طريق ملء هذه الاستمارة (الشكل في الملاحق)

---

<sup>1</sup> المرجع نفسه

ملاحظة : بالنسبة للانشغالات الشخصية، فيمكن لأي شخص طبيعي استنفذ كل طرق الطعن ويرى أنه وقع ضحية غبن بسبب خلل في تسيير مرفق عمومي أن يخطر وسيط الجمهورية عن طريق البوابة الإلكترونية للعرائض : wassit.dz<sup>1</sup>.

### الفرع الثالث: بوابة العرائض

تعد بوابة العرائض لدى وسيط الجمهورية منصة إلكترونية هامة تتيح للمواطنين تقديم شكاواهم وعرائضهم بشكل مباشر وسهل. تهدف هذه البوابة إلى تسهيل عملية التواصل بين المواطنين ووسيط الجمهورية، مما يعزز الشفافية والعدالة في التعامل مع القضايا المطروحة. من خلال هذه البوابة، يمكن للمواطنين التعبير عن مشاكلهم وطلباتهم، وتساهم في تحسين أداء الإدارة العامة وضمان احترام حقوق المواطنين.

### أولاً: مفهوم العريضة

العريضة القانونية هي وثيقة رسمية تُقدّم إلى الجهات القضائية أو الإدارية المختصة، وتهدف إلى عرض طلب أو شكوى أو اعتراض بشأن مسألة قانونية معينة. تُعتبر العرائض وسيلة

<sup>1</sup> منصة وسيط عبر الانترنت ، تاريخ الزيارة ، 2025/05/28 الساعة 14:50 <https://mediateur.el-mouradia.dz/complaint>

أساسية في ممارسة الحقوق القانونية، سواء من قبل الأفراد أو الجماعات، للتعبير عن مطالبهم أو الدفاع عن حقوقهم<sup>1</sup>.

### ثانيا: مكونات العريضة القانونية:

تتألف العريضة القانونية من عدة عناصر أساسية يجب أن تتوفر لضمان قبولها ومعالجتها من قبل الجهة المختصة. من بين هذه العناصر<sup>2</sup>:

- البيانات الشخصية لمقدم العريضة: يجب ذكر الاسم الكامل، رقم الهوية، المهنة أو الوظيفة، ومكان الإقامة.
- بيانات المدعى عليه أو الجهة الموجهة إليها العريضة: تتضمن الاسم الكامل، المهنة أو الوظيفة، ومكان الإقامة أو المقر.
- موضوع العريضة: وصف دقيق ومحدد للموضوع أو القضية المطروحة.
- الطلبات أو المطالب: تحديد ما يسعى مقدم العريضة إلى تحقيقه أو الحصول عليه.

<sup>1</sup> <https://alzayatfirm.com/ar/> ، 15:20 الساعة 2025/05/28 الموقع زيارة تاريخ عريضة كتابة عريضة

<sup>2</sup> المرجع نفسه

- الأسانيد القانونية: ذكر النصوص القانونية أو المبادئ التي يستند إليها مقدم العريضة في دعواه.

- التوقيع والتاريخ: يجب أن تُوقَّع العريضة من قبل مقدمها مع ذكر تاريخ تقديمها.

### ثالثاً: بوابة العرائض الخاصة بوسيط الجمهورية

البوابة الإلكترونية للعرائض الخاصة بوسيط الجمهورية هي منصة رقمية تهدف إلى تمكين المواطنين من تقديم شكاوى وعرائض إلكترونياً، خاصة في الحالات التي يشعرون فيها بتعرضهم للغبن نتيجة خلل في تسيير مرفق عمومي. وتُعد هذه البوابة وسيلة سهلة وفعّالة لتعزيز الشفافية، وتحسين العلاقة بين الإدارة والمواطن، من خلال تمكينه من متابعة معالجة طلباته بشكل مباشر وفي إطار من الانفتاح والرقابة المواطنة. ومن أبرز خصائص البوابة الإلكترونية للعرائض<sup>1</sup>:

- تقديم العرائض عن بُعد بسهولة، دون الحاجة إلى التنقل إلى مقرات الإدارة.
- إمكانية تتبع العريضة والاطلاع على مختلف مراحل معالجتها عبر المنصة.
- التواصل المباشر مع هيئة وسيط الجمهورية أو المندوبيات الولائية لضمان المتابعة الفعّالة.

- الحرص على سرية المعلومات وحماية خصوصية أصحاب العرائض خلال جميع مراحل

### المعالج

<sup>1</sup> منصة وسيط، البوابة الإلكترونية للعرائض، تاريخ زيارة الموقع 2025/05/28 الساعة 15:40 <https://wassit.dz/ar>

ومن شروط تقديم العريضة عبر البوابة الإلكترونية<sup>1</sup>:

- استنفاد سبل الطعن القانونية: يجب على مقدم العريضة أن يكون قد لجأ أولاً إلى كل الطرق القانونية والإدارية المتاحة للطعن أو التظلم، دون أن يتمكن من إنصافه.
- تعلق العريضة بخلل إداري: يجب أن تكون العريضة موجهة ضد خلل أو تقصير في تسيير مرفق عمومي، ولا تتعلق بمسائل أو نزاعات قضائية قائمة أو مفصول فيها.
- عدم اختصاص الوسيط في الأحكام القضائية: لا يمكن لهيئة وسيط الجمهورية التدخل في أو إعادة النظر في القرارات أو الأحكام الصادرة عن الجهات القضائية، باعتبارها نهائية وملزمة.

---

<sup>1</sup> نفس المرجع

المبحث الثاني: أثر تدخل وسيط الجمهورية في مجال الخدمة العمومية -ولاية النعامة نموذجاً- مع تزايد الوعي المجتمعي لحقوق الأفراد، أصبحت الحاجة إلى وسيط الجمهورية أكثر إلحاحاً، خاصة في ظل تزايد تعقيدات الإجراءات الإدارية وتشعبها. هذه المؤسسة تمثل مساحة من الإنصاف تستند إلى المبادئ الإنسانية والديمقراطية، حيث تسهم في تسوية النزاعات بين الأفراد والإدارات بشكل يحفظ كرامة المواطنين ويحترم حقوقهم دون الدخول في نزاعات قضائية قد تخلق حالة من الاحتقان بين أطراف العلاقة، علاوة على ذلك، تكتسب "التوعية المجتمعية" بأهمية مؤسسة وسيط الجمهورية بُعداً آخر في عملية تعزيز مكانتها. إذ أن العديد من المواطنين قد لا يعرفون آليات استخدام هذه المؤسسة أو قد تكون لديهم صورة ضبابية عن الدور الذي يمكن أن تلعبه في حل مشكلاتهم. لذا، تعد الحملات التوعوية والتثقيفية خطوة ضرورية لزيادة إقبال المواطنين على هذه المؤسسة، ما يساعد على تعزيز ثقافة حقوق الإنسان والمشاركة المجتمعية في عملية الحكومة.

### المطلب الأول : الإطار المفاهيمي للخدمة العمومية

تُعد الخدمة العمومية من الركائز الأساسية التي تقوم عليها الدولة الحديثة، إذ تهدف إلى تلبية حاجات المواطنين وتوفير خدمات ضرورية تضمن لهم حياة كريمة، مثل التعليم، الصحة، العدالة، والنقل. وتمثل هذه الخدمات انعكاسًا لمدى التزام الدولة بمبادئ العدالة الاجتماعية والمساواة بين جميع أفراد المجتمع. وبقدر ما تكون هذه الخدمات فعّالة، عادلة، وميسّرة، بقدر ما تزداد ثقة المواطن في مؤسسات الدولة. لذلك، فإن تطوير الخدمة العمومية وتحسين أدائها يُعدّ شرطاً أساسياً لتحقيق التنمية المستدامة وتعزيز الاستقرار الاجتماعي.

### الفرع الأول: مفهوم الخدمة العمومية

ستنطرق إلى تعريف الخدمة العمومية من الناحية اللغوية، والاصطلاحية.

أولاً: تعريف الخدمة العمومية من الناحية اللغوية :

تعتبر عمل و جهدًا يُبذل لتلبية احتياجات الآخرين، سواء كانت تلك الاحتياجات مهنية أو شخصية<sup>1</sup>.

تتعلق بتصرفات أو أنشطة أو أداء يُقدّم لطرف آخر، وتتميز بأنها غير ملموسة ولا تؤدي إلى نقل ملكية أي شيء. يمكن أن تكون هذه الخدمات مرتبطة أو غير مرتبطة بمنتج مادي ملموس. وفقًا لتعريف كولتر، تُعتبر الخدمة العمومية أي عمل أو أداء غير ملموس يُقدّم من طرف إلى آخر دون أن ينتج عن ذلك نقل ملكية شيء<sup>2</sup>.

ثانياً: تعريف الخدمة العمومية من الناحية الاصطلاحية :

الخدمة العمومية تُعرّف بأنها الأنشطة غير الملموسة التي تقدم فوائد للزبائن، ولا تتعلق بالضرورة ببيع منتج و سلع أو تقديم خدمة معينة، كما أنها لا تتطلب استخدام سلطة مادية<sup>3</sup> وفقًا للقاموس الفرنسي Encyclopédique، تُعتبر هذه الأنشطة ذات فائدة تُمارسها المؤسسات والمنظمات العامة<sup>4</sup>. كما عرّفها الجمعية الأمريكية للتسويق على أنها الأنشطة أو المنظمات التي تُعرض للبيع، حيث تشمل الخدمة العمومية مجموعة من الأنشطة المحددة التي تتعهد بها الدولة، مثل الدفاع والعدالة، وهي مضبوطة بشكل واسع، بالإضافة إلى الأنشطة الاجتماعية والثقافية

<sup>1</sup> - عرعار مفيدة، الإدارة الإلكترونية كالية لتفعيل الخدمة العمومية، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر أكاديمي في ميدان الحقوق والعلوم السياسية، جامعة ورقلة، السنة 2017/2018 ص 19

<sup>2</sup> رقيبي نسيم- ناجحي أسماء، الإطار القانوني للخدمة العمومية في ضوء التشريع الجزائري، مذكرة لنيل شهادة ماستر قانون إداري، جامعة أحمد دراية أدرر، 2021-2022، ص 15

<sup>3</sup> حميدة الطائي، بشير العالق، 2009، ص 16

<sup>4</sup> Auzou philippe-2005- p1450

التي تتولى مسؤوليتها منظمات أخرى<sup>1</sup>. تعود الجذور الأولى لمصطلح "الخدمة العامة" إلى الحرب العالمية الثانية، حيث كانت تشمل مجالات اقتصادية واجتماعية. وقد شهد هذا المفهوم تطورًا كبيرًا أدى إلى تنوع أشكاله<sup>2</sup>. كما يمكن اعتباره مصطلحًا قانونيًا يُستخدم للإشارة إلى الخدمات التي تقدمها الدولة أو أي سلطة إدارية بهدف تلبية احتياجات المواطنين، مثل خدمات الأمن والتعليم، التي تُعتبر احتياجات جماعية ترتبط بالمصلحة العامة<sup>3</sup>.

### الفرع الثاني: تحسين الخدمة العمومية في الجزائر

يشير إلى الجهود المستمرة الرامية إلى تحسين الخدمات والعمليات بهدف تقديم تميز وقيمة مضافة للزبون. يُعتبر التحسين المستمر فلسفة إدارية تهدف إلى تحسين جميع العوامل المرتبطة بتطوير الخدمة ضمن إطار جماعي (فريق المؤسسة). وبالتالي، يُعد عملية شاملة تتضمن ابتكارات مركزة ومتزايدة بشكل مستمر. من الناحية الإجرائية، يشمل ذلك ما تقوم به الحكومة الجزائرية من عمليات وإجراءات على مستوى إدارتها المحلية، حيث تسعى إلى تحسين الأداء والتنظيم، بالإضافة إلى تبسيط إجراءاتها وطرق عمله<sup>4</sup>.

### أ- آليات تحديث الإدارة العمومية في الجزائر

<sup>1</sup> د. رغييس ايناس- د. الطيب بلوصيف، واقع تطبيق الخدمة العمومية في الادارة العمومية ، جامعة محمد لمين دباغين سطيف 2 ، 2019/04/29 ، ص166

<sup>2</sup> نبيلة بوخيزة، 2007، ص 46

<sup>3</sup> عبد الوهاب كيالي ، 1990 ، ص45

<sup>4</sup> نفس المرجع - ص 167/168

تشير عملية تحديث الإدارة العمومية إلى التكيف مع التغيرات من خلال اعتماد أساليب ووسائل إدارة حديثة، بالإضافة إلى تعزيز ثقافة تنظيمية جديدة تعتمد على إدخال التكنولوجيا وتحويل المعرفة إلى خدمات. يهدف هذا التوجه إلى مواكبة التطورات في البيئتين الداخلية والخارجية، مما يساهم في تحقيق رضا الموظفين والمواطنين والوصول إلى جودة عالية في الخدمات والمنتجات<sup>1</sup>.

### • اصلاح الادارة العمومية

في سياق جهود الجزائر لتحديث الإدارة العمومية، يُعتبر البرنامج الخماسي (2010-2014) بمثابة نقطة انطلاق حقيقية لتعزيز الاقتصاد الوطني ومؤسسات الدولة. وقد شمل هذا البرنامج مجموعة متنوعة من المجالات الاقتصادية والاجتماعية والإدارية، حيث استهدف تحسين التنمية البشرية وتحديث الخدمات العامة من خلال<sup>2</sup>:

- ترشيد الادارة العمومية
- تنظيم المهام بين الادارة المركزية والادارة المحلية
- تامين الموارد البشرية

### • تفعيل الادارة الالكترونية

<sup>1</sup> فرطاس فتيحة، عصرنة الإدارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين خدمة المواطنين مجلة الاقتصاد الجديد مخبر الاقتصاد الرقمي في الجزائر، جامعة خميس مليانة العدد 15 مجلد 02 ، 2016 ، ص:313

<sup>2</sup> د. كريمة لعراي، مجلة آفاق العلمية ، جامعة تيزي وزو- قسم علوم سياسية- كلية حقوق ، 2019/06/27، العدد03، المجلد11،

تُعتبر الإدارة الإلكترونية واحدة من أبرز الإنجازات التقنية في العصر الحديث. فقد أدت التطورات في مجال الاتصالات وابتكار تقنيات اتصال متطورة إلى تفكير جاد من قبل الدول والحكومات في كيفية الاستفادة من ثمار الثورة التقنية. يتم ذلك من خلال استخدام الحواسيب وشبكات الإنترنت لإنجاز الأعمال وتقديم الخدمات للمواطنين بشكل إلكتروني. تسهم هذه الإدارة بشكل فعال في حل العديد من المشكلات، أبرزها الازدحام والانتظار في طوابير طويلة أمام الموظفين في المؤسسات والدوائر الحكومية. كما تساعد في تجنب الروتين والوساطة وغيرها من العوامل التي تعيق تطور النظم الإدارية الحالية. بالإضافة إلى ذلك، تتميز الإدارة الإلكترونية بسرعة إنجاز الأعمال وتوفير الوقت والجهد<sup>1</sup>.

تأثر تعريف الإدارة الإلكترونية بشكل كبير بتقنيات المعلومات، وما توفره من مزايا مثل السرعة والدقة وتقليل استخدام الأوراق إلى الحد الأدنى. وقد عُرِفَت الإدارة الإلكترونية بأنها "استغلال الإدارة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تدبير وتحسين وتطوير العمليات الإدارية المختلفة داخل المنظمات"<sup>2</sup>. كما ربط مركز المعلومات بديوان الخدمة المدنية في دولة الكويت بين الإدارة الإلكترونية والمزايا التي تقدمها، حيث عرّفها بأنها "كسر حاجز الزمان والمكان من الداخل والخارج للحصول على الخدمات، من خلال ربط تكنولوجيا المعلومات بمهام ومسؤوليات الجهاز الإداري، مع التزام دائم من الإدارة بتطوير وميكنة كافة الأنشطة وتبسيط الإجراءات وزيادة سرعة وكفاءة إنجاز المعاملات".

<sup>1</sup> نفس المرجع ، ص 327

<sup>2</sup> سليمان رجال، موقع الحكومة الإلكترونية من الحكم الراشد، ورقة بحثية أُلقيت في الملتقى الدولي حول الحكم الرشيد واستراتيجيات التغيير في العالم النامي، كلية الآداب والعلوم الاجتماعية جامعة فرحات عباس سطيف، أفريل 2007 ، ص : 08.

### ب- أثر عصنة الادارة في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر

من المعروف أن الخدمة العمومية تعتمد على طرفين: المواطن الذي يستفيد من هذه الخدمة، والجهة الإدارية التي تقدمها. لذا، فإن أي تغيير يطرأ على الإدارة العمومية سيؤثر بشكل مباشر على الخدمات المقدمة للمواطن<sup>1</sup>.

#### • من حيث العلاقة بين الادارة والمواطن

تتميز علاقة المواطن بالإدارة بطابع سياسي وقانوني واجتماعي، حيث يمتلك الفرد بموجها مركزاً قانونياً أمام الدولة والإدارة العامة. ويتيح له هذا المركز مجموعة من الحقوق تجاه الإدارة العامة، بالإضافة إلى تحمل عدد من الالتزامات. وبالتالي، فإن هذه العلاقة تتسم بالتبادلية<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> نفس المرجع- ص 329

<sup>2</sup> نزيهة عمران، الإدارة العمومية والمواطن أي علاقة تشخيص للاختلالات وسبل الإصلاح على ضوء التجربة الجزائرية مجلة المفكر، عدد 12 ، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة بسكرة

إذا كانت الخدمات التي تقدمها الإدارة لا ترقى إلى مستوى الطموحات، فإن ذلك يشكل مصدر إحباط لمستخدمي المرافق العامة. وهذا قد يؤدي إلى اتساع الفجوة بين المواطن والدولة. ويعود السبب في ذلك إلى العدد الكبير من الهياكل الإدارية، مما يسبب ببطء وتعقيد في اتخاذ القرارات. بالإضافة إلى ذلك، تساهم المركزية المتشددة في إبطاء العملية نتيجة لتعدد القوانين التي تمنح الصلاحيات، وتداخلها بين الهيئات الإدارية. كل هذه العوامل تساهم سلباً في عدم تقديم الرعاية المناسبة للمواطنين الذين يسعون للحصول على الخدمات العامة، سواء من حيث الاستقبال أو من خلال تقديم ردود فعل سلبية وغير مقنعة، مما يعكس عدم اهتمام الإدارة بالطلبات والشكاوى المقدمة من المواطنين<sup>1</sup>.

#### • من حيث أداء الإدارة المحلية

يساهم العمل على تحديث الأداء الإداري في تعزيز الديمقراطية التشاركية، من خلال منح المواطن دوراً بارزاً في عملية الإصلاح المحلي، التي تهدف إلى تحقيق التنمية وتحديث هياكل الدولة وتحسين ظروف المعيشة. يرتبط مفهوم الديمقراطية التشاركية ارتباطاً وثيقاً بالمشاركة العادلة في إدارة الشؤون السياسية والاجتماعية، وفي اتخاذ القرارات. وهذا يتيح الانتقال من التخطيط المركزي إلى التخطيط المحلي المستقل، القادر على الاستجابة السريعة لاحتياجات المواطنين وتطلعاتهم<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> د. كريمة لعراي، نفس المرجع، ص 330

<sup>2</sup> نفس المرجع، ص 333-334

### المطلب الثاني : العلاقة بين الوسيط و الخدمة العمومية

تُعتبر العلاقة بين وسيط الجمهورية و الخدمة العمومية عنصراً حيوياً في بناء إدارة فعّالة تُعنى بحقوق المواطنين وتُسعى لتحقيق العدالة الإدارية. في ظل التحديات التي تواجه المرافق العامة، يلعب وسيط الجمهورية دوراً حيوياً كحلقة وصل بين المواطن والإدارة، حيث يتولى معالجة الشكاوى الناتجة عن التعسف أو التقصير الإداري، ويساهم في رفع مستوى جودة الخدمات العامة. إن وجود هذه المؤسسة يُعبر عن مبادئ الحوكمة الرشيدة، إذ يوفر إطاراً إنسانياً وقانونياً للتعامل مع الشكاوى وضمان احترام الحقوق، مما يعزز فعالية الخدمة العمومية ويزيد من ثقة المواطن في مؤسسات الدولة. فسنوضح في الفرع الأول تعزيز مكانة هيئة وسيط الجمهورية كمكسب لخدمة المواطن ، والفرع الثاني دور هيئة وسيط الجمهورية في تحسين خدمة المواطن.

### الفرع الأول : تعزيز مكانة هيئة وسيط الجمهورية كمكسب لخدمة المواطن

تُعتبر هذه المؤسسة مكسبًا حقيقيًا للمواطنين، إذ توفر لهم مساحة للإنصاف بعيدًا عن الأطر القضائية المعقدة، معتمدة على الحوار والتسوية. ومع ذلك، يتطلب تعزيز مكانتها ودورها إرادة سياسية قوية، بالإضافة إلى توعية مجتمعية بأهميتها، ودعم مؤسساتي يضمن لها الاستقلالية والفعالية. لكن تعزيز مكانة هذه المؤسسة يحتاج إلى أكثر من مجرد وجودها في الهيكل الإداري، بل يتطلب إرادة سياسية واضحة تُترجم إلى دعم حقيقي سواء على مستوى التشريعات أو في ضمان استقلالية وسيط الجمهورية. إن توفير الحماية اللازمة لهذه المؤسسة من التدخلات السياسية أو الإدارية قد يكون خطوة حاسمة لضمان فعاليتها في أداء مهامها. حيث أن استقلالها يُعد من العوامل الحاسمة لتحقيق مصداقيتها لدى المواطنين، فيمكن للمواطن أن يطمئن بأن مشكلاته ستُحل بشكل عادل وموضوعي

في هذا السياق، تكتسب مسألة تعزيز مكانة وسيط الجمهورية أهمية كبيرة، ليس فقط من منظور تحسين الخدمة العامة، بل أيضًا كجزء من تعزيز دولة القانون وترسيخ الثقة بين المواطن والدولة.

من خلال هذه العوامل مجتمعة، يمكن القول أن تعزيز مكانة وسيط الجمهورية لا يقتصر على تحسين الخدمة العامة فحسب، بل هو استثمار طويل الأمد في بناء نظام إداري شفاف وعادل، يعكس التزام الدولة بحماية حقوق مواطنيها، وبالتالي تسهم في تقوية العلاقة بين المواطن والدولة، وتعزيز بيئة من الثقة المتبادلة. وعليه سنلخص هذه الأفكار في جداول توضح مكانة وسيط الجمهورية في خدمة الفرد والمجتمع

آجال التنفيذ	مؤشرات القياس	الواجب الاجراءات إتخاذها	الأهداف التفصيلية	المحور
--------------	---------------	--------------------------------	-------------------	--------

<p>بشكل مستمر ودوري خلال المخطط (2025-2026)</p>	<p>عدد تكرار تردد المواطنين على الهيئة خصوصا الذين أودعوا منهم عدة عرائض متباعدة الزمن</p>	<p>(1) التخلص من أنماط تسيير شؤون الهيئة بخلفية إدارية أو حتى قضائية تماشيا مع فلسفة العدالة التصالحية التي تقدم الوساطة كحل بديل رضائي يتجاوز الحلول التقليدية العقيمة في إدارة المشاكل والنزاعات</p>	<p>تمتيم الثقة وتثمينها لدى المواطن بخصوص الهيئة الثقة في هيئة وسيط الجمهورية اسهام أكيد في بناء الثقة بين المواطن (والدولة)</p>	<p>تعزيز هيئة وسيط الجمهورية كمكسب لخدمة المواطن</p>
---	--	--	--	--

الجدول 1 المصدر: المندوبية المحلية لوسيط الجمهورية بالنعامة.

<p>آجال التنفيذ</p>	<p>مؤشرات القياس</p>	<p>الاجراءات الواجب إتخاذها</p>	<p>الأهداف التفصيلية</p>	<p>المحور</p>
---------------------	----------------------	---------------------------------	--------------------------	---------------

<p>السنة الأولمن المخطط 2025/2026</p>	<p>1 عدد الحملات الإعلامية المنفذة، ومعدل تفاعل الجمهور 2 عدد القصصات والملصقات الموزعة والشرائح التي مست من خلال ه عدد المواطنين المترددين على المندوبية والذين تم تنويرهم بمهام المندوبية وبقيمها. تناقص عدد العرائض خارج الاختصاص الواردة إلى الهيئة</p>	<p>(1)تنظيم حملات توعوية حضورية وأخرى إعلامية على مواقع الإعلام والتواصل الاجتماعي تعنى بمهام ودور هيئة وسيط الجمهورية خصوصا ما ورد منها في مضمون المواد 03.05.07، 02 و 08 من المرسوم الرئاسي 45-20 المؤرخ في 15 فبراير 2020 والمتضمن تأسيس وسيط الجمهورية. (2) ترسيخ تواجد صورة الهيئة في وعي المواطن عن طريق تصميم وتوزيع قصصات وملصقات إخبارية تتضمن دور ومهام وسيط الجمهورية. (3)إعداد مواد إعلامية (فيديوهات كتيبات، منشورات تشرح دور الهيئة وخدماتها. (4) اغتنام فرصة تردد المواطنين على المندوبيات سواء الملمين بدور ومهام الهيئة أو حتى الطارحين المواضيع خارج الاختصاص، لتنويرهم بمهام وصلاحيات الهيئة وفقا لما ورد ضمن المرسوم الرئاسي 20-45 إضافة إلى قيمها الخمسة.</p>	<p>(2) تعزيز الوعي بدور هيئة وسيط الجمهورية</p>	<p>تعزيز هيئة وسيط الجمهورية كمكسب لخدمة المواطن</p>
---	---	--	---	--

الجدول 2 المصدر: المندوبية المحلية لوسيط الجمهورية بالنعامة.

المحور	الأهداف التفصيلية	الإجراءات الواجب إتخاذها	مؤشرات القياس	آجال التنفيذ
تعزيز هيئة وسيط الجمهورية كمكسب لخدمة المواطن	(3) تقوية البنية التنظيمية لهيئة وسيط الجمهورية وتقديم أرقى الخدمات لصالح المواطن	(1) تقويم الموظفين تقويما تكوينيا وتحصيليا بإعداد وتقديم دورات وبرامج تدريبية بالتعاون مع خبراء في مجال الإدارة والخدمة العمومية بشكل دوري القائدة موظفي الهيئة تعنى بتحسين وتطوير مهاراتهم وقدراتهم على التواصل الفعال مع المواطنين وحسن استقبالهم وكذا تطوير مهاراتهم الإدارية خصوصا ما تعلق بالتحضير الإداري ودراسة ومعالجة عرائض وشكاوى المواطنين. (2) تقليص آجال معالجة الملفات وتحديد سقف زمني لكل نوع من الشكاوى سواء ما تعلق بالعرائض المودعة أو بالشكاوى المدونة على سجل الشكاوى.	- مستوى رضا المواطنين على الخدمات المقدمة سواء من خلال استقبالهم أو معالجة عرائضهم والتكفل بها بما يقتضيه القانون وذلك من خلال استبيانات دورية توزع على المواطنين المترددين على المندوبيات أو حتى عن طريق مواقع التواصل الاجتماعي أو بإنشاء موقع لسبر آراء بعد خصيصا لذلك). - تخفيض متوسط الزمن المستغرق لمعالجة الشكاوى إلى أدنى الآجال. - نسبة الشكاوى المعالجة مقارنة بعدد الشكاوى المستلمة.	بدء من السنة الأولى (2025) مع استمرار البرامج التدريبية بشكل دوري ووضع تقييم نصف سنوي لذلك.

الجدول 3 المصدر: المندوبية المحلية لوسيط الجمهورية بالنعامة.

المحور	الأهداف التفصيلية	الاجراءات الواجب إتخاذها	مؤشرات القياس	آجال التنفيذ
--------	-------------------	--------------------------	---------------	--------------

<p>خلال الثلاث السنوات بشكل مستمر</p>	<p>عدد الشكاوى المقدمة عبر المنصة الإلكترونية وعدد المستخدمين النشطين ضمنه وقد كان مؤشرا ضعيفا) معدل استجابة الهيئة للاستفسارات عبر الوسائل الرقمية.</p>	<p>(1) التركيز على نشر ثقافة الرقمنة في وعي المواطن والتعريف أكثر بمنصة Wassit dz المنصة الإلكترونية التي تتيح تقديم الشكاوى والاستفسارات والمتابعة عبر الإنترنت عن بعد والتي أيضا يمكن للمواطن متابعة مآل عريضته عن بعد دون عناء التنقل تكرار عملية التعريف بهذه المنصة بشكل دوري وبصفة مستمرة عبر نشرات إذاعية وإشهارات الجرائد وتناقل الفكرة عبر الأفراد مع عمل ورشات تعريفية وتكوينية خاصة بها، كما يمكن اغتنام فرصة تردد المواطنين على المندوبيات لتقديم اقتراح يخص تسجيلهم ضمن هذه المنصة لاستقبال الرد فيها أو حتى تقديم عريضة أخرى عن طريقها.</p> <p>(2) تفعيل منصات إلكترونية للدردشة المباشرة والاستفسارات الفورية.</p>	<p>(4) تسهيل الوصول إلى خدمات الهيئة وتطوير آليات التواصل</p>	<p>تعزيز هيئة وسيط الجمهورية كمكسب لخدمة المواطن</p>
---------------------------------------	--	---	---	--

الجدول 4 المصدر: المندوبية المحلية لوسيط الجمهورية بالنعامة.

المحور	الأهداف التفصيلية	الاجراءات إتخاذها	الواجب	مؤشرات القياس	آجال التنفيذ
تعزيز هيئة وسيط الجمهورية كمكسب لخدمة المواطن	(5) التعاون الإيجابي مع الهيئات والإدارات والمؤسسات العمومية ومع فعاليات المجتمع المدني	(1) تنظيم وعقد اجتماعات دورية مع الهيئات والإدارات والمؤسسات العمومية وفعاليات المجتمع المدني لمناقشة سبل التعاون المشترك خدمة للمواطن وضمانا لحقوقه.	(2) تقديم تقارير دورية للإدارات حول الأداء الإداري وتقديم حلول مقترحة للتحسين والتطوير وهو مضمون المادة 05 من المرسوم الرئاسي 45-20 المتضمن تأسيس وسيط الجمهورية التي نصت في فقرتها الأولى على " يخول وسيط الجمهورية صلاحيات التحريات التي تسمح له بالتعاون مع الإدارات والمؤسسات المعنية أن يقوم بالأعمال اللازمة لإنجاز مهامه"	- إحصاء عدد مذكرات التفاهم والمشاريع والاجتماعات وتوثيقها مع متابعة مدى تنفيذ مضمونها ومحتواها باستمرار. - عدد التقارير المرفوعة بشأن التعاون وتحسين وتطوير الأداء الإداري مع الإدارات العمومية	على مدار الثلاث سنوات 2027/2025

الجدول 5 المصدر: المندوبية المحلية لوسيط الجمهورية بالنعامة.

المحور	الأهداف التفصيلية	الاجراءات الواجب إتخاذها	مؤشرات القياس	آجال التنفيذ
المواطن: تعزيز هيئة وسيط الجمهورية كمكسب لخدمة	(6) نشر التقارير استنادا لقيم الوساطة المتضمنة الشفافية والعدل	(1) إعداد ونشر تقارير دورية توضح نتائج معالجة الشكاوى والتوصيات المقدمة من خلالها.	عدد التقارير المنشورة التأكيد من نشر التقارير بانتظام ومتابعة تنفيذ التوصيات.	بدءًا من السنة 2025 الأولى مع نشر التقاري بشكل ربع سنوي.

الجدول 6 المصدر: المندوبية المحلية لوسيط الجمهورية بالنعامة.

المحور	الأهداف التفصيلية	الاجراءات إتخاذها	الواجب	مؤشرات القياس	آجال التنفيذ
--------	-------------------	----------------------	--------	---------------	--------------

<p>1 بشكل شهري خلال فترة المخطط 2027/2025 بالنسبة لاجراء قيام بالخرجات الميدانية (2) بشكل سداسي في ما يخص إعداد ورفع التقارير المتضمنة جودة الخدمات المقدمة من قبل المرفق العمومي والاقتراحات التي تخص تحسين سيرها</p>	<p>عدد الخرجات الميدانية المنجزة - عدد التقارير المرفوعة بشأن تحسين سير مرفق العمومي</p>	<p>(1) القيام بمخرجات ميدانية للإدارات المراقبة حسن سير الخدمات العمومية المقدمة وكذا علاقات الإدارة بالمواطنين خصوصا ما تعلق بسجل الشكاوى الاستقبال، والتكفل بانشغالاتهم والرد عليهم، وهو ما نصت عليه المادة 06 من المرحوم الرئاسي 20-45 ب" يقترح وسيط الجمهورية في التقارير التي يرفعها إلى رئيس الجمهورية ، التدابير والقرارات التي ينبغي اتخاذها ضد الإدارة المعنية و/ أو موظفيها المقصرين" (2) إعداد تقارير فيما يخص جودة الخدمات المقدمة من قبل المرافق العمومية ووضع اقتراحات وتوصيات لتحسين سيرها. وهو ما نصت عليه الى مادة 07 من المرسوم الرئاسي 20-45 في فقرتها الثانية ب "... ويرفق التقرير بتقديراته فيما يخص جودة الخدمات التي تقدمها المرافق العمومية وباقتراحاته وتوصياته لتحسين سيرها."</p>	<p>(7) تفعيل آلية المتابعة والرقابة وسيط الجمهورية في التقارير التي يرفعها إلى رئيس العامة والحماية المنصوص عليها في الجمهورية، التدابير والقرارات التي ينبغي اتخاذها المادة الثالثة من المرسوم الرئاسي 20-45 المتضمن تأسيس وسيط الجمهورية</p>	<p>تعزيز هيئة وسيط الجمهورية كمكسب لخدمة المواطن</p>
--	--	---	--	--

الجدول 7 المصدر: المندوبية المحلية لوسيط الجمهورية بالنعامة.

المحور	الأهداف التفصيلية	الإجراءات إتخاذها	الواجب	مؤشرات القياس	آجال التنفيذ
تعزيز هيئة وسيط الجمهورية كمكسب لخدمة المواطن	(8) تعزيز وترسيخ الحياد وحسن التفاوض	(1) معالجة القضايا المتعلقة بالمواطنين بحياد دون الانحياز لأي طرف. (2) إشراك ومقابلة الأطراف فيما بينها ممثل الإدارة والمواطن في الحالة الضرورية والقصوى الداعية لذلك وتوظيف حسن التفاوض لحلحلة القضايا والملفات العالقة.	* خلو المراسلات من العبارات الإدارية الانحيازية لأي طرف وأن تبقى الهيئة على مسافة واحدة بين الإدارة والمواطن * عدد الردود الإيجابية	بشكل مستمر ودوري	

الجدول 8 المصدر: المندوبية المحلية لوسيط الجمهورية بالنعامة.

الفرع الثاني: دور هيئة وسيط الجمهورية في تحسين خدمة المواطن

في ظل هذا النقص في مراقبة نشاط الإدارة، وللمحد من انتهاكاتها للقانون التي قد تؤثر على حقوق وحرية المواطنين، تم إنشاء هذه الهيئة الغير قضائية ، تهدف هذه الجهة إلى ممارسة الرقابة الخارجية على نشاط الإدارة وتعزيز حقوق وحرية المواطنين.

### أولاً: توصيات هيئة وسيط الجمهورية لتحسين الخدمة العمومية

اختتمت اللقاءات الجهوية التي نظمتها هيئة وسيط الجمهورية بمجموعة من التوصيات التي ركزت على تحسين الخدمة العمومية وتعزيز آليات الشفافية، بالإضافة إلى تأهيل العنصر البشري وتقدير الكفاءات<sup>1</sup>.

عُقدت هذه اللقاءات، التي نظمتها هيئة وسيط الجمهورية بالتعاون مع وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية والسلطة العليا للشفافية ومكافحة الفساد، في ولايات وهران، قسنطينة، تلمسان والجلفة. جاءت تحت عنوان "المواطن في صلب اهتمامات السيد رئيس الجمهورية والشفافية أساس جودة الخدمة العمومية". وشملت تنظيم ورشتين تناولتا موضوعي "وضعية معالجة العرائض: الإشكاليات وسبل التكفل بها" و"آليات ضمان جودة الخدمة العمومية وتعزيز الشفافية"، بمشاركة المندوبين المحليين لوسيط الجمهورية، والمفتشين العامين للولايات، وإطارات السلطة العليا للشفافية ومكافحة الفساد، بالإضافة إلى إطارات الإدارة المحلية. ركزت التوصيات على "تحسين نوعية الخدمة العمومية وعصرنتها"، من خلال تحديث المرسوم 88-131 المؤرخ في 4 يوليو 1988<sup>2</sup> الذي

<sup>1</sup> وكالة الأنباء الجزائرية، 2024/05/30م، الساعة 12:31

<sup>2</sup> المرسوم 88-131 المؤرخ في 4 يوليو 1988، المتعلق بتنظيم الإدارة والمواطن، الجريدة الرسمية، العدد 27

ينظم العلاقات بين الإدارة والمواطن. كما تم اقتراح وضع آلية لتبسيط الإجراءات الإدارية، وتوضيح أسباب القرارات السلبية التي تتخذها الإدارة، وإعلام المواطن بحقوقه في الطعن والآجال المحددة لذلك. كما تم التأكيد على أهمية تحقيق التحول الرقمي في جميع الإدارات العمومية، واعتماد معالجة العرائض كمؤشر لقياس كفاءة سير المرافق العامة<sup>1</sup>.

### ثانيا: صلاحيات المتابعة والرقابة

تنص الفقرة الأولى من المادة 03 من المرسوم رقم 20-45<sup>2</sup> على أن لوسيط الجمهورية صلاحيات متابعة ورقابة عامة تتيح له تقييم جودة العلاقة بين الإدارة والمواطنين. يُظهر هذا النص دور وسيط الجمهورية في ممارسة الرقابة الخارجية على الإدارة والمتابعة. وقد حصر المشرع هذه الصلاحيات في العلاقة بين الإدارة والمواطن بشكل حصري، مما يعني أن الوسيط لا يمارس الرقابة أو المتابعة في حالات النزاع بين المرافق العمومية أو بين الموظفين والإدارات، أي في المنازعات المتعلقة بالوظيفة العمومية. ويعود السبب في ذلك إلى أن قانون الوظيفة العمومية خصص جهات معينة للنظر في مثل هذه المنازعات، كما ورد بوضوح في نص المادة رقم 04 من المرسوم رقم 20-45<sup>3</sup>. بالإضافة إلى ذلك، تنص الفقرة الموالية من نفس

<sup>1</sup> المرسوم 131-88. سابق الذكر

<sup>2</sup> المرسوم رقم 20-45 سابق الذكر

<sup>3</sup> نص المادة رقم 04 من المرسوم رقم 20-45، العدد 09

المادة على عدم تدخل الوسيط في الطعون المقدمة أمام الجهات القضائية، سواء المدنية أو الإدارية، وذلك استنادًا إلى مبدأ استقلالية القضاء وفصل السلطات<sup>1</sup>.

إن قانون علاقة الإدارة بالمواطن، الذي تم تحديده بموجب المرسوم رقم 88-131 المؤرخ في 7 يوليو 1988<sup>2</sup>، يُعتبر مرجعًا قانونيًا هامًا لوسيط الجمهورية في ممارسة الرقابة. حيث يحدد هذا المرسوم في فصوله الرئيسية أهم الالتزامات القانونية الملقاة على عاتق الإدارة في تعاملها مع المواطنين. وتجدر الإشارة إلى أن هذه الالتزامات تُعتبر حقوقًا للمواطنين، إلا أن المرسوم رقم 88-131 لم يشهد أي تعديل منذ صدوره في عام 1988، ورغم ذلك يبقى مرجعًا قانونيًا ومكسبًا في تنظيم العلاقة بين الإدارة والمواطن. أما بالنسبة لصلاحيات المتابعة الممنوحة للوسيط، فقد منح القانون هذا الأخير صلاحية متابعة نشاط الإدارة من خلال الشكاوى المقدمة من المواطنين. هذه الشكاوى يمكن أن تكون مكتوبة على شكل تظلمات، أو مجرد تصريحات يدلي بها المواطن، أو حتى عبر الهاتف أو وسائل التواصل الاجتماعي، نتيجة الأضرار التي لحقت بهم جراء تصرفات الإدارة. وقد سمح القانون للوسيط بالتعاون مع المؤسسات العامة الأخرى والاطلاع على الوثائق والمعلومات، باستثناء ما يتعلق بمجالات الدفاع والدبلوماسية<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> أبو الفضل محمد بهلولي، وسيط الجمهورية هيئة مقومة لعلاقة الادارة بالمواطن وتطوير المجتمع ، مجلة الناصرية للدراسات الاجتماعية والتاريخية ، جامعة معسكر ، المجلد 13 ، العدد 01 ، 2022/06/01م، ص 29-30

<sup>2</sup> المرسوم رقم 88-131 سابق الذكر

<sup>3</sup> نفس المرجع ، ص 30-31

خاتمة

في الختام بحثنا هذا، نستنتج أن وسيط الجمهورية بعد جزءًا أساسيًا من النظام الديمقراطي، حيث يعمل على حماية حقوق المواطنين وضمان احترام الدستور والقوانين. من خلال دوره الرقابي والاستشاري، يساهم وسيط الجمهورية في تحسين الخدمات العمومية وتعزيز الشفافية والمساءلة في الإدارة العامة. يمثل وسيط الجمهورية ضمانة هامة لحماية الحقوق الفردية وتعزيز الثقة بين المواطنين والدولة

في الأخير يمكننا القول إن هيئة وسيط الجمهورية في الجزائر تلعب دورًا مهمًا في تحسين الخدمة العمومية، من خلال تعزيز الشفافية، معالجة شكاوى المواطنين، ودعم رقمنة الإدارة. تسعى هذه الهيئة إلى تقليل البيروقراطية وضمان احترام حقوق المواطنين في تعاملهم مع الإدارات العمومية، مما يساهم في بناء نظام إداري أكثر كفاءة واستجابة. مع استمرار تطوير آليات العمل والتكيف مع التحديات الحديثة، يمكن أن يكون دورها أكثر تأثيرًا في تحقيق الحوكمة الجيدة وتعزيز الثقة بين المواطن والمؤسسات الرسمية.

# قائمة المصادر والمراجع

- القرآن الكريم برواية ورش.
- السنة النبوية:علي بن غازي التويجري ، الايضاح لما ورد في كتاب السنة بشأن الإصلاح ، مكتبة الشامل ، ص35

المراجع :

الكتب:

- أ. الخليل بن أحمد الفراهيدي، كتاب العين، الطبعة الأولى، مكتبة لبنان، بيروت، 2010.
- ب.ابن منظور، لسان العرب، متوفر على الموقع الإلكتروني [www.hakawati.net/ar](http://www.hakawati.net/ar) .،
- ج. بسام بهار جبور، "الوساطة القضائية في الشريعة الإسلامية والقانون: دراسة مقارنة"، بدون طبعة، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2015.
- د. د.عطية الويشي- الوساطة وأثرها في حل النزاعات بين المسلمين والأوروبيين خلال العصور الوسطى، من القرن الأول حتى نهاية القرن التاسع الهجري.
- هـ. د. حسين الماحي: تنظيم إعادة الهيكلة والصلح الوافي والإفلاس- دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية-2019.
- و. بربارة عبد الرحمان، "شرح قانون الإجراءات المدنية والإدارية"، الطبعة الثانية، منشورات بغدادي، الجزائر، 2009.
- ز. كريمة مناذ، تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر، سجل الشكاوي كألية من أليات الاصلاح الاداري، المدرسة الوطنية للإدارة الجزائر.

ح. سليمان رحال، موقع الحكومة الإلكترونية من الحكم الراشد، ورقة بحثية أقيمت في الملتقى الدولي حول الحكم الرشيد واستراتيجيات التغيير في العالم النامي، كلية الآداب والعلوم الاجتماعية جامعة فرحات عباس سطيف، أفريل 2007.

ط. د. محمد سالم أبو الفرج: "اتفاقية سنغافورة للوساطة ومنازعات الاستثمار الدولي: دراسة تحليلية". تتناول هذه الدراسة الاتفاقية والتحديات التي تواجه الوساطة في منازعات الاستثمار، منشورة في المجلة القانونية، يناير 2020.

ي. فرطاس فتيحة، عصرنة الإدارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين خدمة المواطنين مجلة الإقتصاد الجديد مخبر الإقتصاد الرقمي في الجزائر، جامعة خميس مليانة العدد 15 مجلد 02 ، 2016 .

ك. عبد الالوي حسين، دراسة سوسيو تاريخية حول استحداث الوساطة القضائية في الجزائر، [www.crijj.mjustice.dz/communications/com.m.abdelaf.15/06/09](http://www.crijj.mjustice.dz/communications/com.m.abdelaf.15/06/09)

ل. رشيد مزارى، "الطرق البديلة لحل النزاعات وفقاً لقانون الإجراءات المدنية والإدارية"، نشرة القضاة، العدد 64، الجزء الأول، 2009.

م. كوثر سعيد عدنان – الوساطة- مدرسة القانون التجاري والبحري- العدد 53 الجزء 1.

#### المقالات :

أ. د. حميد طيبون – هيئة وسيط الجمهورية كآلية بديلة لحماية الحقوق والحريات- جامعة الجيلالي بونعاص خميس مليانة -2021/2022.

- ب. بيسان طي – وسيط الجمهورية- مجلة الأخبار- العدد 939- 2009
- ج. محمد الأمين بوسماحة ، المرفق العام في الجزائر , ديوان المطبوعات الجامعية , سنة 1995
- د. -30رضا شلالي- مكانة وسيط الجمهورية في الجزائر- مجلة القانون والتنمية- م2- عدد 2-2020/9/2
- هـ. جورج قوديل- بيار –ترجمة م .ماضي-القانون الاداري والعلاقات العامة-ج2- المؤسسات الجامعية للدراسات- ط2-2001.
- و. محمد عبد المؤمن- مرسوم رئاسي: 59 مساعدا لوسيط الجمهورية عبر جميع ولايات الوطن- جريدة البلاد-2020/06/27.
- ز. - مصطفى كراحي- قراءات أولية في هيئة وسيط الجمهورية- جامعة سيدي بالعباس.
- ح. -عوابدي عمار- قراءات علمية في طبيعة القانون والوظيفة الرقابية لهيئة وسيط الجمهورية في الجزائر.
- ط. -رغيس ايناس- د. الطيب بلوصيف، واقع تطبيق الخدمة العمومية في الادارة العمومية ، جامعة محمد لمين دباغين سطيف 2 ، 2019/04/29 .
- ي. -أبو الفضل محمد بهلولي، وسيط الجمهورية هيئة مقومة لعلاقة الادارة بالمواطن وتطوير المجتمع ، مجلة الناصرية للدراسات الاجتماعية والتاريخية ، جامعة معسكر ، المجلد 13 ، العدد 01 ، 2022/06/01م.

ك. -نزيهة عمران، الإدارة العمومية والمواطن أي علاقة تشخيص للاختلالات وسبل الإصلاح على ضوء التجربة الجزائرية مجلة المفكر، عدد 12 ، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة بسكرة.

ل. - د. كريمة لعرايبي، تحسين أداء الخدمة العمومية في الجزائر وفق مقاربة التسيير العمومي الحديث ، مجلة آفاق العلمية، جامعة تيزي وزو- قسم علوم سياسية- كلية حقوق ، 2019/06/27، العدد03، المجلد11.

- الرسائل والمذكرات الجامعية:

أ. صفية شرفي، تجربة وسيط الجمهورية في الجزائر من الانشاء إلى الالغاء مقارنة بالنموذج السويدي والفرنسي، مذكرة ماجستير، كلية الحقوق بن عكنون، الجزائر، السنة الجامعية 2004/2003.

ب. عرعار مفيدة، الإدارة الإلكترونية كآلية لتفعيل الخدمة العمومية ، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر أكاديمي في ميدان الحقوق والعلوم السياسية ، . جامعة ورقلة ، السنة 2017/2018.

ج. سالمي لطيفة - قدري الهام- المركز القانوني لوسيط الجمهورية في الجزائر-مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في حقوق قانون اداري-2020-2021.

د. رقيبي نسيم- ناجمي أسماء، الإيطار القانوني للخدمة العمومية في ضوء التشريع الجزائري، مذكرة لنيل شهادة ماستر قانون إداري، جامعة أحمد دراية أدر، 2021-2022.

هـ. مرجاني ابراهيم - شنين لزهرة- وسيط الجمهورية وفقا للمرسوم الرئاسي 20-45 -مذكرة

لنيل شهادة الماستر 2022-2023.

مراجع أجنبية:

- أ. Serge Braudo: Dictionnaire du Droit Privé, mediation definition,
- ب. Dictionnaire Juridique, P.1.
- ج. <https://www.dictionnaire-Juridique.com/definition/mediation.php>
- د. 14 -Larry Folks: Bankruptcy Mediation FAQ, P.1.
- هـ. <http://www.azdefaultlegalservices.com/financial/bankruptcy-meditation.htm> الساعة 16:10 2025//05/10
- و. 19- ADAM HAYES- What an Ombudsman Does, Types, Pros & Cons--investopedia-April 07, 2024 مترجم
- ز. 21- Paul Liward : « Le médiateur et le juge administratif », Collection : 148Delpérée, 1995, P
- ح. 22 Gery Berant : « Le contrôle administratif et la protection des citoyens » ينظر الى المقال بعنوان
- ط. Etude comparative, Edition Waston (institution d'administration publique et de droit), 1987,
- ي. P83

المراسيم الرئاسية:

أ. المرسوم الرئاسي رقم 06-73 المؤرخ في 5 يوليو 1973 المتعلق بتنظيم املاك الدولة ،

الجريدة الرسمية ، العدد 55.

ب. المرسوم الرئاسي رقم 131-88 المؤرخ في 04 جويلية 1988 المتعلق بتنظيم العلاقة بين

الادارة والمواطن ، الجريدة الرسمية ، العدد 27.

ج. المرسوم رقم 96-113 ، المتعلق بتنظيم العلاقة بين الادارة والمواطن ، الجريدة الرسمية في

23 مارس 1996 ، العدد 20،

د. المرسوم الرئاسي رقم 96-197، المتعلق بتعيين وسيط الجمهورية ، الجريدة الرسمية بتاريخ

26 ماي 1996 العدد 33

هـ. المرسوم الرئاسي رقم 20-45، المؤرخ في 15 فبراير 2020، المتعلق بانشاء هيئة وسيط

الجمهورية، الجريدة الرسمية ، العدد 09.

و. المرسوم الرئاسي 20-103 ، المتعلق بالوقاية من التمييز وخطاب الكراهية- الجريدة الرسمية-

2020-09-29 ، العدد 83

ز. المرسوم الرئاسي المؤرخ في 28 جويلية 2020 المتعلق بتعيين المندوبين المحليين لوسيط

الجمهورية ، الجريدة الرسمية ، العدد 43

ح. للمرسوم الرئاسي رقم 22-164، المؤرخ في 24 أبريل 2022، المتعلق بتعيين السلطات العليا في البلاد، الجريدة الرسمية، العدد 30

#### المواقع الالكترونية:

- منصة وسيط ، اللقاءات التنسيقية ، <https://wassit.dz/ar> .
- موقع الجزائر ultra عن مدير الرقمنة بهيئة وسيط الجمهورية <https://ultraalgeria.ultrasawt.com>
- وكالة الأنباء الجزائرية، التكفل بانشغالات المواطنين.
- أ. <https://www.aps.dz/ar/algerie/150871-2023-10-28-13-12-28>
- منصة وسيط عبر الانترنت ، <https://mediateur.el-mouradia.dz/complaint>
- <https://alzayatfirm.com/ar/> - كيفية كتابة عريضة ،
- وكالة الانباء الجزائرية، 2024/05/30 م <https://www.aps.dz>
- منصة وسيط، البوابة الالكترونية للعرائض، <https://wassit.dz/ar>

الفهرس

الصفحة	العنوان
	الإهداء
	الشكر
أ-ب-ج-د	المقدمة
	الفصل الأول: ماهية وسيط الجمهورية
06	المبحث الأول: تعريف هيئة وسيط الجمهورية ونشأتها
06	مطلب أول : تعريف وسيط الجمهورية
13	مطلب ثاني: نشأة وسيط الجمهورية
16	المبحث الثاني: هيكله هيئة وسيط الجمهورية في الجزائر
17	مطلب أول: تعيين رئيس الجمهورية لوسيط الجمهورية
22	مطلب ثاني: مصالح هيئة وسيط الجمهورية المركزية والامركزية
	الفصل الثاني: مهام وسيط الجمهورية في ضوء القانون الجزائري
34	المبحث الأول: اختصاصات هيئة وسيط الجمهورية في الجزائر ومدى استقلاليتها
34	مطلب أول: اختصاصات هيئة وسيط الجمهورية وشروط اخطارها
39	مطلب ثاني: استقلالية هيئة وسيط الجمهورية
41	مطلب ثالث : مظاهر استقلالية مصالح وسيط الجمهورية من حيث الرقمنة
48	المبحث الثاني: اثر تدخل وسيط الجمهورية في مجال الخدمة العمومية ( ولاية النعامة أنموذجا)
48	مطلب أول : الايطار المفاهيمي للخدمة العمومية
57	المطلب الثاني : العلاقة بين الوسيط والخدمة العمومية

62	الخاتمة
69	قائمة المصادر والمراجع
72	الفهرس
	الملخص

## الملخص:

يعتبر وسيط الجمهورية جزءًا أساسيًا من النظام الديمقراطي، حيث يساهم في حماية حقوق المواطنين وضمان احترام الدستور والقوانين. من خلال دوره الرقابي والاستشاري، يعمل وسيط الجمهورية على تحسين الخدمات العامة وتعزيز الشفافية والمساءلة في الإدارة. كما يمثل ضمانًا مهمة لحماية الحقوق الفردية وتعزيز الثقة بين المواطنين والدولة.

تلعب هيئة وسيط الجمهورية في الجزائر دورًا بارزًا في تحسين الخدمة العامة، من خلال تعزيز الشفافية ومعالجة شكاوى المواطنين ودعم رقمنة الإدارة. تهدف هذه الهيئة إلى تقليل البيروقراطية وضمان احترام حقوق المواطنين في تعاملاتهم مع الإدارات العامة، مما يساهم في بناء نظام إداري أكثر كفاءة واستجابة. ومع استمرار تطوير آليات العمل والتكيف مع التحديات الحديثة، يمكن أن يصبح دورها أكثر تأثيرًا في تحقيق الحوكمة الجيدة وتعزيز الثقة بين المواطنين والمؤسسات الرسمية.

الكلمات المفتاحية: وسيط الجمهورية، تحسين الخدمة العمومية

## Summary:

The Mediator of the Republic is a fundamental component of a democratic system, contributing to the protection of citizens' rights and ensuring compliance with the constitution and laws. Through its oversight and advisory roles, the Mediator works to improve public services and promote transparency and accountability in administration. It also serves as an essential safeguard for individual rights and helps strengthen trust between citizens and the state.

In Algeria, the Office of the Mediator of the Republic plays a significant role in enhancing public services by promoting transparency, addressing citizens' complaints, and supporting the digitalization of administration. The institution aims to reduce bureaucracy and ensure that citizens' rights are respected in their dealings with public administrations. By continuing to develop its mechanisms and adapt to modern challenges, its role can become increasingly influential in achieving good governance and reinforcing trust between citizens and official institutions.

**Keywords:** Mediator of the Republic, improvement of public service