

تعتبر إشكالية العلاقة بين الإدارة والمتعاملين معها من أهم الإنشغالات الراهنة سواء على (يجدر بنا التوقف قليلا عند مفهوم المرتفق وطبيعة علاقته بالإدارة وحدود هذه العلاقة . يخضعون لهذه التنظيمات هم المواطنون أنفسهم وبمفهوم أوسع ، مما وبالتالي يفرض ملاءمة المقاربة المصلحية لتتجاوب مع التنوع ولأجل توخي الجودة والفعالية في العلاقة بين الإدارة والمرتفق فمن الضروري ملاءمة طرق فإنه لا فإنه من "لا يعذر أحد بجهله للقانون" والتي يقصد بها من جهة أن القوانين ينبغي أن تنفذ دائما ، معها ، تتمثل أهم المميزات التي تطبع علاقة الإدارة بالمتعاملين معها بعدم التوازن والتذبذب ، انفرادية من طرف بعض القطاعات الإدارية ، 4-عدم توفر معظم الإدارات على ملصقات وأشكال أو رسوم بيانية لتسهيل داخل بناية 5-البطء في الرد على الطلبات وفي معالجة القضايا والملفات التي تهم المتعاملين مع 6-تهيب المواطن من الإدارة ، بفعل الممارسات السلبية المكرسة في علاقة الإدارة 7-غياب الوعي بأهمية الشكايات والتظلمات كرافد هام من روافد إصلاح الإدارة 9-إهتمام الإدارة في غالب الأحيان بالتدبير اليومي وتجاهل البعد العلائقي للإدارة ؛ 10-تعدد وتشعب المساطر والإجراءات والمسالك الإدارية وكثرة الوثائق المطلوبة من 12-عدم توفر المتعامل مع الإدارة على الوسائل التي تمكنه من مطالبتها من الإستفادة من جل الدراسات والإحصاءات التي تم إنجازها في هذا اجمال على مستوى وجود العلاقة بين الإدارة والمرتفقين . كما أظهرت هذه الدراسات أن نسبة كبيرة من المتعاملين مع الإدارة يعانون من عدم انفتاح الإدارة عليهم والاهتمام برغباتهم وحاجياتهم وترتفع هذه النسبة بشكل يبعث على الغرابة كلما ارتفع المستوى الثقافي لهذه الفئات من المتعاملين مع الإدارة .