

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة قسنطينة 03



كلية العلوم السياسية
قسم التنظيم السياسي و الإداري
مذكرة ماستر

التخصص: إدارة محلية

ترشيد الخدمة العمومية في المرفق العام

دراسة حالة : مقارنة بين بلدية الخروب و مندوبية زواغي سليمان - ولاية قسنطينة -

إشراف الأستاذ :
أ.د. عبد اللطيف بوروبي

مقدمة من طرف الطلبة :
جباري أسماء
بوهنقل ياسمين
أعضاء لجنة المناقشة :

الصفة	الجامعة	الإسم و اللقب
رئيسا	جامعة قسنطينة 03	أ.د. مليكة فريمش
مشرفا و مقررا	جامعة قسنطينة 03	أ.د. عبد اللطيف بوروبي
مناقشا	جامعة قسنطينة 03	أ.د. يسمينة بن عبد الرحمان

السنة الجامعية : 2022/2021

دورة جوان 2022

الملخص

تعتبر عملية ترشيد الخدمة العمومية في المرفق العام عملية معقدة و متشابكة تتداخل فيها مجموعة من العوامل الداخلية و الخارجية و الفاعلين المحليين حيث تتطلب تعاون الدولة و المجتمع المدني المحلي و القطاع الخاص المحلي بالاضافة الى المواطن باعتباره العامل الاساسي و كذا عنصر فعال لكون هذه العملية لا تقتصر فقط على دور المرافق العامة و انما تقتضي اشراك هذه الفواعل من اجل تحقيق و تجسيد معايير الرشادة.

فعملية ترشيد الخدمة العمومية تعتبر استراتيجية محورية تمكن من اضعاف نتائج ايجابية على عمل المرافق العامة مما يحقق المساواة و الشفافية في عملها امام المواطن طالب الخدمة و هذا ما من شأنه ان يحقق رضا المواطن على نوعية الخدمات التي يطلبها توفير خدمات عمومية تمتاز بالفعالية و الكفاءة و العقلانية و تستجيب لاحتياجات المواطن و تضمن الحصول على خدمات عالية المستوى في اطار التفاعل بين اجهزة الخدمات العمومية و المواطن بالكفاءة المطلوبة.

الكلمات المفتاحية: ترشيد الخدمة العمومية، المرفق العام

Rationalizing the public service in the general annex is considered as a complex process interfere many of internal and external factors, it needs cooperation between the state and civil society and private sector besides the citizen as the main factor because this process is not depends only on the role of public utilities, but it requires the complicity of all these factors in order to achieve and reflect on the norms of guidance.

The process of rationalizing the public service is a central strategy enables to add positive results to the public utilities work in achieving equality and transparency in its work for the citizen to be satisfied for the quality of the services to provide efficient, competent and reasonable public services which saves the needs of the citizen, and assured access high quality services in the interaction between the public organs and the competent citizen.

Key words : rationalizing the public service, general annex