

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة قسنطينة 3



معهد تسيير التقنيات الحضرية
قسم تسيير المدن و التعمير

الرقم التسلسلي:.....
الرمز:.....

مذكرة ماستر

التخصص: تسيير الجماعات المحلية و الحوكمة

الشعبة تسيير التقنيات الحضرية

تحسين الخدمات الإدارية في مدينة ميله
"حالة بلدية ميله"

تحت إشراف:

بن ميسي احسن
استاد التعليم العالي

مقدمة من طرف الطالب:

غيشي لبنى
عرجي حليلة

السنة الجامعية 2014 / 2015

الدورة : جوان

3-1.....	المقدمة العامة.....
	الفصل الأول: مفاهيم عامة حول الخدمة العمومية
4.....	مقدمة الفصل الأول.....
	المبحث الأول: مفاهيم حول الخدمة العمومية
4.....	تمهيد.....
4.....	1-تعريف الخدمة العمومية.....
4.....	2-أنواع الخدمات العمومية.....
5.....	3-أهم المعايير التي تميز الخدمة العمومية.....
5.....	3-1 معيار المساواة.....
5.....	3-2 معيار الاستمرارية.....
5.....	3-3 معيار التطور.....
5.....	3-4 معيار المجانية النسبية.....
5.....	3-5 معيار الشمولية.....
6.....	3-6 معيار الفعالية.....
6.....	3-7 معيار التضامن.....
6.....	4-خصائص الخدمة العمومية.....
6.....	4-1-المصلحة العامة.....
6.....	4-2-الاستقلالية اتجاه السوق.....
6.....	خلاصة المبحث.....
	المبحث الثاني: إدارة الخدمة العمومية
6.....	تمهيد.....
7.....	1-تعريف إدارة الخدمة العمومية.....
7.....	2-مميزات إدارة الخدمة العمومية.....
7.....	3-الهدف من تطوير إدارة الخدمة العمومية.....
8.....	خلاصة المبحث.....
	المبحث الثالث الإدارة العمومية
8.....	تمهيد.....
8.....	1-مفهوم الإدارة العمومية.....
8.....	2-وظائف الإدارة العمومية.....

8.....	1-2 التخطيط
9.....	2-2 التنظيم
9.....	3-2 التوجيه
9.....	4-2 الرقابة
9.....	3- خصائص الإدارة العمومية
9.....	3-1- الهدف
9.....	3-2- طبيعة النشاط
9.....	3-3- التفاهم
9.....	3-4- القانون
9.....	3-5- الارتباط بالسياسة
9.....	3-6- الشخصية المعنوية
10.....	خلاصة المبحث الثالث
	المبحث الرابع: تحسين الإدارة العمومية (الإصلاح الإداري)
10.....	تمهيد
10.....	1- الإصلاح الإداري
10.....	1-1- مفهوم الإصلاح الإداري
10.....	1-2- مداخل الإصلاح الإداري
11.....	1-3- أهداف الإصلاح الإداري
11.....	2- الحكم الراشد
11.....	2-1- تعريف الحكم الراشد
11.....	2-2- مقاييس الحكم الراشد في الإدارة العمومية
13.....	3- الإدارة الإلكترونية
13.....	3-1- تعريف الإدارة الإلكترونية
13.....	3-2- أسباب التحول إلى الإدارة الإلكترونية
14.....	خلاصة المبحث
14.....	خاتمة الفصل
	الفصل الثاني الدراسة النظرية والتطبيقية لمدينة ميله
15.....	مقدمة الفصل الثاني
	المبحث الأول الدراسة الطبيعية، السكانية و العمرانية

15.....	1-الدراسة الطبيعية.....
15.....	1-1 تقديم مدينة ميله.....
16.....	2-1 الموقع.....
16.....	3-1 جيوتقنية الأرض.....
17.....	2-الدراسة السكانية والعمراية.....
18.....	1-2الدراسة السكانية.....
18.....	1-1-2الخصائص السكانية.....
21.....	2-1-2 التركيبة الاقتصادية للسكان.....
22.....	2-2 الدراسة العمراية.....
25.....	خلاصة المبحث.....
	المبحث الثاني:تقديم مقر بلدية ميله
26.....	1-القوانين المتعلقة بالبلدية.....
27.....	2-تقديم بلدية ميله.....
29.....	3- الهيكل التنظيمي للبلدية.....
	المبحث الثالث:تحليل الاستثمارات الخاصة بالمواطنين حول رأيهم عن الخدمة الإدارية
31.....	مقدمة.....
37-31.....	تقييم وتحليل استثمارات المواطنين.....
37.....	الاستنتاج.....
	المبحث الرابع: تحليل الاستثمارات الخاصة بالموظفين العاملين في مصالح البلدية
38.....	مقدمة.....
49-38.....	1-تقييم وتحليل استثمارات الموظفين.....
49.....	الاستنتاج.....
49.....	تلخيص أهم المشاكل التي تحصلنا عليها.....
	الفصل الثالث حلول واقتراحات
	المبحث الأول اقتراحات خاصة بالخدمة المقدمة
50.....	مقدمة.....
51-50.....	اقتراحات خاصة بالموظفين.....
51.....	فيما يخص علاقة الموظفين بالمواطنين.....
	المبحث الثاني:اقتراحات خاصة بالبنية التحتية

52.....	1-تقديم المنطقة المقترحة لانجاز الفرع البلدي بميلة.
52.....	1-1الموقع.
53.....	2-1المداخل.
53.....	2-السكان والعمران.
53.....	1-2السكان.
53.....	2-2العمران.
53.....	3-أهمية اختيار موقع الفرع البلدي المقترح.
55.....	البنية التحتية للفرع البلدي المقترح.
55.....	1-بناية المديرية.
55.....	2-الفضاء الخارجي.
61-55.....	المخطط المقترح للتهيئة الداخلية للفرع.
61.....	خلاصة الفصل.
62.....	الخاتمة العامة.
64-63.....	المصادر والمراجع.
69-65.....	الملاحق.

المخلص

يتمحور موضوع بحثنا حول الخدمة العمومية والإدارية وسبل إصلاحها في ظل الحكم الراشد وعصرنة جهازها اعتمادا على الإدارة الالكترونية. هدفنا الأساسي من دراستنا وملاحظتنا وتحليلنا للمعطيات والذي تم عن طريق البحث والاستبيان، والذي من خلاله توصلنا إلى أن هناك مشاكل وعوائق أمام المواطن في الإدارة، مما أدى إلى تدني مستوى تقديم الخدمة، وانتشار مظاهر الفساد الإداري. لذا ارتأينا إلى وضع حلول واقتراحات من شأنها تحسين نوع الخدمة المقدمة في مدينة ميله، خصت بالأساس جانب التسيير من جهة وجانب البنية التحتية من جهة أخرى والذي من خلاله حاولنا تدعيم الخدمة الإدارية بفرع بلدي يرتقى إلى مستوى تطلعات المواطنين.

الكلمات المفتاحية

الخدمة الإدارية- الحكم الراشد- الإدارة الالكترونية- الإصلاح الإداري-مدينة ميله.

Résumé

Notre recherche qui sous-titre de service public et administratif dans la ville de Mila dans le cadre de la gouvernance et l'amélioration de leur système de par le service électronique.

A travers l'interprétation des résultats de notre recherche et notre questionnaire, on peut conclure que le citoyen souffre des plusieurs problèmes et contraintes, sous l'effet de niveau bas de service offert.

A ce réseau, nous avons essayé de proposer une série des solutions, pour améliorer la qualité de service offert dans cette ville notamment relative à la gestion de part, et aux infrastructures d'autre part. Ce dernier illustrer bien par notre aménagement proposé à savoir une annexe communale répond aux besoins des citoyens.

Mots clés

Le service administratif-la bonne gouvernance -l'administration électronique-La réforme administrative-la ville de Mila.