

المدرسة الوطنية العليا للعلوم السياسية

قسم السياسة العامة والأنظمة المقارنة

تخصص: السياسة العامة، الاتجاهات الجديدة والعولمة

الدفعة الرابعة

دور العلاقات العامة في ترقية الخدمة

العمومية في الجزائر

دراسة حالة الدائرة الإدارية للشراكة

مذكرة تخرج مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم السياسية

إشراف الأستاذة:

بن بخيتة وردة

إعداد الطالب:

حسيد جمال

السنة الجامعية: 2013 / 2014

المدرسة الوطنية العليا للعلوم السياسية

قسم السياسة العامة والأنظمة المقارنة

تخصص: السياسة العامة، الاتجاهات الجديدة والعولمة

الدفعة الرابعة

دور العلاقات العامة في ترقية الخدمة

العمومية في الجزائر

دراسة حالة الدائرة الإدارية للشراقة

مذكرة تخرج مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم السياسية

إشراف الأستاذة:

بن بخيطة وردة

إعداد الطالب:

حسيد جمال

السنة الجامعية: 2013 / 2014

قال تعالى:

(يرفع الله الذين آمنوا والذين أتوا

العلم درجات والله بما تعملون خبير)

سورة المجادلة الآية (11)

كلمة شكر

بعد شكر الله وحمده على توفيقه لإتمام هذه الدراسة.

أتقدم بالشكر الجزيل إلى الأستاذة المشرفة "بن بختة وردة" على توجيهاتها

القيمة حتى إخراج هذه المذكرة في طبعها النهائية

كما أتقدم بالشكر إلى كل إطارات وموظفي الدائرة الإدارية للشراكة وأخص

بالذكر السيدة "سامية حمزة" لما قدمته من عون لإنجاز هذا العمل .

الإهداء

أهدي ثمرة عملي هذا إلى الوالدين الكريمين وإلى كل إخوتي

وأخواتي

وكل الأقارب والأصدقاء

كما أهديهما لكل الزملاء والزميلات بالمدرسة الوطنية العليا للعلوم

السياسية - الدفعة الرابعة -

ولكل من أمانني من قريب أو من بعيد لإنجاز هذا العمل، وإلى كل

طالب علم.

مقدمة

تعتبر الخدمات العمومية أساس الحياة الاقتصادية و الاجتماعية بل وحتى السياسية، حيث تقدمها الدولة من طرف إدارات و قطاعات مختلفة تسعى من خلالها لتلبية الحاجات العامة للمواطنين، لكن أمام تزايد وظائف الدولة واتساع نطاق التزاماتها القاضية بتوفير هذه الخدمات، أصبح من الضروري عليها إعادة تنظيم إدارتها العمومية وإصلاحها من أجل ضمان السير الحسن لها لتصل في الأخير لتقديم خدمات راقية لمواطنيها.

لهذا، فقد شكلت مهمة إصلاح الخدمة العمومية وترقيتها إحدى أبرز اهتمامات وانشغالات الدولة حيث تدرجها ضمن مشاريعها السياسية الهادفة لمواكبة التحولات الطارئة على العالم على أكثر من صعيد، فقد أصبحت الدول والحكومات اليوم تسعى جاهدة لضمان الخدمات العامة للمواطنين بالطريقة المناسبة والمكان والزمان المناسبين وبالتكلفة والكمية المناسبة أيضا، وذلك بالاعتماد على العديد من السبل والطرق لعل أبرزها التوجه نحو تطبيق مبادئ الحكم الرشيد في الإدارة العامة والتحول نحو الإدارة العامة الإلكترونية، وعملا بفكرة الارتقاء بالخدمات العامة بانتهاج هذه الأساليب؛ أصبحنا نتحدث عن الخدمة العامة الرشيدة والخدمة العامة الإلكترونية...

كما أصبحت الإدارات العمومية اليوم، ومع بروز مفاهيم جديدة كالمواطنة والتعددية وانبعث مجتمع مدني تعددي، بالإضافة إلى ضغوط المواطنين الذين يطالبون بتحسين نوعية الخدمات المقدمة إليهم، مطالبة أكثر من أي وقت مضى بإعادة النظر في طرق تسييرها وتحديد التزامات خدماتها تجاه المستفيدين منها، سعيا إلى تحقيق النوعية و الجودة والرضا لدى المواطن.

وفي هذا السياق، نشأت الحاجة لدى العديد من الدول والحكومات إلى ضرورة إقامة علاقات طيبة بين الإدارة والمواطن سعيا منها للتعرف على رغبات هذا الأخير و وفهم مطالبه لغرض تحقيق الثقة المتبادلة وتحسين نوعية الخدمات. الأمر الذي أدى بالكثير من الإدارات العامة إلى الاستعانة بأجهزة

العلاقات العامة لغرض تقوية علاقتها بالمواطنين وتحقيق رضاهم وذلك من خلال ضمان مشاركة فعالية للمواطنين المستفيدين من خدمات الإدارة العامة لاسيما في اتخاذ القرارات و العمل على إقامة حوار مفتوح و مستمر معهم حتى تكسب ثقتهم وتأييدهم لأن بدون وجود هذه الصلات لا يمكن لأي منظمة أو إدارة أن تضمن لنفسها التطور والارتقاء في تقديم خدماتها.

إن الجزائر وعلى غرار باقي الدول، قد أبدت نيتها في مواكبة التطورات الحاصلة على الصعيد الدولي لترقية خدماتها العمومية وذلك بإحداث سلسلة من الإصلاحات على وظائف الإدارات العامة سعيا منها لتحسين أنشطتها الخدمائية وتحقيق رضا المواطن. فقد حاولت بعض الإدارات العمومية في الجزائر تتمين وتشجيع فكرة التواصل مع المواطن وذلك بالعمل على استحداث أجهزة تسمح لها بالتقرب من المواطن لكسب ثقة هذا الأخير والتكفل بانشغالاته ومن ثم الارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة له .

أولاً: أهمية الموضوع:

يعتبر موضوع العلاقات العامة وعلاقته بالخدمة العمومية ذو أهمية بالغة كون أن الاعتماد على العلاقات العامة وأنشطتها على مستوى الإدارات العمومية يعد إحدى سبل ترقية الخدمة العمومية و توطيد العلاقة بين المواطن والإدارة. كما أن التوجه نحو الاستعانة بنشاطات العلاقات العامة في الإدارات العمومية هو بمثابة جهود تنصب في مسعى تطوير إدارة الشؤون العامة وما يقتضيه من تقريب الإدارة للمواطن، وبالتالي فأهمية الدراسة تبرز في :

- جدية موضوع العلاقات العامة و اقترانه بمجال الخدمات العمومية.
- قلة الدراسات حول موضوع العلاقات العامة و علاقته بأداء الخدمات العمومية على المستوى الأكاديمي، وهو الأمر الذي يجعل هذا الموضوع يكتنفه نوع من الغموض و بالتالي فالأهمية التي تحملها دراستنا الحالية تتمثل في محاولة إزالة ذلك الغموض و توضيح العلاقة أو الدور الذي قد تلعبه العلاقات العامة في ترقية الخدمات العمومية.

ثانياً: مبررات اختيار الموضوع :

إن خوضنا في هذا الموضوع كان نابعا عن أسباب ذاتية و أخرى موضوعية، يمكن حصرها في النقاط التالية:

❖ المبررات الذاتية:

- محاولة التعرض لدراسة تربط بين تخصصين أكاديميين هما تخصص "العلاقات العامة" الذي سبق وأن درسته في مرحلة الليسانس و تخصص "السياسة العامة" وهو تخصصي الحالي في الماستر،

ومن ثم فإن هذه الدراسة تأتي كمحاولة مني للتعمق أكثر في هذين المجالين و توسيع المعارف حولهما.

- الإهتمام بموضوع ترقية الخدمة العمومية وسبل إصلاحها و الذي يعد حديث الساعة في الجزائر من جهة، ومعرفة مدى مساهمة العلاقات العامة في ذلك من جهة أخرى.
- في محاولة أولية للبحث عن دراسات سابقة حول دور العلاقات العامة في ترقية الخدمة العمومية في الجزائر، لاحظنا قلة وندرة الدراسات حول هذا الموضوع، ذلك شكل عندي حافزا قصد العمل على إيجاد مادة علمية بخصوص هذا الموضوع.

❖ المبررات الموضوعية: فتتمثل في :

- جدية موضوع الدراسة على مستوى الطرح العلمي الأكاديمي ومحدودية الدراسات حوله، الأمر الذي يفتح الباب لإثرائه وتوسيعه في أكثر من جانب .
- محاولة توضيح وتأكيد أهمية العلاقات العامة ومساهمتها في ترقية الخدمات العمومية و تحسين علاقة المواطن بالإدارة.
- معرفة مساعي الدولة الجزائرية في سبيل إصلاح أداء الخدمة العمومية و ترقيتها .
- محاولة التعريف بالدور الذي تمارسه العلاقات العامة على مستوى الإدارات العمومية في الجزائر .

ثالثا: أدبيات الدراسة:

قبل البدء في هذه الدراسة ، قمنا بالاطلاع على عينة من الأطروحات و الرسائل الجامعية لدراسات سابقة لها علاقة بموضوع بحثنا فوجدنا أن معظمها اقتصر حول مواضيع العلاقات العامة في القطاع

الاقتصادي و الإنتاجي، وأن هناك ندرة في البحوث التي تناولت دور العلاقات العامة في المؤسسات والإدارات المقدمة للخدمات العمومية. ولكننا وجدنا هاتين الدراستين التاليتين قد تناولتا جانبا من موضوع دراستنا، أولهما تتمثل في:

أ- " دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر "

وهي رسالة ماجستير، من اعداد الطالب عشور عبد الكريم سنة 2010 بجامعة منتوري بقسنطينة: حيث تناولت هذه الدراسة تطبيقات الإدارة الالكترونية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، من خلال دراسة وصفية تحليلية تسعى لمحاولة الكشف عن دور الإدارة الالكترونية كآلية لترشيد الخدمة العمومية وترقيتها. وتلتقي دراستنا الحالية مع هذه الدراسة في ان كلاهما يسعيان الى بيان كيفية تحسين الخدمة العامة وترقيتها بالاعتماد على الادارة الالكترونية في هذه الدراسة السابقة، في حين سنحاول نحن التطرق لدور العلاقات العامة في ترقية الخدمة العامة.

ب- " العلاقات العامة في الإدارة المحلية الجزائرية " وهي رسالة ماجستير، من إعداد الطالبة عيواج

عذراء سنة 2009 بجامعة قسنطينة : حيث تناولت هذه الدراسة واقع العلاقات العامة في الإدارة المحلية الجزائرية ، من خلال دراسة ميدانية ببلدية قسنطينة أين توصلت إلى عدم وجود العلاقات العامة كجهاز إداري مختص ، وظيفته الإهتمام المستمر بالموظفين وتحقيق الإتصال الدائم بالمواطنين وأن ظهورها شكلي فقط ، فهي غير مجسدة على أرض الواقع كما خلصت الدراسة إلى أن الإدارة المحلية الجزائرية لم تستوعب بعد أهمية إيجاد الصورة الذهنية الجيدة عند الجمهور الداخلي والخارجي، حتى تضمن نجاحها واستقرارها مع البيئة المحيطة وبهذا فإن العلاقات العامة لا تزال قيد الإهمال ، ولا تكتسي أهمية بالغة ولم تحتل بعد المكانة التي تسمح لها بأداء أدوارها ووظائفها على أكمل وجه .

وعليه، فهذه الدراسة تلتقي مع دراستنا الحالية في جوانب عدة كون أننا بصدد دراسة نفس الوظيفة والمتمثلة في العلاقات العامة ودورها في الارتقاء بالخدمات التي تقدمها الإدارات العمومية وهي الدائرة الإدارية للشراكة.

رابعاً: أهداف الدراسة:

في خضم المعطيات سالفة الذكر، تسعى من خلال هذه الدراسة السعي إلى بلوغ جملة من الأهداف، يمكن ذكرها بإيجاز فيما يلي:

- إزالة الغموض على المفاهيم الأساسية التي تدور حولها الدراسة والتي تتمثل في العلاقات العامة و الخدمة العمومية .
- محاولة التعرف على طبيعة الدور التي تلعبه العلاقات العامة على مستوى الإدارات العمومية.
- الوصول إلى قياس مدى نجاعة العلاقات العامة كأسلوب لترقية الخدمات العمومية.
- محاولة التعرف على مدى حرص الإدارات العمومية الجزائرية عامة والدائرة الإدارية للشراكة على وجه الخصوص على إرساء علاقات عامة وطيدة بينها وبين المواطن ودور ذلك في تقديم خدمة عمومية راقية .
- التعرف على سبل وأشكال التواصل التي تعتمد عليها الإدارات العمومية الجزائرية بما فيها الدائرة الإدارية للشراكة في اتصالها مع المواطن.

خامساً: إشكالية الدراسة:

وفي هذا السياق، تحاول دراستنا تناول إشكالية دور العلاقات العامة في ترقية الخدمة العمومية في الجزائر، وقد حاولنا تطبيق هذه الدراسة على الدائرة الإدارية للشراكة كنموذج للإدارات العمومية الجزائرية،

و باعتبارها إدارة عمومية تقدم خدمات عامة. وعليه، فقد وجدنا أنه من المناسب أن تكون الإشكالية الملائمة لهذه الدراسة تتمثل في الإجابة على السؤال التالي:

هل تساهم العلاقات العامة في ترقية الخدمة العمومية في الجزائر لاسيما بالدائرة الإدارية للشراقة؟

وللإجابة على هذه الإشكالية، قمنا بطرح مجموعة من الأسئلة الفرعية التالية:

- 1- ماهي سبل ترقية الخدمة العمومية؟ وما هي جهود الجزائر في هذا الإطار؟
- 2- فيما يكمن دور العلاقات العامة على مستوى الإدارات العمومية الجزائرية؟
- 3- هل تولي الدائرة الإدارية للشراقة أهمية لإرساء علاقات طيبة مع المواطن؟
- 4- ماهي سبل وأشكال تواصل الدائرة الإدارية للشراقة مع المواطن؟

سادسا: فرضيات الدراسة:

للإجابة على هذه التساؤلات، يمكن صياغة فرضية رئيسية ومجموعة من الفرضيات الجزئية لتوجيه مسار البحث ومن ثم تأكيد مدى صحة أو نفي كل منها، وهي كالتالي:

الفرضية الرئيسية:

تساهم العلاقات العامة في ترقية الخدمة العمومية بالدائرة الإدارية للشراقة من خلال سعيها لتحسين علاقتها مع المواطن.

الفرضيات الجزئية:

- 1- إن الجهود التي تقوم بها الجزائر في سبيل ترقية الخدمة العمومية هي استجابة للتطورات الحاصلة على الصعيد الدولي من جهة، وضغوط ومطالب المواطنين من جهة أخرى.

2- يقتصر مهام العلاقات العامة على مستوى الإدارات العمومية الجزائرية بما فيها الدائرة الإدارية للشراكة في العمل على ضمان خدمات الإعلام، استقبال المواطن والتكفل بانشغالاته.

3- تفتح الدائرة الإدارية للشراكة لغرض الارتقاء بخدماتها قنوات اتصال عدة مع المواطن، و ما يفسر ذلك هو استخدامها لأشكال ووسائل اتصالية مختلفة.

سابعاً: صعوبات الدراسة

للإشارة، هناك جملة من الصعوبات التي واجهت الباحث إثر قيامه بهذه الدراسة، خاصة ما تعلق منها بالجانب التطبيقي، كاستحالة إجراء دراسة الحالة كما كان مخططاً له في مديرية الأمن الوطني، على اعتبار أن هذه الأخيرة من المؤسسات الرائدة في ميدان استخدام العلاقات العامة، بغية تحسين خدماتها العمومية، وتقريب هذا الجهاز الأمني من المواطن. ويعود سبب هذا التغيير الاضطراري الى العديد من العوائق الادارية والتي تتعلق بإجراءات الحصول على رخصة لاستقاء المعلومات المطلوبة، ومرد ذلك بالأساس يعود لكون مديرية الأمن الوطني بمثابة جهاز حساس تحاط المعلومات المتعلقة به بالكثير من السرية والخصوصية، ونظراً لضيق الوقت استوجب علينا هذا الوضع إعادة صياغة الموضوع بما يراعي التغييرات المذكورة في جانبه التطبيقي، حيث قام الباحث باختيار الدائرة الادارية للشراكة؛ للبحث في دور العلاقات العامة في ترقية الخدمة العمومية ضمن هذه الأخيرة.

بالإضافة الى ما سبق تجدر الإشارة الى نوعين من الصعوبات ، لما كان لها من تأثير في سير

الدراسة:

- صعوبات ترتبط بمنهجية البحث: تتعلق خاصة بصعوبة الموضوع نظرا لتشعبه وتفاعله مع مواضيع أخرى ما أدى إلى تعدد زوايا الدراسة هذا من جهة، من جهة أخرى ندرة الدراسات السابقة وبالتالي غياب منهجية يمكن العودة إليها كمرجع لدراستنا.

- صعوبات ترتبط بالعمل الميداني بشكل عام وبالتحقيق المتعلق بترقية الخدمة العمومية من خلال العلاقات العامة بشكل خاص، فقد سجلنا غياب مكتب للعلاقات العامة في الدائرة الإدارية للشرافة، وهو ما جعلنا نبحت في وظائف هذه الاخيرة من خلال المصالح الإدارية المختلفة لنفس الدائرة.

ثامنا: منهجية الدراسة:

قصد الإحاطة و الإلمام بأهم أبعاد و مضامين الدراسة، وبغية الإجابة على التساؤلات المطروحة، تم الاعتماد على أكثر من منهج علمي، حيث أن طبيعة الدراسة هي التي تحدد مناهج البحث العلمي اللازم الاعتماد عليها، وبما أن موضوع دراستنا هو "دور العلاقات العامة في ترقية الخدمة العمومية في الجزائر" ونظرا لاتساع نطاق الخدمات العمومية و تنوع المنظمات المقدمة لها، فلقد ارتأينا اختيار أنموذج واحد للدراسة أين وقع نظرنا على دراسة حالة الدائرة الإدارية للشرافة. ومن هنا يظهر أن منهج دراسة الحالة هو الأنسب لهذه الدراسة.

و كتعريف لهذا المنهج، فمنهج دراسة الحالة و الذي يقابله باللغة الفرنسية مصطلح "Etude de cas" هو : "تلك الدراسة المعمقة لحالة فردية معينة بغض النظر عن طبيعة هذه الحالة سواء كان فردا أو جماعة أو هيئة سياسية أو اقتصادية..."¹

¹ أحمد بن مرسل، مناهج البحث في علوم الأعلام والاتصال، ط2، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، 2005، ص75

كما اعتمدنا في موضوعنا على المنهج الوصفي لارتباطه بدراسة المشكلات المتعلقة بالمجالات الإنسانية والاجتماعية، ويقوم المنهج الوصفي على رصد و متابعة دقيقة لظاهرة أو حدث معين في فترة زمنية معينة أو عدة فترات، من أجل التعرف على هذه الظاهرة والوصول إلى نتائج وتعميمات تساعد على فهم الواقع¹.

وعليه فإن المنهج الوصفي يعتبر أنسب طريقة لوصف الدور الذي يمكن أن تلعبه علاقة المواطن بالإدارة في ترقية الخدمة العمومية بالدائرة الإدارية للشراقة، وذلك عن طريق جمع المعلومات عن المشكلة بواسطة القيام باستمارة المقابلة وتحليلها وإخضاعها لدراسة دقيقة.

وباعتبار أن منهج دراسة الحالة هو منهج قائم بذاته يتضمن خطوات محددة و دقيقة للوصول إلى النتائج العلمية المطلوبة وذلك بتوظيف العديد من أدوات جمع البيانات كالملاحظة، المقابلة،... فلقد اعتمدنا في دراستنا على أكثر من أداة وهي :

أ- الملاحظة :

يقصد بالملاحظة في مجال البحث العلمي توجيه الحواس لمراقبة ومشاهدة سلوك معين أو ظاهرة وذلك بهدف الوصول إلى كسب معرفة جديدة عن تلك الظاهرة، كما تعتبر هذه الأداة إحدى التقنيات المستخدمة في البحوث الميدانية، والتي تمتاز دون سواها بالمعينة المباشرة للموضوع والاعتماد على الجوانب الملموسة له .

وفي السياق ذاته، يجدر القول أن استعمالنا لهذه الأداة سيكون في جميع مراحل الدراسة؛ فمن خلالها، تم التعرف على مصالح ومكاتب الدائرة الإدارية للشراقة التي تقع عليها مسؤولية استقبال المواطنين وتوجيههم، أين ركزنا على كيفية سير التعامل بين القائمين على هذه المكاتب والمواطنين

¹ ربحي مصطفى عليان، عثمان محمد غنيم، مرجع سابق، ص 4 .

المرتفقين لهذه المكاتب ملاحظة ظروف استقبالهم، إضافة إلى توظيفنا لهذه الأداة عند رصد وتحديد الوسائل الأشكال التي يتم من خلالها التواصل بين المواطن والدائرة الإدارية كما وظفناها كذلك في تحليل المعلومات المتحصل عليها عند قيامنا بالمقابلات المباشرة مع بعض مسؤولي هذه المكاتب.

ب - الاطلاع على وثائق الدائرة الإدارية للشراكة :

سنقوم بالاطلاع على وثائق الدائرة الإدارية للشراكة لغرض جمع المعلومات التي لم يتسن لنا الحصول عليها أثناء المقابلة ، كالهيكل التنظيمي للدائرة الإدارية، وكذا بعض المطبوعات والوثائق الرسمية المتمثلة في المراسيم المحددة لطبيعة عمل مختلف مصالح الدائرة الإدارية للشراكة وكذا المراسيم التنفيذية و التعليمات الوزارية الخاصة بإصلاح الخدمة العمومية والتي تنص الكثير منها على العمل على تحسين العلاقة بين الإدارة والمواطن و تهيئة ظروف استقبال أحسن للمواطنين والتكفل بتظلماتهم وانشغالاتهم.

ج-المقابلة :

إن المقابلة كأداة بحث هي الالتقاء بعدد من الناس أو شخص واحد وسؤالهم شفويا عن بعض الأمور بهدف جمع إجابات تتضمن معلومات و بيانات يفيد تحليلها في تفسير المشكلة أو اختبار الفرض¹.

وانطلاقا من هذا التعريف، فإن المقابلة تعتبر من الأدوات الأساسية في جمع المعلومات و البيانات حيث يستخدمها الباحث لجمع المعلومات من الأشخاص الذين يملكون تلك المعلومات، وللمقابلة أنواع :

- المقابلة الحرة أو غير المقننة: وتكون الأسئلة غير موضوعة مسبقا، وكثيرا ما يستخدم هذا النوع عندما يكون الباحث غير ملم بالمشكلة وليس لديه خلفية كاملة عنها.

¹ علي عبد المعطي محمد الرياقوي، أساليب البحث العلمي، ط1، الكويت، مكتبة الفلاح ، ، 1988، ص403

• المقابلة المقننة : وهي التي تكون أسئلتها مبرمجة ومحددة مسبقا من قبل الباحث ويحاول التقيد بها

إلا أن ذلك لا يمنع من طرح أسئلة أخرى غير مخطط لها¹.

وسنعمد على المقابلة الحرة بشكل رئيسي في دراستنا لحالة الدائرة الإدارية للشراقة لما لهذه الأداة من مزايا عدة ، حيث تساعد الباحث للوصول إلى تقصي الحقائق و البيانات التي يريدها بشكل كاف.

أما فيما يخص الاقتراب النظري للدراسة، فستوظف الدراسة الاقتراب البنائي الوظيفي الذي يعتبر من أهم الإقترابات وأكثرها واقعية حيث ينظر للمنظمة على أنه بناء معقد و مركب ، كما تبرز أهمية هذا الاقتراب الوظيفي في دراسة العلاقات العامة قصد التعرف على الدور الوظيفي المناط لها، ولا سيما بعد تزايد الاهتمام بهذه الوظيفة من طرف معظم المنظمات حيث أصبحت العلاقات العامة إحدى وظائف الإدارة مهما كانت طبيعة المؤسسة تجارية، صناعية، خدماتية أو عمومية، وعليه يمكن تفسير العلاقات العامة بالوظيفة التي تؤديها في المجتمع ككل.

ويجد الباحثون في ميدان العلاقات العامة ضرورة لدراسة العلاقات العامة، وذلك لمعرفة الدور الذي تؤديه في تقدم المنظمة و تطورها وكذا معرفة دور العلاقات العامة في توطيد وتعزيز العلاقات المتبادلة بين المنظمة و جماهيرها الداخلية والخارجية ومن ثم تحديد مدى مساهمتها في ترقية الخدمات العمومية .

تاسعا: تحديد المفاهيم

ولغرض الاحاطة بالموضوع جيدا، ارتأينا توضيح المفاهيم التي تضمنتها دراستنا والتي تستدعي

الوقوف عندها وهذا لغرض تعريفها ، هذه المفاهيم تتمثل فيما يلي:

❖ العلاقات العامة :

¹ مصطفى عليان ربحي، عثمان محمد غنيم، مرجع سابق، ص 48.

إنه من الصعوبة اختيار مفهوم أو أكثر من المفاهيم المتعلقة بالعلاقات العامة فهي متعددة قاربت المائتين مفهوم لكن سنحاول استخلاص المقصود بالعلاقات العامة وذلك باختيار أهم تعاريفها فيما يلي:

أ-المفهوم اللفظي :

إن المفهوم الذي يشير إليه مصطلح العلاقات العامة يكون أكثر دلالة إذا عرفنا بدقة المصطلح من خلال التعرض لمعنى الكلمتين: "العلاقات " و "العامة"، حيث يرى محمد منير حجاب أن العلاقات العامة من حيث البناء اللفظي مركبة من كلمتين :

- العلاقات : و تعني الصلات والروابط و الآثار المتبادلة التي تنشأ استجابة لنشاط أو سلوك مقابل ،و الاستجابة شرط أساسي لتكوين علاقة اجتماعية بين فرد وفرد أو بين الفرد وجماعة¹.

- أما كلمة "العامة" فيقصد بها عامة الناس و الجماهير المختلفة التي تتعامل أو ترتبط مصالحها بالمؤسسة أو الإدارة أو الشركة².

ب- المفهوم الاصطلاحي :

أمام تعدد تعاريف العلاقات العامة و تنوعها ،ارتأينا إلى اختيار أشملها وذلك فيما يلي :

- العلاقات العامة: "هي كل نشاط تقوم به المؤسسات الصناعية والمهنية المختلفة ،النقابات والأجهزة الحكومية وغير الحكومية ،ويقصد به تكوين علاقات طيبة بالجماهير المختلفة كالمستهلكين والموظفين وحملة الأسهم وغيرهم حتى تكتسب رضا المجتمع الذي تعيش فيه"³.

¹ محمد منير حجاب، الموسوعة الإعلامية، المجلد الخامس، القاهرة، دار الفجر للنشر والتوزيع،2003،ص 168

² محمد منير حجاب، المعجم الإعلامي، القاهرة ، دار الفجر للنشر والتوزيع،2004،ص 364.

³ محمد بهجت كشك، العلاقات العامة والخدمة الاجتماعية، الاسكندرية، المكتب الجامعي الحديث،الأزاريطة،2003،ص5.

أهم ما أشار إليه هذا التعريف هو أن نشاط العلاقات العامة لا يقتصر على نوع معين من الأجهزة كما أشار كذلك للهدف من العلاقات العامة وهو تكوين العلاقات الطيبة بين المؤسسة و جماهيرها وكسب رضاهم.

- العلاقات العامة: كما عرفتھا جمعية العلاقات العامة الدولية، هي:

"الوظيفة الإدارية المستمرة والمخططة، والتي تسعى من خلالها المنظمات إلى لمس تفاهم وتأييد وتعاطف الجماهير الداخلية والخارجية والحفاظ على استمراره، وذلك بدراسة الرأي العام وللتأكد من توافقه مع سياسات المنظمة وأوجه نشاطها وتحقيق المزيد من التعاون والأداء الفعال للمصالح المشتركة بين المنظمات وجماهيرها باستخدام الإعلام الشامل المخطط"¹.

من خلال هذين التعريفين السابقين، نستنتج أن العلاقات العامة تختص بالعلاقات مع الجمهور أي في طريقة معاملة الناس وكسب رضاهم في المجالات التي تهتم بها المنظمة وفق خطة أو برنامج مخطط وبذلك تكون العلاقات العامة بمثابة همزة وصل بين المنظمات و جماهيرها.

❖ الخدمة العمومية :

قبل التعرض لمفهوم الخدمة العمومية وجب علينا أولاً تناول مفهوم الخدمة والتي بدورها لها مفاهيم عديدة وواسعة، نذكر أبرزها فيما يلي:

أ- مفهوم الخدمة :

¹ عبد السلام أبو قحف: هندسة الإعلان والعلاقات العامة، مصر، مكتب ومطبعة الإشعاع الفنية، 2001، ص 325.

الخدمة: لغة مأخوذة من اللاتينية " Servitium " وأخذ مفهوم الخدمة بعدا في الأدبيات الاقتصادية بداية من الثورة الصناعية وما أفرزته من دراسات تعنى بواقع العمل و الإنتاج والاستهلاك...ومن بين التعاريف التي وردت لتحديد مفهوم الخدمة نذكر :

- يعرف فيليب كوتلر- Philip Kotler الخدمة بأنها : "نشاط أو انجاز مرتبط بعملية تبادلية يقدمها طرف ما لطرف آخر ، وتكون أساسا غير ملموسة ، و لا ينتج عنها أية ملكية ،و أن انتاجها أو تقديمها قد يكون مرتبط بمنتج مادي أو لا يكون"¹.

هذا التعريف يركز على امكانية ارتباط الخدمة بسلعة أو بمنتج معين ،أو عدم ارتباطها دون نسيان أن الخدمة تتطلب طرفين أساسيين أين يتم تبادلها بين طرف مقدم لها و طرف آخر مستفيد منها.

ب-الخدمة العمومية :

لقد تنوعت التعاريف حول الخدمة العمومية حيث ترتبط جلها بالمصلحة العمومية ولا يخرج عن إطارها ،ومن هذه التعاريف:

- الخدمة العمومية هي "ضمان الصالح العام للمجتمع عن طريق الاستجابة لحاجاته العامة"².
- الخدمة العمومية هي نشاط ذات مصلحة عمومية يتحقق بواسطة شخص معنوي (مؤسسة عمومية) أو تحت رقابته بواسطة شخص معنوي خاص (مؤسسة خاصة)³.

¹ Philip KOTLER, **Marketing management** ،13eme edition ،Pearson education، Paris،2009، P452.

² Didier LINOTTE et Raphaël ROMI, **Service public et droit administrative et économique**, 5eme edition ،Juris classeur،Paris،2003،p43

³ وليد حيدر جابر، التفويض في إدارة واستثمار المرافق العامة: دراسة مقارنة ،ط1،بيروت ،منشورات الحلبي الحقوقية ،2009،ص 196.

- وفقا للقانون الإداري الفرنسي، فالخدمة العمومية هي: " تلك التي تعد تقليديا خدمة فنية ،تزود بصورة دائمة بواسطة عمومية كاستجابة لحاجة عمومية ويتطلب توفيرها أن يحترم القائمون على إدارتها مبادئ المساواة والاستمرارية والملائمة لتحقيق المصلحة العمومية"¹.

من خلال التعاريف السابقة للخدمة العمومية ،نستنتج أنها نتاج كل نشاط عمومي من طرف مؤسسات القطاع العمومي تلبية لحاجات المواطنين وذلك في إطار ضمان الصالح العام للمجتمع ،وتتميز الخدمات العمومية بالاستمرارية و التنوع والعمومية كما يمكن أن توكل مهمة تقديم الخدمة العمومية إلى منظمات القطاع الخاص لكن تبقى تحت إشراف ومراقبة الدولة.

❖ الإدارة العمومية :

قبل التطرق لمفهوم الإدارة العمومية، سنحاول أولا تناول تعريف الإدارة ومن ثم مفهوم الإدارة العمومية:

أ- الإدارة:

المعنى اللغوي للإدارة مشتق من التعبير اللاتيني Ad-Ministrari والذي يعني Servir pour أي يخدم.

أما اصطلاحا ،فالإدارة هي: " تنفيذ الأعمال باستخدام الجهود البشرية والوسائل المادية استخداما يعتمد على التخطيط والتنظيم والتوجيه وفق منظومة واحدة تستخدم الرقابة والتغذية الراجعة في تصحيح مساراتها وترمي لتحقيق الأهداف بكفاية وفعالية عاليتين، وحين تتعلق هذه الأعمال والجهود بتنفيذ السياسة العامة للدولة تسمى الإدارة إدارة عامة"².

¹ المرسي السيد حجازي، اقتصاديات المشروعات العامة: النظرية والتطبيق، الإسكندرية،الدار الجامعية،2004،ص29.

² كمال المغربي، أساسيات في الإدارة، عمان الأردن ، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع،1995،ص16.

وهناك من يلخص المقصود بالإدارة في العبارة التالية: " هي تنسيق للجهود لتحقيق أهداف معينة"¹.

ب- الإدارة العامة:

يقصد بالإدارة العامة أو Administration publique باللغة الفرنسية تعني: " جميع العمليات أو النشاطات الحكومية التي تهدف إلى تنفيذ السياسة العامة للدولة ،فهو موضوع متخصص من الموضوع الأكثر شمولاً وهو الإدارة ،وتشمل كل هيئة عامة ،مركزية أو محلية أوكلت إليها السلطة السياسية وظيفة تلبية الحاجات العامة على اختلاف صورها وزودتها بالوسائل اللازمة لذلك"².

ولقد قمنا بتناول هذا التعريف المتعلق بالإدارة العمومية وهذا لكي يتسنى لنا الفهم والمقصود بالمنظمات المقدمة للخدمات العمومية والتي هي الإدارات العمومية.

عاشرا : هندسة الدراسة:

وقصد الإلمام بكل متطلبات الدراسة، تم عرض محتوياتها في ثلاثة فصول، حيث تم التمهيد بمقدمة عامة جاء من خلالها طرح الإشكالية بجوانبها المعروفة منهجياً، ثم قمنا بتقسيم هذه الدراسة على النحو التالي:

الفصل الأول: مفاهيم أساسية في العلاقات العامة

المبحث الأول خصصناه لماهية العلاقات العامة من حيث النشأة والتطور، المفهوم والمبادئ، ومن ثم أهمية و أهداف العلاقات العامة. أما المبحث الثاني سنتناول فيه بالتفصيل وظائف العلاقات العامة، ومن

¹ مصطفى أبو زيد فهمي ،حسين عثمان، الإدارة العامة ،الاسكندرية ، دار الجامعة الجديدة ،2003،ص 8.

² ثابت عبد الرحمان إدريس ،المدخل الحديث في الإدارة العامة ، الاسكندرية ،الدار الجامعية ،2001،ص23.

ثم وسائل الاتصال في العلاقات العامة، لننتقل لثالث مطلب والمتمثل في التخطيط لبرامج العلاقات العامة وصولاً إلى آخر مطلب و المعنون بتنظيم إدارة العلاقات العامة.

الفصل الثاني : ترقية الخدمة العمومية وجهودها في الجزائر

يتكون هذا الفصل من ثلاث مباحث أساسية: المبحث الأول يعالج الإطار المفاهيمي للخدمة العمومية و ذلك من خلال الإحاطة بها من حيث التعريف ،الأهمية ،الخصائص،(...)وكل ما من شأنه أن يزيل الغموض عن مفهوم الخدمة العمومية . أما المبحث الثاني و المعنون بأساليب ترقية الخدمة العمومية أين سنعرض فيه بالتفصيل إلى هذه الأساليب على غرار: الإدارة العامة الرشيدة، الإدارة العامة الإلكترونية و العلاقات العامة كأسلوب للارتقاء بعلاقة المواطن و الإدارة .المبحث الثالث أدرجنا فيه لمساعي الدولة الجزائرية في سبيل ترقية الخدمة العمومية وذلك بالتركيز على أهم الجهود و الإنجازات التي تصب في هذا الشأن على شاكلة التوجه نحو عصرنة الخدمة العمومية، اصلاح علاقة المواطن بالإدارة لنختتمها بإنشاء الوزارة المكلفة بإصلاح الخدمة العمومية كأخر إنجاز يرمي لهذا المسعى .

الفصل الثالث: دور العلاقات العامة في ترقية الخدمة العمومية في الجزائر- الدائرة الإدارية للشراكة
أنموذجا -

سيخصص للدراسة الميدانية ،والتي سنحاول فيها اسقاط الجانب النظري للعلاقات العامة ودورها في ترقية الخدمة العمومية ،وذلك بتناولنا الدائرة الإدارية للشراكة كحالة للدراسة الميدانية ،وذلك لمعرفة مدى مساهمة العلاقات العامة في ترقية الخدمات التي تقدمها هذه الدائرة.

سيتناول المبحث الأول لهذا الفصل تقديمًا عاما للدائرة الإدارية للشراكة ولهيكلا التنظيمي.

المبحث الثاني: مخصص لعرض مختلف الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية.

أما البحث الثالث: فهو مخصص لعرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية العامة التي خرجت بها الدراسة.

للتوصل في الأخير إلى خلاصة شاملة كخاتمة عامة للموضوع تضمنت جملة من النتائج العامة للدراسة مرفقة بمجموعة من الاقتراحات والتوصيات.

الفصل الأول

مفاهيم أساسية في العلاقات

العامّة

تمهيد:

تعتبر العلاقات العامة من أهم وظائف المنظمة في العصر الحديث لما لها من دور في تسهيل الاتصال وتعزيز الارتباط المتبادل بين المنظمة وجمهورها، فضلا عن أنها ظاهرة إنسانية واجتماعية فلا يمكن الاستغناء عن العلاقات والروابط الانسانية بين الأفراد والجماعات والمنظمات .

ولقد كان للتقدم العلمي والتكنولوجي من جهة و تطور المنظمات من جهة أخرى، الأثر البارز في دفع العلاقات العامة للتطور حيث أصبحت تستخدم أساليب اتصالية حديثة عند ممارستها لدورها الرامي لتطوير المنظمات وتقوية علاقتها بال جماهير .

وسنتناول في خلال هذا الفصل المعنون بـ " مفاهيم أساسية في العلاقات العامة " هذه الوظيفة الحيوية وذلك من خلال مبحثين أساسيين، المبحث الأول سيتطرق للأسس النظرية لمفهوم العلاقات العامة أما في المبحث الثاني فسنتناول التطبيقات العملية للعلاقات العامة سعيا منا للإحاطة بموضوع العلاقات العامة نظريا وتطبيقيا .

المبحث الأول: ماهية العلاقات العامة

إن التعريف بالعلاقات العامة والتعرض لنشأتها وغيرها من الجوانب المتعلقة بها، يعتبر شيئاً هاماً من أجل إزالة الغموض لهذا المفهوم والتأكيد على أهميته العلمية ودوره في المنظمات والهيئات المختلفة وللتعمق أكثر في هذا الموضوع المتمثل في العلاقات العامة و للتعرض لكل ما يتعلق بها كونها ركيزة أساسية في دراستنا، فقد خصصنا المبحث الأول لماهية العلاقات العامة أين سنتطرق لها من حيث النشأة والتطور، المفهوم والمبادئ، ومن ثم أهمية و أهداف العلاقات العامة.

المطلب الأول: نشأة و تطور العلاقات العامة:

لقد عرفت العلاقات العامة تطورات عدة على مر التاريخ، و ذلك منذ ظهورها في أولى أشكالها البدائية، و إلى أن وصلت على ما هي عليه اليوم، فقد تعددت الرؤى و المفاهيم للعلاقات العامة مع تعدد الديانات و الحضارات، و فيما يلي أهم المحطات التاريخية التي مرت بها العلاقات العامة :

1- المرحلة الأولى:

وهي مرحلة العلاقات القديمة حيث تجسدت دلائل وجود العلاقات العامة في العصور الأولى منذ بدأ الإنسان حياته الاجتماعية، فقد كان رب الأسرة هو الذي ينظم العلاقات العامة بين أفرادها منذ نشأة المجتمعات الإنسانية البدائية ثم انتقلت هذه المهمة إلى رئيس القبيلة أو العشيرة الذي كان يجتمع بأفراد قبيلته للتداول في الشؤون التي تخص القبيلة لاتخاذ القرارات المناسبة في شؤون قبيلته، كما كان يقوم

بالإبلاغ عن أخبار الحروب أو الزواج أو الوفاة أو العمل معتمداً في توصيل رسالته على الطبول أو الرقص أو لون الملابس إضافة إلى الكلمات والحركات الجسمانية¹.

ما يلاحظ في هذه المرحلة أن العلاقات العامة كانت في أوج بداياتها حيث اقتصر على السلوكيات البدائية بين الأفراد إلى جانب اعتمادها على وسائل اتصالية بسيطة و التي كان يستعملها الإنسان في تلك المرحلة .

2- المرحلة الثانية :

وهي مرحلة الدعاية والنشر وتمتد من سنة 1830 حتى نهاية الحرب العالمية الأولى وصاحبها نشأة الطباعة واتساع استخدام الإعلام لغرض تسويق السلع واهتمام السياسيين بالاتصال بال جماهير من الناخبين ، فبدأ مصطلح العلاقات العامة في النشأة و التطور وهي المرحلة التي ظهر فيها "إيفي لي"^{*} الذي يعتبر أول من يرجع له الفضل في تحديد معالم العلاقات العامة الحديثة حيث أوضح أن قيام المؤسسة بدراسة الرأي العام واستطلاع اتجاهات الجماهير نحوها يمكنها من رسم سياستها على أساس سليم؛ وبذلك يكون "إيفي لي" قد نجح في تحديد معالم العلاقات العامة و إرساء قواعدها على أسس علمية سليمة، حيث يحددها في نشاط مزدوج الاتجاه بمعنى أنها تتضمن أيضاً إعلام الجماهير بحقيقة المؤسسة إعلاماً صريحاً لا سرية ولا كتمان².

في هذه المرحلة ،عرفت فيها العلاقات العامة قفزة نوعية حيث تم إرساء قواعد وأسس علمية لها بفضل جهود و دراسات العديد من المفكرين والدارسين.

¹ محمد منير حجاب، العلاقات العامة في المؤسسة الحديثة، مصر :دار الفجر للنشر والتوزيع، 2007، ص ص 13 - 14.

^{*} "إيفي لي" مؤسس معالم العلاقات العامة ويرجع إليه الفضل الأول في إرساء قواعدها على أسس علمية.

² حمدي عبد الحارس البخشوانجي: العلاقات العامة من منظور الخدمة الاجتماعية، الإسكندرية:المكتب الجامعي الحديث، 2001، ص 54.

3- المرحلة الثالثة :

عرفت العلاقات العامة في هذه الفترة رواجاً جديداً وتيرة التطور التكنولوجي الحاصل في الفترة ما بين الحربين العالميتين بظهور العديد من وسائل الاتصال والإعلام، وظهر " إدوارد بيرنز" كأول أكاديمي يقوم بتدريس العلاقات العامة عام 1925 وإصداره لعدة مؤلفات أكاديمية عن العلاقات العامة والرأي العام. كما شهدت هذه المرحلة الاستعانة باستطلاعات الرأي من طرف المنظمات والهيئات كما شهدت هذه المرحلة أيضاً أزمة اقتصادية عالمية، وأصبح الإعلام ضرورة ماسة لمتابعة الجماهير لتطورات عصرها.

4- المرحلة الرابعة :

وهي المرحلة التي تمتد حتى اليوم ، فمنذ انتهاء الحرب العالمية الثانية ؛تميز مجال العلاقات العامة بالازدهار وتطور معه الإعلان وظهر التلفزيون، ما ساهم في تطور العلاقات العامة و تركيزها على الرسالة و مضمونها وإعدادها كما نشأت هناك شركات للعلاقات العامة وممارستها وتزايد دراسة العلاقات العامة كعلم في الجامعات و الأبحاث و المؤلفات و الدوريات المختلفة¹.

ومن خلال هذا العرض التاريخي لمختلف محطات تطور العلاقات العامة ،يتضح أن العلاقات العامة ظهرت منذ وجود الإنسان وكانت تتطور وتزداد تعقيداً مع تطور المراحل التاريخية التي مر بها الإنسان.

المطلب الثاني: مفهوم العلاقات العامة:

سنتناول من خلال هذا الإطار المتعلق بمفهوم العلاقات العامة مجموعة من التعاريف المقدمة من طرف بعض العلماء و المفكرين المختصين أو المهتمين بالعلاقات العامة وكذا تعريفات بعض الجمعيات أو المعاهد الخاصة بالعلاقات العامة، لكن قبل ذلك ؛سنعرض للتعريف اللغوي لهذا المفهوم:

¹ عصام الدين فرج، أسس العلاقات العامة ، القاهرة ، دار النهضة العربية، 2008، ص3.

تشتق عبارة العلاقات العامة من التعبير الإنجليزي Public Relations والذي يعني العلاقات بالجمهور، هذا المصطلح مكون من كلمتين هما العلاقات والعامة وتعنيان:

- **العلاقات:** وتعني الصلات والاتصالات التي توجد بين المنظمة والجمهور المتعاملة معها.
- **العامة:** وتعني بها "عموم وكافة الجماهير المختلفة التي يتصل عملها أو ترتبط مصالحها ونشاطها بالمنظمة"¹.

وفيما يلي نورد أهم التعاريف ووجهات النظر المختلفة الخاصة بالعلاقات العامة:

- جاء في قاموس "ويبيستر الدولي" في تعريف العلاقات العامة على أنها: "مجموعة من النشاطات تقوم بها هيئة أو اتحاد أو حكومة أو أي تنظيم في البناء الاجتماعي، من أجل خلق علاقات جديدة طيبة وسليمة و الجمهور بوجه عام وذلك لتفسير نفسها للمجتمع حتى تكتسب رضاه"².
- أما جمعية العلاقات العامة الدولية، فتعرف العلاقات العامة على أنها:

"الوظيفة الإدارية المستمرة والمخططة، والتي تسعى من خلالها المنظمات إلى لمس تفاهم وتأييد وتعاطف الجماهير الداخلية والخارجية والحفاظ على استمراره، وذلك بدراسة الرأي العام وللتأكد من توافقه مع سياسات المنظمة وأوجه نشاطها وتحقيق المزيد من التعاون والأداء الفعال للمصالح المشتركة بين المنظمات وجماهيرها باستخدام الإعلام الشامل المخطط"³.

- أما "إيفي لي" فقد قدم تعريفا للعلاقات العامة من وجهة نظر التعريف المهني حيث عرفها بأنها: "مسؤولية كبرى تتطلب دراسة الأحوال السائدة والعمل على الإصلاح ثم إعلام الناس بالأمر. وبهذا فإن

¹ حمدي عبد الحارس البخشوانجي، مرجع سابق، ص 30.

² المرجع نفسه، ص 28.

³ عبد السلام أبو قحف، مرجع سابق، ص 325.

مهمتها مزدوجة تبدأ بدراسة اتجاهات الرأي العام ونصح الشركة بتنظيم خطتها وتعديل سياستها لخدمة الصالح العام ثم إعلام الناس بما تقوم به الشركة من أعمال تهم أو تخدم مصالحهم¹.

تتفق كل هذه التعاريف على أن العلاقات العامة هي كل تلك الجهود التي تبذلها المنظمة في سبيل التأثير على الجمهور حتى يكون وتتوفر لديه فكرة صحيحة عنها لتأييدها.

كما قدم الباحثون العرب تعريفات مختلفة للعلاقات العامة، فنجد مثلا :

▪ قام أبو قحف عبد السلام بإعطاء تعريف للعلاقات العامة، حيث يرى أنها :

"تنشيط العمليات الاتصالية وخلق الثقة بين شخص أو منظمة أو مشروع أو أشخاص آخرين أو جماهير معينة أو المجتمع ككل، من خلال نشر المعلومات التي تفسر و تشرح و تنمي علاقات متبادلة، و دراسة ردود الفعل و تقويمها"².

▪ في حين عرفها "علي عجوة " بأنها:

"العلاقات العامة تقوم بأداء رسالتها في تحقيق التفاهم بين المؤسسة وجماهيرها الداخلية و الخارجية، من خلال البرامج الإعلامية و التأثيرية و التنقيفية و الترفيهية، إضافة إلى البرامج و الخدمات التي تهدف إلى تذليل العقبات و المساهمة في حل المشكلات التي تواجه الجماهير"³.

من خلال هذه التعاريف المختلفة، نستنتج أن العلاقات العامة تختص بالعلاقات مع الجمهور أي في طريقة معاملة الناس وكسب رضاهم في المجالات التي تهتم بها المنظمة وفق خطة أو برنامج مخطط وبذلك تكون العلاقات العامة بمثابة همزة وصل بين المنظمات و جماهيرها، كما ركزت التعاريف

¹ عبيدة صبطي، كلثوم مسعودي، مدخل إلى العلاقات العامة ، الجزائر ،دار الخلدونية للنشر والتوزيع، 2010، ص 45.

² أبو قحف عبد السلام، مرجع سابق، ص 223

³ علي برغوت، العلاقات العامة أسس نظرية و مفاهيم عصرية، القاهرة، معهد البحوث و الدراسات العربية ، 2007 ، ص 10.

الفصل الأول مفاهيم أساسية في العلاقات العامة

السابقة على الرأي العام وضرورة الاهتمام به وكسب تأييده لما له من أثر على نجاح المنظمات باختلاف أهدافها، وعليه نستنتج أن:

• العلاقات العامة وظيفة إدارية مستمرة ومخططة، تهدف إلى تحقيق التفاهم بين المنظمة وجماهيرها المختلفة.

• تساهم العلاقات العامة في تكوين وتدعيم الصورة الطيبة للمنظمة في أذهان الجماهير المختلفة.

• العلاقات العامة عملية اتصالية ذات اتجاهين، من المنظمة إلى الجمهور ومن الجمهور إلى المنظمة.

• يمكن للعلاقات العامة أن تطبق مختلف المنظمات مع مختلف الجماهير، فهي متعددة بتعدد النشاط الإنساني، فهناك العلاقات العامة الحكومية والتجارية والصناعية والأمنية والسياسية؛... وغيرها، وهي جميعا تعمل على خلق الصورة الطيبة للمنظمة، وما الاختلاف إلا في الجمهور الذي تتجه إليه هذه المنظمات وكذا أهدافها المتباينة.

المطلب الثالث: مبادئ العلاقات العامة:

لكي تؤدي العلاقات العامة دورها بنجاح لا بد وأن تستند على مجموعة من المبادئ والأسس أثناء أدائها لنشاطاتها، هذه المبادئ تتمثل فيما يلي:

❖ العلاقات العامة تبدأ من داخل المؤسسة:

أي يجب أن يكون هناك تفاهم متبادل بين المؤسسة وجميع الأفراد الذين يعملون بها، فمن غير المنطقي أن تبدأ المؤسسة أو المنشأة بتحسين علاقاتها مع الجمهور الخارجي، وعلاقاتها مع جمهورها

الداخلي على غير ما يرام، فيجب أولاً خلق روح الجماعة والتعاون بين أفراد المؤسسة على اختلاف مستوياتهم الإداري ثم بعد ذلك، تبدأ في تنمية وتوطيد العلاقات مع الجمهور الخارجي¹.

كما لا يمكن أن نتصور مؤسسة تسعى إلى كسب الجمهور الخارجي و تهمل الجمهور الداخلي، لأن الاهتمام بالجمهور الداخلي وكسب ثقته ورضاه هو أول خطوة لنجاح المؤسسة لأن العاملين بالمؤسسة هم بمثابة مرآة عاكسة لصورة مؤسستهم، فهم ينقلون الانطباع الحسن عنها للجماهير الخارجية من خلال حديثهم عنها.

❖ مراعاة الصدق والأمانة وإتباع الأسلوب العلمي:

يجب أن تتسم أعمال المنشأة بالصدق والأمانة وأن تتقيد بالعدالة والإخلاص في جميع تصرفاتها، لأن الحقيقة خير إعلام عن المنشأة، كما يجب أن يلتزم العاملون في العلاقات العامة بالقيم الأخلاقية والأسلوب العلمي في جميع تصرفاتهم².

❖ إتباع سياسة عدم إخفاء الحقائق:

إن الأساس السليم في العلاقات العامة هو نشر الحقائق التي تهم الجماهير، وسياسة عدم إخفاء الحقائق كفيلة بأن تقضي على الشائعات التي تولد عدم الثقة وتبني التفاهم والتعاون المشترك بين المنظمة وجماهيرها³.

❖ مساهمة الهيئة في رفاية المجتمع:

إن رفاية المجتمع هدف عام تسعى جميع هيئات المجتمع على تحقيقه وتشارك المؤسسات مع بعضها البعض على إنجازه، لذلك يجب أن تضع كل هيئة أهدافها في ضوء الأهداف العامة للمجتمع

¹ السيد رمضان، و آخرون، العلاقات العامة و الإعلام في الخدمة الاجتماعية، مصر، دار المعرفة الاجتماعية، الإسكندرية، ، 2004، ص41.

² محمد مصطفى أحمد، الخدمة الاجتماعية في مجال العلاقات العامة، ، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية، 2003 ، ص 47

³ السيد رمضان، و آخرون، مرجع سابق، ص 41.

وبذلك تصبح عضوا نافعا فيه، فتقدم المؤسسة وتطورها يساعد على تحقيق أهداف المجتمع وكذلك فإن تقدم المجتمع وتطوره ينعكس على المؤسسات القائمة، لذلك يجب أن لا تتعارض أهداف المؤسسات مع أهداف المجتمع كونها جزء لا يتجزأ منه، ومن الضروري أن تساهم أهدافها المرسومة في رفاهية المجتمع، وهذا ما يكسبها ثقة جماهيرها.

❖ **نشر الوعي بين الجماهير:** يقع على عاتق العلاقات العامة شرح سياسة الدولة وخططها للتنمية ودور المؤسسة أو الهيئة في ذلك، وعليها تقع مسؤولية توجيه الرأي العام ودفع الجماهير إلى تأييد السياسة العامة لمؤسسات الدولة وكسب ثقة الجماهير وتعاونها¹.

❖ **كسب ثقة الجماهير:**

تهدف العلاقات العامة في أي منظمة من المنظمات إلى العمل على كسب ثقة الجماهير حتى تتمكن من تحقيق أهدافها، ومعنى هذا أن أنشطة الهيئة أو المنظمة لا يمكن أن تتجح إلا إذا رضي جماهيرها عنها وعلى ذلك يجب أن يدرّب العاملون بالهيئة حتى يتمكنوا من القيام بواجبهم لكسب ثقة الجماهير على الوجه الأكمل بحسن أدائهم لعملهم و احترامهم لجماهيرها.

❖ **تعاون الهيئة مع الهيئات الأخرى:**

لا يمكن لهيئة أن تتجح في تأدية رسالتها ما لم تتعاون مع غيرها، فمن المسلم به أن التعاون هو أحد أسس النجاح فلا يكفي مثلا أن تمارس نشاطها وتوطد علاقتها بجماهيرها و تهمل تعاونها مع الهيئات الأخرى، ومن هنا نشأت الحاجة إلى تنظيم الاتصال بين الهيئات والمنظمات فيما بينها².

¹ محمد مصطفى أحمد، مرجع سابق، ص 51.

² السيد رمضان، و آخرون، مرجع سابق، ص 43

المطلب الرابع: أهمية وأهداف العلاقات العامة

إن المبادئ الأساسية التي تقوم عليها العلاقات العامة قد أكسبتها أهمية كبرى، هذه الأهمية جعلتها تسطر لنفسها مجموعة من الأهداف تسعى إلى تحقيقها، و سنحاول فيما يلي التعرض لجملة هذه الأهداف لكن بعد التعرض أولاً لأهمية العلاقات العامة .

أولاً: أهمية العلاقات العامة : نوجزها في النقاط التالية:

- ❖ تهيئة الرأي العام لتقبل أفكار وآراء جديدة، وإيجاد جمهور يؤيد ويساند الهيئات والتنظيمات والمؤسسات، ما يقوي الروابط بين هذه الهيئات والجمهور ويوفر تعاوناً بينهما.
- ❖ تظهر بحوث العلاقات العامة للهيئات والتنظيمات والمؤسسات المختلفة الاتجاهات الحقيقية للجمهور، وكذلك رغباتهم واحتياجاتهم، وهذا التوضيح يساعد هذه الهيئات على إحداث تعديلات مناسبة في سياستها وخطط عملها بما يتماشى مع رغبات الجمهور ويحقق النفع لهم وللهيئات معاً.
- ❖ تحقق العلاقات العامة التكيف الإنساني اللازم بين الأجهزة والهيئات وبين الجماهير، وهذا التكيف الإنساني أصبح من ضروريات مجتمعاتنا الحديثة المعقدة، وبدونه لا يمكنها أن تصل إلى أهدافها المنشودة.
- ❖ تعمل العلاقات العامة في المنظمات المختلفة على غرس ودعم المسؤولية الاجتماعية بين الجماهير ، وهذا يساعد المجتمع و المنظمات على التغلب على العقبات التي تواجهها¹.

¹هناك حافظ بدوي، العلاقات العامة والخدمة الاجتماعية - أسس نظرية ومجالات تطبيقية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2001، ص 45-46.

ثانياً: أهداف العلاقات العامة: وتتمثل في :

- ❖ تهدف العلاقات العامة إلى نقل وتوصيل المعلومات عن المنظمة إلى الجمهور حتى تكون الجماهير على فكرة صحيحة عن هذه المنظمة فيؤيدونها في خططها، وفي أزماتها وتستخدم إدارة العلاقات العامة وسيلة أو أكثر من وسائل الاتصال في نقل هذه المعلومات إلى الجمهور، وبذلك تصبح اتجاهاتهم مؤيدة للمنظمة فيقبلون على خدماتها، أو ما تنتجه من سلع.
- ❖ معرفة آراء الجمهور واتجاهاته نحو المنظمة (نحو سياستها ، خططها، ...) وذلك من أجل العمل على تلبية رغباته ومتطلباته قدر الإمكان ولتضمن أيضاً استمرار تعامله معها، والمضاعفة من فرص نجاحها.
- ❖ المشاركة مع إدارات المؤسسة الأخرى في إعداد المواد الإعلامية، والمتطلبات الثقافية والنشرات المتعلقة بأعمال ومنتجات المؤسسة كإدارة التسويق أو الإنتاج ... لتعريفها للجمهور، وتقوم بإعداد الصور والتصاميم والإعلانات الخاصة، لمجمل نشاط المؤسسة وكذلك بتوفير الدراسات والبحوث والأفلام والمطبوعات وكافة المواد الإعلامية التي تطلبها المؤسسة وإدارتها.
- ❖ توثيق الإتصال بين المؤسسة والجهات أو المنظمات الأخرى، المشابهة أو غير المشابهة، واستخدام مختلف وسائل الإتصال المكتوبة أو المرئية
- ❖ إيصال رغبات وطلبات المواطنين إلى الإدارة العليا في المنظمة ، بحيث يساعد وصول هذه الرغبات والطلبات إلى تلبية قدر الإمكان .
- ❖ إعلام المواطنين بالسياسة العامة - فيما يخص المنظمات السياسية أو الحكومية-، كي يكونوا على علم بهذه السياسة ليسهل توثيق التعاون المثمر بين هذه المنظمات والمواطنين¹.

¹ عبد الكريم راضي الجبوري، العلاقات العامة فن وأبداع في تطوير المؤسسة ونجاح الإدارة، بيروت، دار البحار، 2001، ص ص 35 - 36.

الفصل الأول مفاهيم أساسية في العلاقات العامة

إن فاهمية العلاقات العامة وأهدافها لا تقتصر على الجمهور الداخلي أو على الجمهور الخارجي بل لكليهما حيث تسعى العلاقات العامة من وراء أهدافها تحقيق رضى الطرفين والسعي إلى خلق التكامل بين جماهيرها من أجل المحافظة على كيانها واستمرارية نجاحها.

المبحث الثاني: العلاقات العامة، مجالات تطبيقية.

سنتناول في هذا المبحث الجانب الثاني المتعلق بالعلاقات العامة والذي سيتعرض للعلاقات العامة من زاوية تطبيقية، وعليه سوف نعالج النقاط التالية بالتفصيل: وظائف العلاقات العامة، وسائل الاتصال في العلاقات العامة ومن ثم التخطيط لبرامج العلاقات العامة وصولاً إلى آخر مطلب والذي سنتعرف من خلاله على كيفية تنظيم إدارة العلاقات العامة.

المطلب الأول: وظائف العلاقات العامة:

نظراً للأهمية الكبرى التي حظيت بها العلاقات العامة من طرف الباحثين، فقد كثرت الآراء حولها؛ متفقة في جوانب ومختلفة في جوانب أخرى ومن بين الجوانب التي تعددت فيها الآراء جانب الوظائف التي تقوم بها العلاقات العامة، حيث وردت الكثير من الآراء حول هذه الوظائف، فكانت هناك تقسيمات كثيرة طرحها العديد من الباحثين والمختصين في مجال العلاقات العامة وسنحاول في هذا المطلب أن نتطرق لبعضها :

التقسيم الذي طرحه "إيفي لي": حيث حدد أهم وظائف العلاقات العامة في ما يلي:

- تقديم المساعدة للجمهور من أجل التكيف الذي يعني التقبل عن طريق الإقناع والمشورة الموجهة إليه.
- الاستخدام العلمي والسليم لوسائل الإعلام والاتصال، مع ضرورة دراسة الجماهير وتحليل اتجاهات الرأي العام، وكذا التعرف على أسباب عدم التقبل الظاهر منها والمستتر.
- الإقناع أي خدمة اهتمامات الجماهير ، والعمل على حفظ مستوى هذه الاهتمامات¹.

¹ غريب عبد السميع، الاتصال و العلاقات العامة في المجتمع المعاصر، الإسكندرية مصر ، مؤسسة شباب الجامعة، 2006، ص 63.

بينما حدد " فيليب ليزلي" أربعة وظائف للعلاقات العامة ؛وهي :

- تقديم النصح والمشورة للإدارة العليا للمؤسسة .
- الإعلام عن المؤسسة الذي يستلزم استخدام وسائل الاتصال المناسبة والمؤثرة.
- القيام بالأبحاث والدراسات باستمرار.
- بناء الثقة الشاملة بين المؤسسة ومختلف الجماهير¹.

بينما حدد باحثون آخرون وظائف العلاقات العامة في مايلي:

❖ البحث:

لقد مرت العلاقات العامة بمرحلة تغلب فيها الطابع الارتجالي والسطحي لمعرفة اتجاهات الجمهور ونتيجة للتقدم العلمي والتكنولوجي أصبحت هناك طرق وأساليب علمية في دراسة اتجاهات الجماهير . فالبحث في مجال العلاقات العامة واستطلاعات الرأي العام لجماهير المؤسسة ،وقياساتها تساعد على الوقوف على الاتجاهات الحقيقية للجماهير لتكون في خدمة سياسة المؤسسة. وكذلك تقوم الأبحاث بتحليل البرامج الاعلامية المختلفة وتقييم مدى كفايتها ونجاحها في الوصول إلى الجماهير والتأثير فيها.

❖ التخطيط:

هو ذلك النشاط العقلي الإرادي الذي يوجه لاختيار أمثل استخدام لمجموعة الطاقات المتاحة لتحقيق أغراض معينة وفي فترة زمنية محددة، وأهم مراحل التخطيط في العلاقات العامة هي المرحلة المتمثلة في دراسة اتجاهات الجمهور وهذا ما يساعد على التنبؤ بالرغبات والاحتياجات المختلفة ،بما يجعل الخطط الموضوعية مستندة إلى أسس علمية و معرفة شاملة بما يدور ،وتوقع أفضل للنتائج.

¹ عبدة صبطي، كلثوم مسعودي، مرجع سابق، ص 53

❖ التنسيق :

أي التنسيق بين إدارة العلاقات العامة و الإدارات الأخرى في المؤسسة بالإضافة إلى التنسيق المستمر مع مؤسسات المجتمع المحلي وكذا المؤسسات الاعلامية . كما يقصد بوظيفة التنسيق تلك العملية الاتصالية التي تتم بين المسؤولين في المنظمات والمؤسسات بما فيهم القائمين على العلاقات العامة، وبين الجمهور الداخلي والخارجي حيث يقوم خبراء العلاقات العامة بالتنسيق المستمر مع رؤسائهم في العمل ومديري الوحدات التنظيمية الداخلية والعمل على تقديم الأخبار والمعلومات اللازمة .التي تزيد من عمليات النصح والإرشاد والتوجيه لخدمة مصالح المؤسسة وجمهورها¹.

❖ الإدارة:

هي إحدى وظائف العلاقات العامة حيث تقوم بتقديم الخدمات لسائر الإدارات الأخرى بالمؤسسة أو الهيئة ومساعدتها على أداء وظائفها المتصلة بالجمهور. فعلى هذا النحو يمكن لإدارة العلاقات العامة مساعدة الإدارات الأخرى، في اختيار الموظفين وتدريبهم والنظر في وسائل تشجيعهم وترقيتهم وحل مشاكلهم كما تساهم في إقامة علاقات طيبة بين المنظمة ومحيطها من جمهور داخلي وخارجي المتعامل مع المنظمة كالمستهلكين والموزعين².

❖ الإتصال:

الاتصال وسيلة لتنفيذ الخطة وهذا يتطلب ابتكار الإدارة وسائل نقل الخطة للواقع والاتصال هو العملية التي يتم من خلالها نقل المعلومات وقد تكون رسالة شفوية أو مكتوبة أو صورة أو حتى إشارة ، والاتصالات ليست في اتجاه واحد أي أن العملية لا تقتصر على إرساء الرسالة واستلامها بل إدراك

¹ عبيدة صبطي، كلثوم مسعودي، مرجع سابق، ص ص 54-55.

² هنا حافظ بدوي، مرجع سابق، ص 51.

مستلمها لفحواها ومكوناتها ، حيث يتم الاتصال بين إدارة العلاقات العامة مع الإدارات المختلفة. وكذلك مع المؤسسات المختلفة في المجتمع وكذلك الاتصال بالمسؤولين وقادة الرأي لربط المؤسسة بالمجتمع و إبراز صورتها الطيبة و موقعها وأهميتها في خدمة الجمهور .

❖ الإنتاج :

ويتصل بالإنتاج عدد كبير من الأعمال المتعلقة بالإعلام و النشر فإلى جانب الاتصالات بالصحفيين واصدار البيانات وعقد المؤتمرات تقوم إدارة العلاقات العامة بإنتاج الأفلام السنيمائية الموجهة إلى جماهير المؤسسة أو الهيئة وكذلك تقوم بتحرير المجلات واصدار النشرات وإعداد المحاضرات وإقامة المعارض وإعداد الصور والرسوم . وتعد صحيفة المؤسسة من أهم ما تنتجه العلاقات العامة بالإضافة إلى مجموعة المطبوعات الأخرى مثل: الكتيبات والتقارير السنوية،... وغيرها.¹

❖ التقويم:

يمثل المحطة النهائية في آلية عمل العلاقات العامة كما أن هناك علاقة بين هذه المرحلة والمراحل السابقة ، وظهور التقويم نتيجة للحاجة المستمرة إلى معرفة مدى كفاية خطط العلاقات العامة وبرامجها ومدى حاجات جماهيرها المستمرة وكذلك فهي تمثل عملية التحري العلمي عن الأخطاء وأسباب القصور في البرامج المختلفة لتفاديها في الخطط المستقبلية بما يساهم في نجاح المؤسسة ،وذا يؤكد أن عملية التقويم عملية مستمرة تتزامن مع العمليات التحضيرية والتخطيطية والتغيرية².

والجدير بالذكر أن كل هذه الوظائف (البحث والتخطيط والاتصال،...) ليس من السهل تطبيقها في برامج العلاقات العامة لكونها نشاطات نوعية يصعب قياسها بوسائل القياس المادية وإنما تعتمد على

¹ محمد بهجت جاد الله كشك، مرجع سابق، ص ص 47-48.

² عبدة صبطي، كلثوم مسعودي، مرجع سابق، ص 56.

الفصل الأول مفاهيم أساسية في العلاقات العامة

المهارة البشرية مضافا إليها الأساليب العلمية المتطورة، فالعلاقات العامة تحتاج إلى مهارات عالية وإلى قدرة على التنبؤ والملاحظة للقيام بهذه الوظائف على أحسن وجه.

المطلب الثاني: وسائل الاتصال في العلاقات العامة

جدير بالذكر قبل استعراض أنواع وسائل الاتصال، أن الاتصال عملية ذات اتجاهين ومكونة من عدة عناصر متكاملة مع بعضها البعض وهي: المرسل، المستقبل، الوسيلة، الرسالة،... وأن غياب إحدى هذه العناصر يعني عدم إمكانية القيام بالعملية الاتصالية أو فشلها .

وفي الحديث عن الاتصال في العلاقات العامة ، لا بد من التعرض أولا لمختلف أنواع الاتصال التي يهتم بها هذا الجهاز بغض النظر عن طبيعة الوسائل المستعملة سواء مكتوبة أو مرئية أو شفوية فيما يلي:

❖ الاتصال من خارج المنظمة إلى داخلها¹:

يعبر هذا النوع من الاتصال على كافة المعلومات الواردة للمنظمة عن جماهيرها الخارجية، ويتم هذا من خلال استخدام عدة وسائل اتصال هي : الإذاعة، التلفزيون، الصحافة، الشكاوى والمقترحات الواردة للمنظمة من جماهيرها الخارجية. وتتحصل المنظمة على هذه المعلومات بواسطة عدة طرق ك:

- مشاركة المنظمة في المعارض والندوات والمؤتمرات،...
- زيارة الجمهور الخارجي للمنظمة.
- المسابقات التي تنظمها المنظمة.

¹ لقوي بوخميس، "العلاقات العامة في الحزب السياسي: المكتب الولائي لحزب جبهة التحرير الوطني بسكيكدة أنموذجا"، "مذكرة ماجستير في علم الاجتماع"، جامعة بسكرة، 2012، ص74.

❖ الاتصال من داخل المنظمة إلى خارجها:

وهذا النوع من الاتصالات يحتوي على المعلومات التي تود المنظمة ان تبلغها للجماهير الخارجية، ويتم ذلك من خلال عدة وسائل:

- المطبوعات والنشرات والصحف و الخطابات التي تنشرها المنظمة بصفة دورية.
- المقابلات الشخصية والمؤتمرات الصحفية التي تعقدها المنظمة.

❖ الاتصال بالجمهور الداخلي:

ويتمثل في المعلومات المتبادلة بين أطراف وأعضاء الجمهور الداخلي مع المنظمة، ويمكن استخدام الوسائل الأتية ذكرها بصفة عامة في التعامل مع الجمهور الداخلي، وهي:

- المقابلات الشخصية والاجتماعات الدورية.
- مجلة المنظمة، مجلة الحائط ولوحة الإعلانات .
- صناديق الشكاوى و المقترحات.
- التقارير الدورية والخاصة.

وعليه، وبعد التعرض لمختلف أشكال الاتصال الموجودة داخل المنظمة فإن وسائل الاتصال التي تعتمد عليها العلاقات العامة في المنظمة تقسم إلى:

- ❖ وسائل مكتوبة: ومنها الصحف والمجلات والنشرات والملصقات.
- ❖ وسائل مسموعة: وهي وسائل التي يمكن سماعها دون الحاجة إلى القراءة كالإذاعة، الهاتف،..

❖ وسائل مرئية أو بصرية: ومنها التلفزيون، المعارض، الصور،...¹

وهناك من يقسم وسائل الاتصال من حيث درجة تأثيرها إلى مجموعتين:

❖ وسائل الاتصال الداخلية و الخاصة:

وهي تلك الوسائل التي تعدها المنظمة والتي تكون موجهة لجمهورها الداخلية. فالعلاقات مع الموظفين كجمهور داخلي تعتبر من أهم وأبرز العلاقات التي تهتم بها أو تحافظ عليها إدارة المنظمة وبالذات إدارة العلاقات العامة، ومن أمثلة وسائل الاتصال الداخلية نذكر: مطبوعات المنظمة؛ من كتيبات، لوحة الإعلانات، الاجتماعات، مجلة المنظمة،... وتتميز هذه الوسائل بوجود تغذية عكسية خلال العملية الاتصالية، حيث أن الاتصال المباشر - الاتصال الداخلي - يحقق تفاعلا كاملا بين المرسل والمستقبل.

❖ وسائل الاتصال الخارجية أو الجماهيرية:

وهي الوسائل الموجهة إلى جماهير المنظمة الخارجية كالصحف والراديو والتلفزيون وغيرها، وعلى القائم بالعلاقات العامة أن يكون على دراية بمزايا كل واحدة من هذه الوسائل ليختار أنسبها وأنجعها لجمهورها الخارجي؛ خصوصا وأن الجمهور الخارجي يتسم باتساعه و عدم تجانسه. كما أن هذا الاتصال غالبا ما يكون في اتجاه واحد وذلك لعدم وجود مواجهة مباشرة بين القائم بالعلاقات العامة مع الجمهور، وهو ما يؤثر أو يقلل من حجم التغذية العكسية في مثل هذا الشكل من الاتصال أين يكون فيه الجمهور متلقيا للمعلومات وإن كان هناك ردود فعل فإنها لا تظهر بشكل فوري أو مباشر.²

¹ لقوي بوخميس، مرجع سابق، ص74.

² لقوي بوخميس، مرجع سابق، ص75.

المطلب الثالث: التخطيط لبرامج العلاقات العامة:

يعتبر التخطيط عملية ضرورية وأساسية في جميع مجالات ومرافق الحياة، كما أنه أصبح من الخطوات الهامة في العملية الإدارية، و العلاقات العامة كإدارة لها وظائف ومهام عدة في المؤسسة يجب عليها أن تؤديها وأن تعد خططا واضحة وسليمة لتحقيق أهدافها.

أولاً: مفهوم التخطيط:

لقد أصبح التخطيط أحد الجوانب المهمة في طرق إدارة المنظمات، و ساعد على ذلك التقدم الملحوظ في وسائل الإحصاء، والتقدم العلمي في قياس الرأي العام، مما ساهم في التنبؤ بتطورات المستقبل بصورة أكثر نجاحا والعلاقات العامة من العلوم التي تستند إلى التخطيط ، حيث يعتبر من العناصر الهامة لنجاح العلاقات العامة كنشاط وكعملية، وهو الذي يوضح المتطلبات و الأولويات وسبل تحقيق الأهداف وكيفية الوصول إليها وتقييم نتائجها¹.

والتخطيط هي ضرورة حتمية لبرامج العلاقات العامة، لأنه يحقق العديد من المزايا، منها ضمان مساندة الإدارة العليا للبرامج والمساعدة على تفويم البرامج، واكتساب أنشطة العلاقات العامة صفة ايجابية ،وتوزيع المهام على الأقسام والإدارات المختلفة، وتركيز جهود المنظمة، وإيجاد رؤية واضحة للمستقبل وبدون التخطيط تصبح الأنشطة غير منظمة.

ويعرف التخطيط بأنه "عملية ذهنية وقدرات فكرية تستند على الخبرات العلمية، وتتعامل مع الحقائق بهدف التنبؤ بالاحتياجات والطلبات، وحجم العمليات لفترة زمنية قد تكون طويلة أو قصيرة الأمد".

¹ جمال مجاهد، العلاقات العامة - رؤية نظرية - ، دار المعرفة الجامعية، 2005، ص53.

كما يعرفه "علي عوجة": "أنه ذلك النشاط الفعلي الإداري، الذي يوجه الاختيار الأمثل والاستخدام الجيد لمجموعة الطاقات المتاحة، لتحقيق أغراض معينة في فترة زمنية محددة"¹.

كما يمكن تعريفه على أنه: "عبارة عن مجموعة من المراحل والخطوات التي تتخذها الإدارة لمواجهة ظروف المؤسسة، خلال فترة زمنية مستقبلية"².

وعليه، فالتخطيط كوظيفة أساسية من وظائف إدارة العلاقات العامة، تضيء إلى العديد من المزايا على المنظمة خصوصا إذا التزم القائمون على إدارة العلاقات العامة بالمراحل الأساسية لعملية التخطيط والتي سنتعرف عليها في العنصر الموالي.

ثانيا: مراحل التخطيط للعلاقات العامة:

يتم التخطيط في العلاقات العامة بمراحل يجب على المخطط إتباعها، حيث يستلزم التآني وصدق الرؤية، وأن يبتعد عن التسرع حتى يكون تخطيطا مستمرا محققا للهدف منه، ويعطي أفضل التقديرات. وهذا باتباعه للمراحل التالية:

أ- دراسة المؤسسة والتعرف على سياستها:

نعني بدراسة المؤسسة "توفير المعلومات الأساسية للمخطط عن سياسة المؤسسة وأهدافها ويتضمن ذلك نظام المؤسسة الداخلي وكيف نشأت وكيف تطورت، والسلع والخدمات التي تقدمها، وإمكانياتها المادية ومواطن الضعف والقوة بها، للاستفادة من نقادي نقاط الضعف وتدعيم نقاط القوة"³.

¹ جمال مجاهد، مرجع سابق، ص 57.

² شدران علي شيبية، العلاقات العامة بين النظرية والتطبيق، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية لنشر والتوزيع، 2007، ص 204.

³ جمال مجاهد، مرجع سابق، ص 59.

الفصل الأول مفاهيم أساسية في العلاقات العامة

فالعلاقات العامة هي المسؤولة عن شرح سياسة المنشأة وكسب ثقة الجماهير الداخلية والخارجية لذلك لا بد أن تكون على دراية كاملة بالسياسة التي تدير عليها المؤسسة ومعرفة أسرارها.

ب- التعرف على المشكلة وتحديد الأهداف:

تعني دراسة المشكلات التي تواجه المؤسسة، و وضع المعلومات والحقائق بين أيدي القائمين بالتخطيط قبل البدء برسم برنامج لحلها، وبعد القيام بالتعرف على الجوانب المختلفة للمشكلة ،يمكن تحديد الأهداف والتي تمثل الخطوة الأولى من خطوات التخطيط العلمي السليم ،لأنها تحدد الاتجاه العام لنشاط العلاقات العامة خلال فترة زمنية محددة ،مما يؤدي إلى تركيز الجهود والاقتصاد في الوقت والمال، وتختلف برامج العلاقات العامة باختلاف الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها، وما إذا كانت طويلة أو قصيرة المدى، كما يجب أن تكون هذه الأهداف واقعية و عملية حتى يمكن تنفيذها على أرض الواقع.

ج - تحديد الجمهور:

يخطط لنشاط العلاقات العامة لكي تؤثر في جمهور معين لكسب ثقته وتأييده لذلك يجب أن يركز عمل المخطط على دراسة الجمهور دراسة ميدانية ،للتعرف على طريقة تفكيره وأنماطه السلوكية ،وبنائنه الثقافي وتركيبته الطبقية، والقيم التي تحكم علاقته الاجتماعية ،ويفيد تحديد الجمهور في الوصول إلى قطاعات المجتمع التي لها علاقة بأهداف الاتصال، ومن ثمة بناء الرسالة الاتصالية المناسبة لكل جمهور، واختيار وسيلة الاتصال المناسبة له ¹.

¹ جمال مجاهد، مرجع سابق ، ص ص 60 - 65.

د- تحديد الإمكانيات المادية و البشرية:

تحتاج إدارة العلاقات العامة لتنفيذ برامجها إلى موارد مالية وبشرية ، حيث يمكن تحديد الميزانية اللازمة في ضوء ما يجب أن يفعل، و بالنظر إلى الأهداف المراد تحقيقها والجمهور المستهدفة تستطيع الإدارة تحديد العناصر البشرية والإمكانيات الفنية اللازمة لتنفيذ أنشطة العلاقات العامة.

هـ - تحديد الرسالة الاتصالية:

نعني بالرسالة الاتصالية المعلومات التي يريد البرنامج أن يوصلها إلى الجمهور، وتعتبر المحور الأساسي لبرنامج الاتصال ويتطلب عند تصميمها أن يكون القائم بالاتصال على دراية كاملة بطبيعة الجمهور الذي ستوجه إليه الرسالة، وهذا لكي يتم الاستقبال الفعّال من جانب الجمهور للرسالة.

و- تحديد وسائل الاتصال:

يعتمد على العديد من المعايير عند تحديد الوسيلة، منها: فئات الجمهور المستهدف، والأهداف التي يراد تحقيقها من البرامج والتقنيات المختلفة للوسائل الإعلامية المتاحة، والتي يمكن الاستفادة منها، وأخيرا قدرة الوسيلة على توصيل معلومات معينة، من خلال عوامل الوقت والسرعة والقابلية للتحقيق¹.

ن- توقيت البرامج :

من النقاط المهمة لنجاح أيّ برنامج وضع توقيت لكل مرحلة من المراحل المختلفة، حتى يأتي بالنتائج المرجوة منه، وهذا حتى تتم كل خطوة في الوقت المحدد لها، وتزداد إمكانية النجاح².

¹ جمال مجاهد، مرجع سابق ، ص ص 60 - 65.

² علي الباز، العلاقات العامة و العلاقات الإنسانية و الرأي العام، الاسكندرية، مكتبة الإشعاع، 2002، ص 154.

ي- متابعة البرامج و دراسة النتائج :

المخطط الجيد هو الذي يتابع البرنامج أو الخطة التي وضعها ليعديلها حسب تغير الظروف، فلا يكفي وضع الخطة ثم تركها دون متابعة أو تقييم، لأن الظروف تتغير و تنشأ ظروف جديدة تحتم تغيير الخطة أو تعديلها. وتتضمن المتابعة أيضا دراسة النتائج أولا بأول، التي تم التوصل إليها للتعرف على مدى صلاحية البرامج، و على ضوء ذلك تخطط البرامج المستقبلية أو تعدل البرامج الحالية¹.

وما يجب أن نشير إليه هو أن أغلب المهتمين بالعلاقات العامة قد اختلفوا حول تحديد مراحل عملية التخطيط، حيث هناك لخصها في ثلاث مراحل وهي : مرحلة الدراسة ومرحلة وضع الخطة ومرحلة التنفيذ، في حين حددها آخرون في أربع مراحل أساسية وهي :مرحلة البحث ومرحلة التخطيط ومرحلة الاتصال وأخيرا مرحلة تقييم النتائج .

المطلب الرابع: تنظيم إدارة العلاقات العامة:

يمثل تنظيم العلاقات العامة أهم العوامل التي تحدد فعالية هذه الوظيفة، ويختلف تنظيم هذه الوظيفة حسب طبيعة المؤسسة ومدى تقديرها لأهمية الدور الذي يمكن أن تلعبه العلاقات العامة فيه. كما يظهر اهتمام أي منظمة بهذه الوظيفة من خلال المكانة التي تحتلها إدارة العلاقات العامة في الهيكل التنظيمي، وفي ما يلي سنتطرق بشيء من التفصيل لكل ما يتعلق بصور ونماذج تنظيم إدارة العلاقات العامة:

¹ علي الباز، مرجع سابق، ص ص 154-155.

أ- تعريف الهيكل التنظيمي:

يعرف الهيكل التنظيمي على أنه "عبارة عن إطار يحدد الإدارات و الأقسام الداخلية المختلفة للمؤسسة، فمن خلال الهيكل التنظيمي تتحدد خطوط السلطة وانسيابها بين الوظائف، وكذلك يبين لنا الهيكل التنظيمي الوحدات الإدارية المختلفة التي تعمل معا على تحقيق أهداف المؤسسة".

وعليه، فالهيكل التنظيمي هو ذلك الإطار الذي يحدد خطوط وحدود السلطة ويبين لنا موقع كل الوحدات الإدارية بالمؤسسة.

ب- تعريف إدارة العلاقات العامة:

تعرف إدارة العلاقات العامة على أنها: "هيئة من الموظفين للخدمة وإسداء النصيحة والتخطيط و وضع البرامج لأوجه النشاط المختلفة للعلاقات العامة التي ترمي لإمداد الإدارة بالكفاءات المتخصصة وأدوات الاتصال التي تحتاج إليها لتنفيذ سياسات العلاقات العامة". كما تعرف على أنها: "عبارة عن جهاز وظيفي فني متخصص في دراسة الرأي العام وقياسه وتحليله، وتتطوي مهمته على وضع التخطيط الدقيق لإيجاد التعاون الكامل بين المؤسسة و جماهيرها"¹.

ج- الموقع التنظيمي لإدارة العلاقات العامة :

إن إدارة العلاقات العامة لا يمكن أن تحقق الأهداف المرجوة إلا إذا كان هناك تخطيط لعملياتها وتنظيم لنشاطاتها، فهذه الإدارة - إدارة العلاقات العامة - تعتبر بمثابة الوسيط بين المنظمة والجمهور الذي تخدمه، وعليه يجب أن يكون لها مكانة أو موقع ضمن الهيكل التنظيمي .

وهناك عدة عوامل تحدد موقع إدارة العلاقات العامة في الهيكل التنظيمي للمنظمة، من أهمها:

¹ محمد منير حجاب، مرجع سابق، 2004، ص 40.

- حجم الجماهير التي تتعامل معها المنظمة، فحجم الجمهور يتناسب طردياً وأهمية العلاقات العامة أي كلما زاد حجم الجمهور ازدادت العلاقات العامة أهمية.
- توافر الإمكانيات المالية للمنظمة، حيث يساعد ذلك على إعطاء اهتمام أكبر بالعلاقات العامة.
- طبيعة الإدارة العامة ومدى تقديرها لدور العلاقات العامة، فكلما كانت الإدارة العامة واعية بدور العلاقات العامة كان لهذه الأخيرة مكانة مهمة في الهيكل التنظيمي، وكلما كانت الإدارة العامة تقليدية ومتجاهلة لدور العلاقات العامة في دعم وتعزيز صورة المنظمة لدى جماهيرها لن يكون هناك اهتمام بالعلاقات العامة.
- حجم المنظمة؛ حيث أن لهذا الأخير دور في تحديد مكانة الإدارة العلاقات العامة في الهيكل التنظيمي، فالمؤسسات الصغيرة الحجم لا تحتاج إلى إدارة كبيرة للعلاقات العامة أما المؤسسات الكبيرة فإنها بحاجة كبيرة إلى إدارة العلاقات العامة، وعليه فإنه كلما اتسعت الخدمات التي تقدمها المنظمة كلما زاد دور العلاقات العامة وفعاليتها¹.

وفي ما يلي أبرز صور ونماذج تنظيم إدارة العلاقات العامة في مختلف المنظمات:

❖ تبعية العلاقات العامة لرئيس مجلس الإدارة أو المؤسسة:

في هذه الحالة، تسند وظيفة العلاقات العامة إلى إدارة مستقلة متمتعة بالإمكانيات المادية والبشرية اللازمة. وغالبا ما يكون مسؤول هذه الوحدة في مرتبة إدارية تناظر مرتبة مدير إدارة، وهذا ما يجعله قريبا من مركز اتخاذ القرار فالاتصال المباشر بين رئيس المؤسسة ومسؤول العلاقات العامة يمكن هذا الأخير من أن يستمد سلطاته من الرئيس، مما يكسبه المكانة والقوة للتحرك الفعال داخل المؤسسة. ووضع البرامج بصورة دقيقة و سريعة.

¹ محمد الصيرفي، العلاقات العامة من منظور إداري، الإسكندرية، حورس الدولية للنشر والتوزيع، 2005، ص 83-84.

❖ تبعية العلاقات العامة لإشراف إحدى الإدارات العامة:

في هذه الحالة، تأخذ إدارة العلاقات العامة شكل قسم له رئيس تحت إشراف مدير إحدى الإدارات (مدير التمويل، مدير الإنتاج، أو...)، أما حجم هذا القسم فيختلف من مؤسسة إلى أخرى وذلك تبعاً لحجم المؤسسة وإمكانيتها المادية. وهنا يكون رئيس قسم العلاقات العامة بعيداً عن مركز اتخاذ القرار وبالتالي تأثيره على القرارات يكون محدوداً.

❖ تبعية العلاقات العامة لأكثر من إدارة عامة:

في هذه الحالة، يوجد أكثر من قسم للعلاقات العامة في المؤسسة، حيث إن كل إدارة عامة يتبعها قسم للعلاقات العامة، وهذا ما يؤدي إلى احتمال حدوث تضارب و تعارض بين الأقسام و ازدواجية الأعمال بالإضافة إلى تزايد حجم التكاليف والنفقات¹.

¹ محمد الصيرفي، مرجع سابق، ص ص 85-86.

لقد تبين لنا من خلال هذا الفصل، أن العلاقات العامة هي نشاط اتصالي قديم عرفه الإنسان في مختلف الحضارات وتزامن تطورها بتطور حياة الإنسان إلى أن وصلت العلاقات العامة إلى صورتها الحالية؛ حيث أصبحت تركز على أسس ومبادئ عدة وتقوم بالعديد من الوظائف والأدوار مما جعلها تنبؤاً مكانة خاصة في المنظمات الحديثة على مختلف مجالاتها وتظهر هذه المكانة من خلال الموقع الذي تمثله إدارة العلاقات العامة ضمن الهيكل التنظيمي للمنظمة كما تعكس هذه المكانة كذلك مدى الإهتمام الذي توليه المنظمة لغرض إقامة العلاقات الطيبة المستمرة والرضا المتبادل بينها وبين جماهيرها الداخلية والخارجية.

الفصل الثاني

ترقية الخدمة العمومية

وجهودها في الجزائر

الفصل الثاني ترقية الخدمة العمومية وجهودها في الجزائر

تمهيد:

يقع على عاتق الدولة مسؤولية تحقيق مطالب المواطنين وتلبية حاجاتهم المختلفة، ولهذا فهي تعمل على إنشاء أجهزة وإدارات عمومية تكون مهمتها توفير الخدمات العمومية لمواطنيها وتوفير ظروف معيشية حسنة لهم أخذة في الوقت نفسه منطلق تحقيق المصلحة العمومية عند تقديمها للخدمات العمومية. وعلى هذا الأساس، و نظرا لأهمية الخدمات العمومية في دراستنا سنحاول في هذا الفصل التطرق للعديد من النقاط التي ترتبط بالخدمة العمومية، حيث سنتعرض في:

المبحث الاول: أساسيات الخدمة العمومية بدءا بمفهوم وأنواع الخدمة العمومية والمبادئ التي تحكمها؛ ومن ثم الخصائص التي تتسم بها.

المبحث الثاني: أساليب ترقية الخدمة العمومية بما فيها الإدارة العامة الرشيدة، الإدارة العامة الإلكترونية والعلاقات العامة .

المبحث الثالث: جهود الجزائر في سبيل ترقية الخدمة العمومية منها محاولات اصلاح علاقة المواطن بالإدارة، التوجه نحو عصنة الخدمات العمومية وأخيرا إنشاء الوزارة المكلفة بإصلاح الخدمة العمومية.

المبحث الأول: أساسيات حول الخدمة العمومية

يركز هذا المبحث على الجوانب المرتبطة بمفهوم الخدمة العمومية ، و محاولة ضبط مختلف ما قدم حولها من تعاريف وأنواع ، وأهم المبادئ الأساسية التي تركز عليها الخدمة العمومية ، دون إهمال ما تتسم به من خصائص .

المطلب الأول: مفهوم الخدمة العمومية:

الخدمة العمومية هي محصلة نشاطات المنظمات العمومية المرتبطة غالبا بالدولة ، ومن هذا المنطلق يرتبط تعريف و أنواع الخدمة العمومية بالنظام و السياسات العامة للدولة ، و سنحاول في هذا المطلب عرض بعض تعاريف الخدمة العمومية والتي أغلبها تعاريف ترتبط بالسياسة العامة أو المصلحة العمومية، و من بين هذه التعاريف نذكر:

- " الخدمة العمومية هي ضمان الصالح العام للمجتمع عن طريق الاستجابة لحاجاته العامة " ¹ .
- " تمثل الخدمة العامة أقصى حدود السلطة العمومية " ² .
- تعرف الخدمة العمومية وفقا للقانون الإداري الفرنسي " الخدمة هي تلك التي تعد تقليديا خدمة فنية، تزود بصورة عامة بواسطة منظمة عامة كاستجابة لحاجة عامة و يتطلب توفيرها أن يحترم

القائمين على إدارتها مبادئ المساواة والاستمرارية و الملائمة لتحقيق الصالح العام " ³ .

من خلال التعاريف السابقة، نستطيع أن نقول أنها ركزت أساسا على المبادئ والشروط التي يجب أن تتوفر في الخدمة المقدمة من طرف مؤسسة عمومية على غرار المساواة، الاستمرارية وتحقيق الصالح العام.

¹ Didier LINOTTE et Raphaël ROMI : " Service public et Droit Administratif et Economique", 5^{ème}, édition, Juris - Classeur, Paris, 2003,p 43.

²Ibid :p 47.

³ المرسي السيد حجازي ، مرجع سابق، ص 29.

الفصل الثاني ترقية الخدمة العمومية وجهودها في الجزائر

وفي هذا السياق هناك من يرى أن الخدمة العامة يمكن أن توكل إلى منظمات القطاع الخاص، و تبقى تحت إشراف و رقابة الدولة، و من هذا المنطلق نورد التعريف التالي:

• الخدمة العمومية هي نشاط ذات مصلحة عمومية يتحقق بواسطة شخص معنوي (مؤسسة

عمومية) أو تحت رقابته بواسطة شخص معنوي خاص (مؤسسة خاصة)¹.

يشير هذا التعريف إلى إمكانية منح مهمة تقديم الخدمة العمومية إلى منظمات القطاع الخاص لكن تبقى تحت إشراف ومراقبة الشخص المعنوي العمومي وهو الدولة.

من خلال التعاريف السابقة للخدمة العمومية، نستنتج أنها نتاج كل نشاط عمومي من طرف مؤسسات القطاع العمومي بشكل مباشر أو غير مباشر تلبية لحاجات المواطنين وذلك في إطار ضمان الصالح العام للمجتمع، وتتميز الخدمات العمومية بالاستمرارية و التنوع والعمومية كما يمكن أن توكل مهمة تقديم الخدمة العمومية إلى منظمات القطاع الخاص لكن تبقى تحت إشراف ومراقبة الدولة.

المطلب الثاني: المبادئ الأساسية لتقديم الخدمة العمومية

لكي ترقى الخدمة العمومية لمستوى تحقيق المصلحة العمومية، يجب أن تخضع لمبادئ أساسية لا يجب الانحراف عنها، و يمكن أن نعرض هذه المبادئ بصورة عامة، فيما يلي :

• مبدأ الاستمرارية: يجب أن يتسم تقديم الخدمة العمومية بالاستمرارية وعدم الانقطاع و ذلك

بإتاحة الخدمة لأي فرد يحتاجها مهما كانت الظروف، إلا في حالات يتعذر على هيئات تقديم

الخدمة أن تستمر في تقديمها².

¹ وليد حيدر جابر، التفويض في إدارة واستثمار المرافق العامة: دراسة مقارنة، ط1، بيروت، منشورات الحلبي الحقوقية، 2009، ص 196.
² المرسي السيد حجازي، مرجع سابق، ص30.

• مبدأ المساواة

هي مبدأ أساسي في تقديم الخدمة العامة كما أنه عامل من عوامل الديمقراطية الإدارية ، مضمون هذا المبدأ أنه ينبغي أن يحصل جميع أفراد المجتمع على الخدمة العامة و أن تتشابه الضريبة أو الرسم في المواقع المتشابهة، و أن يدفع الجميع بنفس الطريقة و يحصلوا على جميع الضمانات، هذا المبدأ يتضمن ضرورة توفير الخدمة العامة بدون عوائق و إتاحتها لجميع المواطنين دون استثناء و بصورة عادلة¹.

• مبدأ الملائمة :

إن الخدمة العامة تتطور مع مرور الزمن وتطور المجتمعات و من ثم فمن الضروري وفقا لهذا المبدأ أن تقدم الخدمة بكفاءة وتتسجم مع حاجات الأفراد، بمعنى أن يساير تقديمها تطور حاجات المواطن على اعتبار أن هذه الحاجات تتغير و تتطور مع الزمن خاصة و أن المحيط بجميع مجالاته ، يتميز بالتغير و عدم الثبات.

ويرى البعض الآخر من المفكرين و المنظرين الاقتصاديين و الإداريين إمكانية زيادة مبدئين للمبادئ الثلاثة الأولى وهما:

• مبدأ الحيادية : بمعنى اشتغال مقدمو الخدمة العمومية على تحقيق المصلحة العمومية دون

إدخال أي حسابات أو اعتبارات أخرى.

• مبدأ المجانية : بمعنى تقديم خدمات عمومية بدون مقابل².

¹ براينيس عبد القادر ، التسويق في مؤسسات الخدمات العمومية :دراسة حالة المؤسسات الصحية بالجزائر العاصمة، " أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية" ، جامعة الجزائر، 2007، ص ص 121-122.
² بوقلاشي عماد، الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء الإدارات العمومية :دراسة حالة وزارة العدل، "رسالة ماجستير في علوم التسيير"، جامعة الجزائر، 2011، ص 13.

الفصل الثاني ترقية الخدمة العمومية وجهودها في الجزائر

لكن هذين المبدئين لا يأخذان بعين الاعتبار لأن الحيادية ماهي إلا نتاج المساواة حيث أن من أهم شروط المساواة "مبدأ الحيادية"، أما فيما يخص مبدأ المجانية؛ فلا يمكن أن تكون كل الخدمات العمومية مجانية لأن بعضها يتطلب تحصيل بعض الموارد لضمان استمراريتها .

المطلب الثالث: أنواع الخدمة العمومية:

هناك تقسيمات مختلفة للخدمات العمومية إلا أن جميعها يشترك في كثير من المحاور، و من بين هذه التقسيمات نجد التقسيم التالي :

- **خدمات ضرورية لبقاء المجتمع و سلامته و تقدمه:** مثل الخدمات التعليمية و الصحية و هي خدمات يتعين على الدولة أن تقدمها و توفرها مهما ارتفعت تكلفتها.
- **الخدمات الضرورية لأفراد المجتمع باختلاف توزيعهم على أرض الدولة الواحدة:** (خدمات لا يمكن الاستغناء عنها) مثل التموين بالماء، الكهرباء، الغاز و النقل... إلخ ، و ما يلاحظ على هذا النوع من الخدمات أنها لم تعد حكرا على الدولة وإنما أصبحت قابلة للتقديم من طرف القطاع الخاص و تتم إدارتها على أسس تجارية حيث تطبق عليها معايير الربحية التجارية .
- **خدمات ذات منفعة اجتماعية و ثقافية يستفيد منها أفراد المجتمع:** و من بين هذه الخدمات نذكر مثلا: المكتبات العامة، المتاحف و المنتزهات العامة.
- **خدمات ذات طبيعة اجتماعية:** والتي يمكن للأفراد أن يقوموا بها بأنفسهم عن طريق إمكانياتهم الخاصة، إلا أن القصور في تأدية هذا النوع من الخدمات على أكمل وجه قد يؤثر على المجتمع، و هو ما يستدعي تدخل السلطات العمومية في أداء و توفير هذه الخدمات ومن بين هذه الخدمات نذكر الإسكان مثلا¹.

¹ عبد المطلب عبد الحميد، التمويل المحلي والتنمية المحلية ، الإسكندرية، الدار الجامعية، 2001، ص ص62-63.

الفصل الثاني ترقية الخدمة العمومية وجهودها في الجزائر

• **خدمات رأسمالية مكلفة:** لا تقتصر منفعتها على الجيل الحالي و إنما تمتد إلى الأجيال المقبلة،

مثل: بناء المدارس ، الجامعات، المستشفيات و غيرها¹.

و عملا بالتقسيم الفرنسي للخدمة العمومية، نستطيع تمييز ثلاثة أنواع لهذه الأخيرة حيث نجد:

• **خدمات عامة ترتبط بسيادة الدولة:** و هي خدمات مرتبطة أساسا بالدور التقليدي للدولة، وذلك

في مجال العدالة ، الأمن و الدفاع الوطني و المالية العامة...إلخ .

• **خدمات اجتماعية و ثقافية:** و التي تطورت بصورة ملحوظة منذ منتصف القرن التاسع عشر، و

التي تشمل عموما التعليم، الصحة، المساعدات الاجتماعية .إلخ.

• **الخدمات ذات الطابع الاقتصادي:** و التي يطلق عليها عموما خدمات عامة صناعية أو تجارية،

ظهرت هذه الخدمات بشكلها المذكور في القرن العشرين مع التطور الملحوظ لدور الدولة في

الحياة الاقتصادية و في تحقيق رفاهية المواطن في مجال احتياجاته الأساسية في مجال النقل،

الاتصالات و الطاقة...إلخ.².

وهناك تصنيف آخر للخدمات العمومية يأخذ بعين الاعتبار الجانب الاقتصادي في تصنيف تلك الخدمات

،ومن أجل التمييز بين الأصناف المختلفة للخدمات العمومية ؛يمكن استعمال في ذلك أربعة متغيرات

وهي :

• **صنف الخدمة العمومية المقدمة:** فردية أو جماعية.

• **نوع الاستهلاك لتلك الخدمة العمومية:** إجباري أو اختياري.

• **طريقة الحصول على تلك الخدمة العمومية:** بمقابل أو دون مقابل.

¹ عيد المطلب عبد الحميد، مرجع سابق، صص 62-63.

²Annie BARTOLI:"Le Management Dans Les Organisations Publiques" ,2^{ème} édition, ed Dunod, Paris, 2005, p 54 -55.

- طريقة تمويل تلك الخدمة العمومية: عن طريق الضرائب أو عن طريق إيرادات مقبوضة من المستعملين أو بطريقة مختلطة¹.

المطلب الرابع: خصائص الخدمة العمومية:

على غرار هذه المبادئ السالفة الذكر، نجد أن الخدمات العمومية تجمعها خصائص مشتركة، تتمثل فيما يلي:

❖ **المصلحة العمومية:** إن الهدف الأساسي للنشاط الحكومي و من ثم المنظمات المقدمة للخدمة العمومية هو المصلحة العمومية وهي الأساس أو الإطار الذي يحدد مشروعية أعمال الدولة؛ كما أنه ليس من أولويات أغلب مؤسسات الخدمات العمومية وحتى ذات الطابع الصناعي والتجاري البحث عن تحقيق الربح المادي بل تحقيق الربح الاجتماعي و تحقيق المصلحة العمومية لأفراد المجتمع. ويمكن تصنيف المصلحة العمومية إلى ثلاثة أنواع:

- **المصلحة العمومية الوطنية :** تتحقق هذه المصلحة العمومية عند ممارسة النشاط المتصل بوظائف الدولة الأساسية ك: الأمن، الدفاع،...
- **المصلحة العمومية الإرادية :** وهي المصلحة العمومية التي تسعى السلطات العامة لتحقيقها بإرادتها الصريحة كإنشاء أجهزة مختصة بالقضاء على البطالة .
- **المصلحة العمومية المستحدثة:** وترتبط بالمجال الاقتصادي والاجتماعي، أين تقع على الدولة مهمة التدخل في هذه المجالات لغرض تحقيق هذه المصالح العمومية الجديدة².

¹ شريفة رفاع، نحو إدماج مفهوم الأداء في الخدمة العمومية في الدول النامية - نحو تسيير عمومي جديد وفق نظرية الإدارة الحديثة، "أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير"، جامعة الجزائر، 2008، ص 15

² مروان محي الدين القطب، طرق خصخصة المرافق العامة، ط:1، بيروت، منشورات الحلبي الحقوقية، 2009، ص 28.

❖ الاستقلالية إتجاه السوق:

يمكن توضيح هذه الخاصية من خلال التطرق إلى كل من غياب منطق السوق في تقديم الخدمات العمومية، وكذا حضور المراقبة العمومية لضبط قطاع الخدمات العمومية.

• غياب منطق السوق :

في هذا الصدد، يجب التمييز بين الخدمات العمومية ذات الطابع الإداري من جهة، وبين الخدمات العمومية ذات الطابع الصناعي والتجاري من جهة أخرى. فالخدمات العمومية ذات الطابع الإداري أساسا ليس لها سوق لأنها ليس لها ما تتبعه بالمعنى الحقيقي كما أن قرار التعامل بين مستعملي ومقدمي الخدمات العمومية ذات الطابع الإداري ليس قرار شراء أو بيع.

أما الخدمات العمومية ذات الطابع الصناعي والتجاري، فرغم كونها تتمتع بعلاقة سوقية مع مستعمليها والذين هم بمثابة زبائن عندها، إلا أنها ومن أجل ضمان استمرارية الخدمة العمومية وتحقيق المصلحة العمومية والتي هي فوق كل اعتبار ترضخ لقرارات وأوامر السلطات العمومية بتوفير الخدمة العمومية بشروط معينة لا يتدخل في تحديدها منطق السوق.

• حضور المراقبة العامة:

حيث يقتضي تدخل السلطات العمومية من أجل المحافظة على استمرارية وتكبير الخدمة العمومية مع الحاجات المتزايدة لأفراد المجتمع وضمان المساواة في تقديمها لهم¹.

¹ بوقلاشي عماد، مرجع سابق، ص ص 13-14.

الفصل الثاني ترقية الخدمة العمومية وجهودها في الجزائر

وخلص القول حول هذا المبحث هو أن قطاع الخدمات بجميع أنواعها لاسيما الخدمات المقدمة من طرف الإدارات و المؤسسات العمومية يحتل حيزا مهما من مهام الدولة ، وما ساعد على ذلك هو تطور المجتمعات و زيادة الطلب على هذه الخدمات التي أصبحت تقدم وفقا لمبادئ أساسية ك: الاستمرارية، المساواة و الملائمة و بالنظر إلى تطور حاجات المواطن واتساع نطاقها أصبحت بعض الخدمات العامة قابلة للتقديم من طرف منظمات القطاع الخاص، إلا أن الهدف الأساسي لهذه الأخيرة يبقى تحقيق الأرباح و هو ما قد يخل بإحدى المبادئ السابقة الذكر .

الفصل الثاني ترقية الخدمة العمومية وجهودها في الجزائر

المبحث الثاني: أساليب ترقية الخدمة العمومية

تمثل ترقية الخدمة العمومية إحدى الركائز الأساسية لأي إصلاح إداري كان، ولإنجاح هذا المسعى هناك سبل عدة تتفق كلها في أنها أوجه لتحقيق التنمية والتطوير والنجاحة للإدارات المقدمة للخدمة العمومية. هذه الأساليب هي:

المطلب الأول: الإدارة العامة الرشيدة :

يرتكز مفهوم الحكم الرشيد في الإدارة العمومية على فكرة تجسيد معايير الحكم الرشيد على مستوى الإدارة العامة والتي بتوفرها وتجسيدها على أحسن صورة ستؤدي بالارتقاء بجودة الخدمة العمومية وتحقق رضا المواطن. وسنحاول فيما يلي التعرض لمفهوم الحكم الرشيد ومن ثم سنتناوله في إطار الإدارة العمومية.

أولاً: مفهوم الحكم الرشيد:

يجب الإشارة إلى أن مفهوم الحكم الرشيد يعتره إشكالات منهجية، منها إشكالية الترجمة فلا يوجد هناك ترجمة حرفية له باللغة العربية؛ فهناك عدة دلالات لهذا المفهوم على غرار الحاكمية، الحوكمة، الحكم الصالح،... فالمعنى اللغوي للحكم الرشيد يعني إدارة شؤون الدولة، وقد اشق هذا المصطلح من الكلمة اليونانية "Gulvernare" التي تعني قيادة السفينة. أما في اللغة الفرنسية فقد استخدم مصطلح "Gouvernance" كمرادف لمصطلح الحكومة "Gouvernement"¹، في حين يعبر مصطلح "Gouvernance" في اللغة الإنجليزية عن مجمل تقنيات تنظيم المنشأة وإدارتها ثم انتقل هذا المصطلح

¹ بيار كالام، تفتت الديمقراطية من أجل ثورة في الحاكمية، ط1، ترجمة شوقي الدهيقي، بيروت، دار الفارابي، 2004، ص14.

الفصل الثاني ترقية الخدمة العمومية وجهودها في الجزائر

لاحقا إلى الشؤون العامة كما استخدمت كلمة "Good Governance" للتعبير عن أداة التسيير الاجتماعي والسياسي وكان ذلك في منتصف السبعينات¹.

كما استخدمت من طرف المؤسسات المالية الدولية حيث أشار البنك العالمي سنة 1992 لهذا المفهوم من خلال التقرير السنوي الذي صدر تحت عنوان "Good Governance and Development" حيث أشار إلى وجوب ممارسة الدولة أو السلطة السياسية لإدارة شؤون المجتمع بشكل يضمن التطوير والتنمية والتقدم².

أما في اللغة العربية، فكلمة الحكمانية أو الحكم تعني أفضل الأشياء ومعرفة الخير لأجل العمل به، حيث ورد في القرآن الكريم قوله تعالى: "ولقد أتينا لقمان الحكمة"³.

وعليه، نستنتج أن الحكم الراشد كمصطلح جاء نتيجة سياق تاريخي طويل ليأخذ بعدها شكلا جديدا تماشيا مع التطورات الحالية، ومادام أننا نحاول التعرض للحكم الراشد في إطار الإدارة العمومية، سنتناول فيما يلي بعض التعريفات الأساسية لهذا المفهوم:

أ- تعريف البنك الدولي :

يعتبر البنك الدولي أول من أسهم في إعطاء تعريف لمفهوم الحكم الراشد، حيث عرفه بأنه الطريقة التي تمارس بها القوة أو السلطة لأجل إدارة الموارد الاقتصادية والاجتماعية للدولة بغية تحقيق التنمية⁴.

¹ بيار كالام ، مرجع سابق، ص14.

² حسن كريم ، "مفهوم الحكم الصالح"، مجلة المستقبل العربي ، بيروت، العدد 509، نوفمبر 2004، ص42.

³ سورة لقمان، الآية 12.

⁴ خليل حسين ، السياسات العامة في الدول النامية ، لبنان ، دار المنهل اللبناني، 2007، ص15.

الفصل الثاني ترقية الخدمة العمومية وجهودها في الجزائر

ب- تعريف برنامج الأمم المتحدة الإنمائي* PNUD "سنة 1997":

في تقرير بعنوان "الحكم الرشيد من أجل تنمية بشرية مستدامة"، عرف برنامج الأمم المتحدة الإنمائي لسنة 1997 الحكم الرشيد بأنه: "ممارسة السلطة الاقتصادية والسياسية والإدارية لتسيير شؤون بلد ما على كافة المستويات... ويتميز الحكم الرشيد بخصائص عديدة، منها أن يقوم على المشاركة و الشفافية والمساءلة وسيادة القانون. ويكفل الحكم الرشيد أن توضع الأولويات السياسية و الاجتماعية والاقتصادية على أساس من التوافق في الآراء لدى أفراد المجتمع، كما يكفل سماع الأصوات الأكثر ضعفا في عملية صنع القرار المتعلق بتوزيع الموارد الإنمائية¹.

أما المعهد الدولي للعلوم الإدارية، فيرى أن الحكم الرشيد هو: "العملية التي بواسطتها يمارس أعضاء المجتمع السلطة و الحكم، وقدرة التأثير السياسي على القرارات التي تهتم الحياة العامة الاقتصادية والتنمية الاجتماعية"².

ركزت هذه التعاريف في مجملها على ركيزة المشاركة الذي هو الدعامة الأساسية للحكم الرشيد والتي تتشارك فيها الدولة، المجتمع المدني والقطاع الخاص كما أشارت كذلك لأبعاد الحكم الرشيد التي سنتعرض لها في العنصر الموالي.

ثانيا : أبعاد الحكم الرشيد

ينطوي مفهوم الحكم الرشيد على ثلاثة أبعاد أساسية وهي :

أ- البعد السياسي: بمعنى طبيعة النظام السياسي، والذي يجب أن يتميز بشرعية التمثيل والمشاركة والمساءلة والشفافية، ودعم حقوق الانسان ودولة حكم القانون .

*PNUD: Programme de Nations Unies du Développement

¹ PNUD, La gouvernance en faveur du développement humain durable ,New York, janvier1997,p 08.

² يوسف زدام، دور الحكم الرشيد في تحقيق التنمية الانسانية في الوطن العربي -من خلال تقارير التنمية الانسانية العربية (2002-2004) ،"رسالة ماجستير في التنظيم السياسي و الإداري"، قسم العلوم السياسية، جامعة الجزائر، 2006-2007، ص 19.

الفصل الثاني ترقية الخدمة العمومية وجهودها في الجزائر

ب- البعد الاقتصادي والاجتماعي : لما للحكم الراشد من أثر في إنجاح و دفع السياسات العامة للدولة و التأثير على نوعية حياة أفراد المجتمع وذلك بمشاركة القطاع الخاص والمجتمع المدني.

ج - البعد الإداري: أي كفاءة الجهاز الإداري وفاعليته ،فلا يمكن تصور إدارة عامة فاعلة ومجتمع مدني ذو استقلالية عن الدولة وسياسات اقتصادية واجتماعية ناجعة إلا بوجود المشاركة ،المحاسبة والشفافية...¹

وانطلاقا من أن الإصلاح الإداري يمثل إحدى أوجه وأبعاد الحكم الراشد ،فإن فكرة الارتقاء بالخدمة العمومية شكلت حيزا مهما من التحول الطارئ في مفهوم الإدارة العامة حيث أن التحول من الإدارة العامة التقليدية إلى الإدارة العامة الرشيدة سيؤدي إلى إعادة النظر في سبل تقديم الخدمة العمومية للمواطنين وفي نوعيتها كذلك.

ثالثا: دور الحكم الراشد في ترقية الخدمة العمومية

لقد أدى التغيير الحاصل على الإدارة العمومية إلى دفع هذه الأخيرة إلى العمل على تطوير أساليب عملها ومن ثم تحقيق المزيد من الارتقاء بنوعية الخدمة التي تقدمها ومن حيث طريقة الحصول عليها في الوقت المناسب والكمية المناسبة .

فالخدمة العمومية في ظل الحكم الراشد هو مفهوم يكرس مشاركة المواطن ومؤسسات المجتمع المدني في الشأن العام كما يضمن عنصر الشفافية التي تتجسد في حق المواطن في الوصول إلى المعلومات و الأخبار الصحيحة عن كل الخدمات ذات العلاقة بالشأن العام .كما تعبر الإدارة العمومية الرشيدة عن تلك الإدارة التي تتكفل بكل التظلمات والشكاوي التي يرفعها المواطن والتي تضمن الاستقبال اللائق به وإجابته في أجل محدد وإرشاده بالإجراءات الإدارية اللازمة .

¹ عشور عبد الكريم ،دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، "رسالة ماجستير في العلوم السياسية و العلاقات الدولية"، جامعة قسنطينة ،2009- 2010،ص54.

الفصل الثاني ترقية الخدمة العمومية وجهودها في الجزائر

ومن ثم ، فإن فكرة ترقية الخدمة العمومية في ظل الحكم الراشد تعد أسلوبا لتحقيق التنمية والتطوير والتغيير وذلك عملا بالمعايير التي جاء بها الحكم الراشد كتحقيق الشفافية والمساءلة والعمل على القضاء على الفساد بمعنى محاولة تخليق الإدارة العمومية ومحو كل الآثار السلبية التي تنتشر في الإدارات العمومية كالاختلاسات، المحسوبية، التزوير،...

وبناء على ما سبق، فإن ترقية الخدمة العمومية من منظور حوكمة الإدارة العمومية تمثل مدخل إداري جديد لتحقيق الإدارة العامة الفعالة التي يتم من خلالها تهيئة بيئة ملائمة للارتقاء بخدماتها و سرعة استجابتها للخدمات التي يطلبها المواطن ويعقبها رضا من طرفه تجاه المنظمات المقدمة للخدمة العمومية¹.

المطلب الثاني: الإدارة العامة الإلكترونية:

عرف العالم بأسره في العقود الأخيرة ثورة هائلة في المجالات العلمية والتكنولوجية وكان لها الأثر الكبير على المنظمات والإدارات بما فيها الإدارات العمومية التي أصبحت تولى أهمية للجانب المعلوماتي سعيا منها لتحقيق جملة من الأهداف على غرار تحقيق المرونة والحركة والسرعة في الإجراءات الإدارية وتحسين علاقة المواطن بالإدارة وذلك من خلال توفير خدمات إلكترونية راقية .

وانطلاقا مما سبق ،فظهرت الإدارة الإلكترونية جاءت لتعكس سعي الحكومات إلى إعادة تفعيل مهامها وأدائها ورغبتها في التحول نحو أسلوب يضمن لها الارتقاء بالخدمات التي تقدمها.

أولا: مفهوم الإدارة الإلكترونية:

لقد تعددت التعاريف الخاصة بمفهوم الإدارة الإلكترونية، وسنكتفي فيما يلي بذكر أهمها :

¹ عشور عبد الكريم، مرجع سابق، ص ص 61-64.

الفصل الثاني ترقية الخدمة العمومية وجهودها في الجزائر

• الإدارة الإلكترونية هي القيام بمجموعة من الجهود التي تعتمد على تكنولوجيا المعلومات لتقديم المنتجات والخدمات للزبائن من خلال الحاسب الآلي والسعي للتخفيف من حدة المشكلات الناجمة عن تعامل طالب الخدمة مع الأفراد المقدمين لها بما يسهم في تحقيق الكفاءة والفعالية في الأداء الإداري¹.

• يقصد بالإدارة الإلكترونية تلك الوسيلة أو الطريقة التي تستخدم لرفع مستوى الأداء والكفاءة، وهي إدارة بلا أوراق لأنها تستخدم الأرشيف الإلكتروني والمفكرات والرسائل الإلكترونية، وهي إدارة تلبى متطلبات جامدة وتعتمد أساسا على عمال المعرفة².

يشير التعريفين السابقين إلى دور الإدارة الإلكترونية في الرفع من كفاءة الأداء الإداري وأهم الأهداف التي تسعى لتحقيقها على غرار محاربة الآفات التي تنتشر في الإدارات العمومية وتوطيد علاقة المواطن بالإدارة من خلال التسريع في الإجراءات الإدارية والرفع من نوعية الخدمات المقدمة .

ثانيا: دور الإدارة الإلكترونية في ترقية الخدمة العمومية

تمثل الإدارة الإلكترونية إحدى الأساليب الرائدة لتطوير أداء الإدارة العمومية، فالاعتماد عليها يساهم في الزيادة من مردودية ونوعية الخدمة العمومية بغض النظر عن المزايا العديدة التي يفرزها تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مستوى الإدارات العمومية، هذا فضلا على أنها هي عصب التغيير التنظيمي وذلك من خلال تغييرها لطريقة عمل الأفراد داخل المنظمات المقدمة للخدمة العامة. حيث أن مع ازدياد اعتماد الإدارات العمومية على تكنولوجيا المعلومات والاتصال خاصة مع ظهور شبكة الانترنت وظهور خدمات المواقع الإلكترونية والبريد الإلكتروني، أصبحت خدمة المواطن تتم من خلال تلك المواقع التي تخزن الطلبات في أنظمة الحاسوب المبرمجة مسبقا لقبول الطلب وإرجاع نتائجه للمواطن العميل، ومن ثم

¹ عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، الإدارة: الأصول العلمية والتوجهات المستقبلية، المنصورة، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، 2006، ص 238.

² محمد الصيرفي، الإدارة الإلكترونية، الإسكندرية مصر، دار الفكر الجامعي، ب س ن، ص 13.

الفصل الثاني ترقية الخدمة العمومية وجهودها في الجزائر

يتم تحويل الطلب أو التعامل بين العميل وجهاز الحاسوب إلى موظف الإدارة العمومية الذي أصبح بفعل هذه التقنيات الحديثة بعيدا تماما عن العملية الإجرائية المباشرة¹.

مما سبق، يمكن القول أن دور الإدارة الإلكترونية في ترقية الخدمة العمومية يتمثل في:

أ- مردودية ونوعية الخدمة العمومية : ويتعلق هذا الدور بمدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحقيق رضا المواطن وكسب ثقته بالإدارات المقدمة للخدمة العمومية، ومن ثم فإن تطبيق نموذج الإدارة الإلكترونية سيكون له فوائد على واقع الجهاز البيروقراطي للإدارات العمومية.

ب- تقليص تكاليف الخدمة: حيث تضمن الإدارة الإلكترونية الاتصال عبر الخط دون الانتقال لمركز الخدمة، حيث يمكن التوصل للخدمة من خلال النوافذ الإلكترونية التي تتيح تخفيض التكاليف الناتجة عن التنقل الميداني بين بوابات الإدارات العمومية .

ت- سرعة الإجابة واحترام المواعيد :باستخدام الإدارة الإلكترونية، يعتمد المواطنون إلى استعمال تقنية الشباك الوحيد للإجراءات الإدارية المتشابهة على مستوى البوابة الإلكترونية المخصصة لذلك، وهذا ليربح الوقت مع تحقيق سرعة الاستجابة للخدمة دون تأخر .

ث- الدقة: فالخدمات العامة الإلكترونية تنجز وفق معايير ومقاييس مضبوطة ودقيقة بشكل يحد من الأخطاء الإدارية ويمنع التجاوزات أثناء تقديم الخدمة.

ج- سهولة المحاسبة ووضوح الخدمة : بتوظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في أداء الخدمات العمومية، تكون المحاسبة على كل جزئيات وحيثيات الإجراءات أمرا ممكنا إذ لا مجال لإخفاء

¹ عشور عبد الكريم، مرجع سابق، ص ص 65-66

المعاملات ولا فرصة لظفر جهات معينة بخدمة معينة على حساب جهات أخرى؛ فالألة صماء

ليس لديها إحساس للقيام بالسرقة كما لا يوجد للحاسوب مصلحة شخصية بعكس الموظف¹.

باستعراضنا لمزايا الإدارة الإلكترونية وفوائدها على مستوى الإدارات العمومية، نستنتج أن التحول

نحو الإدارة العامة الإلكترونية هي أنجع أسلوب للارتقاء بالخدمات العمومية وتحقيق ثقة المواطن بإدارته،

كما انها السبيل كذلك لحل العديد من المشاكل والآفات التي تنتشر على مستوى الأجهزة الإدارية.

المطلب الثالث: العلاقات العامة كأسلوب للارتقاء بعلاقة المواطن و الإدارة :

تحتل إدارة العلاقات العامة موقعاً مميزاً في الإدارات العامة وتختلف أهميتها من إدارة لأخرى تبعاً

لأهدافها وعلاقتها بالجمهور ، وطبيعة الخدمات التي تقدمها حيث تحرص الإدارات العامة التي تقدم

الخدمات إلى مجتمعاتها على ايضاح رسالتها ونوعية الخدمات التي تقدمها وذلك باعتمادها على جهاز

يدعى العلاقات العامة لغرض التجاوب مع حاجات الجمهور، وعليه نتساءل: ما دور العلاقات العامة في

الإدارة العمومية ؟

إن الإدارة العمومية تمثل الجهاز التنفيذي للسياسة العامة للحكومة في أية دولة من الدول ولذلك فإن

العلاقات العامة في هذا المجال تسعى إلى توعية الجماهير وإرشادها عن طريق شرح وتفسير القوانين

والتشريعات والأنظمة بهدف تهيئة الجماهير وكسب تأييدها ودفعها لقبول وتنفيذ السياسات والتشريعات

الحكومية.

ولهذا تحاول الدول ترسيخ علاقات طيبة مع شعوبها عن طريق تقديم معلومات مبنية على حقائق

وبيانات موضوعية لما تقوم به من أعمال وإنجازات لخدمة المواطنين لتحقيق الثقة المتبادلة وكسب الرأي

¹ محمد عبد الفتاح حافظ، الإدارة الإلكترونية للموارد، الإسكندرية مصر، دار الفتح للتجليد الفني، 2008، ص ص 288-289.

الفصل الثاني ترقية الخدمة العمومية وجهودها في الجزائر

العام وهو من أهم أهداف العلاقات العامة على مستوى الإدارات العمومية، حيث تعمل على تعزيز و دعم وتقوية قنوات الاتصال بينها وبين جماهيرها الداخلية والخارجية، وذلك من خلال:

- الاهتمام بشكاوى المواطنين ومقترحاتهم .
- تدريب العاملين على حسن معاملة المواطنين واستقبالهم .
- الوقوف على رأي المواطنين في السلع والخدمات العامة المقدمة و محاولة كسب رضاهم .
- توعية وإرشاد المواطنين .

كما لا ينحصر اهتمام العلاقات العامة على مستوى الإدارات العمومية على توثيق العلاقة مع الجمهور الخارجي والمتمثل في المواطنين فقط؛ بل لها أيضا اهتمام بالعلاقات داخل هيكل الإدارة العامة وموظفيها، وذلك لإيجاد حالة من الانسجام والتنسيق بين أجهزة الإدارة لتحقيق أهدافها ورسالتها¹ .

كما أصبحت الإدارات العمومية اليوم، ومع بروز مفاهيم جديدة كالمواطنة والتعددية وانبعثت مجتمع مدني تعددي، بالإضافة إلى ضغوط المواطنين الذين يطالبون بتحسين نوعية الخدمات المقدمة اليهم، مطالبة أكثر من أي وقت مضى بإعادة النظر في طرق تسييرها وتحديد التزامات خدماتها تجاه المستفيدين منها، سعيا إلى تحقيق النوعية و الجودة.

وفي هذا السياق، تعمل الإدارات العمومية على تنظيم العلاقات بينها و بين المواطن بهدف تحقيق الثقة المتبادلة وتحسين نوعية الخدمات. الأمر الذي أدى بالكثير من الإدارات إلى الاستعانة بأجهزة العلاقات العامة لغرض تقوية علاقتها بالمواطنين وتحقيق رضاهم وذلك من خلال ضمان مشاركة فعلية

¹ مهدي حسن زويلف ، العلاقات العامة - النظرية والأساليب - ، ط1 ، عمان الأردن، مكتبة المجتمع العربي،2010،ص ص 157-158

الفصل الثاني ترقية الخدمة العمومية وجهودها في الجزائر

للمواطنين المستفيدين من خدمات الإدارة العامة لاسيما في اتخاذ القرارات و العمل على إقامة حوار مفتوح و مستمر معهم حتى تكسب ثقتهم و رضاهم.

وعليه، فالعلاقات العامة على مستوى الإدارات العمومية هي في سعي دائم من أجل تطوير مستمر لخدماتها وارتقاء بأداء العاملين فيها حيث تعمل على معرفة حاجيات المواطنين وميولاتهم ورغباتهم ، من خلال الإصغاء إليهم، واخذ اقتراحاتهم بعين الاعتبار وذلك عن طريق عدة تقنيات كالاهتمام بالاحتياجات والشكاوي والقيام بالتحقيقات والاستشارات وسبر للآراء...الخ¹

¹ بن فرحات مولاي لحسن، إدارة الكفاءات ودورها في عصرنة الوظيفة العمومية في الجزائر، "رسالة ماجستير في العلوم القانونية"، جامعة باتنة، 2011-2012، ص92.

الفصل الثاني ترقية الخدمة العمومية وجهودها في الجزائر

لقد تطرقنا من خلال هذا المبحث لأساليب ترقية الخدمة العمومية ،حيث تناولنا في المطلب الأول الإدارة العامة الرشيدة كأولى هذه السبل وبيننا كيف تساهم معايير الحكم الراشد في ترقية أداء الإدارات العمومية ومن ثم ترقية الخدمة العمومية، لننتقل بعدها للمطلب الثاني المعنون بالإدارة العامة الإلكترونية وتعرضنا من خلاله لنقاط مهمة على غرار تقديمنا لأبرز تعاريف الإدارة الإلكترونية ومن ثم دور هذه الأخيرة في ترقية الخدمة العمومية لنختم هذا المبحث بمطلب ثالث هو العلاقات العامة الذي اعتبرناه أسلوبا يضمن الارتقاء بعلاقة المواطن بالإدارة.

الفصل الثاني ترقية الخدمة العمومية وجهودها في الجزائر

المبحث الثالث: جهود ترقية الخدمة العمومية في الجزائر

لقد شرعت الدولة الجزائرية في السنوات الأخيرة في القيام بإصلاحات على مستوى إدارتها العمومية مواكبة للتحديات المعاصرة التي تفرضها البيئة المحلية والدولية ، كما توجهت نحو تحديث الإدارة العامة وتحقيق الفعالية لضمان خدمات عامة ذات نوعية ،وفيما يلي جملة الجهود التي انتهجتها الجزائر في سبيل النهوض بالخدمات العمومية .

المطلب الأول: محاولات اصلاح علاقة المواطن بالإدارة:

لقد سعت الإدارة الجزائرية إلى تحسين علاقاتها مع المواطن، من خلال قيامها بمحاولات عديدة للإصلاح، ولعل أهم هذه التدابير التي اتخذتها الحكومة الجزائرية في هذا المسعى هي تلك التي نص عليها المرسوم التنفيذي رقم 88-131 المؤرخ في 04/07/1988 المنظم لعلاقات الإدارة بالمواطنين¹ ، ورغم أهمية هذا النص التنظيمي إلا انه بقي مجهولاً من قبل شريحة كبيرة من المواطنين وعرف تجاهلاً كبيراً من قبل الإدارات العمومية الجزائرية.

فلقد جاء هذا القانون لينظم العلاقات بين الإدارة والمواطن ويحدد واجبات الإدارة اتجاه المواطن بما فيها إعلام وإطلاع المواطنين بكل التنظيمات والتدابير التي تسطرها والتي تقوم بها، وينبغي في هذا الإطار أن تستعمل وتطور أي وسيلة مناسبة للنشر والإعلام كما نصت المادة 12 منه. كما يترتب الإدارة أمورها لكي توجه المواطنين في مساعيهم، وترشدهم إلى إجراءات المطلوب اتباعها، ويجب عليها أن تستقبلهم

¹ الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، المرسوم التنفيذي رقم 131/88، المؤرخ في 4 يوليو سنة 1988 ، المتعلق بتنظيم العلاقات بين الإدارة والمواطن ، (الجريدة الرسمية، العدد 27، المادة 02، الإصدار بتاريخ 06 جويلية 1988)، ص759.

الفصل الثاني ترقية الخدمة العمومية وجهودها في الجزائر

أحسن استقبال، وفي هذا الإطار يجب أن تعمم إقامة هياكل ملائمة لاستقبالهم والتخفيف من الإجراءات لدى استدعاء المواطنين¹.

و محاولة لإصلاح العلاقة بين المواطن و الإدارة ، فقد تم إرساء وظيفة الوسيط الإداري على مستوى كل الولايات حيث يقوم باستقبال تظلمات المواطنين، ويحل المشاكل التي يمكن أن يحلها، ويتم تعيين الوسيط بقرار من الوالي من بين الموظفين في الديوان، وكان ملزماً أن يقدم جدولاً في شهر مقسم إلى ثلاث أقسام، القسم الأول يحمل المشاكل التي تم حلها، القسم الثاني يضم المشاكل التي لا يستطيع حلها و أما القسم الثالث، فتسجل الملفات التي بقيت بدون حل. وبالرغم من نية السلطة في التخفيف من تعسف الإدارة وكذا الأضرار المادية والمعنوية الناجمة على أعمال البيروقراطية الهجينة عن طريق تعيين وسيط إداري، إلا أن طريقة التعيين وشروط التعيين تجعل الوسيط في تبعية دائمة للوالي وهو الأمر الذي يعيق الوسيط لتحقيق النتائج الذي أنشأ من أجلها لأنه لا يملك الأدوات القانونية والاستقلال الكافي ليقوم بدوره الرقابي والوظيفي، وكذا الكفاءة القانونية التي تؤهله لفهم وتحليل الطعون الواردة.

كما نص القانون رقم 88 / 131 وأمر كل الإدارات على التقليل من طلب الأوراق والتي تطلب من المواطنين، أضف إلى ذلك فإنه يلزم على أي إدارة أن ترد على كل الطلبات أو الرسائل أو التظلمات التي وجهها المواطن إليها. بيد أن ومن الشائع لدينا أن الهوة بين التشريع والواقع تبقى عريضة، لكون أن هذا القانون جاء في وقت أين ازدادت الأمراض البيروقراطية انتشاراً ولم يتم احترام كل بنود القانون لكونه لا يحمل القوة اللازمة لتطبيقه والمتمثلة في القوة السياسية للأحزاب والمجالس الشعبية التي تعمل على تفعيل دورها الرقابي وتنتقل هموم المواطن إلى أعلى مستوى من الأجهزة التنفيذية².

¹ الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، المرسوم التنفيذي رقم 131/88، المؤرخ في 4 يوليو سنة 1988، المتعلق بتنظيم العلاقات بين الإدارة والمواطن، المادة 16، ص 760.

² قاسم ميلود، "علاقة الإدارة بالمواطن - بين الأزمة ومحاولات الإصلاح -"، دفاتر السياسة والقانون، جامعة قاصدي مرباح، ورقة الجزائر العدد: 05 جوان 2011، ص 24.

الفصل الثاني ترقية الخدمة العمومية وجهودها في الجزائر

كما أن إصلاح و تحسين العلاقة بين الإدارة العمومية و المواطن يعتبر من بين أهم المبادئ التي وردت في تقرير لجنة إصلاح هيئات و مهام الدولة، و في الصياغة القانونية للأمر 06/ 03 المتضمن القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية، على اعتبار أن تحقيقها سيؤدي بالضرورة إلى تكريس مجتمع يتمتع بالمواطنة و قيم دولة القانون. حيث يجب أن يكون المواطن في قلب عملية الإصلاح، وهذا لن يتحقق إلا بإشراكه في التسيير العمومي، و إدماج المجتمع المدني في التنظيم المؤسسي و الإداري للدولة.

إن علاقة المرافق العمومية الإدارية مع المواطن في الجزائر مازالت لم ترق إلى مستوى الاصغاء لتطلعات المواطن ومعرفة انشغالاته ورغباته، مما تسبب في فقدان الثقة بينهما، وذلك راجع إلى عدة أسباب نذكر منها¹:

- حاجيات اقتصادية و اجتماعية غير مستوفاة.
- تطور ظاهرة البيروقراطية.
- محدودية تطبيق الإصلاحات المشروع فيها.

ولقد أصبحت الإدارة العمومية في الجزائر بحكم التطورات الحاصلة ، ومع بروز مفهوم جديد لحقوق و حريات المواطنين ، بالإضافة إلى ضغوط المواطنين الذين يطالبون بتحسين نوعية الخدمات المقدمة اليهم، مطالبة أكثر من أي وقت مضى بإعادة النظر في طرق تسييرها وتحديد التزامات خدماتها تجاه المستفيدين منها، سعيا إلى تحقيق النوعية و الجودة.

وفي هذا السياق، عملت لجنة إصلاح هيئات و مهام الدولة لسنة 2001، على اقتراح ميثاق ينظم العلاقات بين الإدارة و المواطن يهدف إلى تقريب هذه العلاقات أكثر و تحقيق الثقة المتبادلة و تحسين

¹ رئاسة الجمهورية، التقرير العام للجنة إصلاح هيكل الدولة و مهامها، الجزائر، جويلية 2001 ، ص58

الفصل الثاني ترقية الخدمة العمومية وجهودها في الجزائر

نوعية الخدمات .ويدخل هذا الميثاق ضمن السياسة العامة للعلاقات بين الإدارة والمواطن، التي تعتمد على المحاور الرئيسية التالية:

- حق المواطنين في الإعلام و في شفافية عمل الإدارة.
- تحسين و تبسيط الإجراءات الإدارية.
- تكييف و مرونة المرافق العمومية الإدارية.
- الحماية القانونية للمواطنين و ترقية ممارسات المواطنة.

إن هذه العملية ليست سهلة، لأنها تتطلب من الإدارة العمومية أن تكون إدارة ديمقراطية تضمن مشاركة المواطنين بأرائهم وانتقاداتهم من جهة، بالإضافة إلى العمل على إرضاء حاجياتهم وهذا لضمان استمرارها وفي سبيل تكريس هذه المشاركة فإنه يتوجب على الإدارة، من خلال موظفيها، العمل على إقامة حوار مفتوح، و مستمر مع المواطنين حتى تكسب ثقتهم و رضاهم، بإعتبار ان السلطات المخولة للإدارة هي في الأصل بتفويض من المواطنين أنفسهم¹.

وخلاصة القول، أن المحاولات التي بادرت بها الدولة الجزائرية في سبيل إصلاح علاقة الإدارة مع المواطن لم تكن نجاحات كبيرة ولم تعرف- في كثير من الأحيان- التطبيق على أرض الواقع، و القليل الذي طبق لم يعرف الاستمرار حيث اتسمت الإصلاحات الرامية لتحسين علاقة الإدارة بالمواطن بقصر عمرها، هذا في ظل بقاء السلطة السياسية غير مقتنعة بضرورة تغيير الذهنيات والسلوك وأخذ العبرة بالتطبيق وليس بترسانة قانونية لا يتبعها تفعيل وتطبيق على أرض الواقع.

¹ رئاسة الجمهورية، مرجع سابق، ص 527.

الفصل الثاني ترقية الخدمة العمومية وجهودها في الجزائر

المطلب الثاني: التوجه نحو عصنة الخدمة العمومية:

يعتبر مجال عصنة الخدمة العمومية من الميادين التي تم التطرق إليها حديثا من طرف الدولة الجزائرية وذلك من أجل تطوير وتحقيق خدمات أفضل للمواطن وضمان استمرارها من جهة ومن جهة أخرى تجسيدا لمفهوم الإدارة القريبة من المواطن، وفي هذا الإطار فقد قامت الدولة الجزائرية بوضع مشروع "الجزائر الإلكترونية 2013" الذي خصص حيزا مهما منه لإدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال للإدارة العامة الجزائرية.

أولا: إنجاز البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال:

لقد سعت الجزائر للاستفادة من خدمات شبكة الانترنت من خلال ارتباطها بشبكة الانترنت في شهر مارس 1994 عن طريق مركز البحث و الاعلام العلمي والتقني (CERIST) الذي أنشئ سنة 1986 من قبل وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، وكان من مهامه الأساسية العمل على إقامة شبكة وطنية وربطها بشبكات إقليمية ودولية¹.

وعرفت الجزائر منذ تلك الفترة تقدما ملحوظا في هذا المجال، حيث قدر عدد الهيئات المشتركة في خدمات الانترنت سنة 1996 بحوالي 133 هيئة لترتفع إلى 800 هيئة سنة 1999، وبعد صدور المرسوم التنفيذي رقم 98-257 بتاريخ 25 أوت 1998² والمعدل بمرسوم تنفيذي آخر يحمل رقم 2000-307 بتاريخ 14 أكتوبر 2000³ الذي يحدد شروط وكيفيات وضع واستغلال خدمة الانترنت

¹ جردير ليلي، التنمية الإدارية كمدخل لتجسيد الحكم الرشيد - دراسة حالة الجزائر-، "رسالة ماجستير في العلوم السياسية"، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2010-2011، ص 140

² الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، المرسوم التنفيذي رقم 98-257 بتاريخ 25 أوت 1998 المحدد لشروط وكيفيات وضع واستغلال خدمة الانترنت، (الجريدة الرسمية، العدد 63، الصادرة بتاريخ 26 أوت 1998)، ص 04.

³ الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، المرسوم التنفيذي 2000-307 بتاريخ 14 أكتوبر 2000 المحدد لشروط وكيفيات وضع واستغلال خدمة الانترنت، (الجريدة الرسمية، العدد 60، الصادرة بتاريخ 15 أكتوبر 2000)، ص 14.

الفصل الثاني ترقية الخدمة العمومية وجهودها في الجزائر

،ظهر مزودون جدد خواص وعموميون إلى جانب مركز البحث و الاعلام العلمي والتقني مما زاد في عدد مستخدمي الشبكة .

تأسيسا على ما سبق يمكن القول أن نتائج انفتاح الجزائر نحو تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات قد ارتكز على محاولة توفير البيئة الملائمة ، وفي مقدمتها دعم الربط بالإنترنت .

ثانيا: مخططات التوجه الالكتروني في الإدارة العمومية في الجزائر

يتطلب تحسين وترشيد الخدمات العامة الرفع من مستوى الأداء داخل الإدارات العمومية ،وترقية التعاملات بين الأجهزة العمومية والمواطنين ، وبحثا عن تحقيق هذه الأهداف ، سعت الجزائر إلى تبني مشروع الحكومة الإلكترونية* 2013 ، الذي يشمل وضع شبكات ربط ما بين الوزارات والإدارات والمواطنين باستعمال الوسائل التكنولوجية المتطورة.

وضمن مبادرة التحول الرقمي ودفعا لمخططات التحول للخدمة العامة الالكترونية ،كشكل من أشكال الإدارة الالكترونية، عرفت الجزائر بعض المخططات الهادفة إلى تحقيق هذا التوجه ، ولتوضيح ذلك سنحاول التطرق إلى محتوى بعض تلك المخططات الساعية لتحقيق التطور والتحول في مفهوم الإدارة العامة ، وهي كالتالي:

* على مستوى الحكومة:

حيث أطلقت خدمة الحكومة على الخط من خلال إنشاء مواقع إلكترونية لمؤسسات الدولة (الرئاسة، مصالح رئيس الحكومة، مجلس الدولة ،مجلس الأمة ،البرلمان، الوزارات ،الولايات، البلديات المجلس الوطني الاجتماعي والاقتصادي ...).

* الجزائر الإلكترونية 2013 هو برنامج وطني يشمل القطاعات المختلفة المقدمة للخدمات العامة، يسمح برقمنة بعض إجراءاتها الإدارية.

الفصل الثاني ترقية الخدمة العمومية وجهودها في الجزائر

كما تم سنة 2011 إطلاق خدمة بوابة المواطن على شبكة الانترنت <http://www.elmouwatin.dz> تسمح للمواطن من خلالها الاستفادة من المعلومات الإدارية للدولة وتوفر له خدمات مختلفة، كالقوانين المعمول بها في الجريدة الرسمية، ومسابقات التوظيف عبر الوزارات وتحميل الاستثمارات وغيرها¹.

* التعليم العالي:

حيث عملت مختلف الجامعات الجزائرية على محاولة تفعيل تقنيات الإدارة الالكترونية، من خلال التسجيلات الجامعية التي توفرها الجامعة الجزائرية الكترونيا لفائدة الطلبة حاملي شهادة البكالوريا الجدد .

* مؤسسة الضمان الاجتماعي :

تجسد جهود التحول للخدمة الالكترونية داخل مؤسسة الضمان الاجتماعي في توجه هذه الأخيرة نحو خدمات " بطاقة الشفاء الإلكترونية للتأمينات الاجتماعية ، التي تسمح بالتعرف على هوية المؤمن اجتماعيا وذوي الحقوق ، من خلال تسهيل مستحقات المؤمن لدى مصالح الضمان الاجتماعي ، أو مقدمي العلاج².

* قطاع العدل :

لتطوير قطاع العدل و تقريبه من المواطن ، أطلقت وزارة العدل خدمة الشباك الالكتروني وقد تجسد هذا في شكل بوابة لتوجيه الرسائل الالكترونية حيث يقوم هذا الشباك الالكتروني بتوجيه المواطن فيما يخص استفساراته أو بحثه عن أي مسألة قانونية ، من خلال إرشاده إلى الأركان المتخصصة لذلك على مستوى الموقع ، ويقدم الشباك عددا من الوثائق القانونية ، تضم تشكيلة مكتملة متعلقة بالتشريع الجزائري ، والقوانين ، والاتفاقيات الدولية الموجهة لرجال القانون ، فضلا عن دلائل وكتيبات توضع تحت تصرف المواطن، هذا بالإضافة لإمكانية إيداع طلب صحيفة السوابق القضائية رقم 03 على موقع وزارة العدل ويمكن استلامها من أي جهة قضائية على المستوى الوطني.

¹ بوقلاشي عماد، مرجع سابق، ص 188

² عشور عبد الكريم، مرجع سابق، ص 133.

* البريد والمواصلات :

حيث يمكن للمواكن الاطلاع على الخط على الرصيد للحساب الجاري البريدي ولدفتر التوفير والاحتياط كما تهدف مؤسسة البريد والمواصلات إلى تعميم البطاقة المغناطيسية ، وسحب الصك البريدي الذي سيعوض بالاستمارة الموحدة المتوفرة منذ سنة على مستوى الشبايك ، والتي من شأنها أن تحل محل الصك البريدي مع تقديم بطاقة السحب¹.

من خلال ما تم عرضه من إنجازات التحول الإلكتروني في الإدارة العمومية الجزائرية، يتبين لنا أن هناك توجه نحو تقريب الإدارة العامة من المواطن ، وهو ما يمكن تصنيفه ضمن التحول نحو ترقية وترشيد الخدمة العمومية ؛ فإتاحة الخدمات على الخط في بعض مؤسسات الخدمة العمومية ، من شأنه أن يدعم شفافية الخدمة ، ويوفر معطيات ، ودلالات رقمية مهمة خدمة لجمهور المواطنين. وما يمكن قوله كذلك عن تجربة الجزائر في تحديث إدارتها العمومية ، هو أنه لا يزال من المبكر جدا الحديث عن تقييم هذه التجربة لعدة اسباب ، فهذه التجربة لا تزال في بداياتها الأولى لكن ما يمكن ملاحظته حول هذا الإنجاز الذي لم تكتمل مراحلها إلا أنه أرسى إلى حد ما مبادئ الشفافية والديمقراطية التشاركية،...

المطلب الثالث: إنشاء الوزارة المكلفة بإصلاح الخدمة العمومية:

سنحاول في هذا المطلب التعرض لأخر إجراء قمت به الدولة الجزائرية في سبيل تأهيل الإدارات العمومية وتحسين خدماتها وهو استحداثها للوزارة المكلفة بإصلاح الخدمة العمومية.

أولا: دوافع إنشاء الوزارة المكلفة بإصلاح الخدمة العمومية

إن استحداث وزارة مكلفة بالخدمة العمومية جاء استجابة من السلطة السياسية لطلبات المجتمع المدني للقضاء على آفة "البيروقراطية والفساد الإداري" حيث أوضح السيد فاروق قسنطيني رئيس اللجنة الوطنية

¹ عشور عبد الكريم، مرجع سابق ، ص ص144-151.

الفصل الثاني ترقية الخدمة العمومية وجهودها في الجزائر

الاستشارية لحماية وترقية حقوق الانسان في تصريح لوكالة الأنباء الجزائرية "واج " أن استحداث رئيس الجمهورية لوزارة لدى الوزارة الأولى مكلفة بإصلاح الخدمة العمومية جاء استجابة للانشغالات الواسعة التي رفعتها هيئات ومنظمات المجتمع المدني لرئيس الجمهورية بشأن ترقية الخدمة العمومية في العديد من القطاعات و القضاء على البيروقراطية وتسهيل قضاء مصالح الشأن العام .

وبهذا، فالغرض من إنشاء هذه الوزارة هو القيام بمحاولة إعادة الثقة بين المواطن والادارة وذلك من خلال مواصلة القضاء على البيروقراطية التي ساعدت على انتشار الرشوة والفساد الاداري بشكل رهيب؛ وأكد الوزير الاول السيد عبد المالك سلال عند إشرافه على تنصيب السيد محمد الغازي على رأس هذه الوزارة على أن نجاح الدولة مرهون بتسهيل ظروف معيشة المواطن في محيطه - على غرار الإدارة - التي لا زال المواطن يعاني في تعامله معها¹.

وهو ما يتطلب مساعدة وتظافر جهود كل القطاعات الأخرى التي تقدم الخدمة العمومية لتسهيل أمور المواطن في الإجراءات التي يقوم بها سواء على مستوى الإدارة أو المؤسسات التي تقدم خدمات عمومية.

ثانيا: مهام الوزارة المكلفة بإصلاح الخدمة العمومية

إن استحداث وزارة جديدة مكلفة بإصلاح الخدمة العمومية، يندرج ضمن المساعي التي أولتها الحكومة الجزائرية لتحسين العلاقة بين المواطن والإدارة، ومن ثم فمن مهام هذه الوزارة ما يلي:

- في إطار السياسة العامة للحكومة وبرنامج عملها، يقترح الوزير لدى الوزير الأول المكلف بإصلاح الخدمة العمومية، عناصر السياسة الوطنية في ميادين إصلاح الخدمة العمومية والإدارة بالتشاور مع الدوائر الوزارية المعنية ، ويسهر على تنفيذها طبقا للقوانين والتنظيمات السارية المفعول. ويقدم نتائج نشاطاته للوزير الأول والحكومة ومجلس الوزراء حسب الأشكال والكيفيات والآجال المعمول بها.

¹ محمد شراق، "وزارة جديدة لمكافحة البيروقراطية والفساد الإداري"، جريدة الخبر، الجزائر، العدد: 7189، 18 سبتمبر 2013، ص 13.

الفصل الثاني ترقية الخدمة العمومية وجهودها في الجزائر

- يتولى الوزير المكلف بإصلاح الخدمة العمومية في مجال إصلاح الخدمة العمومية مهمة تصور واقتراح القواعد العام المتعلقة بتنظيم الخدمة العمومية وسيرها بالتشاور مع الوزراء المعنيين لتكييفها مع التطورات الاقتصادية والاجتماعية ولتلبية حاجيات مستعملي المرفق العام .
- دراسة واقتراح كل تدبير يهدف إلى تثمين وتحسين مردود المرفق العام وترقيته كتبسيط الإجراءات الإدارية وتخفيفها ومساعدة الإدارات والمؤسسات والهيئات العمومية في إعداد برامجها الخاصة بعصرنة الخدمة العمومية والعمل على تشجيع تطوير الإدارة الإلكترونية بإدخال التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال وتعميم هذه الأخيرة¹.
- كما يكلف كذلك باقتراح كل تدبير يهدف إلى تحسين أداء الخدمة العمومية و تسهيل الاستفادة منها.
- تحسين ظروف عمل أعوان المرفق العام وضمان حماية حقوقهم و العمل على تحقيق المهنية واحترام أخلاقيات المرفق العام.
- وضع أنظمة وإجراءات فعالة في مجال الاتصال لإعلام المواطن حول خدمات المرفق العام وتحسين حصول المستعملين على المعلومات وجمع آرائهم واقتراحاتهم والرد على شكاويهم وكذا تحفيز وتشجيع مشاركة مستعملي المرفق العام و المجتمع المدني في تحسين الخدمة العمومية².

¹ الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، المرسوم التنفيذي رقم 13-381 بتاريخ 19 نوفمبر 2013 المحدد لصلاحيات الوزير لدى الوزير الأول المكلف بإصلاح الخدمة العمومية ، (الجريدة الرسمية، العدد 59، الصادرة بتاريخ 20 نوفمبر 2013)، ص 04.

² الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، المرسوم التنفيذي رقم 13-381 بتاريخ 19 نوفمبر 2013 "المحدد لصلاحيات الوزير لدى الوزير الأول المكلف بإصلاح الخدمة العمومية"، مرجع سابق، ص 04.

الفصل الثاني ترقية الخدمة العمومية وجهودها في الجزائر

وأمام كل هذه المهام التي تضطلع بها الوزارة المكلفة بإصلاح الخدمة العمومية، نستنتج أن اصلاح وترقية الخدمة العمومية يشكل جانبا مهما من اهتمامات الحكومة وهناك إرادة لتغيير واقع الإدارة العامة والنهوض بالخدمة العمومية من أجل إنصاف المواطنين الذين يعانون من البيروقراطية في الحصول على الخدمة العامة.

ثالثا: إنجازات الوزارة المكلفة بإصلاح الخدمة العمومية

لقد لجأت الوزارة المكلفة بإصلاح الخدمة العمومية إلى اتخاذ سلسلة من الإجراءات لإصلاح أداء الإدارات العمومية على المستويين القريب والمتوسط، حيث قامت بتنصيب لجنة وزارية مشتركة لمراجعة بعض النصوص القانونية وإلغاء بعضها من أجل التخفيف من إجراءات استخراج الوثائق الإدارية المختلفة التي يطلبها المواطن.

ومواجهة لأزمة الثقة الحاصلة بين المواطن والإدارة، بفعل التصرفات السلبية لبعض الأعوان العاملين في المصالح الإدارية التي تتعامل مع المواطن بشكل مباشر، سعت الوزارة - في هذا المجال - إلى اعتماد معايير التأهيل والكفاءة في تعيين الأعوان القادرين على التكفل بانشغالات المواطنين وتنصيب ملحقين إداريين على مستوى الشبابيك، للتكفل بمهام توجيه المواطنين حيث أعطى الوزير تعليمات من أجل اختيار العناصر الأكثر كفاءة لتوظف على مستوى الشبابيك بهدف تلبية طلب المواطنين و الإصغاء إليهم و التكفل بانشغالاتهم.

كما أن عملية استخراج الوثائق الإدارية والمصادقة عليها والتي تتم على مستوى المجالس الشعبية البلدية سيتم رفع المركزية عنها حيث أصبح بالإمكان للمواطن الجزائري أن يستخرج شهادة الميلاد رقم 12 لدى أي مجلس شعبي بلدي على مستوى القطر الوطني ، هذا إلى جانب اتخاذ اجراءات في اطار تحسين الخدمة العمومية من ناحية تخفيف الوثائق المطلوبة للحصول على رخصة سياقة أو رخصة بناء ،جواز السفر...و في مسألة ثقل الملفات الإدارية المطلوبة في مسابقات التوظيف ، أصدرت الوزارة تعليمات

الفصل الثاني ترقية الخدمة العمومية وجهودها في الجزائر

تقضي بتخفيف ملفات الترشح للمسابقات وتأجيل طلب الوثائق المدنية كاملة إلى ما بعد النجاح في امتحانات التوظيف.

ومن جانب آخر، سعت الوزارة المكلفة بإصلاح الخدمة العمومية إلى إصدار تعليمات ذات صلة بعصرنة الخدمات العمومية، حيث شددت على ضرورة تعميم عملية رقمنة سجلات الحالة المدنية و الشروع في استخراج عقود الميلاد بواسطة الإعلام الألي¹.

ما سبق، يمكن القول أن استحداث هذه الوزارة لدى الوزير الأول كانت أكثر من ضرورة جراء تفاقم حجم البيروقراطية التي انتشرت بشكل خطير في أوساط الإدارات والمرافق المقدمة للخدمات العمومية حيث أتى إنشاء هذه الوزارة كحل لامتناس غضب المواطن وتذمره من رداءة الخدمات التي تقدمها الإدارات العمومية المختلفة .

لكن ما هو معروف عن تقاليد الإصلاحات الإدارية الجزائرية هو الفرق الشاسع بين التشريع والتطبيق بالإضافة لقصر مدة هذه الإصلاحات وعدم استمراريتها؛ فلقد تم إلغاء هذه الوزارة في التعديل الوزاري الأخير لي طرح هذا الأمر تساؤلات عدة أهمها ما السبب في إلغاء هذه الوزارة؟ هل كان ذلك لعدم اقتناع السلطة السياسية بالنتائج التي حققتها هذه الوزارة وفشلها في تحقيق ما استحدثت من أجله مع العلم أن هذه الوزارة لم يمر على انشائها سوى 07 أشهر، أم أن زوالها يعكس رغبة السلطة السياسية في إنشاء جهاز وزاري آخر يحل محلها.

¹ حورية ر، "اصلاح الخدمة العمومية من البيروقراطية أهم الانشغالات الرئيسية للحكومة"، جريدة المسار العربي، الجزائر، العدد: 123، 27 أكتوبر 2013، ص 04.

الفصل الثاني ترقية الخدمة العمومية وجهودها في الجزائر

في الأخير يمكن القول أن مفهوم الارتقاء بالخدمات المقدمة للمواطنين يأخذ أبعاد وأشكالا عدة، فهناك الحكم الراشد الذي يشكل أسلوبا لترشيد الخدمة العمومية وترقيتها وذلك من خلال حوكمة منظمات الخدمة العمومية ، كما أصبحت الخدمات العامة الالكترونية أسلوبا حديثا لترقية الخدمات حيث أثبتت نجاعتها في خلق نوع جديد من الخدمات العمومية تتميز بالنزاهة ، الشفافية ، العدالة ، سرعة الاستجابة والاهتمام هذا بالإضافة للعلاقات العامة التي لها الدور البارز في تقوية علاقة المواطن بالإدارة المقدمة للخدمة وذلك من خلال سعيها لخلق الصورة الطيبة ذهن المواطن عبر وسائل وطرق عدة لعل أبرزها ضمانها الاستقبال الحسن والتكفل الأمثل لانشغالات المواطنين.

ويعتبر موضوع ترقية الخدمة العمومية المقدمة للمواطن في الجزائر أمرا محتما على السلطة السياسية ، حيث لجأت الجزائر إلى القيام بجهود ومشاريع عدة رامية لإعادة تأهيل الإدارات العمومية و توجيهها نحو الخدمات العامة الإلكترونية والتي لا تزال فيها الجزائر في مراحلها الأولى هذا دون نسيان جهود الجزائر في سبيل تحسين علاقة المواطن بالإدارة وإن كانت غير مقنعة إلا أن على الدولة الجزائرية أن تقوم بإعادة النظر في هذه المسألة وأن تسعى لاعتماد سبل ناجعة لترقية العلاقة بين المواطن والإدارة كإنشاء مصالح ومكاتب للعلاقات العامة على مستوى مختلف الإدارات العمومية ، تكون مهمتها الرئيسية ضمان الاستقبال الحسن والتكفل الأمثل بانشغالات المواطنين .

الفصل الثالث

دور العلاقات العامة في ترقية الخدمة

العمومية في الجزائر

الدائرة الإدارية للشراكة أنموذجا

تمهيد:

بعد أن تطرقنا لموضوع العلاقات العامة والخدمة العمومية في إطاره النظري وذلك بجمعنا لكل المعلومات ذات العلاقة بهما، كان لا بد من إسقاط ذلك الكم المعرفي على أرض الواقع، والقيام بدراسة ميدانية تبين العلاقة التي تحكم هذين المتغيرين، و قد تمثل نموذج دراستنا الميدانية في إدارة عمومية جزائرية وهي "الدائرة الإدارية للشراكة"، و التي سنحاول الوقوف و الاطلاع على مدى مساهمة العلاقات العامة في ترقية الخدمات التي تقدمها هذه الإدارة العمومية .

وعليه، فالإطار الميداني لدراستنا ، سيتمحور في ثلاث مباحث أساسية ،حيث سيتم تخصيص المبحث الأول منه لتقديم الدائرة الإدارية للشراكة وهيكلها التنظيمي بشكل عام، لننتقل بعدها للمبحث الثاني والذي يتضمن عرض وتحليل لمعطيات الدراسة الميدانية التي قمنا بها على مستوى الدائرة الإدارية للشراكة؛ أين سنفصل في نقاط عديدة على غرار تحديد منهج الدراسة الميدانية وأدواتها ومجالاتها ثم سنقوم بتحليل البيانات والمعلومات المتحصل عليها عند إجرائنا للمقابلات الميدانية وللملاحظات التي تم رصدها، لنصل في الأخير لاستعراض النتائج العامة للدراسة مرفقة بمجموعة من التوصيات.

المبحث الأول: تقديم عام للدائرة الإدارية للشرافة

سنتطرق بالدراسة للدائرة الإدارية للشرافة كنموذج لإدارة عمومية مقدمة لخدمات عمومية عدة ، ومؤدية للعديد من المهام، لذا يجب أن نقوم بالإلمام بمختلف المعلومات عن مختلف الهيئات و المصالح المكونة لهذه المؤسسة.

المطلب الأول: التعريف بالدائرة الإدارية للشرافة

تقع دائرة الشرافة غرب ولاية الجزائر، يحدها شمالا البحر الأبيض المتوسط ،جنوبا الدائرة الإدارية للدرارية، شرقا الدائرة الإدارية لبوزريعة أما غربا فتحدها الدائرة الإدارية لزرالدة. تبلغ مساحة الدائرة الإدارية للشرافة 82,27 كم².

تشرف الدائرة الإدارية للشرافة على خمس بلديات هي :الشرافة ، عين البنيان، أولاد فايت، دالي إبراهيم، الحمامات* ، وبذلك فهي تحتل موقعا حيويا في كل المجالات خاصة الاقتصادية منها والسياحية حيث تتوفر على مؤسسات تجارية وإدارات عمومية بالإضافة لتوفرها لميناء "الجميلة " بعين البنيان ،جامعة دالي إبراهيم والمركز التجاري الكبير "القدس" وكذا غابة بوشاوي و بواديكار...

أنشأت الدائرة الإدارية للشرافة بموجب الأمر 97/15 وكذا المرسوم الرئاسي 97/292 المؤرخ في 02 أوت 1997 المتعلقان بمحافظة الجزائر الكبرى الذي قسم الجزائر العاصمة إلى 12 دائرة إدارية، و رغم إلغاء نظام المحافظة بموجب المرسوم الرئاسي 01/2000 المؤرخ في 01 مارس 2000¹ إلا أنه تم الإبقاء على الدوائر الإدارية ويقوم على رأس الدائرة الإدارية للشرافة والي منتدب كباقي الدوائر الإدارية لولاية الجزائر.

* كانت كل من بلدية الشرافة ، أولاد فايت وعين البنيان تابعة لولاية تيبازة قبل صدور نظام المحافظة سنة 1997 .
¹ المرسوم الرئاسي 45/2000 المعدل للمرسوم الرئاسي رقم 292/97 المحدد للتنظيم الإداري لمحافظة الجزائر الكبرى.

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للدائرة الإدارية للشرافة

يتضمن الهيكل التنظيمي للدائرة الإدارية للشرافة مجموعة من الهيئات والمصالح بالإضافة إلى عدة مكاتب تم استحداثها لاحتياجات ومتطلبات الدائرة الادارية ، وفيما يلي الهيكل التنظيمي للدائرة الادارية للشرافة بالتفصيل:

أولاً: هيئات الدائرة الإدارية للشرافة

ما يميز أي دائرة إدارية بولاية الجزائر عن غيرها من الدوائر على مستوى التراب الوطني هو وجود الوالي المنتدب بدلاً من رئيس الدائرة ، ووجود رئيس الديوان بدل الأمين العام والذي يعمل تحت سلطة الوالي المنتدب ، وفيما يلي هيئات الدائرة الإدارية للشرافة :

❖ الوالي المنتدب:

ظهر منصب الوالي المنتدب لأول مرة في إطار نظام محافظة الجزائر الكبرى¹، وقد أنشأ من خلالها هذا المنصب كبديل لرئيس الدائرة ، وحسب المادة 24 من المرسوم التنفيذي رقم 480/97 المؤرخ في 15 ديسمبر 1997؛ فإن الوالي المنتدب يتم تعيينه بموجب مرسوم رئاسي. وتتمثل صلاحياته في :

- التنشيط المحلي عن طريق مراقبة وتنسيق عمل البلديات الواقعة في إقليم الدائرة الإدارية.
- التنسيق بين مصالح أمن الدائرة الإدارية مع المصالح الوصية والمختصة.
- تنمية الأحياء و المدن اقتصاديا واجتماعيا.
- التضامن وتطبيق التدابير المحفزة لترقية التشغيل و الإدماج الاجتماعي والمهني.
- تنفيذ التدابير المتعلقة بحفظ الصحة ،النظافة العمومية وحماية البيئة والساحل.
- تنفيذ مشاريع التجهيزات العمومية الواقعة في إقليم الدائرة الإدارية ومتابعتها.

¹ الأمر 15/97 المتعلق باستحداث محافظة الجزائر الكبرى

❖ الإدارة التابعة للوالي المنتدب:

تضم إدارة الدائرة الإدارية الواقعة تحت سلطة الوالي المنتدب الهيئات التالية:

➤ رئيس الديوان:

يقوم بمساعدة الوالي المنتدب في تأدية مهامه ،يعين بمرسوم رئاسي ويعادل منصب الأمين العام للولاية، ومن صلاحياته مايلي:

- تنسيق وتنشيط عمل الأجهزة والمصالح المتواجدة على إقليم الدائرة الإدارية.
- ضمان أمانة اجتماعات التنسيق للدائرة الإدارية.
- متابعة تطبيق القرارات المتخذة أثناء مختلف اجتماعات الدائرة الإدارية.
- ضمان العلاقات بين السلطة الوصية والمجالس المنتخبة.

➤ رؤساء الدراسات ورؤساء المشاريع:

تنص المادة 02 من القرار الوزاري المشترك المحدد لتنظيم وتسيير الدوائر الإدارية على أن الدائرة الإدارية تتكون من 03 رؤساء مشاريع و03 رؤساء دراسات ،وهو ما يلاحظ على مستوى الدائرة الإدارية للشراكة حيث يختص كل رئيس مشروع وكل رئيس دراسة بالإشراف على مكتب معين سواء كان مكتبا إداريا أو تقنيا.

➤ المكلف بمهمة الأمن¹:

إن المكلف بمهمة الأمن يقوم بدراسة المخططات الأمنية وتدابير الأمن الوقائي للأشخاص والممتلكات والمؤسسات المتواجدة على إقليم الدائرة الإدارية ،كما يقوم بمتابعة الملفات الإدارية للمستخدمين التابعين

¹ تم استحداث هذا المنصب بموجب المرسوم التنفيذي 314/93 المؤرخ في 19 ديسمبر 1993.

للحرس البلدي ومجموعات الدفاع الوطني .كما يشرف على كامل أعوان الحراسة والأمن للحفاظ على الدائرة الإدارية وتهيئة مداخلها وتوفير الإنارة اللازمة.

ثانيا: المصالح المكونة للدائرة الإدارية للشرطة:

تتمثل المصالح المكونة للدائرة الإدارية للشرطة في مجموعة من المكاتب و التي بعضها يقع تحت سلطة الوالي المنتدب والبعض الآخر تحت سلطة رئيس الديوان.

❖ المكاتب التابعة للوالي المنتدب: وتضم

➤ مكتب التنشيط المحلي :

يعرف بمكتب وصاية البلديات حيث يقوم مسؤول مكتب التنشيط المحلي بمراقبة ومتابعة أعمال المجالس الشعبية البلدية التابعة للدائرة الإدارية ،بالإضافة لهذا فهو مكلف بالاتصال مع المواطنين واستقبالهم و التكفل بشكاويهم، وفيما يلي جملة المهام التي يقوم بها هذا المكتب:

- مراقبة جميع المداورات، العقود والقرارات الصادرة من البلديات .
- مراقبة كل المبادرات البلدية وتنشيط جميع المشاريع المنجزة على مستوى البلديات .
- تسطير سياسة تنمية لكل بلدية ومتابعتها، وهذا وفق البرنامج الذي تعده مصالح الولاية.

➤ مكتب المنازعات:

يهتم بقضايا النزاع و التي تكون فيها البلدية طرفا في النزاع ،وإذا كانت الدائرة الإدارية طرفا في النزاع فالقضية ترفع إلى الولاية للنظر والفصل فيها كما يهتم هذا المكتب بقرارات تنفيذ أو تأجيل أحكام الطرد من السكن.

➤ مكتب الانتخابات والشؤون العامة:

يقوم هذا المكتب بعدة مهام متعلقة بالعمليات الانتخابية حيث يقوم بتحضير الأعوان الذين يعملون في مكاتب الاقتراع والتصويت، وكذلك تحضير إحصائيات دقيقة لسير العملية الانتخابية على مستوى الدائرة الإدارية.

➤ مكتب التجهيز والبرامج: ويضم فرعين:

● فرع التجهيز ومتابعة البرامج :

ويقوم ببرمجة وتسجيل المشاريع التنموية لفائدة البلديات وتتمثل هذه المشاريع في المخططات البلدية للتنمية* (PCD) والمخطط القطاعي للتنمية، ويتم ذلك بالتنسيق مع البلديات صاحبة المشروع ومصالح مديريات الولاية المختلفة منها البناء والأشغال العمومية، العمران، الفلاحة،...

● فرع مفتشية التعمير:

تقوم هذه المفتشية بمراقبة البناءات الفوضوية بالتنسيق مع البلديات، وكذا ضبط المخالفات المتعلقة بالعمران على مستوى الدوائر الإدارية وتسجيلها في سجل خاص يقدم شهريا للوالي المنتدب وهذا الأخير يرسل تقرير مفصل عن المخالفات والعقوبات إلى والي ولاية الجزائر. كما تقوم المفتشية بفرض العقوبات كهدم البناء وتوقيفه لمدة معينة وقرار الهدم إلا أن الأمر بالتوقيف يصدر من طرف رئيس المجلس الشعبي البلدي للبلدية المعنية.

*PCD :Programme Communal du développement.

➤ مكتب النظافة و الوقاية والصحة:

يشرف هذا المكتب على الصحة العمومية والوقاية وهذا من خلال عمله على المحافظة على نظافة المحيط وقيامه بتحقيقات وحملات الغرض منها هو صد كل خطر أو فعل يهدد صحة أو نظافة المحيط، ولقد تم إنشاء هذا المكتب سنة 1995 بعد تنصيب الأطباء البيطريين على مستوى الدوائر.

➤ مكتب الوسائل العامة:

يقوم هذا المكتب بتسجيل متطلبات مصالح الدائرة الإدارية من أثاث ولوازم الإدارة، ثم يقوم بتقديم سند موقع إلى الوالي المنتدب بالإضافة إلى إرسال الفاتورة للولاية والتي تقوم بدفعها.

➤ مكتب التنازل عن الأملاك العقارية التابعة للدولة:

يكلف هذا المكتب ببيع العقارات التابعة للقطاع العام، طبق للقانون رقم 01/81 المؤرخ في 07 فيفري 1981 القاضي بعملية التنازل عن الأملاك العقارية ذات الاستعمال السكني، المهني، التجاري أو الحرفي التابعة للدولة، الجماعات المحلية، ديوان الترقية والتسيير العقاري، والمؤسسات والمصالح العمومية.

➤ مكتب الواصلات السلكية واللاسلكية:

يقوم هذا المكتب بضمان جميع الاتصالات عبر الهاتف، التليكس والتلغراف مما يسهل عملية مهمة الواصلات ما بين الدوائر الإدارية والبلديات والولاية وحتى الوزارات والمواطنين.

❖ المكاتب التابعة لرئيس الديوان:

فيما يخص الدائرة الإدارية للشرافة، هناك 04 مكاتب تابعة لرئيس الديوان وهي:

➤ مكتب تسيير شؤون المستخدمين:

يختص هذا المكتب بمتابعة الحياة المهنية للموظفين التابعين للدائرة الإدارية للشرافة وفق القوانين والتنظيمات المعمول بها كاهتمامه بكل ما يتعلق بالتكوين، التوظيف، الضمان الاجتماعي،...

➤ مكتب التنظيم العام:

يقوم هذا المكتب بإصدار مختلف البطاقات وذلك بعد تقديم المعني لملفه على مستوى الشباك، وينقسم

هذا المكتب إلى عدة فروع وهي:

- فرع بطاقات التعريف الوطنية.
- فرع رخصة السياقة.
- فرع جواز السفر.
- فرع البطاقة الرمادية.
- فرع سحب رخصة السياقة.

➤ مكتب الشؤون الاجتماعية:

إن هذا المكتب مكلف بنسبة 90% بالسكن الاجتماعي وبتقديم منحة المتدرسين اليتامى،... كما يتكفل

بتقديم قفة رمضان للعائلات المعوزة .

➤ مكتب المهن المنظمة والمؤسسات المصنفة:

استحدث هذا المكتب سنة 2001 عملا بتعليمية من والي الجزائر والذي يتكفل بمهمة تسيير الملفات

المتضمنة للطلبات الخاصة بالرخص الإدارية لمزاولة النشاطات التجارية التي تتدرج ضمن مجموعة

المهن المنظمة والمؤسسات المصنفة للدوائر الإدارية، فيهتم هذا المكتب بتسليم الرخص للمؤسسات

المصنفة لمزاولة نشاطها ودراسة ملفات أصحاب المهن المنظمة والذين أودعوا طلبات للترخيص بممارسة

مهامهم وكثيرا ما تكون هذه المهن هي عبارة عن نشاطات ذات خصوصيات محددة ك: الكتاب

العموميين، المصورين المنتقلين،...

المبحث الثاني: مجالات الدراسة الميدانية

المطلب الأول: عينة الدراسة

تمثل العينة عددا محدودا من المفردات يكون ممثلا في خصائصه وسماته لمجموع أفراد الجمهور أو الوثائق المطبوعة أو المسجلة من المجتمع الكلي بما يتفق مع أهداف الدراسة في حدود الوقت والإمكانات المتاحة ، لذلك تعتبر العينة جزءا أو نسبة معينة من أفراد المجتمع الأصلي ثم تعمم نتائج الدراسة عليه¹.

ونظرا لشمولية واتساع موضوع دراستنا المسمى بـ "دور العلاقات العامة في ترقية الخدمة العمومية في الجزائر" وصعوبة اجراء الدراسة الميدانية على كل أفراد مجتمع البحث لتتنوع مجالات الخدمات العمومية، فإنه توجب علينا تحديد عينة الدراسة و التي تمثلت في الدائرة الإدارية للشرافة.

وعليه ،ولاختيار أفراد عينة الدراسة فقد تم الاعتماد على العينة القصدية التي تعرف بأنها :تلك العينة التي يتم فيها الباحث باختيار أفرادها بطريقة أكثر تحكيمية من غيرها ،ولا مجال فيها للصدفة بل هو الذي يقوم شخصا بانتقاءها ويبحث عندها عن معلومات وبيانات وهذا لإدراكه ومعرفته الجيدة و المسبقة لمجتمع البحث و بالتالي فالباحث لا يجد صعوبة في سحب مفردات هذه العينة بطريقة مباشرة².

وعينة دراستنا الحالية هي عينة القائمين على المكاتب التي لها احتكاك مباشر مع المواطن وهذا اعتقادا منا أنها العينة التي سنحاول الاستفادة منها والحصول على المعلومات والبيانات اللازمة من عندها خصوصا وأنها هي العنصر الأساس في دراستنا.

¹ رشيد زرواتي، تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية ، المسيلة الجزائر، جامعة محمد بوضياف ، 2002،ص 191.

² أحمد بن مرسل، مرجع سابق، ص 179.

المطلب الثاني: مجالات الدراسة الميدانية

تعتبر مجالات الدراسة بمثابة محطة رئيسية في الإطار المنهجي للدراسة حيث يتطلب عند القيام بأي بحث علمي تحديد المجال البشري، المكاني والزمني .

أ- المجال البشري :

للوصول الى نتائج علمية وموضوعية لابد من تحديد مجتمع البحث تحديدا واضحا ليسمح ذلك بتحديد نوع العينة اللازمة لجمع البيانات عن طريق استخدام أدوات جمع البيانات المناسبة لذلك.

وفيما يتعلق بالمجال البشري لدراستنا المسماة بـ " دور العلاقات العامة في ترقية الخدمة العمومية في الجزائر" والتي أخذنا الدائرة الإدارية للشراكة كحالة للدراسة ، فقد ارتأينا أن نحصر المجال البشري في عينة القائمين على المكاتب التي لها احتكاك مباشر مع المواطن، وهذا اعتقادا منا أنها العينة التي سنحاول الاستفادة منها والحصول على المعلومات والبيانات اللازمة من عندها خصوصا وأنها هي العنصر الأساس في دراستنا.

ب-المجال المكاني :

نظرا لطبيعة مجتمع البحث وهي المنظمات المقدمة للخدمات العمومية في الجزائر ، فقد عملنا على تحديد المجال المكاني للدراسة أين وقع الاختيار الدائرة الإدارية للشراكة الواقعة بولاية الجزائر .

ج- المجال الزمني :

ويمتد من فترة شهر نوفمبر 2013 وهي فترة الإعداد لمشروع البحث الأولي ،وبعد الموافقة عليه بدأنا العمل على جمع المادة العلمية التي تفيد موضوعنا، وعليه فدراستنا موزعة على:

- **الدراسة النظرية :** أخذت الجزء الأكبر من زمن الدراسة من أجل جمع المادة النظرية للبحث، و تميزت بصعوبات عدة خصوصا بسبب حداثة موضوع الدراسة، و صعوبة تحصيل المراجع أحيانا خاصة فيما يخص الخدمة العمومية.
- **الدراسة الميدانية:** استغرقت 30 يوما، بشكل متقطع، ما بين مرحلة الاستكشاف والملاحظات كمرحلة أولى، إلى مرحلة إجراء المقابلات كمرحلة ثانية إلى غاية المرحلة الأخيرة من الدراسة الميدانية والمتمثلة في تحليل و استخلاص النتائج العامة للدراسة الميدانية .

المبحث الثالث: دور العلاقات العامة في ترقية الخدمة العمومية بالدائرة الإدارية للشرافة

المطلب الأول: واقع العلاقات العامة بالدائرة الادارية للشرافة

بعد أن قمنا في المبحث الأول بتقديم عام للدائرة الإدارية للشرافة حيث استعرضنا مهام وصلاحيات كل هيئة ومصلحة، نأتي في هذا المبحث لنتناول موضوع "دور العلاقات العامة في ترقية الخدمة العمومية على مستوى الدائرة الإدارية للشرافة " أين سنحاول رصد وجمع كل المعايينات والملاحظات التي تصب في لب هذا الموضوع فضلا عن توظيف كل المعلومات المتحصل عليها من خلال المقابلات التي تم إجرائها على مستوى الدائرة الإدارية للشرافة .

من خلال المعلومات الميدانية المتحصل عليها من خلال المقابلات التي تمت مع مسؤولي مكاتب التنظيم العام وكذا مكتب التنشيط المحلي للدائرة الإدارية للشرافة، تبين لنا أن العلاقات العامة كمكتب مستقل هو غير مجسد على أرض الواقع إلا أن معظم وظائفها ممارسة على مستوى مكتب الإتصال والوساطة الملحق بمصلحة التنشيط المحلي .

وعند اجرائنا لمقابلة مع المكلفة بهذا المكتب "مكتب الاتصال والوساطة " ، حيث استفسرنا عن الوظائف التي يقوم بها هذا الأخير ، حصرت المستجوبة مهام هذا المكتب في:

- الإهتمام باستقبال اقتراحات المواطنين وتوجيههم .
- القيام بمهام التنسيق مع المكاتب الأخرى فيما يخص التكفل بشكاوى المواطنين.
- تقديم المعلومات الكافية للمواطنين عن طريق وسائل الإتصال المتاحة للدائرة الإدارية للشرافة.
- تحديد أيام أو ساعات معينة لكل المواطنين لغرض مقابلة المسؤولين المعنيين مباشرة.
- الإهتمام بتلقي شكاوى المواطنين ودراستها ومتابعة البت فيها عن طريق الهاتف، البريد...

كما يقوم هذا المكتب بإعداد الحصيلة الشهرية للمقابلات واللقاءات التي تم إجراؤها و الشكاوي المودعة من طرف مواطني بلديات دائرة الشرافة ،حيث تتضمن هذه الحصيلة الشهرية معطيات احصائية لمجموع كل من الشكاوي والتظلمات الواردة للدائرة الإدارية كما تتضمن هذه الحصيلة تحديد موضوع الشكوى و مأل إجراءات المتابعة المتخذة حيالها. وبهذا، يجدر القول أن المكتب له علاقة مباشرة ودائمة مع المواطنين حيث يضطلع بمهام جزئية تعد من صلب وظائف جهاز العلاقات العامة.

وفي سؤالنا عن كيفية المساهمة التي تضمنها العلاقات العامة لكسب ثقة المواطن ومن ثم ترقية الخدمات التي تقدمها الدائرة الإدارية للشرافة ، صرحت القائمة على مكتب الاتصال والوساطة بأنه في ظل عدم توفر مكتب خاص بالعلاقات العامة، وحصر كل الوظائف والمهام التي يقوم بها هذا الجهاز في مكتب الاتصال، فإنه يصعب الحديث عن أي دور أو مساهمة لهذه الوظيفة في ترقية الخدمة العمومية، إلا أنه يمكن القول أن بعض وظائف العلاقات العامة ممارسة من طرف مكتب الاتصال إلى جانب مكاتب أخرى على غرار مهام الاعلام والاستقبال والتوجيه والتي من شأنها أن تساهم إلى حد ما في تحسين علاقة المواطن بالإدارة وذلك من خلال العمل على تنسيق مهام التكفل بانشغالات واهتمامات المواطن بين كل هذه المكاتب كل حسب اختصاصه ومهامه.

ومن جملة وظائف العلاقات العامة الممارسة على مستوى الدائرة الإدارية للشرافة:

*الإعلام:

إن إعلام المواطن بتصرفات الإدارة هي من الالتزامات الأساسية اتجاه المواطن حيث أن الإدارة ما هي إلا وسيلة تكفل خدمة المواطن وتلبي حاجياته، ويتم إعلام المواطن على مستوى الإدارات العمومية بكل التدابير والاجراءات التي تخص استفادته من خدمات معينة، وفي هذا الشأن تقوم الدائرة الإدارية للشرافة

بإعداد نشرات لل عقود الإدارية تعلم من خلالها المواطنين بكل جديد يطرأ في خصوص الاستفادة من خدمة معينة أو أي تدبير أو مشروع يهدف للمصلحة العامة.

ومن خلال المقابلة التي أجريناها مع مسؤول مكتب التنظيم العام بخصوص إدخال تكنولوجيا الاعلام والاتصال بغية إعلام المواطن ، أكد لنا أن الدائرة الإدارية قد بلغت خطوة لا بأس بها في هذا المجال خصوصا باستعمال الاتصالات الهاتفية لإعلام المواطنين سعيا من أجل ربح الوقت وتبسيط الاجراءات وقد ذكر لنا مثلا في هذا الشأن وهو إمكانية تحديد مواعيد إيداع ملفات بطاقات التعريف الوطنية وجوازات السفر عبر الهاتف.

* الاستقبال والتوجيه:

يشكل استقبال المواطنين والتكفل بتظلماتهم وشكاويهم بمثابة الوسيلة الأمثل لتحسين العلاقة بين الإدارة والمواطن وتقويتها، حيث سيسمح ذلك للمواطن بالتعبير عن انشغالاته أمام الادارة المعنية، كما تعد خدمات الاستقبال من المهام الأساسية للإدارة لأن خدمة المواطن لا تقتصر على مجرد تلبية حاجياته أو حصوله على الخدمة بل إنها تتعدى ذلك الى توفير نصيب من الاهتمام والتوجيه، كما أن تقديم شروط وظروف جيدة للاستقبال ستساهم بطريقة أو بأخرى في كسب ثقة المواطن المرتفق، وتتمثل جهود الدائرة الإدارية للشراكة في سبيل استقبال مرتفقيها في ما يلي:

➤ تخصص الدائرة الإدارية للشراكة أيام محددة في الأسبوع بغرض استقبال المواطنين من طرف المسؤولين المعنيين شخصيا، أين يتم من خلال هذه اللقاءات متابعة انشغالات المواطنين وذلك باتخاذ الإجراءات اللازمة، فعلى سبيل المثال يقوم الوالي المنتدب باستقبال المواطنين خلال يومي الاثنين والاربعاء خاصة ما تعلق بالمواضيع التي تستدعي تدخله، وهنا يأخذ الوالي المنتدب بعين الاعتبار مدى أهمية موضوع طلب المقابلة .

➤ بالإضافة للوالي المنتدب، تقوم معظم مصالح ومكاتب الدائرة الإدارية للشراكة بمهام استقبال المواطنين وتوجيههم كل حسب اختصاصه.

* الوقوف على رأي المواطن في الخدمات العامة المقدمة:

ينبغي على إدارة العلاقات العامة في الإدارات العمومية القيام باستطلاعات للرأي لمعرفة رأي الجمهور في الخدمات المقدمة ، وتقييمه لها، ومدى مسابقتها وسدها لاحتياجاته وطلباته، لكن ما لوحظ على مستوى الدائرة الإدارية للشراكة هو عدم إعطاء الأهمية اللازمة لمثل هذه الجهود حيث اقتصر ذلك فقط على وضع سجل للملاحظات والاقتراحات على مستوى قاعة الاستقبال، يقوم من خلالها المواطن التعبير عن انطباعاتها إزاء الخدمات المقدمة من طرف الدائرة الإدارية للشراكة .

بحكم أن الدائرة الإدارية للشراكة هي بمثابة عينة عن الإدارات العمومية الجزائرية ، نستطيع أن نلاحظ بجلاء أوجه القصور التي تعاني منها العلاقات العامة على مستوى الإدارات العمومية الجزائرية والتي تضعف من مكانتها ودورها، فهذه الوظيفة لا تزال مهملة ، ولا تكتسي أهمية بالغة في الإدارة العمومية الجزائرية ، ولم تحتل بعد المكانة التي تسمح لها من أداء كل أدوارها ووظائفها على أكمل وجه. ومن جملة المشاكل التي تعاني منها العلاقات العامة في الإدارة العمومية الجزائرية نجد الفهم الخاطئ لهذه الوظيفة ولمكانتها ولدورها بالإضافة لغياب المختصين والمؤهلين في العلاقات العامة في الإدارة العمومية الجزائرية .

ومن خلال الحديث الذي جمعنا مع المكلفة بمكتب الاتصال والوساطة بخصوص التساؤل عن سبل تواصل الدائرة الإدارية للشراكة مع المواطنين، وذلك يعود لرغبتنا في التعرف عن مدى الاهتمام الذي توليه هذه الإدارة من أجل ضمان اتصال دائم مع المواطن، توصلنا إلى أن الدائرة الإدارية للشراكة لا يختلف واقعها كثيرا عن واقع باقي الإدارات العمومية الجزائرية، حيث تعتمد مصالح ومكاتب هذه الدائرة -

بالخصوص مكتب الاتصال والوساطة - على وسائل الاتصال العادية المستعملة في الأنشطة الإدارية

على غرار:

• الاتصال الشخصي : وذلك عند لجوء المواطنين للدائرة الإدارية للشراكة لغرض دفع شكاويهم وانشغالاتهم ، حيث يستدعي ذلك تعامل الموظفين مباشرة مع المواطنين .

• وسائل مطبوعة والمتمثلة في:

- تصميم ملصقات جدارية إعلامية، توجيهية و توعوية لفائدة المواطن لإعلامه وارشاده لخدمات معينة على مستوى الدائرة الإدارية.

- ملصقات تتضمن المشاريع الحضرية التي خصصتها الدولة للمنطقة والتي تسهر الإدارة المحلية على تطبيقها.

- نشر و تعليق المذكرات والتعليقات الخاصة بإجراءات وتدابير معينة لفائدة المواطن.

• الهاتف والفاكس:

➤ تعتبر من الوسائل الاتصالية الأكثر استعمالا على مستوى الدائرة الإدارية للشراكة حيث يلجأ الموظفون للاتصالات الهاتفية بغية إعلام المواطنين المتعاملين معهم من أجل تبسيط الإجراءات وريح الوقت، كما يتم استخدام هذه الوسائل للاتصال مع الإدارات الأخرى ومختلف البلديات التابعة لإقليم الدائرة الإدارية للشراكة وخارجها، فعلى سبيل المثال هناك إمكانية تحديد موعد مسبق عن طريق الهاتف من أجل إيداع ملف جواز السفر أو بطاقة التعريف الوطنية، حيث يعتبر هذا الإنجاز بمثابة إجراء فعال سيساهم إلى حد ما في الحد من المحسوبية والبيروقراطية، وهو بمثابة إجراء ممدد للتوجه نحو عصنة الخدمات والارتقاء بها.

• استعمال المراسلات البريدية عبر البريد العادي و البريد الإلكتروني:

فإلى جانب البريد العادي، فقد علمنا من المكلفة بمكتب الاتصال والوساطة أن الدائرة الإدارية للشرافة خصصت بريدا إلكترونيا لفائدة المواطنين لغرض التواصل مباشرة مع مصالح الدائرة و لإرسال تظلماتهم و التكفل بانشغالاتهم وعنوانه هو: **cheraga.ca2014@yahoo.com** وهذه نقطة إيجابية تحسب لصالح الإدارة وذلك بتوجيهها لتحديث سبل التواصل مع المواطن لضمان تكفل أفضل بانشغالاته.

المطلب الثاني : دور العلاقات العامة بالدائرة الإدارية للشرافة

بعد أن شخصنا في المطلب الأول واقع العلاقات العامة بالدائرة الادارية للشرافة، يجدر بنا الانتقال الى تقييم هذا الواقع، انطلاقا من تحديد النتائج المتوصل إليها على ضوء ما قمنا به في دراستنا الميدانية لتوضح في الأخير مدى مساهمة العلاقات العامة في ترقية الخدمة العمومية بذات الدائرة. وفيما يلي تحليل لأهم نتائج الدراسة الميدانية:

➤ مكتب العلاقات العامة غير موجود في الهيكل التنظيمي للدائرة الإدارية للشرافة لكن مختلف الوظائف والاتصالات التي تقوم بها العلاقات العامة لغرض التواصل مع المواطن والاستماع لانشغالاته ممارسة على مستوى عدة مكاتب، لهذا فوظيفة العلاقات العامة على مستوى الدائرة الإدارية للشرافة هي وظيفة مشتركة بين هذه المكاتب .

يضم الهيكل التنظيمي للدائرة الإدارية للشرافة مكتبا فرعيا ملحقا بمصلحة التنشيط المحلي مخصص للاتصال والوساطة بين الإدارة والمواطن حيث يساهم هذا المكتب في إصلاح و تحسين طرق استقبال المواطنين ، وتوجيههم والتكفل بشكاويهم كما يقوم بإعلام الدائرة الإدارية بكل هذه الطعون والشكاوى التي يقدمها المواطنين المرتفقين ونقلها للمكاتب المعنية و الرد عليها، وبهذا فهذا المكتب يشكل همزة وصل بين المواطن والإدارة ووسيطا بينهما .أما من حيث تنظيم هذا المكتب ، فهذا المكتب الملحق- الاتصال

أو الوساطة - متكون من موظف واحد نظامي، مهمته هي تنظيم استقبال وتوجيه المواطنين والتكفل بشكاويهم .

➤ إلى جانب هذا المكتب، تقوم عدة مكاتب على مستوى الدائرة الإدارية للشرافة بمهمة الرد على انشغالات المواطنين والسماع إلى شكاويهم، كل مكتب حسب طبيعة مهامه ، وطبيعة الشكاوي المقدمة له وذلك في يوم واحد في الأسبوع حيث يقوم بعض مسؤولي بعض مكاتب الدائرة الإدارية للشرافة والتي لها تعامل مباشر مع المرتفقين باستقبال المواطنين لغرض دفع تظلماتهم أو الرد عن استفسارهم .

➤ رغم أن مكتب الاتصال إلى هو مكتب غير مستقل إلا أنه يقوم بالتنسيق مع مكاتب الدائرة الإدارية للشرافة بمعظم وظائف العلاقات العامة على غرار المهام أو الوظيفة الاتصالية بين المواطن والإدارة، الوظيفة الإدارية من خلال تبسيط الإجراءات الإدارية لصالح المواطن وتوجيهه وأما الوظيفة الاجتماعية فتظهر في مساهمة هذا المكتب في خدمة المصلحة العامة للمجتمع من خلال استقبال طلبات المواطنين ومحاولة الرد عليها.

➤ رغم ما تقوم الدائرة الإدارية من جهود لتوفير الاستقبال الحسن وتوفير ظروف ملائمة للتكفل الجيد بانشغالات المواطنين، إلا أنه هناك مجموعة من العوائق على غرار انعدام مكتب قائم ومستقل عن المكاتب الأخرى مخصص للعلاقات العامة أو للإعلام والتوجيه على مستوى الهيكل التنظيمي للدائرة الإدارية للشرافة وهو ما يؤثر في محدودية مساهمة مكتب الاتصال بالنيابة في إرساء علاقات طيبة بين الإدارة والمواطن ومن ثم تقديم خدمة عامة تحقق رضا هذا الأخير، بالإضافة إلى نقص الكفاءات في مجال الإعلام والاتصال لغرض القيام بالمهام التواصلية على أحسن ما يجب.

➤ هناك بوادر استراتيجية اتصال متكافئة على مستوى الدائرة الادارية للشرافة، وذلك جراء سعي الدائرة الإدارية للاستماع لانشغالات المواطن و إعلامه عن طريق مكتب الاتصال بالنيابة المخصص لاستقبال المواطنين وتوجيههم حيث يسعى هذا المكتب لضمان اتصال دائم بين المواطن والإدارة.

➤ وجود خلل كبير على مستوى الهيكل الإداري، و الذي يتجلى في وضع مكتب الاتصال بالنيابة على شكل مكتب ملحق ومدمج في مكتب التنشيط المحلي ، إضافة إلى نقص عدد الموظفين فيه و حصره في موظف واحد دائم وهو ما يؤثر في مدى مساهمة هذا المكتب في إرساء علاقات طيبة بين الإدارة والمواطن ومن ثم تقديم خدمة عامة تحقق رضا هذا الأخير.

➤ رغم ما تقوم بها الدائرة الإدارية للشرافة من جهود في سبيل تحسين علاقتها بالمواطن عن طريق سعيها لتوفير ظروف أحسن لاستقبال المواطنين التكفل والرد على تظلماتهم وشكاويهم، إلا أنها لم تصل إلى نقطة الارتقاء بالخدمات التي تقدمها، لأن الحديث عن ترقية الخدمة العمومية يستدعي أيضا توفر شروط و مزايا أخرى على غرار توفر الكفاءة لدى مقدمي تلك الخدمات وعصرنة هذه الأخيرة وكذا محاربة كل أشكال البيروقراطية والفساد التي قد تسيئ للخدمة العمومية .

خاتمة

خاتمة:

لقد عكست الدراسة التي قمنا بها واقع الإهتمام بالعلاقات العامة في سبيل إرساء العلاقات الطيبة بين الإدارة والمواطن لدى إحدى الإدارات العمومية الجزائرية، و هي "الدائرة الإدارية للشراقة" و مدى الجهود التي تقوم بها في سبيل تحسين العلاقات الإدارة والمواطن، بغية تحقيق أداء فعال وراقي عند تقديمها للخدمة للمواطن .

وفي خلال دراستنا هذه تبين لنا أن دور العلاقات العامة في ترقية الخدمة العمومية بالدائرة الإدارية للشراقة غير واضح، وذلك لعدم وجود مكتب مستقل للعلاقات العامة بها و وجود تداخل كبير في الوظائف بين مكتب الاتصال والمكاتب الأخرى ، كما تبين لنا أن دور هذا المكتب بالدائرة الإدارية يرتبط إلى حد كبير بمهام التكفل بانشغالات وشكاوى المواطنين ومهام التوجيه والاستقبال. و رغم افتقاد الدائرة الإدارية للشراقة لمكتب للعلاقات العامة وحصر ذلك في مكتب للاتصال بالنيابة ،لكننا لمسنا بعض الأدوار الإيجابية لهذا المكتب إلى جانب بعض المكاتب التي تتعامل مع المواطنين يوميا، انطلاقا من إرساء وتكريس فكرة تخصيص أيام لاستقبال المواطنين من قبل المسؤولين المعنيين مباشرة، وهذا يعكس إلى حد ما جهود إرساء علاقات طيبة مع المواطن التي شرعت فيها الإدارات العمومية الجزائرية حديثا، وإن كانت هذه الجهود و الإجراءات تنصب في مسعى خلق تقارب بين الإدارة و المواطن، إلا أن الحديث عن دور كل هذه الجهود والإجراءات في ترقية الخدمات التي تقدمها الدائرة الإدارية للشراقة أو أي إدارة عمومية كانت أمر يصعب الجزم بتحقيقه لأن الارتقاء بالخدمات يستدعي جهودا أكثر وجوانبا أوسع على غرار العمل على توفير الكفاءات القادرة على التواصل والتعامل الجيد مع المواطن ومحاربة كل مصادر الفساد والبيروقراطية التي قد تعيق وتعرقل صفو علاقة المواطن بالإدارة .

ويمكن في النهاية إعطاء صورة واضحة عن واقع و دور العلاقات العامة في الإدارات العمومية

الجزائرية، انطلاقا من النموذج المدروس، من خلال النقاط التالية:

-أن الاعتماد على وظائف الاتصال أو العلاقات العامة على مستوى الإدارات العمومية، لا يزال في بدايته الأولى وهو ما يعكس نقص الإهتمام بالارتقاء بعلاقة المواطن والإدارة كمدخل أو أسلوب لترقية الخدمات التي تقدمها الإدارات العمومية الجزائرية.

-التداخل الكبير في وظائف إدارة الاتصال والعلاقات العامة مع الإدارات الأخرى على مستوى الإدارات العمومية الجزائرية، مما يؤثر سلبا على تفعيل دور مكتب العلاقات العامة في تحقيق أهدافها المتمثلة في تعزيز ثقة المواطن بإدارته ومن ثم تحقيق رضا المواطن عند حصوله على الخدمات.

وفيما يلي النتائج العامة للدراسة على ضوء الفرضيات المقدمة:

أ- الفرضية الرئيسية التي مفادها " تساهم العلاقات العامة في ترقية الخدمة العمومية بالدائرة الإدارية

للشراكة من خلال سعيها لتحسين علاقة المواطن بالإدارة":

من خلال النتائج الميدانية المتحصل عليها من خلال المقابلات التي تمت مع بعض مسؤولي الدائرة الإدارية للشراكة ومن خلال أيضا تشخيصنا لواقع العلاقات العامة بالدائرة الإدارية للشراكة، نستنتج عدم ثبات هذه الفرضية كون أن العلاقات العامة كجهاز غير موجود أصلا على مستوى الدائرة الإدارية للشراكة ، إلا أن معظم وظائفها ومهامها على غرار الإعلام ، الاستقبال والتوجيه والتكفل بانشغالات المواطنين هي مهام موجودة وممارسة على مستوى الدائرة الإدارية للشراكة من قبل عدة مكاتب ومصالح أبرزها مكتب الاتصال والوصاية، وعليه فالقول بأن هذه الوظائف السابقة الذكر تساهم في تحسين علاقة المواطن بالإدارة هو أمر ممكن.

ب- الفرضيات الجزئية: " إن الجهود التي قامت بها الجزائر في سبيل ترقية الخدمة العمومية كانت

استجابة للتطورات الحاصلة على الصعيد الدولي من جهة ومن جهة أخرى كانت نتيجة لمطالب و

وضغوط المواطنين": من خلال جل ما تعرضنا له في الإطار النظري للدراسة فيما يخص جهود

الجزائر لترقية الخدمة العمومية ، توصلنا على أن هناك إصلاحات وإنجازات أقدمت عليها الجزائر

جراء البيئة المحلية على غرار محاولات إصلاح علاقة المواطن بالإدارة وكذا إنشاء للوزارة ا مكلفة بإصلاح الخدمة العمومية ،أما التوجه نحو الجزائر الإلكترونية وعصرنة الخدمات العمومية فينظر لهذا المشروع بأنه سعي من طرف الجزائر لمواكبة التطورات الحاصلة على المستوى الدولي وهو ما يؤدي بنا إلى الحكم بثبات هذه الفرضية وصدقها.

ت- "يقتصر مهام العلاقات العامة على مستوى الإدارات العمومية الجزائرية بما فيها الدائرة الإدارية للشراكة في العمل على ضمان خدمات إعلام واستقبال المواطن والتكفل بانشغالاته " : من خلال ما سبق من نتائج ميدانية نستنتج صحة هذه الفرضية ، لأنه على الرغم من أن العلاقات العامة كمكتب مستقل ليس لها وجود على مستوى الدائرة الإدارية للشراكة إلا أن بعض وظائفها مجسدة وممارسة على أرض الواقع لعل أبرزها استقبال المواطنين والتكفل بانشغالاته.

ث- "تفتح الدائرة الإدارية للشراكة لغرض الارتقاء بخدماتها قنوات اتصال عدة مع المواطن ،وما يفسر ذلك هو استخدامها لوسائل اتصال مختلفة في هذا الشأن" : تشير كل المعلومات التي تم رصدها إلى أن ثبات هذه الفرضية حيث تعتمد الدائرة الإدارية للشراكة عند تواصلها واتصالها مع المواطن على وسائل اتصال مختلفة مطبوعة، مسموعة (الهاتف)، البريد ، البريد الإلكتروني،...إضافة للاتصال الشخصي ، إلا أن الارتقاء بالخدمات يستدعي جهود أكثر واتصال دائم بين الإدارة والمواطن للوصول في الأخير لتحقيق رضا المواطن وكسب ثقته ولعل اعتماد تقنية البريد الإلكتروني في المراسلات الإدارية بين المواطن والإدارة فيما يخص دفع الشكاوي والانشغالات هو بمثابة خطوة مشجعة لعصرنة الخدمات العامة وتقريب الإدارة من المواطن.

وفي ضوء النتائج المتحصل عليها ، والمستفاد من البحث الميداني الخاص بدور العلاقات العامة في ترقية الخدمة العمومية يمكننا تقديم جملة من التوصيات ،أهمها :

- الاقتناع بأهمية العلاقات العامة ، ودورها الكبير في إنجاح العمل الإداري والارتقاء بالخدمات العامة مما يكسب رضا وثقة المواطن في الإدارة.
- توكيل مهمة العلاقات العامة إلى مختصين في ميدان الإتصال والعلاقات العامة ، هذا مع ضرورة تدريبهم وإتاحة فرص التنمية المهنية والعملية ، والإدارية أمامهم .
- تطوير وسائل الإتصال التي توظفها الإدارات العمومية في إتصالاتها بالجمهور الداخلي والخارجي ، على أن تكون متنوعة ، ومتسمة بالمرونة والسرعة والحدثة حتى تسمح لها بتثمين خدماتها وترقيتها.
- ضرورة تدريب جميع الموظفين في الإدارات العمومية على فن العلاقات العامة ، أو التعامل الإنساني خاصة الذين يتصلون بالجمهير بشكل مباشر. مع ضرورة إختيار الموظفين ذوي الكفاءة ، و وضع الفرد المناسب في المكان الملائم .
- الإهتمام أكثر بالمواطنين من خلال الإهتمام بمصالحهم ، ومشاكلهم ، وشكاويهم ، ومحاولة معرفة اقتراحاتهم وآرائهم من خلال تفعيل نظام الاقتراحات على مستوى كل الإدارات العمومية .
- العمل على ضمان حسن الاستقبال ، وسرعة إنجاز الخدمة للمواطنين مع العمل على إطلاعهم بالقرارات المتخذة ، ومختلف الجهود المبذولة لخدمتهم. وأهم المشاكل التي تعترضها . وفي كل ذلك تقريب بين المواطن و إدارته وكسب ثقته.
- ولكننا في الأخير لا نستطيع أن نجزم بأن ما تم التوصل إليه في هذا البحث بمثابة إحاطة كاملة للظاهرة المدروسة، وإنما قد يمثل محاولة منا للتعرف على واقع اهتمام الإدارات العمومية الجزائرية على إرساء العلاقات الطيبة بين المواطن والإدارة ومدى اعتمادها على العلاقات العامة في ذلك و مساهمة ذلك في ترقية الخدمة العمومية.

الملاحق

الوالي المنتدب



الهيكل التنظيمي للدائرة الإدارية للشرطة

محاور المقابلة:

- 1- محور يتعلق بالعلاقات العامة ووجودها على مستوى الدائرة الإدارية للشراكة.
- 2- محور يتعلق بمدى الاهتمام بمصالح وانشغالات المواطنين.
- 3- محور يتعلق بأشكال وسبل تواصل الدائرة الإدارية للشراكة مع المواطن.
- 4- محور يتعلق بظروف استقبال المواطنين المواطنين.

قائمة المصادر و المراجع

أولاً: قائمة المصادر:

1- القرآن الكريم

2- النصوص القانونية والتنظيمية:

- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، المرسوم التنفيذي رقم 131/88، المؤرخ في 4 يوليو سنة 1988 ، المتعلق بتنظيم العلاقات بين الادارة والمواطن ، (الجريدة الرسمية، العدد 27، المادة 02،الاصادرة بتاريخ 06 جويلية1988).
- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، المرسوم التنفيذي رقم 98-257 بتاريخ 25أوت 1998 المحدد لشروط وكيفيات وضع واستغلال خدمة الانترنت ، (الجريدة الرسمية، العدد 63،الصادرة بتاريخ 26أوت 1998).
- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية ،المرسوم الرئاسي 45/2000 المعدل للمرسوم الرئاسي رقم 292/97 المحدد للتنظيم الإداري لمحافظة الجزائر الكبرى.
- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، المرسوم التنفيذي 2000-307 بتاريخ 14أكتوبر 2000 المحدد لشروط وكيفيات وضع واستغلال خدمة الانترنت ،(الجريدة الرسمية، العدد 60،الصادرة بتاريخ 15أكتوبر2000).
- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، المرسوم التنفيذي رقم 13-381 بتاريخ 19 نوفمبر 2013 "المحدد لصلاحيات الوزير لدى الوزير الأول المكلف بإصلاح الخدمة العمومية"، مرجع سابق.
- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، المرسوم التنفيذي رقم 13-381 بتاريخ 19 نوفمبر 2013 المحدد لصلاحيات الوزير لدى الوزير الأول المكلف بإصلاح الخدمة العمومية ، (الجريدة الرسمية، العدد 59،الصادرة بتاريخ 20نوفمبر 2013).

3- التقارير:

- التقرير العام للجنة إصلاح هياكل الدولة و مهامها ، رئاسة الجمهورية، ، الجزائر، جويلية 2001.

ثانياً: قائمة المراجع:

1- الكتب:

- أبو قحف عبد السلام: هندسة الإعلان والعلاقات العامة، مصر، مكتب ومطبعة الإشعاع الفنية، 2001.
- أحمد محمد مصطفى ، الخدمة الاجتماعية في مجال العلاقات العامة ، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية، 2003 .
- إدريس ثابت عبد الرحمان ، المدخل الحديث في الإدارة العامة ، الاسكندرية ،الدار الجامعية ،2001،
- الباز علي ، العلاقات العامة و العلاقات الإنسانية و الرأي العام، الاسكندرية، مكتبة الإشعاع، مصر، 2002.
- البخشوانجي حمدي عبد الحارس: العلاقات العامة من منظور الخدمة الاجتماعية، الإسكندرية :المكتب الجامعي الحديث، 2001.
- بدوي هناء حافظ ، العلاقات العامة والخدمة الاجتماعية - أسس نظرية ومجالات تطبيقية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2001.
- برغوت علي ، العلاقات العامة أسس نظرية و مفاهيم عصرية، القاهرة، معهد البحوث و الدراسات العربية ، ، 2007 .
- بن مرسللي أحمد ، مناهج البحث في علوم الأعلام والاتصال ، ط2،ديوان المطبوعات الجامعية ،الجزائر، 2005.
- جابر وليد حيدر ، التفويض في إدارة واستثمار المرافق العامة :دراسة مقارنة ،ط1،بيروت ،منشورات الحلبي الحقوقية ،2009.
- الجبوري عبد الكريم راضي ، العلاقات العامة فن وأبداع في تطوير المؤسسة ونجاح الإدارة، بيروت، دار البحار،2001.
- حافظ محمد عبد الفتاح ، الإدارة الإلكترونية للموارد، الإسكندرية مصر، دار الفتح للتجليد الفني ،2008،
- حجازي المرسي السيد ،اقتصاديات المشروعات العامة :النظرية والتطبيق ،الإسكندرية ،الدار الجامعية ،2004.
- حسين خليل ،السياسات العامة في الدول النامية ، لبنان ،دار المنهل اللبناني،2007.

قائمة المصادر و المراجع

- ربحي مصطفى عليان ، غنيم عثمان محمد غنيم ،أساليب البحث العلمي :الأسس، النظرية والتطبيق، دار النشر و التوزيع ،عمان ،2004.
- رمضان السيد ، و آخرون، العلاقات العامة و الإعلام في الخدمة الاجتماعية، دار المعرفة الاجتماعية، الإسكندرية، مصر، 2004.
- زوبلف مهدي حسن ، العلاقات العامة - النظرية والأساليب - ، ط1 ، عمان الأردن، مكتبة المجتمع العربي،2010.
- زرواتي رشيد ،تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية ، جامعة محمد بوضياف ،المسيلة الجزائر ،2002.
- شيبية شذوان علي ، العلاقات العامة بين النظرية والتطبيق، دار المعرفة الجامعية لنشر والتوزيع، الإسكندرية،2007.
- صبطي عبيدة ، مسعودي كلثوم ، مدخل إلى العلاقات العامة ، الجزائر ،دار الخلدونية للنشر والتوزيع ،2010.
- الصيرفي محمد ،الإدارة الإلكترونية ،الإسكندرية مصر، دار الفكر الجامعي ،ب س ن .
- الصيرفي محمد ،العلاقات العامة من منظور إداري، الإسكندرية، حورس الدولية للنشر والتوزيع،2005.
- عبد الحميد عبد المطلب ، التمويل المحلي والتنمية المحلية ، الإسكندرية، الدار الجامعية، 2001.
- غريب عبد السميع ،الاتصال و العلاقات العامة في المجتمع المعاصر، الإسكندرية مصر ، مؤسسة شباب الجامعة ،2006.
- فرج عصام الدين ، أسس العلاقات العامة ، القاهرة ، دار النهضة العربية،2008.
- فهمي مصطفى أبو زيد ،حسين عثمان، الإدارة العامة ،الإسكندرية ، دار الجامعة الجديدة ،2003.
- القطب مروان محي الدين ، طرق خصخصة المرافق العامة، ط:1، بيروت، منشورات الحلبي الحقوقية ،2009.
- كالام بيار ،تفتت الديمقراطية من أجل ثورة في الحاكمية ،ط1،ترجمة شوقي الدهيقي ،بيروت، دار الفارابي،2004.

قائمة المصادر و المراجع

- كشك محمد بهجت ، العلاقات العامة والخدمة الاجتماعية ، الاسكندرية ، المكتب الجامعي الحديث، الأزاريطة ،2003.
- مجاهد جمال ، العلاقات العامة - رؤية نظرية - ، دار المعرفة الجامعية، 2005.
- المغربي عبد الحميد عبد الفتاح ، الإدارة :الأصول العلمية والتوجهات المستقبلية، المنصورة ،المكتبة العصرية للنشر والتوزيع ،2006.
- المغربي كمال ، أساسيات في الإدارة، عمان الأردن ، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع ،1995.
- منير حجاب محمد ، العلاقات العامة في المؤسسة الحديثة، مصر :دار الفجر للنشر والتوزيع، 2007.
- منير حجاب محمد ، المعجم الإعلامي، القاهرة ، دار الفجر للنشر والتوزيع،2004.
- منير حجاب محمد ، الموسوعة الإعلامية، المجلد الخامس، القاهرة، دار الفجر للنشر والتوزيع،2003.
- علي عبد المعطي محمد اليافوي ،أساليب البحث العلمي ،ط1،مكتبة الفلاح ،الكويت ،1988.
- 2- الأطروحات والمذكرات العلمية:**
 - أ- رسالات دكتوراه:**
 - براينيس عبد القادر ، التسويق في مؤسسات الخدمات العمومية :دراسة حالة المؤسسات الصحية بالجزائر العاصمة، "أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية" ، جامعة الجزائر،2007.
 - رفاع شريفة ، نحو إدماج مفهوم الأداء في الخدمة العمومية في الدول النامية -نحو تسيير عمومي جديد وفق نظرية الإدارة الحديثة، "أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير"، جامعة الجزائر ،2008.
 - ب- مذكرات ماجستير:**
 - بن فرحات مولاي لحسن، إدارة الكفاءات ودورها في عصرنة الوظيفة العمومية في الجزائر،" رسالة ماجستير في العلوم القانونية"، جامعة باتنة،2011-2012.
 - بوخميس لقوي ، العلاقات العامة في الحزب السياسي: المكتب الولائي لحزب جبهة التحرير الوطني بسكيكدة أنموذجا، "مذكرة ماجستير في علم الاجتماع"، جامعة بسكرة،2012.

قائمة المصادر و المراجع

- بوقلاشي عماد، الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء الإدارات العمومية: دراسة حالة وزارة العدل، "رسالة ماجستير في علوم التسيير"، جامعة الجزائر، 2011.
- جردير ليلي، التنمية الإدارية كمدخل لتجسيد الحكم الراشيد - دراسة حالة الجزائر-، "رسالة ماجستير في العلوم السياسية"، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2010-2011.
- زدام يوسف، دور الحكم الراشد في تحقيق التنمية الانسانية في الوطن العربي -من خلال تقارير التنمية الانسانية العربية (2002-2004)، "رسالة ماجستير في التنظيم السياسي و الإداري"، قسم العلوم السياسية، جامعة الجزائر، 2006-2007.
- عشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، "رسالة ماجستير في العلوم السياسية و العلاقات الدولية"، جامعة قسنطينة، 2009-2010.
- 3-المجلات العلمية:**
- ميلود قاسم، "علاقة الإدارة بالمواطن - بين الأزمة ومحاولات الإصلاح -"، دفاتر السياسة والقانون، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة الجزائر العدد:05 جوان 2011.
- كريم حسن، "مفهوم الحكم الصالح"، مجلة المستقبل العربي، بيروت، العدد 509، نوفمبر 2004.
- 4-المقالات الصحفية:**
- محمد شراق، "وزارة جديدة لمكافحة البيروقراطية والفساد الإداري"، جريدة الخبر، الجزائر، العدد:7189، 18 سبتمبر 2013.
- حورية ر، "اصلاح الخدمة العمومية من البيروقراطية أهم الانشغالات الرئيسية للحكومة"، جريدة المسار العربي، الجزائر، العدد:123، 27 اكتوبر 2013.
- 5-المقابلات:**
- مقابلة مع السيدة: سامية حمزة، المكلفة بمكتب التنشيط المحلي والاتصال بالنيابة، ديوان الوالي المنتدب بالدائرة الإدارية للشرافة، بتاريخ 2014/04/23، 11:00 سا.
- مقابلة مع السيد س. شيخي، المكلف بمكتب التنظيم العام بالدائرة الإدارية للشرافة، بتاريخ 2014/04/30، 14:30 سا.

المراجع الاجنبية:

قائمة المصادر و المراجع

- Annie BARTOLI:"Le Management Dans Les Organisations Publiques"
,2^{ème} édition, ed Dunod, Paris, 2005.
- Didier LINOTTE et Raphaël ROMI.Service public et droit administrative
et économique,5eme edition ،Juris classeur,Paris.2003.
- Philip KOTLER.Marketing management ،13eme edition ،Pearson
education، Paris.2009.
- PNUD, La gouvernance en faveur du développement humain durable
,New York, janvier1997.

المُلخصات

الملخص باللغة العربية:

لقد عرف موضوع "ترقية الخدمة العمومية" في الآونة الأخيرة اهتماما كبيرا على جميع المستويات ، حيث يعد إحدى تحديات الدول والحكومات من جهة و إحدى أبرز طموحات ومطالب المواطنين من جهة أخرى. ولهذا، فقد سعت الدول ومن بينها الجزائر للقيام بجهود للارتقاء بخدمات إدارتها العمومية وعصرنتها وإدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال في إعداد وتقديم تلك الخدمات كما عملت على اصلاح علاقة المواطن بالإدارة وذلك عن طريق توفير إطار قانوني لها مع استحداث لهياكل ومهام تعنى بإرساء علاقات ثقة بين المواطن والإدارة .

وفي هذا السياق، تأتي دراستنا هذه لبيان دور العلاقات العامة في ترقية الخدمة العمومية بإحدى الإدارات العمومية الجزائرية وهي الدائرة الإدارية للشراكة ، ومدى مساهمتها في تحسين علاقة المواطن بالإدارة وتحقيق الرضا لدى المواطن إزاء الخدمات العمومية المقدمة.

وقد تمكنت هذه الدراسة من التوصل إلى أن مساهمة العلاقات العامة في ترقية الخدمات التي تقدمها الدائرة الإدارية للشراكة يرتبط إلى حد كبير بمهام الاستقبال، الإعلام والتوجيه والتكفل بانشغالات وشكاوي المواطنين، فرغم عدم توفر الدائرة الإدارية للشراكة لمكتب مستقل للعلاقات العامة إلا أنه هناك بوادر الإهتمام بهذه الوظيفة عبر تكريس وتشجيع فكرة تقرب الإدارة من المواطن من خلال تخصيص أيام لاستقبال المواطنين من قبل المسؤولين المعنيين لغرض التكفل بانشغالاتهم وشكاويهم وتتبعها هذا فضلا عن تسخير الدائرة الإدارية للشراكة لقنوات اتصال مباشرة وغير مباشرة مع المواطن كالمعاملات الإدارية المختلفة ، الهاتف، البريد العادي، البريد الإلكتروني...

مما سبق، فالارتقاء بالخدمات العمومية يستوجب الإهتمام بإرساء علاقات عامة طيبة بين الإدارة والمواطن، مع ضرورة السعي نحو عصرنة الخدمات العمومية وتثمين الرأسمال البشري المقدم لتلك الخدمات للوصول في الأخير لتحقيق رضا المواطن.

الكلمات المفتاحية: الخدمة العمومية - العلاقات العامة - ترقية الخدمة العمومية - عصرنة الخدمة العمومية - علاقة المواطن بالإدارة - رضا المواطن.

Résumé :

« La promotion du service public » est un sujet qui a connu une très grande importance sur tous les niveaux, il est devenu l'un des défis des états et gouvernements d'une part ; d'autre part l'un des ambitions et des revendications des citoyens. Pour cela, l'Algérie comme tous les pays a consenti beaucoup d'efforts en matière de la promotion du service public, le renforcement de la modernisation et l'introduction des technologies de l'information et de la communication dans ses administrations à fin d'offrir un service digne et rétablir la confiance entre le citoyen et l'administration.

Dans ce contexte, notre présente étude vise à montrer le rôle des relations publiques dans la promotion du service public dans les administrations publiques Algériennes en générales et particulièrement dans la daïra administrative de Cherraga, ainsi que sa contribution dans l'amélioration de la relation entre le citoyen et l'administration.

A la fin, on est arrivé à conclure que la contribution des relations publiques dans la promotion des services publics qu'offre la daïra administrative de Cherraga est principalement liée à l'accueil, l'information, l'orientation et la prise en considération des revendications, préoccupations et doléances des citoyens. Malgré la non disposition d'un bureau autonome pour les relations publiques au niveau de la daïra administrative de Cherraga, cette dernière continue toujours à établir des bons relations envers les citoyens en réservant des journées spéciales pour les citoyens d'exprimer leurs préoccupations et leurs doléances.

Dans ce qui précède, la promotion du service public consiste sur des bons relations entre le citoyen et l'administration et elle doit se concrétiser par la modernisation des services publics et la valorisation du capital humain pour satisfaire le citoyen.

Mots clés : service public – relations publiques – promotion du service public – modernisation du service public – la relation entre le citoyen et l'administration – consentement du citoyen.

Summary:

" The promotion of public service" is a subject that knows great importance on all levels , it became one of the challenges of states and governments on the one hand ; the other one 's ambitions and demands of citizens. For this, Algeria like any country has granted many efforts in promoting public service , the recess of the modernization and the introduction of information technology and communication in its administrations to end provide a good service and trust between citizens and the administration.

In this context, our study aims to show the role of public relations in the promotion of public service in the Algerian governments in general and particularly in the administrative daïra Cherraga and its contribution in improving the relationship between citizen and the administration. At the end , we came to the conclusion that the contribution of public relations in the promotion of public services provided by the administrative daïra Cherraga is mainly due to the reception, information , guidance and taking into account the claims, concerns and complaints from citizens. Despite the non provision of an autonomous office for public relations at the administrative daïra Cherraga , the latter continues to establish good relationships with citizens by booking special days for citizens to express their concerns and grievances. In what preceded , the promotion of public service is on good relations between the citizen and the administration and must be achieved by modernizing public services and human capital to meet the citizen.

Keywords : public service - public relations - promoting public service - public service modernization - the relationship between the citizen and the administration - consent of the citizen.

	كلمة شكر
	إهداء
[19-5]	المقدمة
[47-20]	الفصل الأول: مفاهيم أساسية في العلاقات العامة
20	تمهيد:
[31-21]	المبحث الأول: ماهية العلاقات العامة
21	المطلب الأول: نشأة وتطور العلاقات العامة
23	المطلب الثاني: مفهوم العلاقات العامة
26	المطلب الثالث: مبادئ العلاقات العامة
29	المطلب الرابع: أهمية وأهداف العلاقات العامة
[47-32]	المبحث الثاني: العلاقات العامة، تطبيقات عملية
32	المطلب الأول: وظائف العلاقات العامة
36	المطلب الثاني: وسائل الاتصال في العلاقات العامة
39	المطلب الثالث: التخطيط لبرامج العلاقات العامة
43	المطلب الرابع: تنظيم إدارة العلاقات العامة
47	خلاصة
[80-48]	الفصل الثاني: ترقية الخدمة العمومية وجهودها في الجزائر
48	تمهيد:
[56-49]	المبحث الأول: أساسيات حول الخدمة العمومية
49	المطلب الأول: مفهوم الخدمة العمومية
50	المطلب الثاني: المبادئ الأساسية لتقديم الخدمة العمومية
52	المطلب الثالث: أنواع الخدمة العمومية
54	المطلب الرابع: خصائص الخدمة العمومية
[67-57]	المبحث الثاني: أساليب ترقية الخدمة العمومية
57	المطلب الأول: الإدارة العامة الرشيدة
61	المطلب الثاني: الإدارة العامة الإلكترونية
64	المطلب الثالث: العلاقات العامة كأسلوب للارتقاء بعلاقة المواطن والإدارة

[80-68]	المبحث الثالث: جهود ترقية الخدمة العمومية في الجزائر
68	المطلب الأول: محاولات إصلاح علاقة المواطن والإدارة
72	المطلب الثاني: التوجه نحو عصريّة الخدمة العمومية
75	المطلب الثالث: إنشاء الوزارة المكلفة بإصلاح الخدمة العمومية
80	خلاصة
[105-81]	الفصل الثالث: دور العلاقات العامة في ترقية الخدمة العمومية في الجزائر الدائرة الإدارية للشراكة أنموذجا
82	تمهيد
[90-83]	المبحث الأول: تقديم عام بالدائرة الإدارية للشراكة
83	المطلب الأول: التعريف بالدائرة الإدارية للشراكة
84	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للدائرة الإدارية للشراكة
[97-91]	المبحث الثاني: مجالات الدراسة الميدانية
91	المطلب الأول: عينة الدراسة
95	المطلب الثاني: مجالات الدراسة الميدانية
[105-98]	المبحث الثالث: دور العلاقات العامة في ترقية الخدمة العمومية بالدائرة الإدارية للشراكة
98	المطلب الأول: واقع العلاقات العامة بالدائرة الإدارية للشراكة
103	المطلب الثاني: دور العلاقات العامة بالدائرة الإدارية للشراكة
[108-105]	الخاتمة
	قائمة المراجع
	الملاحق
	ملخصات
	فهرس المحتويات