

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة العربي التبسي - تبسة



IARBI TEBESSA UNIVERSITY - TEBESSA-

جامعة العربي التبسي - تبسة -

UNIVERSITE LARBI TEBESSI - TEBESSA

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

قسم : الإعلام و الاتصال -

الميدان علوم إنسانية واجتماعية

الشعبة علوم إنسانية

التخصص : إعلام واتصال " اتصال تنظيمي "

## الإتصال الخارجي ودوره في تحسين الخدمة العمومية

دراسة ميدانية ببلدية بئر العاتر -تبسة-

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر "ل.م.د"

دفعة 2019

إشراف الدكتور:

عزالدين منصر

إعداد الطلبة:

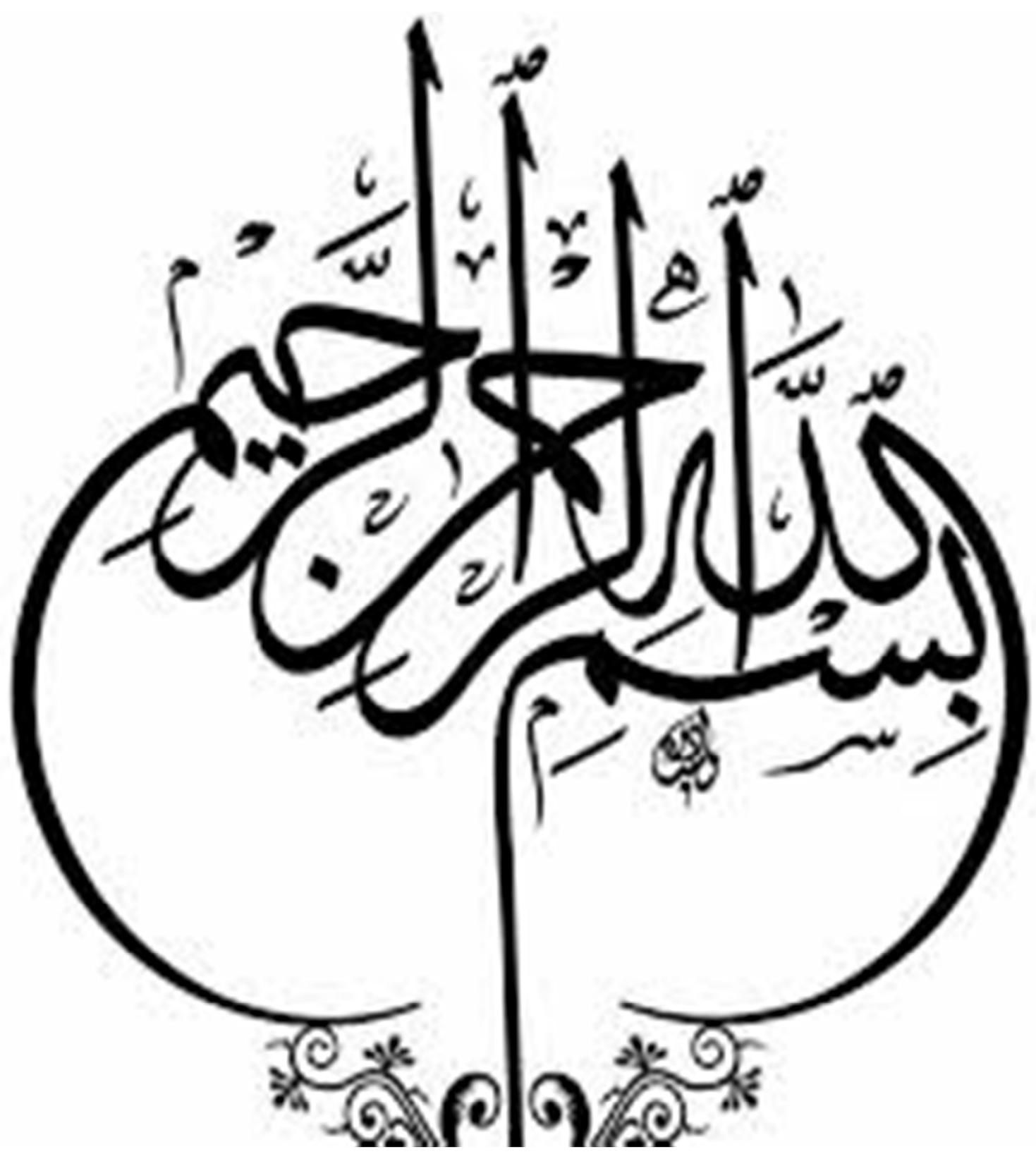
- عبد الرزاق بوالديار

- صابرين ناصري

أعضاء لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
راضية قراد	أستاذة محاضرة - أ-	رئيسا
عزالدين منصر	أستاذ محاضر - ب-	مشرفا ومقررا
زيدان حمدي	أستاذ مساعد - أ-	ممتحنا

السنة الجامعية: 2018-2019



# شكر و عرفان

بعد الحمد لله سبحانه وتعالى والثناء عليه وتوفيقه وهديه لنا، وعلى رسول الله أفضل صلاة وأزكى السلام، على انجاز هذه المذكرة يطيب لنا ان نعتزف بالفضل لأهله ، فاتقدم بخالص الشكر والتقدير والاحترام، الى الاستاذ الفاضل : الدكتور منصر عزالدين، لقبوله رعاية البحث والباحث من خلال توجيهاته لنا وارشاداته القيمة، ورعاية صدره وتواضعه فيجزاك الله كل الخير .  
والى أساتذة كلية العلوم الاجتماعية والانسانية، أخص بالذكر أساتذة قسم الاعلام والاتصال.  
ولا يفوتنا أن نشكر كل موظفي بلدية بئر العاتر على مساعدتهم واستجابتهم وتفاعلم مع البحث، وأخص بالذكر مصلحة الحالة المدنية بالرغم من الضغط الذي يعانون منه جراء استقبالهم للمواطنين.

وأوجه بالشكر والتقدير الى كل الذين مدوا لنا يد العون والمساعدة والتشجيع وشاركونا الجهد سواءا من قريب او بعيد.

الى كل أعضاء لجنة المناقشة الذين سنالوا شرفه مذاقشتهم لدراستنا هذه فلمن منا جزيل الشكر والعرفان على مجمل نصائحهم وتوجيهاتهم وانتقاداتهم التي ستببر مسارنا العلمي.

وما توفيينا الا بالله، عليه توكلنا

والله ولي ذلك و مولاة

والحمد لله رب العالمين

**لكم منا فائق الاحترام والتقدير**

# إهداء

نهدي ثمرة جهدنا هذا الى من قال فيهما تعالى بعد باسم الله الرحمن الرحيم:  
"واحفظ لهما جناح الذل من الرحمة وقل ربي ارحمهما كما ربياني صغيرا"

الى الوالدين الكريمين

الى كل افراد العائلة

الى أساتذتنا الأفاضل

الى كل الأصدقاء والزلاء في الدراسة

الى كل من ساندنا وكان عوننا لنا من قريب او من بعيد

مقدمة

الفصل الاول: المسار الاشكالي و المنهجي

تمهيد.....06

المبحث الاول: المسار الاشكالي

المطلب الأول: طرح الاشكالية.....07

المطلب الثاني: اسباب اختيار الموضوع.....08

المطلب الثالث: اهمية و اهداف الدراسة.....09

المطلب الرابع: تحديد مفاهيم الدراسة.....10

المبحث الثاني: الاطار المنهجي .....

المطلب الأول: منهج البحث و ادواته.....12

المطلب الثاني: مجتمع البحث و عينته.....13

المطلب الثالث: الدراسات السابقة.....16

المطلب الرابع: مجال الدراسة.....20

خلاصة الفصل.....21

الفصل الثاني: من الاتصال الخارجي الى الخدمة العمومية

تمهيد.....24

المبحث الاول: ماهية الاتصال الخارجي

المطلب الأول: تعريف الاتصال الخارجي.....25

المطلب الثاني: أنواع ووظائف الاتصال الخارجي.....25

المطلب الثالث: وسائل وتقنيات الاتصال الخارجي.....27

المطلب الرابع: أهداف وأهمية الاتصال الخارجي.....32

المطلب الخامس: جمهور الاتصال الخارجي.....33

المطلب السادس: عوائق الاتصال الخارجي.....34

المبحث الثاني: المرفق العام كأساس للخدمة العمومية

المطلب الاول: تعريف المرفق العام.....36

المطلب الثاني: أنواع المرفق العام.....36

39.....	المطلب الثالث: المبادئ التي تحكم المرافق العامة.
40.....	المطلب الرابع : عناصر المرافق العامة.
	المبحث الثالث: اساسيات الخدمة العمومية
42.....	المطلب الاول: تعريف الخدمة العمومية.
43.....	المطلب الثاني: أنواع وخصائص الخدمة العمومية.
46.....	المطلب الثالث: معايير ونظم الخدمة العمومية.
50.....	المطلب الرابع: مظاهر الخدمة العمومية.
51.....	المطلب الخامس: مشكلات وعوائق الخدمة العمومية.
53....	المطلب السادس: إجراءات وتدابير لتحسين الخدمة العمومية بالمرفق العام.
54.....	خلاصة الفصل.
68-56.....	الفصل الثالث : الجانب التطبيقي
70.....	الخاتمة.

قائمة المراجع

الملاحق

## فهرس الجداول

### فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
58	جنس عينة البحث	01
59	الفئة العمرية لعينة البحث	02
60	وسائل الاتصال الخارجي المستخدمة في مصلحة الحلة المدنية ببلدية بئر العاتر	03
61	الجدول استخدام وسائل الاتصال الخارجي في اشعار المواطن بانتهاء وبداية تنفيذ الخدمة	04
62	مساهمة الاتصال الخارجي في تحسين الخدمة العمومية التي تقدمها مصلحة الحالة المدنية ببلدية بئر العاتر	05
62	الجدول استغلال وتطبيق وسائل الاتصال الخارجي بمصلحة الحالة المدنية ببلدية بئر العاتر	06
63	تحديد البلدية لأسلوب التفاعل مع جمهورها الخارجي	07
64	استغلال وسائل الاتصال الخارجي بكيفية تحسن صناعة صورة ذهنية جيدة عن البلدية لدى المواطن	08
65	الصعوبات التي تعيق الاتصال الخارجي في مصلحة الحالة المدنية ببلدية بئر العاتر	09
66	استخدام التقنيات الحديثة كحل لتقديم خدمات سريعة ووظيفية.	10

مقدمة

## مقدمة

ان البحث العلمي في ميدان علوم الاعلام والاتصال يشكل آلية بحثية هامة في حقول الدراسات العلمية التي أنتجت مواضيع ومعارف جديدة أضافت صبغة مميزة لطابع البحث العلمي في هذا الميدان.

ويعتبر الاتصال من المواضيع التي شددت اهتمام الكثير من الباحثين في هذا المجال، والذي يشكل بدوره محركا أساسيا للعلاقات الإنسانية، ومنه فالاتصال بنوعيه الداخلي والخارجي يعد حلقة ربط داخل المؤسسة وخارجه، وتهتم المؤسسات العمومية خاصة بالاتصال الخارجي الذي يظهر من خلال طبيعة الاعمال والخدمات المقدمة خدمة لمصالحها وكذا جمهورها.

وعليه فان موضوع الاتصال الخارجي وعلاقته بالخدمة العمومية يفتح لنا مجالا للبحث وتقصي الاحداث على ارض الواقع وهذا من اجل الوصول الى بناء تصور جديد حول الظاهرة المدروسة.

وتأسيسا على ما سبق وبهدف التعرف على جوانب المختلفة والمتعلقة بهذه الدراسة التي تناولت الاتصال الخارجي ودوره في تحسين الخدمة العمومية.

ولمعالجة اشكالية هذه الدراسة اتبعنا في ذلك خطة اشتملت على ثلاثة فصول فجاءت على النحو التالي:

### الفصل الاول: المسار الإشكالي والمنهجي.

وفيه تم بناء اشكالية الدراسة وتساؤلاتها وتطرق إلى أسباب الدافعة لإختيار الموضوع، وأهمية هذه الدراسة، وأهدافها، وكذا تحديد المفاهيم والمصطلحات الخاصة بالدراسة، ثم تحديد مجال الدراسة ومجتمع البحث وعينته، والإشارة إلى الإجراءات المنهجية كالمنهج

المتبع في هذه الدراسة، وأدوات جمع البيانات وشمل هذا الفصل على بعض الدراسات السابقة.

الفصل الثاني: المسار النظري بعنوان من الاتصال الخارجي الى الخدمة العمومية

ويحتوي على ثلاث مباحث فجاءت كآتي:

**المبحث الأول:** ماهية الاتصال الخارجي ويندرج ضمنه مطالب لعرض أهم جوانبه

الاساسية من تعريف الاتصال الخارجي، وأنواعه ووظائفه، بالإضافة لوسائله وتقنياته أيضا ذكر أهدافه وأهميته وجمهوره، وأخيرا عوائق الاتصال الخارجي.

اما **المبحث الثاني** فقد تناولنا فيه المرفق العام كأساس للخدمة العمومية واحتوت

مطالبه على التعريف بالمرفق العام وذكر أنواعه وعناصره مبادئه.

**المبحث الثالث:** فقد جاء بعنوان اساسيات الخدمة العمومية تطرقنا فيه الى تعريف

الخدمة العمومية أنواعها وخصائصها، بالإضافة إلى معايير ونظم ومظاهر الخدمة العمومية وأخيرا مشكلات وعوائق الخدمة العمومية، بالإضافة الى اجراءات وتدابير لتحسين الخدمة العمومية بالمرافق العامة.

أما الفصل الثالث "المسار التطبيقي للدراسة"

خصص لعرض المقابلة ونتائجها وتفرغ البيانات وجدولتها والتعليق عليها، وكذا تحليلها

وتحليل النتائج على ضوء التساؤلات وصولا الى النتائج الجزئية والنتائج العامة الخاصة

بموضوع الدراسة ككل، والتي نستطيع من خلالها الرد على الاشكالية المركزية المطروحة في

هذه الدراسة.



الفصل الأول  
المسار الإشكالي والمنهجي

## خطة الفصل الأول

### تمهيد

المبحث الأول: المسار الإشكالي

المطلب الأول : طرح الإشكالية

المطلب الثاني : أسباب اختيار الموضوع

المطلب الثالث : أهمية وأهداف الدراسة

المطلب الرابع : تحديد مفاهيم الدراسة

المبحث الثاني : الإطار المنهجي

المطلب الأول : منهج البحث وأدواته

المطلب الثاني : مجتمع البحث وعينته

المطلب الثالث : الدراسات السابقة

المطلب الرابع : مجال الدراسة

### خلاصة

**تمهيد**

ان محاولة وصول الباحث للمعرفة الحقيقية للظواهر تتطلب التقصي عن جميع الحقائق المحيطة بها ، والتي تمكنه من الوصول الى نتائج دقيقة و واضحة من خلال التحكم بهذه العملية البحثية ، وذلك بالاستعانة بأدوات البحث العلمي التي تعتبر مفتاحا لتعرف الجيد على الظاهرة والتعمق فيها والتعبير عن بيانات الواقع المدروس بصورة صحيحة.

وسنتطرق في هذا الفصل الى الاسس المنهجية التي قامت على اساسها دراستنا .

## المطلب الأول: طرح الإشكالية

أصبح الإتصال من المواضيع التي لقيت اهتماما كبيرا من قبل الباحثين، وهو بدوره ركنا أساسيا في العلاقات الإنسانية.

فالإتصال يمكن أن يحدث بين شخصين وجها لوجه، أو بين شخص وجماعة، وأيضا بين مؤسسة وجمهورها، وعليه فإن الإتصال بنوعيه الداخلي والخارجي يعد حلقة وصل داخل المؤسسة وخارجها. إن أغلب المؤسسات بإختلاف أنواعها خاصة العمومية منها تهتم بالإتصال الخارجي، فهو عملية ربط أساسية بين المؤسسة ومحيطها وكذا متعاملها، وذلك من خلال إستخدام كافة وسائله وقنواته وأشكاله المختلفة، وهذا من أجل تحسين خدماتها العمومية التي تعمل على تقديمها مما يميزها عن الخدمات المنافسة لها.

وبالتالي فإن المؤسسات العمومية التي بدورها تقدم خدمة عمومية للمواطن وتلبي حاجاته اليومية لا يتم لها ذلك إلا من خلال فهم متطلباته والإصغاء إلى إنشغالاته، حيث يتكفل بتقديم هذا النوع من الخدمة المرفق العام الذي يعتبر من الهياكل الأساسية لإتمام أداء هاته الأخيرة بالإضافة إلى النصوص القانونية والتنظيمية التي يسير بموجبها.

إن تقديم الخدمة العمومية وجعلها في متناول الجميع متوقف على ديمومة وإستمرارية المرفق الذي أنشأته الدولة ويخضع لإدارتهما من أجل تلبية حاجات الجمهور.

وفي هذا الإطار سعت الإدارة الجزائرية إلى تقريب الإدارة من المواطن، وذلك من خلال توفير مرافق عامة.

ومن بين هذه المرافق العمومية نجد البلدية والتي تقوم بدورها على الربط بين الوزارة الوصية (وزارة الداخلية والجماعة المحلية) والمواطن (الشعب)، وبالتالي العمل على توفير خدمة عمومية موجهة للجميع وبصفة دائمة، مستخدمة في ذلك وسائل وقنوات إتصالية تعمل على حسن تسييرها داخليا وخارجيا ويشمل الإتصال الخارجي الدور الأهم في هاته العملية.

ومما سبق، سنلقي الضوء في هذه الدراسة على الإتصال الخارجي والدور الذي يقدمه في تحسين الخدمة العمومية ونخص بالذكر بلدية بئر العاتر ولاية تبسة.

ومنه يمكننا طرح التساؤل الرئيسي الآتي:

"ما الدور الذي يلعبه الإتصال الخارجي في تحسين الخدمة العمومية؟".

1- تساؤلات الدراسة

- 1- كيف توظف المؤسسة العمومية وسائل الإتصال المتوفرة لديها؟
- 2- هل جودة الخدمات المقدمة للمواطن مرتبطة بفاعلية ودقة الإتصال الخارجي؟
- 3- هل يساعد الإتصال الخارجي المؤسسة في تقديم الخدمة العمومية بدقة عالية؟

**المطلب الثاني : أسباب اختيار الموضوع**

إن إقبال الباحث على دراسة موضوع معين يكون ناتجا عن رغبته الملحة في الوصول إلى نتائج تكون في البداية غامضة بالنسبة له، ومن بين الأسباب التي دفعتنا إلى إختيار هذا الموضوع هي:

**أ- الأسباب الذاتية:**

- ✓ وجود إستعداد وقابلية للبحث في هذا الموضوع الذي يعتبر من المواضيع التي تدخل في مجال التخصص العلمي ومسار الوظيفي.
- ✓ إكتساب مهارات جديدة بالدخول إلى الهياكل المختصة في دراسة والإستفادة من التجارب.
- ✓ معرفة مدى تطابق معارفنا النظرية مع ما هو موجود على أرض الواقع.

**ب- الأسباب الموضوعية:**

- ✓ قابلية الموضوع للدراسة والبحث معرفيا ومنهجيا.
- ✓ محاولة معرفة الدور الذي يقوم به الإتصال الخارجي في تحسين الخدمة العمومية لبلدية بئر العاتر بولاية تبسة.
- ✓ أهمية قطاع الخدمات العمومية.
- ✓ الدراسة المتعمقة للإتصال وبالخصوص الإتصال الخارجي.

## المطلب الثالث : أهداف و أهمية الدراسة

## 1- أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق ما يلي:

- ✓ تسليط الضوء على أهمية الإتصال الخارجي في قطاع الخدمات العمومية.
- ✓ التزويد بقاعدة نظرية وأخرى تطبيقية في مجال الإتصال الخارجي، وإبراز الدور الذي يلعبه في تحسين الخدمة العمومية ببلدية بئر العاتر تبسة.
- ✓ التعرف على دافع تقديم الخدمة العمومية ببلدية بئر العاتر تبسة.

## 2- أهمية الدراسة

- تستقي دراستنا أهميتها من أهمية الموضوع نفسه، فموضوع الإتصال الخارجي ودوره في تحسين الخدمة العمومية يعد مسألة ذات أهمية كبيرة، مما يشهده من إهتمام الكثير من الباحثين في علوم الإعلام والإتصال وغيرها من التخصصات العلمية، وبالتالي:
- ✓ فتح مجال امام الباحثين للتوسع في الموضوع مستقبلا، ويمكن أخذها كنقطة إنطلاق للبحوث ودراسات أخرى.
- ✓ الوقوف على كيفية إستعمال وسائل وتقنيات الإتصال الخارجي في المؤسسة المدروسة وكيفية مساهمتها في تحسين الخدمة العمومية.
- ✓ أهمية المشكلة المطروحة في التحقيق من صحة ما جاء في الجانب النظري مع ما هو موجود في الواقع.



**2- الإتصال الخارجي:**

يعرفه مصطفى حجازي على أنه: حلقة وصل بين المؤسسة والمجتمع المحيط بها، ففي كل مجتمع لابد من وجود مؤسسات وهيئات مختلفة قائمة لتحقيق غايات ووظائف معينة ولها صلات مع أفراد ذلك المجتمع، ولا تتمكن هذه المؤسسات من القيام بأعماله مالم تكن متبادلة بينها وبين جماهيرها، هذه الثقة لا تأتي عن طريق الصدفة، وإنما تبنى على أساس متينة وخطة مدروسة بالمؤسسة تضمن لها البقاء، لذلك فالإتصال الخارجي هو بناء ثقة الجمهور بالمؤسسة والمحافظة عليها<sup>1</sup>

**التعريف الإجرائي:**

الإتصال الخارجي هو مجموعة من المعلومات والنشاطات التي ترسلها المؤسسة إلى المحيط الخارجي بهدف التعريف بها وبنشاطها وخدماتها، وذلك عن طريق إستخدام وسائل وأدوات متنوعة.

**3- الخدمة العمومية:**

**تعريف الخدمة لغة:** خدمة، خدم، خدمات، مصدر خدم مساعدة أو فضل، هدية، منحة، عناية وإهتمام ما يقدم من مساعدة في القيام بعمل أو في قضاء حاجة.

وهي وسيلة لتوصيل قيمة إلى العملاء عن طريق تيسير النتائج التي يريد العملاء تحقيقها بدون تحملهم المسؤولية عن التكاليف.<sup>2</sup>

**تعريف الخدمة العمومية إصطلاحاً:**

هي توفير الخدمات ببسر وسهولة وعدم تكلفة من أجل تحقيق الحصاد الاجتماعي.<sup>3</sup>

**التعريف الإجرائي:**

هي مجموعة الخدمات العامة الموجهة لأفراد من الإدارة من أجل إشباع حاجياتهم ورغباتهم وعدم التحيز من أجل تحقيق المصلحة العامة.

<sup>1</sup> مصطفى حجازي: الإتصال الفعال العلاقات الانسانية الادارية، دار الطليعة، ط1، لبنان، 1982، ص 52 -

<sup>2</sup> معجم اللغة العربية: المعجم الوسيط، ط4، مكتبة الشروق الدولية، مصر، 2004، ص225

<sup>3</sup> زين الدين بومرزوق، الخدمة العمومية بين تطبيقات النصوص القانونية والواقع، دار الكتاب العربي، ط1، الجزائر،

## المبحث الثاني : الإطار المنهجي

## المطلب الأول : منهج البحث وأدواته

يعد منهج البحث عنصراً رئيسياً من عناصر البحث العلمي نظراً لأنه يفيد في تحديد الحالات التي يستخدم فيها منهج البحث كما يفيد في تحديد الطريقة التي يسلكها الباحث في جمع البيانات وتحليلها ومناقشتها وتفسيرها، كما يفيد في الحكم على جودة البحث.<sup>1</sup>

وإنطلاقاً من أننا نحاول كشف وفهم الدور الذي يلعبه الإتصال الخارجي في تحسين الخدمة العمومية بالمؤسسة الخدمية لبلدية بئر العائر ولاية تبسة فقد إستخدمنا المنهج الوصفي، الذي يهدف إلى إعطاء صورة واضحة عن الظاهرة التي يرغب بجمع المعلومات عنها.

## 7- أدوات جمع البيانات:

- 1/ **المقابلة:** يمكن تعريف المقابلة بأنها إلتقاء مباشرين بين فردين وجها لوجه وتتحقق المقابلة في الدراسات الميدانية عن طريق أسئلة يلقها السائل لمعرفة موضوع محدد بالذات.<sup>2</sup>
- 2/ **الملاحظة:** الملاحظة العلمية تلك التي يقوم فيها العقل بدور كبير من خلال ملاحظة الظواهر وتفسيرها وإيجاد ما بينها من علاقات لهذا فهي وسيلة هامة من وسائل جمع البيانات<sup>3</sup>

<sup>1</sup> يوسف حجيم الطباني وهاشم فوزي العبادي: مناهج البحث العلمي للبحوث الإعلامية والإدارية والإنسانية، دار الأيام للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2016، ص 85.

<sup>2</sup> جمال محمد أبو شنب، أصول الفكر والبحث العلمي، ج1، المناهج والطرق والأدوات، دار المعرفة الجامعية، ط1، دم، 2004، ص123

<sup>3</sup> فاطمة عوض صابر، وميرفت علي خفاجة، أسس ومبادئ البحث العلمي، مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية، ط1، دم، 2002، ص 123 .

**المطلب الثاني : مجتمع البحث وعينته****مجتمع البحث:**

يقصد بمجتمع البحث مجموعة عناصر لها خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر الأخرى والتي يجرى عليها البحث أو التقصي.<sup>1</sup>

تشتغل هذه الدراسة على حقل بحث ممثل في بلدية بئر العاتر التابعة إقليميا إلى دائرة بئر العاتر ولاية تبسة، حيث تعتبر ثاني أكبر بلدية في الولاية بعد بلدية تبسة وتقع على بعد 59 كلم جنوب شرق عاصمة الولاية.

تبعد بمسافة 30 كلم عن الحدود التونسية وتقع في الطرف الشمالي من جبل العنق، ترتفع عن سطح البحر بـ 50م، مناخها شبه صحراوي، تحتوي على أراضي رعوية واسعة كما تحتوي على منجم لإستخراج مادة الفوسفات والذي يعد من أكبر المناجم على مستوى العالم.

يبلغ عدد سكانها عشرة آلاف نسمة تقريبا، يتشكل سكان بئر العاتر من عدة أعراق، النمامشة وهي قبيلة مشهورة بثورة النمامشة العظيمة، وأولاد سيدي عبيد وهي قبيلة عربية تنحدر من آل البيت الشريف، وأولاد سي يحي والسوافة، كانت بلدية بئر العاتر، والأخرى لعرش أولاد سيدي عبيد وتسمى بلدية جبل العنق، إثر التعديل الخريطة الإدارية في الجزائر سنة 1984 تم دمج البلديتين تحت مسمى واحد بلدية بئر العاتر، تحتوي البلدية هيكل تنظيم يقسم كما يلي، كتابة عامة وثلاث مديريات حيث تدرج تحت كل واحدة مجموعة من المصالح الإدارية وكل مصلحة مقسمة إلى عدة مكاتب وكل أولئك في التفصيل الآتي:

**1/الأمانة العامة:**

**أ/ الأمين العام:** ومن أبرز مهامه تنفيذ قرارات رئيس المجلس الشعبي البلدي، سير المرفق العام، مراقبة وتنشيط مختلف المصالح.

**ب/مكتب الأمانة:** ومن أبرز مهامه جمع المسائل الإدارية العامة والتنسيق بين المصالح.

**ج/مكتب التوثيق والمحفوظات:** ومن أبرز مهامه المحافظة على الأرشيف وتنظيمه والمحافظة على الوثائق الإدارية لمختلف المصالح، إعداد دليل يحدد إختصاصات ومهام البلدية ونظامها وهياكلها.

**2/مديرية التنظيم والشؤون الإجتماعية:** تنقسم المديرية إلى قسمين:

**1/2/مصلحة التنظيم والمنازعات:** وتحتوي خمسة مكاتب

<sup>1</sup> موريس إنجرس: منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون، دار القصة، ط2، الجزائر، 2006، ص 298.

أ/مكتب الحالة المدنية: ومن أبرز مهامه، إستخراج شهادات الإقامة، الميلاد، الزواج والوفاة، الحالة المدنية، شهادات الميلاد خارج البلدية، والمصادقة على هذه الشهادات.

ب/مكتب المنازعات: ويصطلح بالمهام الآتية:

-الإشراف على تعيين محامي للدفاع عن حقوق البلدية، الإتصال بالمحامي والمحاكم.

ج/مكتب الوقاية والنظافة: وقد جددت مهامه كالاتي:

- مراقبة المحلات التجارية، وتوزيع المياه الصالحة للشرب، وصرف المياه المستعملة ومعالجتها، جمع النفايات ونقلها ومعالجتها، حجز المواد المعروضة المخالفة للقانون .

د/مكتب الخدمة الوطنية: وأهم ما يقوم به تسجيل وإحصاء الشباب البالغين سن الخدمة الوطنية، إستخراج شهادات الإحصاء، وإعداد قوائم سنوية لذلك .

و/مكتب التنظيم: مهمته تتمثل في المصادقة على الوثائق، المصادقة على بيع المركبات

والسيارات، تسليم تصريحات إقامة التظاهرات التجارية والإقتصادية

2/2/مصلحة السكان والحالة المدنية: وتحتوي على أربعة مكاتب:

أ/مكتب النشاط الإجتماعي: ومجمل مهامه في إستقبال طلبات العمل الخاصة بتشغيل الشباب،

تسيير الإدماج المهني، إستقبال ملفات طلبات بطاقة معوز.

ب/مكتب السكن والإحصائيات: يعد من مهامه إستقبال ودراسة ملفات السكن الإجتماعي بل أوكلت

مهام أخرى أهمها: القيام بالإحصائيات الخاصة بالسكان، المواليد، الوفيات، والطلاق وإحصاء وثائق الحالة المدنية المنجزة.

ج/مكتب الجمعيات والشؤون الثقافية: ويتمثل دوره في دراسة ملفات الجمعيات المحلية، تسليم

وصولات إيداع ملفات تأسيس الجمعيات، برمجة الإحتفالات الرسمية والدينية، ترقية النشاط الرياضي والثقافي.

د/مكتب الإنتخابات: ويتم على مستوى هذا المكتب تسجيل المواطنين البالغين 18 سنة في القوائم

الإنتخابية، مراجعة القوائم الإنتخابية، إنجاز وتوزيع بطاقات الناخب، التحضير للعمليات الإنتخابية.

3/مديرية الإدارة والمالية: تحتوي على مصلحتين:

1/3/مصلحة التسيير المالي: وتحتوي هذه الأخيرة على ثلاث مكاتب وهي:

أ/ مكتب الميزانية والتحليل المالي: يهتم بإعداد ميزانية البلدية والإضافية والحساب الإداري،

وتقديمها للمجلس البلدي للمصادقة عليها.

ب/مكتب الرواتب والفاثورات: ويقوم بإعداد الأجرة الشهرية للمستخدمين، إنجاز الحوالات لتنفيذ هذه العمليات، إستقبال وإعداد طلبات الإقتناء.

ج/مكتب الصفقات والتجهيز: ومن أهم ما يقوم به الإعلان عن الإستشارات للمشاريع إعداد الشروط الخاصة بالمشاريع الممنوحة للبلدية، الإعلان عن الصفقات والإستشارات.

3-2-مصلحة التسيير الإداري: تحتوي على ثلاث مكاتب وهي:

أ/ مكتب تسيير المستخدمين: وأهم وظائفه تنظيم وحفظ الملفات الخاصة بالموظفين.

ب/مكتب تسيير أملاك الدولة: وتتمثل مهامه في جرد الأملاك المنقولة والغير منقولة في سجل الجرد متابعة السير الحسن لأماكن البلدية.

ج/مكتب الحظيرة ووسائل النقل: ويقوم بالأعمال التالية، المتابعة اليومية لحركة العمال والعتاد بالحظيرة البلدية، الحرص على صيانة العتاد المنقول.

4/المديرية التقنية: وتتشكل من ثلاثة مصالح وهي:

4-1-مصلحة الشبكات: وتحتوي ثلاثة مكاتب وهي:

أ/مكتب التطهير والمياه الصالحة للشرب والمرور: يقوم بإعداد بطاقات تقنية لمشاريع الري والتطهير، التدخل لحلا لتسريبات، تحضير رخص المرور وشق الطريق لإيصال الغاز والماء.

ب/مكتب الكهرباء والإنارة العمومية: يقوم بوضع برنامج عمل لفرق عمل تصليح والصيانة، دراسة وإعداد مخططات توسيع الشبكة.

ج/مكتب الأثاث الحضري والمساحات الخضراء: وضع لتنفيذ الأعمال الآتية، وضع برامج التشجير وإنشاء المساحات العمومية.

4-2/مصلحة التجهيز والبناء: وتحتوي على مكتبين:

أ/ مكتب الدراسات والمراقبة والمتابعة: ويقوم بما يلي، إقتراح مشاريع جديدة، إعداد الكشوفات الكمية والتقديرية لهذه المشاريع ومتابعة مدى تقدمها.

ب/مكتب التعمير والبناء: وأهم أعماله، إعداد مخططات التعمير، إستقبال ملفات طلبات رخص البناء، تسليم رخص البناء لأصحابها.

5/مصلحة التصليح والصيانة: وتمتلك مكتبين:

أ/مكتب جمع ومعالجة النفايات المنزلية: حيث يسهر على تنظيف إقليم البلدية، وجمع النفايات وتفريغها في الأماكن المخصصة لها.

ب/مكتب الصيانة والتطهير: ومن أهم أعمال هذا المكتب تطهير شبكة تصريف المياه القذرة  
وتصليح التسربات الخاصة بالمياه القذرة

### عينة الدراسة

وقد حددنا دراستنا بمكتب الحالة المدنية التابع لمديرية التنظيم والشؤون الإجتماعية، حيث يظهر  
هذا المكتب شبابيك تمثلت فيما يلي:

\* شباك شهادات أو بطاقة الإقامة.

\* شباك شهادات الميلاد، الزواج، والوفاة.

\* شباك شهادات الحالة العائلية.

\* شباك شهادات الميلاد خارج البلدية.

\* شباك المصادقة على الشهادات.

وباعتبار أن مجتمع دراستنا معروف ومحدد لأننا نعرف عدد الموظفين بمكتب الحالة المدنية ببلدية  
بئر العائر ولاية تبسة والمتمثل في سعة موظفين فقد إستخدمنا أسلوب المسح الشامل أو الحصر الشامل  
ويسمى أحيانا أسلوب التعداد لكل مفردة من مفردات المجتمع الإحصائي وذلك بتجميع بعض البيانات  
المتعلقة ببعض المتغيرات عن جميع مفردات المجتمع الأصلي.

وقد إستخدمنا تقنية المسح الشامل على أساس أن مجتمع الدراسة صغير إحصائيا ويمكن تناول  
دراسته بسهولة دون التفريط في أي مفردة.

### تعريف المسح الشامل:

هو المسح الذي ندرس فيه كل أعضاء مجتمع أو جماعة الدراسة أي أن في هذا النوع من المسح،  
تكون كل مفردات مجتمع الدراسة متاحة أما الباحث لدراستها، حيث يقوم هذا الاخير بالقيام باجراء  
الدراسة على مجتمع دون استثناء<sup>1</sup>.

### المطلب الثالث : الدراسات السابقة

-الدراسة الأولى: دراسة دخيلي عبد الله مشروع مذكرة مكملة من متطلبات نيل شهادة ماستر في  
الحقوق تخصص قانون إداري تحت عنوان دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمة العمومية:  
حيث تمثلت إشكالية البحث في " كيف تحقق الإدارة الإلكترونية أداء فعال في تقديم الخدمة العمومية"،

<sup>1</sup>.طه عبد العاطي نجم: مناهج البحث الاعلامي، دار الكلمة للنشر والتوزيع، الاسكندرية، 2014، ص 113 -

ومن أجل معالجة هذا الموضوع قسم دراسته إلى فصلين، حيث تناول الفصل الأول الإطار المفاهيمي للحكومة الإلكترونية، بينما تناول الفصل الثاني كيفية تحسين أداء الخدمة العمومية ومعوقاتها.

### تساؤلات الدراسة:

- ما مفهوم الإدارة الإلكترونية وما علاقتها بالحكومة الإلكترونية؟

- ما المقصود بالخدمة العمومية الإلكترونية؟

- ما مدى تطبيق الإدارة في الجزائر؟

**المنهج المتبع:** إنتهج المنهج الوصفي والمنهج التحليلي.

### نتائج الدراسة:

1- إن الإدارة الإلكترونية الوسيلة الفعالة لتحسين أداء الخدمة العمومية وذلك من خلال الدقة والسرعة في إنجاز هذه الخدمات والمعاملات مع قلة الوقت والتكاليف عكس الإدارة التقليدية التي تعتمد على أساليب قديمة لا تمكنها من ذلك.

2- تعمل الإدارة الإلكترونية على توفير الخدمات للمواطنين بصفة مستمرة بطرق حديثة ومتطورة مع الحفاظ على سرية المعلومات.

3- إن تطبيق الإدارة الإلكترونية يقضي على مظاهر البيروقراطية والفساد.

4- تعتبر من أهم الركائز الأساسية لتحقيق التغطية الاقتصادية والاجتماعية.

5- تسعى الجزائر لتطبيق الإدارة الإلكترونية من أجل تحسين أداء الخدمة العمومية وتطويرها إلى مصاف الدول المتقدمة وبلوغ إدارة بلا ورق مع القضاء على مظاهر الفساد والبيروقراطية.

6- للنجاح في تطبيق الإدارة الإلكترونية يتطلب توفير مختلف الجوانب المادية والقانونية والتقنية والاجتماعية وغيرها من المتطلبات.

### الدراسة الثانية:

الزهرة نويوة والخنساء شريفي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال تخصص إتصال وعلاقات عامة جامعة المسيلة 2016 / 2017 بعنوان " فعالية الإتصال الخارجي في مؤسسة إتصالات الجزائر بالمسيلة" وتمثلت الإشكالية البحثية في " ما مدى فعالية الإتصال الخارجي في المؤسسة الخدمائية إتصالات الجزائر بالمسيلة؟"، بالإضافة إلى التساؤلات الفرعية:

- ما دور الإتصال الخارجي في مؤسسة إتصالات الجزائر بالمسيلة؟

- فيما تتمثل وسائل الإتصال الخارجي في مؤسسة إتصالات الجزائر بالمسيلة؟

- ما هي آليات وسبل تحسين الإتصال الخارجي في مؤسسة إتصالات الجزائر بالمسيلة؟

- ما هي عوائق الإتصال الخارجي بمؤسسة إتصالات الجزائر بالمسيلة؟  
وإستخدم في هذه المقابلة منهج دراسة حالة بالإضافة أدوات جمع البيانات (الإستبيان والمقابلة)  
**نتائج الدراسة: أهمها:**

الإتصال الخارجي في مؤسسة إتصالات الجزائر بالمسيلة هو عبارة عن تبادل المعلومات بين المؤسسة وجمهورها الخارجي إضافة إلى إثبات وجودها في أعين جمهورها على مستوى بيئتها الخارجية.

1- من أبرز الوسائل التي تعتمد عليها مؤسسة إتصالات الجزائر بالمسيلة في إتصالها بجمهورها الخارجي هو الإشهار، كما تعتبر العلاقات من بين وسائل الإشهار الأكثر إستخداما في الإشهار.

### الدراسة الثالثة:

العربي حجار أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه علوم في فرع علم الإجتماع، تخصص تنظيم وعمل من جامعة سطيف "L"، 2018/2017 تحت عنوان " دور نظام المعلومات في ترقية الخدمة العمومية بالإدارة الإقليمية الجزائرية، آليات القضاء على المعوقات البيروقراطية"، دراسة ميدانية ببلديات ولاية الطارف.

وتمثلت إشكالية البحث في " هل لنظام المعلومات دور في ترقية الخدمات العمومية بالإدارة الإقليمية الجزائرية من وجهة نظر موظفيها (من جانب السرعة والفعالية الكفاءة، وتطوير الأداء)؟، وهل هي آلية من آليات القضاء على المعوقات البيروقراطية.

وقد تطرقنا إلى طرح تساؤلات فرعية:

- 1- هل لفعالية نظام المعلومات دور في ترقية الخدمات العمومية من وجهة نظر المبحوثين؟ .
- 2- ما هو أثر نظام المعلومات في أداء موظفي الإدارة الإقليمية الجزائرية من وجهة نظر المبحوثين؟
- 3- هل كفاءة موظفي الإدارة الإقليمية الجزائرية أدت إلى ترقية الخدمات العمومية من وجهة نظر المبحوثين؟
- 4- ما هي المعوقات التي تحول دون ترقية الخدمات العمومية ببلديات محل الدراسة من وجهة نظر المبحوثين؟
- 5- هل توجد هناك علاقة ذات دلالة إحصائية في إستجابات أفراد عينة الدراسة إزاء محاور الدراسة وفقا لإختلاف خصائصهم السوسيو-

مهنية (النوع التصنيف الوظيفي-الحالة الوظيفية).

وقد صاغ فرضيات لدراسته إشتملت على:

- الفرضية العامة:

لنظام المعلومات دور في ترقية الخدمات العمومية بالإدارة الإقليمية الجزائرية من وجهة نظر موظفيها.

• الفرضيات الفرعية:

1- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظام المعلومات وترقية الخدمة العمومية من وجهة نظر المبحوثين.

2- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين أثر نظام المعلومات في أداء موظفي الإدارة الإقليمية الجزائرية من وجهة نظر المبحوثين.

3- هناك معوقات بيروقراطية في بلديات محل الدراسة تحول دون ترقية الخدمات العمومية من وجهة نظر المبحوثين.

4- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين إستجابات أفراد عينة إزاء محاور الدراسة إزاء محاور الدراسة وفقا لإختلاف خصائصهم السوسيو-مهنية (النوع التصنيف الوظيفي-الحالة الوظيفية). وقد إعتد على المنهج الوصفي في دراسته بالإضافة إلى أدوات جمع البيانات: (الملاحظة، المقابلة، الإستبيان).

توصل الباحث إلى مجموعة من النتائج أهمها:

• تؤكد نتائج الدراسة أن هناك فعالية لنظام المعلومات في ترقية لخدمات العمومية ببلديات محل الدراسة وبدرجة متوسطة، وفقا لوجهة نظر المبحوثين، وقدرت نسبة ذلك 42.4 % ويرجع السبب إلى أن: هناك مجموعة من العوامل والمعوقات التي تحول دون الترقية من الخدمات العمومية.

هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين التصنيف الوظيفي لأفراد العينة وكفاءة موظفي الإدارة الإقليمية وعلاقتهم بترقيتهم للخدمات العمومية بالإدارة الإقليمية، وهذه العلاقة هي علاقة ضعيفة، مما يدل على أن هناك معوقات.

**المطلب الرابع : مجال الدراسة**

ويقصد بها تحديد نطاق العمل (المجال المكاني والزمني والبشري).

**المجال المكاني:** تقوم هذه الدراسة ببلدية بئر العائر ولاية تبسة وقد إختارناها لنا كمجال للدراسة للإعتبارات التالية:

- أهمية هذه الدراسة بالنسبة للأفراد والمؤسسات بإعتبار أن الوثيقة الإدارية التي تقدمها للخارج ذات أهمية فائقة.
- وتعتبر مؤسسة مهمة وحساسة في القطاع الخدمي العمومي.
- إرتباط المؤسسة بموضوع الدراسة.

**المجال الزمني:** إمتدت هذه الدراسة من 15 مارس 2019 إلى غاية أبريل 2019.

**المجال البشري:** وهو المجال الذي يحدد فيه الباحث أفراد عينته ويتمثل مجال البحث في الجمهور الداخلي للمؤسسة.

**خلاصة:**

من خلال هذا الفصل يمكن القول بأننا تمكنا من خلاله فك رموز ومعالم الموضوع والوقوف بدقة على مختلف حيثياته ومتغيراته، كما تمكنا بالإحاطة بما كان قد سبق من خوض هذا الموضوع والإستعانة به في باقي الخطوات اللاحقة من البحث، التي تمكنا من تمييز هذا الموضوع.

# المفصل الثاني

من الإتصال الخارجي إلى الخدمة

العمومية

خطة الفصل الثاني

تمهيد.

المبحث الاول: ماهية الاتصال الخارجي

المطلب الأول: تعريف الاتصال الخارجي

المطلب الثاني: أنواع ووظائف الاتصال الخارجي

المطلب الثالث: وسائل وتقنيات الاتصال الخارجي

المطلب الرابع: أهداف وأهمية الاتصال الخارجي

المطلب الخامس: جمهور الاتصال الخارجي

المطلب السادس: عوائق الاتصال الخارجي

المبحث الثاني: المرفق العام كأساس للخدمة العمومية

المطلب الاول: تعريف المرفق العام

المطلب الثاني: أنواع المرفق العام

المطلب الثالث: المبادئ التي تحكم المرفق العام

المطلب الرابع: عناصر المرفق العام

المبحث الثالث: اساسيات الخدمة العمومية

المطلب الاول: تعريف الخدمة العمومية

المطلب الثاني: أنواع وخصائص الخدمة العمومية

المطلب الثالث: معايير ونظم الخدمة العمومية

المطلب الرابع: مظاهر الخدمة العمومية

المطلب الخامس: مشكلات وعوائق الخدمة العمومية

المطلب السادس: إجراءات وتدابير لتحسين الخدمة العمومية بالمرفق العام

خلاصة

### تمهيد:

تولي المؤسسات الخدماتية اهتماما بارزا للعملية الاتصالية باعتبارها وسيلة فعالة في التفاعل مع المحيط الخارجي، فمن خلاله تقوم بنقل وتفسير مختلف المعلومات والخدمات المقدمة، وكذا تدعيم التفاهم المتبادل القائم على الثقة والصدق بين المؤسسة وجمهورها.

ويحتل الاهتمام بتطوير أداء الهيئات الحكومية نقاشا واسعا في خطط الإصلاح الإداري، حيث يرتبط هذا التطوير بفرص تحسين الخدمة العمومية في المرافق العامة.

وبناء على هذا نحاول في هذا الفصل النظري الالمام بالمادة العلمية الخاصة بالاتصال الخارجي والخدمة العمومية وعليه فقد تم تقسيم هذا الفصل الى ثلاث مباحث وتدرج تحتها مطالب:

**المبحث الاول:** ماهية الاتصال الخارجي : واشتملت مطالبه على انواع والوظائف الخاصة بالاتصال الخارجي، وكذا مختلف وسائله وتقنياته بالاضافة الى أهميته واهدافه وجمهوره. وأخيرا عوائق الاتصال الخارجي.

**أما المبحث الثاني** تناولنا فيه الى مرفق العام باعتباره اساس للخدمة العمومية حيث احتوت مطالبه على التعريف بالمرفق العام، وكذا ذكر أنواعه وعناصره وأهم مبادئه.

أما المبحث الثالث فقد شمل اساسيات الخدمة العمومية من تعريف وأنواع وخصائص ومعايير ونظم، أيضا اشتمل على مظاهرها وأخيرا أهم مشكلاتها وعوائقها. وفي الاخير ذكر بعض الاجراءات والتدابير لتحسين الخدمة العمومية بالمرافق العامة.

## المبحث الأول: ماهية الاتصال الخارجي

### المطلب الأول: تعريف الاتصال الخارجي

يعرف الاتصال الخارجي في المؤسسة على أنه عملية إجتماعية ذات أهمية محددة تقوم بها المؤسسة بهدف تعيين علاقاتها مع الزبائن ولتحسين صورتها ومكانتها في السوق<sup>1</sup>. وهي الاتصالات التي يتم تبادلها بين المنظمة والبيئة التي تعمل فيها، وتهدف الى تحقيق التفاهم بين المنظمة والجماهير الخارجية خاصة الموردين، العملاء، الإدارات والمجتمع المحلي، وجمع المعلومات عن الظروف التي تعمل فيها<sup>2</sup>

### المطلب الثاني: أنواع ووظائف الاتصال الخارجي.

#### الفرع الأول: أنواع الاتصال الخارجي.

يتضمن الاتصال الخارجي ثلاثة أنواع:

#### أولاً- الاتصال الاجتماعي:

يقصد به الدكتور جمال مجدي حسنين "أنه نسق معين، يدخل في إطاره فردين على الأقل أولاً، وثانياً قيمة ما هي أساس هذا الاتصال وثالثاً تفاعل ما مرتبط بهذه القيمة"<sup>3</sup>. فالالاتصال الاجتماعي يسعى إلى مساعدة كل من المجتمع والتنظيم على تنمية الوعي بالاهتمامات المتبادلة والمصالح الخاصة بكليهما ومساعدة الجمهور الداخلي للمؤسسة على التغلب على كافة مظاهر الاغتراب أو سوء التكيف أو عدم الرضا الوظيفي في العمل<sup>4</sup>.

<sup>1</sup> - رضوان بلخيري وسارة جابري: مدخل للاتصال والعلاقات العامة، جسر للنشر والتوزيع، ط1، العجبية، الجزائر، 2014، ص59

<sup>2</sup> - صلاح الدين محمد عبد الباقي: السلوك الفعال في المنظمات، دار الجامعة الجديدة للنشر، القاهرة، 2002، ص318.

<sup>3</sup> - رضوان بلخيري: مدخل في الاتصال المؤسسي، دار قرطبة للنشر والتوزيع، ط1، الجزائر، 2015، ص125.

<sup>4</sup> - شوان علي شبية: العلاقات العامة بين النظرى والتطبيق، دار المعرفة الجامعية، دط، الاسكندرية، 2007، ص197.

### ثانيا - الإتصال المؤسساتي:

الإتصال المؤسساتي هو كل ما يتم بواسطة المؤسسة سواء تعلق الأمر بتقديم الاخبار عن نفسها أو عن نشاطاتها، أو تأكيد حضورها أو التعريف بموقفها الخارجي حول موضوع أو حدث يسمى نشاطها الخارجي.<sup>1</sup>

وقد عرفه "الوصاد افسكس" بمجموع العلاقات الشاملة لكل مجالات التفاعل التنظيمي وبالتالي تتم في شكل تعبير رسمي مقصود للمؤسسة بصفتها القائمة بعملية الإتصال، وذلك بإدماج كل الوسائل التي بجورتها بغية تسهيل عملها الداخلي وتسيير تكوين صورة عمومية معينة تنتج عن نشر شخصية محددة تتسجم مع واقعها وأهدافها وأحاسيس أعضائها وطلبات محيطها.<sup>2</sup>

### ثالثا - الإتصال التجاري

وهو يعتبر جزء من الإتصال الخارجي، يهدف لصالح المؤسسة، حيث تثبت ذلك المؤسسة من خلال الرسائل والمعلومات التي تتعلق بمنتج أو خدمة، وتقوم المؤسسة بالإتصال بجمهورها بحيث تقدر احتياجاتهم وتتعرف على آرائهم فيما يخص منتجاتها وخدماتها مما يسمح لها بتلبية رغباتها وأذواقها، ويشجعها على تقديم أحسن خدمة، وبذلك تحقق ثقة الجمهور ووفائه لها ولمنتجاتها مما يسمح بتحقيق أهدافها التسويقية.

وقد عرفه "بيار هود" بأنه مجموعة التقنيات والأساليب المستعملة بغرض بناء صورة المؤسسة وتتمثل هذه التقنيات في العلاقات العامة الإشهار، تنشيط المبيعات.<sup>3</sup>

### الفرع الثاني: وظائف الإتصال الخارجي.

نجد هناك وظائف متعلقة بالمؤسسة وأخرى متعلقة بالجمهور وهي:

#### أ/ الوظائف المتعلقة بالمؤسسة:

✓ إحاطة المؤسسة بكل ما يطرأ من تغيير بالرأي العام عن طريق البحوث من خلال تحليل آراء المواطنين وتقديم التقارير وهذا لرسم سياسة تقتدي بها المؤسسة.

<sup>1</sup> عطا الله أحمد شاكرا: إدارة المؤسسة الإعلامية، دار أسامة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2011، ص.79

<sup>2</sup> فضيل دليو: إتصال المؤسسة إشهار عامة علاقات مع الصحافة، دار الفجر للنشر، ط1، دم، ، 2003، ص29 -

<sup>3</sup> Jean-Marie Decaudin :La Communication Marketing concepts techniques stratégies, economica, 3eme édition, . paris ,2003,p11

- ✓ تزويد وسائل الإعلام بالبيانات والمعلومات عن المؤسسة سواء كانت مقروءة، أو مسموعة أو مرئية.
- ✓ تنظيم الأحداث التي تقوم بها المؤسسة مثل: المعارض، المؤتمرات الصحفية، والزيارات، وذلك للتأكد من سياسة المؤسسة وأهدافها ونشأتها تجد الاهتمام الكافي من جانب جماهير مختلفة.
- ✓ إعداد مطبوعات وملصقات لها علاقة بالمؤسسة.

#### ب/ الوظائف المتعلقة بالجمهور:

- ✓ التعريف بالمؤسسة وأهدافها وإعداد الاعلانات المتعلقة بذلك.
- ✓ تعريف الجمهور بخدمات ومنتجات المؤسسة إلى جانب نشاطاتها.
- ✓ توضيح سياسة المؤسسة للجمهور وتعريفهم بالتغيرات والتعديلات التي تطرأ.
- ✓ التأكد من صحة وسلامة الأخبار التي تنشرها المؤسسة ومساعدة الجمهور على تكوين أفكار سليمة، ومعلومات صحيحة عليها.
- ✓ العمل على تهيئة جو ملائم في استقبال وإرشاد زوار المؤسسة والترحيب بهم.<sup>51</sup>

### المطلب الثالث: وسائل وتقنيات الاتصال الخارجي

#### الفرع الاول: وسائل الاتصال الخارجي

يمكن تصنيف وسائل الاتصال الخارجي الى أربعة أقسام وهي:

#### أولاً: وسائل الاتصال المكتوبة.

فهي تتم عن طريق طرق الكلمات المكتوبة التي يصدرها المرسل إلى المرسل إليه، وهذا من طلب كثيرا في المؤسسات كبيرة الحجم والمعقدة التنظيم ولنجاحها يجب أن تتسم بالبساطة والوضوح والدقة.

- ويتحقق الاتصال الكتابي باتباع وسائل متباينة أهمها:

أ- **التقارير:** وهي من الوسائل التي يرفعها العاملين للمدير وتعتبر وسيلة اتصال صاعد ولا بد أن تحتوي على العناصر التالية:

- وظيفة المرسل إليه، المرسل، التاريخ.
- توضيح ما إذا كان الرد مطلوباً.
- صياغة الرسالة صياغة تفصيلية، محددًا بها المسؤوليات والصلاحيات أو الواجبات الخاصة.

<sup>1</sup> محمد بهجت كشك: العلاقات العامة والخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، دط، 2003، ص 48 -

ب- المراسلات: وتستعمل لإعلام عملاء بالذات عن معلومات خاصة بالمؤسسة كتقديم خدمة جديدة أو إجراء تخفيضات على السلع التي تنتجها المؤسسة ومواعيدها.<sup>1</sup>

ج- الصحافة: اثبتت العديد من الدراسات أن وسائل الاعلام المطبوعة تتفوق على الوسائل الأخرى بالنسبة للجمهور القاريء وذلك لما تتميز به من مقدرة على عرض التفاصيل الدقيقة والموضوعات الطويلة، التي تساعد على توضيح الأمور للقراء وتهيء لهم فرصة الدراسة المتأنية بالإضافة إلى إمكانية قراءتها في الوقت والمكان المناسبين للمرسل إليه.<sup>2</sup>

#### ثانيا: وسائل الاتصال الشفوية.

وهي مجموعة الوسائل الاتصالية التي تستخدم اللغة المنطوقة أو الشفوية من أجل توصيل الرسالة إلى المستقبل وغالبا ما يتم ذلك وجها لوجه ويسمى ذلك بالاتصال اللفظي فهي تشمل الوسائل التالية:  
أ/ المناقشات: وهي نشاط جماعي لأخذ طابع الحوار الكلامي المنظم الذي يدور حول المشكلة أو موضوع تشعر الجماعة بحماس لمحاولة الخروج منها، ويتم في المناقشة تحديد الجوانب المختلفة للمشكلة ثم تحليلها ويشترك فيها جميع أفراد الجماعة محاولين تبادل أكبر قدر من الحقائق والمعلومات خلال وقت محدد، وفي نهايتها يمكن لكل فرد أن يكون قد اكتسب أفكار جديدة وحققت تجانس عنصرًا مهمًا من وسائل الأخرى.

ب/ الندوات: وهي عبارة عن مناقشة متكاملة بين مجموعة من المختصين في موضوع معين وجمهور معين في جوانب مختلفة من هذا الموضوع، ويتناول المختصون الموضوع من جوانبه المتعددة كل منهم يتبادل من زاويته.

ج- الاجتماعات: وهي وسيلة هامة تلتقي فيها إدارة المؤسسة وجها لوجه مع افراد الجمهور الخارجي أو ممثلين لهم لتبادل وجهات النظر فيما بينهم، ويمكن عن طريق هذه الوسيلة التعرف على آراء هذا الجمهور نحو سياسة المؤسسة وأنشطتها، كما أنها تستخدم في تزويد هذا الجمهور بالمعلومات والمعارف التي يرغب في التزويد بها عن المؤسسة.

د- المقابلات: هي التفاعل اللفظي الذي يتم بين فردين في موقف مواجهة بحيث يحاول كل واحد منهما أن يستشير بعض المعلومات أو التغيرات لدى الآخر والتي تدور حول خبراته.

<sup>1</sup> ابراهيم عبد العزيز شيحا، الإدارة العامة، مؤسسة شباب الجماعة للنشر والطباعة للنشر، دط، الاسكندرية، 1993

<sup>2</sup> رضوان بلخيري: مدخل للاتصال والعلاقات العامة، مرجع سبق ذكره، ص، ص 63-64

هـ- **المعارض:** فهي وسائل لعرض فكرة أو التعبير عنها، وذلك بترتيب الأجسام وخاصة الحي منها ترتيباً مقصوداً وفق خطة موضوعه، ويهتم المعارض بإبراز صورة مجسمة عن نشاط المؤسسة، وذلك بترتيب وتنظيم معين بشكل يجذب انتباه الجماهير ولتعرف من خلاله جهود وخدمات المؤسسة.

و- **المؤتمرات:** وهي إحدى الوسائل الهامة التي تستخدمها المؤسسات وهي ذات تأثير عميق والمؤتمرات أداة لإقامة مناقشة أو تبادل فكري للاستفادة من بحوث وخبرات المختصين حول القضية أو موضوع مشكلة أو مشروع، أو ظاهرة يهتمون بها أو مرتبطة بظروفهم بقصد التوصل إلى آراء أو قرارات مناسبة، والعمل على التزامها.<sup>1</sup>

### ثالثاً: وسائل الاتصال السمعية البصرية

إن الوسائل المستعملة في هذا النوع من الاتصال السمعي البصري، أكثر الأنواع تأثيراً وفاعلية لدة المستقبلين، حيث يلعب دوراً فعالاً في توصيل الرسالة واستيعابها، وقد ظهر الاتصال مع المواد السمعية البصرية كالتلفزيون، الإذاعة، الفيديو والأفلام.

أ- **التلفزيون:** وهو أقرب وسيلة للاتصال الموجه، فهو يجمع بين الرؤية والصوت والحركة وأحياناً اللون، ويستطيع أن يكبر الأشياء الصغيرة فتبدو في صورة واضحة.

ب- **الإذاعة:** فهي الوسيلة الأولى التي استطاعت أن تصل إلى الجمهور في أي مكانة متخطية حواجز الأمية وعواقب الانتقال في المناطق الوعرة والقيود السياسية التي تمنع بعض الوسائل الأخرى من الوصول إلى مجتمعاتها كما أن الإذاعة لا تحتاج إلى تفرغ تام للاستماع إليها، فالإذاعة تصل إلى جماهير عريضة للغاية بصرف النظر عن الناحية الأمنية أو التعليمية وبصرف النظر عن السن أو كبره، فالمادة الإذاعية تصاغ في عبارة بسيطة يدرك معناها المثقف وغير المثقف.<sup>2</sup>

### رابعاً: وسائل الاتصال التكنولوجي

وتتمثل في:

أ- **الفاكس:** عبارة عن جهاز يقوم ببث الرسائل والنصوص والصور والوثائق المكتوبة عبر خطوط الهاتف العادية، ولهذا فهو يشبه آلة التصوير الصغيرة، غير أنها مزودة بهاتف أو متصلة به فهو إذن نقل المادة

<sup>1</sup> محمود محمد مهدي: مدخل تكنولوجيا الاتصال الاجتماعي، المرجع نفسه، ص 172-180

<sup>2</sup> رضوان بلخيري، سارة جابري: مدخل للاتصال والعلاقات العامة، مرجع سبق ذكره، ص 66، 67

المكتوبة كما هي إلى أي مكان عن طريق ربط الهاتف بجهاز الفاكس الذي يقوم بتصويرها ثم نقلها لا سلكيا إلى جهاز آخر يقوم بتحويلها مرة أخرى إلى رموز مكتوبة.

ب- **الهاتف:** هو نوع من الاتصال الشخصي المباشر في مجال العلاقات العامة وتبرز أهمية في الكلمة المسموعة والمباشرة يكون لها تأثير قوي على الشخص الآخر الذي يتم التحدث معه، ومن خلال الحديث الهاتفي يمكن تبادل الرأي والمناقشة وإزالة الخلافات بسرعة وتكلفة بسيطة ويعتبر الهاتف وسيلة سريعة للاتصال بين المسؤولين بالمؤسسة وجماهيرها الخاصة من العاملين وموردين ومستثمرين وغيرهم.<sup>1</sup>

ج- **الانترنت:** وهي عبارة عن شبكة معلومات الكترونية، يدعمها وتغذيها شركات ومؤسسات كبرى وكانت بداية هذه الشبكات في الستينات من القرن العشرين، وكان الاساس من إنشائها خدمة وزارة الدفاع الأمريكي وتعمل الانترنت على نقل المعلومات وتدفقها بصورة سريعة بكميات هائلة من وإلى الأفراد والمؤسسات في جميع المجالات، إضافة إلى البريد الالكتروني، وقد ساعد على انتشار رخص جهاز الحاسوب، تطور وسائل الاتصال الهاتفي ورخص الاشتراك في الشبكة.

د- **الاكسترنات:** وهو نوع متوسط بين الانترنت والانترانت حيث تتسم بالخصوصية والعمومية، فهي تمثل شبكة داخلية توظف بعض تقنيات الانترنت، إلا انها تتيح لبعض الأطراف أن يدخل إلى الانترنت على بعض المواضيع في الشبكة الداخلية بطريقة ما من أجل القيام بعمليات محددة.<sup>2</sup>

### ثانيا: تقنيات الاتصال الخارجي

للاتصال الخارجي مجموعة من التقنيات التي يعتمد عليها في أداء مهامه، حيث أن لكل تقنية دورها في إنجاح نشاط المؤسسة الاتصالي، وتتمثل هذه التقنيات أساسا فيما يلي:

1- **العلاقات العامة:** يعرف قاموس أكسفورد "العلاقات العامة هي الفن على اسس علمية لبحث

أنسب طرق التعامل الناجحة المتبادلة وجمهورها الداخلي والخارجي لتحقيق أهدافها مع مراعاة القيم والمعايير الاجتماعية والقوانين الأخلاق العامة بالمجتمع".

<sup>1</sup> مصطفى ربحي عليان، محمود عدنان الطوباسي: الاتصال والعلاقات العامة، دار الصفاء للنشر، ط1، عمان، 2005، ص117.

<sup>2</sup> محمود عبد الله: الاعلام واشكاليات العولمة، دار أسامة للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2010، ص62.

تعرف دائرة المعارف الأمريكية العلاقات العامة هي الفن الذي يقوم على التحليل والتأثير والتفسير وموضوع معين سواء كان هذا الموضوع يدور حول فكرة أو حول شخص أو حول جماعة ما بقصد تهيئة السبل أمام الجماهير لكي تعترف بالفائدة التي يتضمنها هذا الموضوع وأنه يستفيد فعلا من ذلك.

تسعى العلاقات العامة إلى تحقيق عدة أهداف أهمها:

- ✓ تحقيق التوافق والانسجام بين المنظمات والجمهور سواء كان هذا الجمهور داخليا أو خارجيا.
- ✓ زيادة فرص التفاهم المتبادل بين الجمهور.
- ✓ تحسين ظروف العمل واهتمام بالعامل كإنسان له حاجاته المادية والصحية والثقافية والترولوجية والاجتماعية والنفسية.

✓ تعديل الاتجاهات السلبية في المجتمع، وتحويلها إلى اتجاهات إيجابية بناءة.

✓ تدريب الجماهير المرتبطة بالمنظمة على المشاركة في المسؤوليات الاجتماعية لهذه المنظمة.<sup>1</sup>

## 2- الإعلان:

الإعلان هم شكل من اشكال الاتصال غير الشخصي مدفوع القيمة، لإرسال فكرة أو معلومات ترتبط بسلعة أو خدمة، وذلك بواسطة شخص محدد أو منظمة محددة.

كما يعرف على أنه وسيلة غير شخصية لإثارة الطلب، ولا يدفع الشخص أو المشروع الذي يستفيد منه مقابلا أو ثمنا له، ومن الأمثلة على ذلك الإعلان لتقديم الأخبار الايجابية عن المنتج أو الخدمة أو المنظمة بواسطة الإعلام كالصحف، المجلات، الإذاعة والتلفزيون، الملصقات الاعلانية، وقبل القيام بأي حملة اشهارية لا بد من تحديد الهدف، وماذا نريد أن نحققه من نتيجة؟

وبصفة عامة يسعى الإعلان على هدفين رئيسيين هما:

- هدف تجاري:** هو هدف اقتصادي محض، يمكن أن يتعلق بمداخيل العلامة أو بنمو المبيعات وحمايتها.
- هدف اتصالي:** يتمثل في إيصال رسالة خاصة إلى الجمهور، تساعد في عملية البيع، والأهداف الاشهارية يمكن أن تكون موجهة نحو المستهلك ونحو الموزع.<sup>2</sup>

<sup>1</sup>كمال خوريشيد مراد: الاتصال الجماهيري والأعلام، دار المسيرة، ط1، عمان، 2011، ص382

<sup>2</sup>عبد السلام أبو قحف: هندسة الاعلان والعلاقات العامة، مكتبة ومطبعة الاشعاع، القاهرة، ص ص95-96

## المطلب الرابع: أهداف وأهمية الإتصال الخارجي

### الفرع الاول: أهداف الإتصال الخارجي

تختلف أهداف ووظائف الإتصال الخارجي من مؤسسة إلى أخرى تبعا لاختلاف الهدف والوظيفة التي تمارسها، ومع وجود هذه الاختلافات الأساسية والجوهرية فإن هدف الإتصال الخارجي من حيث المبادئ الأساسية يستلزم تحقيق التعاون بين المؤسسات والجمهور المستهدف.

والإتصال الخارجي في أي مؤسسة يهدف إلى تحقيق ما يلي:

- إعلام المواطنين بالسياسة العامة التي ينبغي الوصول إليها كي يكون على علم بهذه السياسة، ويشمل توثيق التعاون بين المستثمرين، المؤسسة والمواطنين.
- إيصال رغبات وطلبات المواطنين إلى الإدارة العليا في المؤسسة حيث يساعد وصول الرغبات والطلبات محاولة تلبيتها قدر الإمكان.
- الاهتمام والتأكيد على الإتصال بين المؤسسة والمؤسسات الأخرى سواء تلك التي تنشأ به معها في الانتاج والخدمات، والتي تختلف عنها في ذلك بواسطة المطبوعات والاتصالات إلى غيرها من وسائل الإتصال<sup>1</sup>.

أما الدكتور محمد فهمي العطروري فقد شملها في النقاط التالية:

- الكشف عن اتجاهات وميول جمهور المؤسسة.
- وضع البرامج الملائمة مع اتجاهات الجمهور وتوضيحها له.
- التوعية بالأهداف العامة للمؤسسة والتعريف بالخدمات التي تؤدي بها.
- تعبئة الجماهير وتنمية الاهتمام المشترك والتعاون المتميز بينه وبينها.
- كسب تأييد الجماهير وخلق نوع من التكامل معه بالرفع من مستوى الخدمات وحسن أدائها.
- تصحيح الأفكار الخاطئة عن المؤسسة ومحاربة الإشاعات التي تمسها.
- تطوير التعاون والتعامل مع أجهزة الاعلام المختلفة.
- خلق علاقات تعاون بين المؤسسة والمؤسسات.
- اكتساب حرب المنافسة بتحويل المستهلكين للسلع المنافسة إلى سلع المعين عنها<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> - جاسم فخري سليمان وآخرون: العلاقات العامة، وزارة التعليم العالي، ط1، بغداد، 1981، ص85.

<sup>2</sup> - محمد فهمي العطروري: العلاقات الإدارية في المؤسسات العامة، عالم الكتب للنشر، دم، 1969، ص320.

### ثانيا: أهمية الاتصال الخارجي

إن المؤسسة تعمل على أن تكون علاقتها مع جمهورها الخارجي مبنية على التفاهم المتبادل، ولهذا تسعى إلى تطوير اتصالها الخارجي لما له من أهمية في تكوين هذه العلاقة، ومن هنا نرى أن الاتصال الخارجي له أهمية بالغة تتمثل في:

- تقديم المعلومات التي يرغب الجمهور في معرفتها.
- يعمل على تحقيق شهرة المؤسسة وتكوين صورة إيجابية لها.
- تعريف الراي العام بسياسة المؤسسة والخدمات والمنتجات وتقديمها له.
- اقناع الجمهور بأفكار معينة.
- خلق التفاهم والانسجام بين المنظمة والجمهور الخارجي.
- يساهم في رفاهية المؤسسة وتحقيق الربح والكسب المالي.
- تنمية وتطوير التعاون مع أجهزة الإعلام المختلفة.
- يكشف ميولات الجمهور المختلفة وبالتالي معرفة المنتج أو الخدمة<sup>1</sup>.

### المطلب الخامس: جمهور الاتصال الخارجي

يشمل الجمهور الخارجي للمؤسسة كل من سيتلقى الرسائل توجهها المؤسسة خارج إطارها التنظيمي، وهذا يعني وجود نوعين من الجمهور الخارجي:

#### أولاً- الجمهور الخارجي المباشر

وهو المستهدف من الرسالة التي يقوم أخصائي العلاقات العامة بتوجيهها إليه، وهذا النوع من الجمهور معني مباشرة بالرسالة فهو الزبون الذي سيتلقى، أو الذي يستهلك المنتج<sup>2</sup>.

#### ثانيا: الجمهور الخارجي غير المباشر

وهو الجمهور الذي تتوقع أن يؤثر في الجمهور الخارجي المباشر للمؤسسة أو يمكن أن يصبح فيما بعد من الجمهور المباشر الذي تتعامل معه المؤسسة، والجمهور الخارجي يشمل:

<sup>1</sup> - صالح خليل أبو الأصبع: العلاقات العامة والاتصال الانساني، دار الشروق، ط1، الأردن، 1998، ص95.

<sup>2</sup> - عايد فضل الشعراوي: الإعلان والعلاقات العامة، دراسة مقارنة، الدار الجامعية للطباعة والنشر، ط1، الكويت،

✓ **الحكومة:** تتجه خطط العلاقات العامة إلى الحكومة ليس فقط بوصفها أنها تصدر التشريعات والقوانين، ولكن أيضا بوصفها من عملاء المنظمة نظرا لقيامها بشرائها المنتجات تلبية لاحتياجاتها تماما كما يفعل الأفراد والشركات الخاصة وباقي عناصر المجتمع.

✓ **جمهور العملاء:** ويعتبرون من اهم جماهير أي مؤسسة لأن بقائها مرتبط بمدى رضى هذه الجماهير عنها، وعن منتجاتها ولهذا فالقياس الفعلي لنجاح العلاقات العامة ويكون مع هذه المجموعة.

✓ **جمهور الموردين:** المورد قد يكون موردا المؤسسة صناعية أو مؤسسة تجارية لذلك يعتمد عليه استمرار تدفق المواد الأولية ولوازم الصناعة والمعدات الصناعية والسلع ونصف المصنعة أو السلع الكاملة الصنع، لذلك من الضروري إقامة علاقات طيبة معهم وتوطيدها وتزويد المؤسسة بالكميات المطلوبة في المكان والزمان المناسبين وبالأسعار المناسبة.

✓ **باقي فئات المجتمع:** وهو المجتمع الذي تقيم فيه المؤسسة منشأتها والذي تسوق فيه منتجاتها، وتهدف خطط العلاقات العامة إلى تزويد المجتمع المحلي وأفراده بمعلومات إضافية عن الخدمات التي تمنحها المنظمة لهذا المجتمع، وبالتأكيد أنها عضو نافع في المجتمع ويتم ذلك عن طريق الاتصال بقيادة الرأي في المجتمع وتنظيم الزيارات والاستقبالات والنشر في الصحف والمجلات ووسائل الإعلام المختلفة والقيام بتمويل مختلف الأنشطة الاجتماعية والثقافية التي يمارسها أفراد المجتمع<sup>1</sup>.

### المطلب السادس: عوائق الاتصال الخارجي

في المؤسسة هناك عدة عوائق في ايصال الفكرة ومنها:

أ/ **مدى التعرض للاتصال:** قد لا تصل الرسالة الاعلامية إلى هدفها لأنها لاتصل إلى الجمهور المعني بسبب ضعف أو انعدام الوسيلة كصعوبة الإرسال الإذاعي أو عدم قدرة الفرد على اقتناء الوسيلة.

ب/ **طبيعة الوسيلة الإعلامية:** يجب استخدام وسيلة مؤثرة ومقنعة وفعالة في نقل الرسالة وهذا الأمر يتطلب المعرفة الدقيقة لخصائص ومميزات الوسيلة والجمهور معا، وطريقة تعامله مع الوسائل، وأي الأنواع يستخدم.

ج/ **طبيعة الرسالة:** فقد تكون الرسالة صعبة ومعقدة يسهل فهمها أو مختصرة يصعب شرحها، أو طويلة للغاية، مما يضطر القارئ المستعجل إلى تركها.

<sup>1</sup> - عياد فضل الشعراوي: الإعلان والعلاقات العامة، المرجع نفسه، 2006، ص ص 135-136.

د/ **طبيعة الجمهور:** إن درجة ذكاء الجمهور واهتمامه وثقافته ربما تكون معوقا من معوقات الاتصال، وتدخل عوامل أخرى كالسن، الجنس،... ويجب اتخاذها بعين الاعتبار.

هـ/ **اتجاهات الجمهور:** إن اتجاهات الجمهور نحو الرسالة الإعلامية لها أكبر أثر في تلقي الرسالة فالأفراد الذين يتسمون بعدم المبالاة أو الخوف من الأفكار الجديدة، فهم معرضون لعدم الاستفادة من الرسائل التي ترد إليهم.

و/ **الإعلام المضاد:** إذا كان هناك إعلام مضاد أو معاكس أو منافس لفكرة أو سلعة أو خدمة ما، هذا ما يشوه الرسالة الإعلامية.

بالإضافة إلى عدم فعالية فلسفة إدارة المؤسسة مع الجمهور، عدم تفهم الإدارة لطبيعة دور الاتصال، وضعف السياسة للمؤسسة ونقص الإطارات المختصة في الاتصال<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> - رضوان بلخيري: مدخل الاتصال والعلاقات العامة، مرجع سبق ذكره، ص ص70-71.

## المبحث الثاني: المرفق العام كأساس للخدمة العمومية

### المطلب الأول: تعريف المرفق العمومي

يعرف المرفق العمومي بأنه النشاط الذي تتولاه الدولة أو الأشخاص العامة الأخرى، مباشرة أو تعهد به لآخرين كالأفراد أو الأشخاص المعنوية ولكن تحت إشرافها ومراقبتها وتوجيهها، وذلك لإشباع حاجات ذات نفع عام تحقيقا للمصالح العام، أو هو مشروع يعمل باطراد وانتظام تحت إشراف رجال الحكومة بقصد أداء خدمة عامة للجمهور، مع خضوعه لنظام قانوني معين<sup>1</sup>.

وكما يعرف أيضا بأنه مشروع يتكون من أشخاص وأموال، يهدف إلى اشباع حاجة عامة، قد تكون ذات صبغة إدارية كإقرار الأمين العام (كما هو الحال في مرفق الضبط)، وقد تكون ذات صبغة اقتصادية كالحاجة إلى الغاز والكهرباء والمياه، كما الحال في المرافق تزويد الغاز والكهرباء والمياه، وهذا المشروع خاضع للسلطات العامة يعمل تحت إدارتها العليا<sup>2</sup>.

### المطلب الثاني: أنواع المرافق العمومية

تبعاً لتنوع الحاجيات العامة المراد تلبيتها فإن نشاط المرافق العمومية تختلف باختلافها، وبالنتيجة تتعدد أنواع المرافق تبعاً للزاوية التي ينظر منها إليها فمن حيث طبيعة النشاط الذي تمارسه تنقسم إلى مرافق إدارية، ومرافق اقتصادية، ومرافق مهنية، ومن حيث استقلالها تنقسم إلى: مرافق ذات شخصية معنوية مستقلة، ومرافق لا تتمتع بالشخصية المعنوية، ومن حيث نطاق نشاطها إلى: مرافق وطنية وأخرى محلية، ومن حيث مدى الالتزام بإنشائها إلى مرافق اختيارية ومرافق إجبارية<sup>3</sup>.

### أولاً: المرافق العمومية من حيث طبيعة نشاطها

#### أ- المرافق العمومية الإدارية:

ويقصد بذلك تلك المرافق التي يرتبط نشاطها أساساً بوظائف الدولة، وتخضع المرافق الإدارية إلى احكام القانون الإداري فعمالها يعتبرون موظفون وأموالها أموال عامة، وأعمالها إدارية وتتمتع باستخدامها امتيازات السلطة العامة لتحقيق أهدافها، ومن ثم تحقيق المصلحة العامة.

<sup>1</sup> - سليمان محمد الطماوي: الوجيز في القانون الإداري، مطبعة جامعة عين شمس، ط1، القاهرة، 1989، ص354.

<sup>2</sup> - مصطفى أبوزيد فهمي: الوسيط في القانون الإداري، دار الجامعة الجديدة الاسكندرية، دط، دس، ص26.

<sup>3</sup> - علاء الدين عشي: مدخل القانون الإداري، دار الهدى للطباعة للنشر و التوزيع ، ط1، عين مليلة الجزائر، 2012، ص164-165.

ب- المرافق الإدارية الاقتصادية:

بفعل الأزمات الاقتصادية ظهر نوع آخر من المرافق العمومية يزاول نشاط تجاري أو صناعي مثل: مرافق النقل والمواصلات، ومرافق التزويد بالمياه والغاز والبريد.

ج- المرافق العمومية المهنية:

وهي المرافق التي تنشأ قصد توجيه نشاط مهني معين ورعاية المصالح المتعلقة بمهنة معينة، ويتم إدارة هذه المرافق بواسطة هيئات تتشكل من أعضاء يمارسون هذه المهنة في شكل نقابات يتولى إدارتها مجلس منتخب مثل المنظمات المدنية ونقابات المحامين والأطباء والصيدالة وغيرها.<sup>1</sup>

ثانيا: المرافق العمومية من حيث استقلالها

تنقسم المرافق العمومية من حيث استقلالها إلى مرافق تتمتع بالشخصية الاعتبارية ومرافق لا تتمتع بالشخصية الاعتبارية.

أ- المرافق التي تتمتع بالشخصية الاعتبارية:

وهي المرافق التي يعترف لها قرار إنشائها الشخصية الاعتبارية ويكون لها كيان مستقل كمؤسسة عمومية، مع خضوعها لقدر من الرقابة أو الوصاية الإدارية.

ب- المرافق العمومية التي لا تتمتع بالشخصية الاعتبارية:

وهي المرافق التي لا يعترف لها قرار إنشائها الشخصية القانونية المستقلة ويتم إلحاقها إلى أحد أشخاص القانون العام تكون تابعة له كالولاية والبلدية، وهي الغالبية العظمى من المرافق العمومية. وتبدو أهمية هذا التقسيم في مجال الاستقلال المالي والإداري، وفي مجال المسؤولية، إذ تمتلك المرافق العمومية المتمتعة بالشخصية الاعتبارية قدراً كبيراً للاستقلال الإداري والمالي، مع وجود قدر من الرقابة غير أن هذه الرقابة لا يمكن مقارنتها بما تخضع له المرافق التي لا تتمتع بالشخصية الاعتبارية من توجيه وإشراف من السلطات الإدارية أما من حيث المسؤولية فالمرفق المتمتع بالشخصية الاعتبارية مستقل ومسؤول عن الأخطاء التي يتسبب في إحداثها للغير في حين تقع هذه المسؤولية على الشخص الإداري الذي يتبعه المرفق العام في حال عدم تمتعه بالشخصية الاعتبارية.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> :علاء الدين عشي : المرجع نفسه ، ص165.

محمد رفعت عبد الوهاب: النظرية العامة للقانون الإداري، دار الجامعة الجديدة، ط1، الاسكندرية ، 2009، ص ص286-

### ثالثا: المرافق العمومية من حيث نطاق نشاطها

تتقسم المرافق العمومية من حيث نطاق أو مجال عملها إلى مرافق وطنية، أو محلية، أو إقليمية.

#### أ-المرافق الوطنية:

وهي تلك التي يتسع نشاطها ليشمل إقليم الدولة ككل كمرفق الدفاع والأمن ومرفق القضاء، ومرفق الصحة والتعليم، ونظرا لعمومية وأهمية النشاط الذي تقدمه هذه المرافق فإنها تخضع لإشراف الإدارة المركزية في الدولة من خلال الوزارات، أو ممثليها على الصعيد المحلي الإدارات غير المركزية، وذلك ضمانا لحسن أداء هذه المرافق لنشاطها<sup>1</sup>.

وتحقيق للمساواة في توزيع خدماتها، وتتحمل الدولة المسؤولية الناتجة عن الأضرار التي تتسبب به المرافق الوطنية بحكم إدارتها لها والاشرف عليها.

#### ب-المرافق المحلية:

والتي يتعلق نشاطها بتقديم خدمات لمنطقة معينة أو إقليم معين من إقليم الدولة، ويعهد بإدارتها إلى الوحدات الإدارية المحلية الولاية أو البلدية كمرفق النقل، وتوزيع المياه أو الكهرباء، وغيرها من المرافق التي تشبع حاجات محلية.

وتتميز المرافق المحلية بالاختلاف والتنوع في أساليب إدارتها بحكم اختلاف وتنوع حاجات كل إقليم تمارس نشاطها فيه.

#### ج-المرافق العمومية من حيث الالتزام بإنشائها

وتتقسم المرافق العمومية من حيث حرية الإدارة في إنشائها إلى: مرافق اختيارية، أخرى إجبارية:

#### أ-المرافق الاخبارية:

الأصل في المرافق العامة أن يتم إنشائها بشكل اختياري من جانب الدولة وتملك الإدارة سلطة تقديرية واسعة، في اختيار وقت، ومكان إنشاء المرفق، ونوع الخدمة أو النشاط الذي يمارسه وطريقة إدارته، ومن ثم لا يملك الأفراد إجبار الإدارة على إنشاء مرفق عمومي معين، ولا يملكون الوسائل القانونية التي تمكنهم من حملها على إنشاء هذا المرفق وتطلق على المرافق العامة التي تنشئها الإدارة بسلطتها التقديرية اسم المرافق العمومية الاختيارية<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> - محمد رفعت عبد الوهاب المرجع سبق ذكره، ص ص172،171 .

<sup>2</sup> - علاء الدين عشي: المرجع سبق ذكره ، ص172.

ب- المرافق الإخبارية:

الأصل أن يتم إنشاء المرافق العمومية اختياريًا فإن الإدارة كاستثناء تكون ملزمة بإنشاء بعض المرافق العمومية عندما يلزمها القانون أو جهة إدارية أعلى بإنشائها، ومثال ذلك إنشاء الإدارة لمرافق الأمن والصحة فهي مرافق إجبارية بطبيعتها تهدف لحماية الأمن والصحة العامة، وتكون الدولة ملزمة بإنشائها<sup>1</sup>.

المطلب الثالث: عناصر المرفق العمومي

هناك ثلاث عناصر يجب توفرها حتى يكتسب النشاط أو المشروع صفة المرفق العام وتتمثل هذه العناصر في الهدف المنوط بالمرفق الذي يقوم بالنشاط وارتباط المشروع بالإدارة ورقابتها لسير العمل فيه بطريقة مباشرة أو غير مباشرة، واستخدام امتيازات السلطة العامة<sup>2</sup>.

1- عنصر الهدف: تحقيق المصلحة العامة:

لا بد أن يكون الغرض من المرفق العمومي تحقيق المصلحة العامة وإشباع حاجات الأفراد أو تقديم خدمة عامة، وهذه الحاجات قد تكون إما حاجات مادية كتزويد الأفراد بالخدمات الضرورية كالمياه والكهرباء والغاز أو حاجيات معنوية كتوفير الأمن والسكينة والعدل للمواطنين.

وعلى ذلك يعد تحقيق الصالح العام من أهم العناصر المميزة للمرفق العمومي عن غيره في المشروعات التي تستهدف تحقيق النفع الخاص، أو تجمع بين هذا الهدف وهدف إشباع حاجة عامة أو نفع عام بحيث يرتب هذا العنصر قاعدة مجانية المرافق العمومية، ومع ذلك فإن تحقيق بعض المرافق العامة للربح لا يعني حتماً فقدانها صفة المرفق العمومي، طالما أن هدفها الرئيسي ليس تحقيق الربح وإنما تحقق المصلحة العامة، كما أن تحصيل بعض المرافق لمقابل متلي لقاء تقديمها الخدمات إلى المواطنين كما هو الحال بالنسبة لمرفق الكهرباء والغاز، فإنه لا يسعى لتحقيق الربح بقدر ما يعد وسيلة لتوزيع الأعباء العامة على كل الموانين واحساسهم بتحملهم لنفقات المرفق.

<sup>1</sup> - علاء الدين عشي: مرجع سابق، ص 172.

<sup>2</sup> - سليمان محمد الطماوي : الوجيز في القانون الإداري ، مطبعة جامعة عين الشمس ، ط1 ، القاهرة، 1989، ص 354

2- عنصر الإدارة:

تقوم الدولة بإدارة مرافقها العمومية ويجب أن يكون نشاطها منظما من قبلها وموضوعا تحت إشرافها ورقابتها، وخاضعا لتوجيهها عدم انحرافه عن المصلحة العامة لحساب المصالح الخاصة فإذا عهدت الإدارة إلى أحد الأشخاص المعنوية العامة أو الخاصة بإدارة المرافق فإن هذا لا يعني تخليها عن ممارسة رقابتها وإشرافها عليه من حيث تحقيقه للمصلحة العامة وإشباع الحاجات العامة للأفراد، وإنما تعمل على إخضاعه لصور رقابة متفاوتة الدرجات.

3- وجود امتيازات السلطة العامة:

وجب لقيام المرافق العمومية أن تتمتع الجهة المكلفة بإدارة المرفق العمومي بامتيازات غير مألوفة في القانون الخاص تلاءم الطبيعة الخاصة للنظام القانوني الذي يحكم المرافق العمومية من حيث إنشائه وإدارته وإلغائه وتحديد طبيعة نشاطه واستعماله لوسائل خاصة لمباشرة نشاطه.

غير أن هذا الشرط مختلف فيه بين الفقهاء على اعتبار أن التطورات الاقتصادية إدارية مرافق عمومية صناعية وتجارية تخضع في جانب كبير من نشاطها إلى أحكام القانون الخاص، إضافة على وجود مشاريع خاصة تقدم خدمات عامة، وتخضع لإشراف ورقابة الدولة، ومن هذا المنطلق تتضح ضرورة خضوع المرافق العامة لنظام قانوني متميز عن الأنظمة المعمول بها في روابط القانون الخاص، بسبب طبيعتها المتميزة واستهدافها المصلحة العامة، ومن قبيل ذلك حقها في التنفيذ المباشر وحقها في استيفاء المرسوم.<sup>1</sup>

المطلب الرابع: المبادئ التي تحكم المرافق العامة

تخضع المرافق العامة لمجموعة من المبادئ العامة التي تضمن استمرار عمل هذه المرافق وأدائها لوظيفتها في إشباع حاجات الافراد وأهم هذه المبادئ:

1- مبدأ استمرار سير المرفق العمومي: تتولى المرافق العمومية تقديم الخدمات للأفراد وإشباع حاجات عامة وجوهرية في حياتهم ويترتب على انقطاع هذه الخدمات حصول واضطراب في حياتهم اليومية. لذلك من الضروري أن لا تكتفي الدولة بإنشاء المرافق العمومية، بل تسعى إلى ضمان استمرارها وتقديمها للخدمات.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> علاء الدين عشي: المرجع سبق ذكره ، ص ص 176-177.

<sup>2</sup> - محمد عبد الحميد أبوزيد: المرجع في القانون الإداري، مطبعة المشري، ط2 مصر، ص ص 489-488.

**2- مبدأ قابلية المرفق للتغيير:**

إذا كانت المرافق العمومية تهدف إلى إشباع الحاجات العامة للأفراد وكانت هذه الحاجات متطورة ومتغيرة باستمرار، فإن الإدارة المنوط بها إدارة وتنظيم المرافق العمومية، ولها إدخال التغييرات وتطوير المرفق من حيث أسلوب إدارته وتنظيمه وطبيعة النشاط الذي يؤدي بما يتلاءم مع الظروف والمتغيرات التي تطرأ على متطلبات المجتمع، ومسايرة لحاجات الأفراد المتغيرة باستمرار.

**3- مبدأ المساواة بين المنتفعين:**

يقوم هذا المبدأ على أساس التزام الجهات القائمة على إدارة المرفق بأن تؤدي خدماتها لكل من يطلبها من الجمهور ممن يتوفر فيهم شروط الاستفادة منها دون تمييز بينهم بسبب الجنس أو اللون أو اللغة أو الدين أو المركز الاجتماعي ويستمد هذا المبدأ أساسه من الدساتير والمواثيق وإعلانات الحقوق التي تقتضي بمساواة الجميع أمام القانون ولا تمييز بين أحد منهم.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> - علاء الدين عشي: المرجع سبق ذكره ، ص 180.

### المبحث الثالث: مفهوم الخدمة العمومية:

#### المطلب الاول: الخدمة العمومية

- تعرف على أنها مهمة (غرض) عامة أو أداء خاص يقدم من قبل الدولة لجميع المواطنين لاستخدامها (للاستفادة منها).
  - وهي أيضا "نشاط ينفذ مباشرة من قبل الدولة (سواء كان محليا أو إقليميا) تحت رقابتها، تهدف لخدمة المصلحة العامة".
  - وتعرف الخدمة العمومية وفقا للقانون الفرنسي: "بأنها تلك التي تعد تقليديا خدمة تزود بصورة دائمة بواسطة منظمة عامة كاستجابة لحاجة عامة ويتطلب توفيرها أن يحترم القائمين على إدارتها مبادئ المساواة والاستمرارية والتكيف لتحقيق الصالح العام".
  - الخدمة العمومية هي: "كل خدمة تقدمها المؤسسات العمومية للعموم أو جهة معينة تحت إشراف الدولة ورقابتها، وهي تهدف إلى المنفعة العامة".<sup>1</sup>
- من خلال التعاريف السابقة نجد أن الدولة أو السلطة الحاكمة ضرورية لتحقيق الخدمة العمومية لغرض تلبية حاجات ذات منفعة عامة وهذا يعني أن الخدمة العمومية ترتبط ارتباطا وثيقا بالمنفعة العامة وعليه فإن الأمر هنا يستدعي تماشي الخدمة مع تطور الحاجات العامة.
- ويركز الدكتور "ثابت عبد الرحمان إدرايس" في تعريفه للخدمة العمومية على محورين هما:

#### أولاً: مفهوم الخدمة العمومية كعملية.

- حيث يمكن اعتبار الخدمة التي تقدمها المنظمات الحكومية أو العامة على أنها تمثل عمليات ذات طابع تكاملي، تتطوي على مدخلات وتشغيل ومخرجات، وبالنسبة للمدخلات فإن هناك ثلاثة أنواع يمكن أن تجري عليها عمليات التشغيل لإنتاج الخدمات المطلوبة وهي:
- 1- الأفراد: إذ يمثل المواطن طالب الخدمة أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة العمومية، أي عندما تؤدي هذه العمليات على المواطن بذاته مثال ذلك: عندما يدخل مريض المستشفى، فإن عمليات العلاج والوقاية ومختلف الخدمات الصحية تجري عليه بذاته، ويجري هذا الأمر على مختلف الخدمات العامة.

<sup>1</sup> - جون جاكسون وآخرون، ترجمة خالد حسن رزوق: نظرية التنظيم، معهد الإدارة العامة، الرياض، 1988، ص 105.

2- الموارد: حيث يمكن أن تصبح مختلف الموارد والأشياء هي أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة المقدمة من المنظمات العامة، أي عمليات الخدمة التي يتم إجراؤها على الأشياء، وليس على الأشخاص، وتسمى عمليات الأشياء المملوكة خدمات رخص مرور السيارات والخدمات العامة المختلفة في خطوط السكك الحديدية.

3- المعلومات: تمثل أحد أنواع المدخلات في عملية الخدمة العمومية ويطلق عليها عمليات تشغيل المعلومات، ويعكس هذا النوع الجانب الحديث للخدمة العمومية كحصيلة للتطور في تكنولوجيا المعلومات والاتصال مثل: خدمات تحليل البيانات في مراكز المعلومات، وعمليات تشغيل البيانات في مراكز البحوث والجامعات.

#### ثانيا: مفهوم الخدمة العمومية كنظام

انطلاقا من مفهوم النظم يمكن النظر إلى الخدمة التي تقدمها المنظمات العامة كنظام يتكون من أجزاء مختلفة تشمل ما يلي:

1. نظام عمليات تشغيل أو إنتاج الخدمة: وفق هذا النظام تتم عمليات التشغيل على مدخلات الخدمة لإنتاج العناصر الخاصة بالخدمة.

2. نظام تسليم الخدمة: ووفق هذا النظام يتم تجميع نهائي لعناصر الخدمة ثم التسليم النهائي للخدمة، وإيصالها للمواطن طالب الخدمة ويتضمن مفهوم الخدمة العامة كنظام شكلين:

أ- خدمة عامة مرئية أو منظورة لمستقبل الخدمة المواطن.

ب- خدمة عامة غير مرئية أو غير منظورة، ويطلق عليها جوهر الخدمة الفني.

غير أن بعض الدراسات تميل إلى استخدام تعبير المكتب الأمامي بالنسبة للأجزاء المرئية في نظام الخدمة بالنسبة للجمهور، وتعبير المكتب الخلفي بالنسبة لأجزاء غير المرئية<sup>1</sup>.

#### المطلب الثاني: أنواع وخصائص الخدمة العمومية

##### الفرع الأول: أنواع الخدمة العمومية

تضم الخدمة العمومية مجموعة كبيرة وغير متجانسة للخدمات الجامعية، المنظمة من طرف الدولة يمكن حصرها في مجموعة الخدمات التالية:

<sup>1</sup> عاشور عبد الكريم، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية و الجزائر، مذكرة ماجستير تخصص العلوم السياسية و العلاقات الدولية ، جامعة قسنطينة ، ص ص 40، 41.

**أولاً: من حيث طبيعة نشاط الخدمة**

- 1-الخدمات الإدارية: هي الخدمات التي تقدمها الإدارات العمومية أو المرافق العمومية الإدارية سواء على المستوى المحلي أو المستوى المركزي مثل: خدمة الحالة المدنية بالبلديات...
- 2-الخدمات الصناعية والتجارية: تتمثل في الخدمات التي توفرها المؤسسات العمومية الصناعية والتجارية، مثلاً: خدمة مؤسسة المياه والغاز والكهرباء.
- 3-الخدمات الاجتماعية والثقافية: تتمثل في الخدمات التي تقدمها المؤسسات العمومية ذات الطابع الاجتماعي والثقافي مثل: خدمة التمدريس الالزامي والخدمات الصحية.

**ثانياً: من حيث طبيعة الخدمة المقدمة**

- 1-خدمة فردية: تتمثل في الخدمات التي يتحصل عليها الفرد دون ارتباطه بجماعة، حيث يقوم بطلب توفيرها أو يعمل للحصول عليها.
- 2-خدمات جماعية: هي الخدمات التي يحصل عليها الأفراد في إطار جماعة دون ان يقوم بطلب توفيرها مثل: الإنارة العمومية.

**ثالثاً: من حيث طبيعة استهلاك الخدمة**

نجد صنفان:

- 1- خدمة ذات استهلاك إجباري.
- 2- خدمة ذات استهلاك اختياري.

**رابعاً: من حيث طريقة تحمل تكلفة الخدمة**

- 1-خدمة مجانية: أي تقدم دون مقابل، تتحمل تكلفتها كليا الخزينة العمومية للدولة مثل: حملات التلقيح، الأمن العمومي...
- 2-خدمة بالمقابل: يتحمل تكلفتها كليا وبشكل مباشر المستفيد منها، مثلاً: الكهرباء المنزلية، الهاتف العمومي، الماء الشروب...
- 3- خدمة مدعومة: يتحمل تكلفتها جزئياً المستفيد منها والباقي دعم حكومي لها مثلاً: النقل العمومي، السكن، السلع الاستهلاكية الأساسية كمادة الحليب والخبز....<sup>1</sup>

<sup>1</sup> - نورالدين شنوفي: دروس في المناجمنت العمومي، جامعة التكوين المتواصل، الجزائر، ص ص 2،3.

الفرع الثاني: خصائص الخدمة العمومية

- إتاحة الخدمة العمومية لأي فرد يحتاجها في ظل ظروف محددة إلا في حالات يتعذر على الهيئات تقديم الخدمة.
- المساواة في تقديم الخدمة العمومية وحصول جميع أفراد المجتمع على الخدمة العامة.
- إتاحة لجميع الأفراد استثناء وبصورة عادلة.
- ضرورة استفادة مساواة المستعملين أمام الخدمة العمومية.
- تقدم "اشتغال" الخدمة العمومية في نفس الظروف والشروط أمام كافة المستعملين.
- تلبية الحاجيات الجد ضرورية.
- مساواة كل الأشخاص الذين يجدون أنفسهم في اتصال مع المصالح العمومية دون أن يكون لهم صفة المستعمل كالموردين أو المنتجين.
- الخدمة العمومية يجب أن تتلاءم والمصلحة العمومية.
- تلاءم الخدمة العمومية مع التطورات والتغيرات وتنسجم معها بتحسين نوعية وكمية أدائها.
- تؤدي الخدمة العمومية في إطار التلاؤم والانسجام مع رغبات الجمهور<sup>1</sup>
- القدرة على تفهم مشكلات المجتمع ودراسة موارده واحتياجاته.
- احترام النظم العامة والقيم والتقاليد السائدة في المجتمع في المجتمع والاسهام في تحقيقها.
- الولاء للمجتمع عن طريق الاسهام في المشروعات المختلفة.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> - سارة زهيدي: أهداف الخدمة العامة: [www.thanwya.com/vb/showthread.php?t=151411](http://www.thanwya.com/vb/showthread.php?t=151411)

2019،10:21/04/17

<sup>2</sup> - نورالدين شنوفي: دروس في المنجنت العمومي، مرجع سبق ذكره، ص 3.

### المطلب الثالث: معايير نظم الخدمة العمومية

#### الفرع الاول: معايير الخدمة العمومية

من خلال نتائج الأعمال والدراسات التي خلص إليها معظم العلماء الباحثين في مجال التسيير العمومي (علم الإدارة العمومي) أكدوا أن كل عملية التسيير لنشاطات الخدمة العمومية ينبغي عليها أن تستخدم قواعد مشتركة، تعد بمثابة قيم تستمد منها شرعيتها وصفاتها في المعايير التالية:

1- **معيار المساواة:** يعبر هذا المعيار عن عدم التمييز بين المواطنين على أساس الأصل أو المعتقد أو اللون أو الانتماء...، فهذا المعيار يفرض المساواة بين المستفيدين في حالة وجودهم في وضعيات متماثلة ويجب تقدمها دون تقصير.

2- **معيار الاستمرارية:** الذي يعني ضمان استمرارية الخدمة العمومية بصورة منتظمة كونها مرتبطة بحاجات متواصلة لعموم الناس مما يتطلب من الدولة وضع خطط تحفظ الخدمة العامة عن التوقف. وهذا المعيار يتطلب الأداء الدائم للخدمة لضمان استمرارية الرفاهية الاجتماعية والرقى العام للمواطنين من خلال توفير الحاجات المشتركة والضرورية لهم، ولهذا ما يتعين على الدولة حماية المؤسسات والإدارات العمومية من خلال الفشل والافلاس كما يستوجب كذلك في حالات الاضراب الشرعي لعمال القطاع العمومي، الالتزام بالحفاظ على الحد الأدنى في أداء بعض نشاطات الخدمة العمومية.

3- **معيار التطور:** ويعني أنه يجب على الخدمة العمومية أن تواكب أشكال التقدم ولاسيما التكنولوجية منها كتحديث لوسائل وغيرها من ذلك.

وهذا المعيار يسمح بتكيف محتوى الخدمة العمومية والتقدم التقني من جهة. واحتياجات المستفيدين من جهة أخرى، مثلا إدخال البطاقات البيومترية في الحالة المدنية ومعالجة العمليات الجارية الحسابية بالنظم الآلية الحديثة.<sup>61</sup>

4- **معيار المجانية النسبية:** امتداد لمعيار المساواة بين المواطنين في حالة ما إذا كانت وضعياتهم متباينة (من حيث مستوى الدخل)، اعتماد سلم بين هذا التباين بحيث يدرج في أعلى هذا السلم الخدمات العمومية والتي يكون الوصول عليها مجانيا للجميع، مثل خدمة الصحة والأمن،... ثم ترتيب الخدمات تنازليا حسب نوعية الخدمة ومستوى دخل المستفيد بحيث تتعدد التسعيرات، وتندرج

<sup>1</sup> - نور الدين شنوفي: المرجع سبق ذكره، ص ص3،4

إلى غاية أسفل السلم أين يقتضي معيار المساواة في التعامل، بالحصول على الخدمة العمومية بمقابل، مثل أغلبية الخدمات العمومية، ذات الصفة الصناعية والتجارية، كالسكن، السياحة... ويكون هذا التسعير خاضعا لثمن تقريبي قابل للمراجعة دوريا.

5- معيار الفعالية: الخدمة العمومية هي كل الأنشطة التي تثبت فيها عجز السوق في التصحيح الذي يحصل في حالات الاستغلال غير المتوازن بين مناطق الوطن (خلق الفوارق الجهوية)، فتوفير بعض الخدمات العمومية الجوارية، في مجال النقل والكهرباء والغاز والاتصالات والتعليم والصحة والأمن وشتى الطرق في المناطق ذات الكثافة السكانية الضعيفة يسهم في خلق التوازن الجهوي والحفاظ على مزاوله النشاطات الاقتصادية خارج التجمعات السكانية الكبرى، وعليه فإن مثل هذه الخدمات تجعل تهيئة وتنمية هذه المناطق أكثر فعالية.

6- معيار الشمولية: انطلاقا من مفهوم الخدمة العمومية كونها خدمة أساسية يكون حق الاستفادة منها مكفولا لكل المواطنين، لأنها تعتبر ضرورية في أغلب الأحيان، ومن هنا فإن هذه الخدمة ينبغي أن تكون في متناول المواطنين، والسماح لهم بالوصول إليها بشروط مواتية لقدراتهم ومستويات معيشتهم.

7- معيار التضامن: الخدمة العمومية ما هي إلا تعبيراً عن التضامن الاجتماعي بين المواطنين تتولى الدولة قيادته وتجسيده ميدانيا، من خلال محاربة ظاهرة الفقر والحرمان، وبالمساهمة في تقليص الفوارق بين المواطنين بسبب الدخل أو الإعاقة الصحية والمادية، لذا فالخدمة العمومية تصنف مهامها إلى ثلاثة اصناف وفق معيار التضامن الاجتماعي والمتمثلة في:

1- مهام تهدف إلى جعل الخدمة العمومية مادية ومالية في متناول المواطنين المهددين بالفقر والتهميش (الفئات المعوزة).

2- مهام تهدف إلى المحافظة على الانسجام الاجتماعي والشعور بالمواطنة.

3- مهام تهدف إلى المساهمة في تشجيع الاستعمال الفعال والعاقل للموارد المشتركة<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> - نور الدين شنوفي، المرجع نفسه، ص4.

الفرع الثاني: نظم الخدمة العمومية

يمكن تقسيم نظم الخدمة العامة كما هو معمول به في مجال الوظيفة لدى المجتمعات المعاصرة إلى نظامين وهما:

أولاً: نظام الخدمة العامة المفتوحة

حيث يتم النظر في النظام المفتوح إلى الوظيفة بأنها مثل أي مهمة مجتمعية، يتم إعداد الفرد لها، ويتفرغ لممارستها طول حياته العملية، وتقوم المؤسسات أو المنظمات العامة وفق هذا النظام باستقطاب عدد من العاملين وفقاً لنوع الخدمة (اقتصادية، زراعية، تجارية)، حيث يتم تعيين العاملين تبعاً لمتطلبات العمل الحقيقية، بغية تقديم خدمة محددة في الهيكل التنظيمي للمؤسسة. وما هو جدير بالذكر هو أن منظمات الخدمة العامة قبل توظيف الأفراد تقوم بتحديد الشروط الواجب توافرها في المرشحين للوظائف العامة إلى جانب إجراء مقارنة بين الوظائف المتشابهة، بهدف الحد من الازدواجية في المسؤوليات والتضارب في الاختصاصات، حيث تدون مهام كل وظيفة في كتيب خاص يسمى (كتيب المهام).

ويمتاز نظام الخدمة العامة المفتوحة بجملة من الخصائص تتمثل في:

1- البساطة: إذ يظهر ذلك من خلال:

- لا تبذل المنظمة جهداً في إعداد الموظفين الذين يتوجب عليهم إعداد أنفسهم، وتحمل نفقات هذا الإعداد.

- لا مسؤولية الإدارة عن التدريب أثناء العمل، سواء بدورات تدريبية أو غيرها (الموظف هو المسؤول عن تحسين مستواه)، حيث تنص مسؤوليات المنظمة وفق نظام الخدمة المفتوح على الآتي:

- تصنيف الوظائف وتقييمها والابقاء على هذا التقويم صالحاً على الدوام تقديم دراسات حول الرواتب التي تمنحها المؤسسات الخاصة، والتأكد من مدى استقطاب هذه الرواتب للموظفين الذين تحتاجهم المنظمة.

2- مرونة النظام: تترجم حرية الإدارة في التخلي، وإلغاء الوظائف التي لم تعد الحاجة إليها قائمة، كما يعطي هذا النظام هامش حرية للموظف، كي يبحث على وظيفة أخرى، تتناسب مع ميوله واستعداداته أو تضمن له عائداً أكبر.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> عبد الحميد محمود النعيمي : مبادئ الإدارة العامة ، منشورات ELGE ص 164-166

### 3- اقتصادية النظام: تتبع اقتصادية النظام من الاعتبارات التالية:

- التعيين في الوظيفة تتم وفق الاحتياجات الحقيقية للعمل، كما للإدارة حق الاستفادة من العناصر المختصة، التي يتم إعدادها في القطاعات الأخرى، وبذلك تتجنب الإدارة التزامات الأعداد والتدريب.
  - عنصر الانفتاح على المجتمع، وعدم تمييز العاملين الحكوميين عن غيرهم من القطاعات الأخرى.
- أما عيوب النظام المفتوح للخدمة العامة فتكمن في أن يتطلب العمل بالمنظمات العامة نظام ما، وذهنية خاصة، ومهارات تختلف عن المهارات المطلوبة في القطاعات الخاصة، إضافة إلى افتراضية وجود أنظمة تعليمية تشمل مختلف التخصصات تقوم بإعداد موظفين مؤهلين، وتضمن توفيرهم للمنظمة العامة وبالتالي هناك حاجة لوجود قطاع خاص متطور، يتبادل الخبرات في إطار متكامل مع القطاع، بهدف نقل الخبرة وتنمية المهارات<sup>1</sup>.

### ثانيا: نظام الخدمة العامة المقفلة

وفق هذا النموذج تقوم الإدارة غالبا بعمليات إعداد الموظفين قبل التحاقهم بالعمل، واستمرار التدريب أثناء العمل بغية رفع المستويات المهنية، وتنمية القدرات، واكتشاف الاستعدادات، كما أن القاعدة العامة للنظام المقفل في الخدمة العامة هي استمرارية عمل الموظف مع الإدارة ضمن توازن في الحقوق والواجبات ويرتكز نظام الخدمة العامة المقفلة على محورين هما:

1- **قانون الموظفين:** هو مجموعة قواعد قانونية محددة لأوضاع مختلف العاملين في المنظمات الحكومية، تجعلهم يميزون عن الموظفين في القطاعات الأخرى، فقانون الموظفين ينطوي على قواعد خاصة تتعلق بالتعيين، والمعاملة المالية، والإجازات والمنافع المادية، والمعنوية المختلف، كما يحدد أيضا كل المسؤوليات والواجبات العامة لكل موظف ومختلف الإجراءات الجزائية، الخاصة بإهمال أي شرط من شروط العمل في الخدمة العامة.

2- **حياة وظيفية متميزة:** إذا كان النظام مفتوح للخدمة العامة يتم التحاق الفرد به من أجل شغل وظيفة محددة، فإن النظام المقفل يتم التوظيف وفقه من خلال موافقة الإدارة على استخدام عامل، استنادا إلى

<sup>1</sup> - عبد الحميد النعيمي: المرجع نفسه، ص 167.

العديد من الاعتبارات، تتعلق بما ينتظر منه أثناء تواجده في خدمة المنظمة، وما يمكن أن يقدمه طول حياته من خلال أدائه لوظائف كثيرة، يقدم نظام الخدمة العامة المقفلة على بعض مميزات وهي:

- إمكانية الحصول على الموظفين القادرين على التجاوب مع الإدارة وتفهم أهدافها.
  - رعاية الموظفين، وتنمية الحس الوظيفي لديهم، أي الشعور والالتزام بالمصلحة العامة.
  - الإعداد والتدريب لدى الإدارة بجعلها تحصل على كل احتياجاتها من العناصر البشرية، دون الاعتماد على عناصر خارجية مثل سوق العمل، نظام التعليم السائد.
- أما عيوب هذا النظام يمكن إجمالها في الآتي:

- صعوبة قيام الإدارة بعمليات ترتيب الوظائف والترقيات والعلاقات مما يضفي التعقيد في الهياكل الإدارية.

- اشكالات قياس حجم الانتاجية، ومقارنتها بين القطاع العام والخاص (انتاجية الموظف).
- كثرة الحقوق والامتيازات للعاملين تؤدي في العادة إلى كثرة الخمول والالتكالية، والقضاء على عنصر التجديد والابتكار، مع اشكالات الرواتب، وإمكانية استقطابها للكفاءات والخبرات التي تحتاجها الإدارة.
- وتمثل إدارة شؤون الأفراد نموذجاً آخر لنظام الخدمة المقفلة حيث أن ما يلاحظ على نظام الخدمة العمومية في فرنسا، هو منحه صفة الموظف العام للمستخدمين في المرافق الحكومية التقليدية (التعليم، الصحة، الأمن،...)، ومع ظهور بعض النشاطات الجديدة الناتجة عن تطور مؤسسات الإدارة، شملت صفة الموظف العام العاملين في وظائف ذات علاقة بالنظام الاقتصادي، وتختص منهم ذوي الوظائف القيادية في هذه المؤسسات دون غيرهم من العاملين في المؤسسات الاقتصادية<sup>1</sup>.

#### المطلب الرابع: مظاهر الخدمة العمومية

وفي الجزائر تؤكد الحكومة عزمها على تحسين الخدمة العمومية من خلال تغيير نوعي لأنماط تنظيم

وسير الإدارة وتسهر على ما يعزز تجسيد التحسين الدائم للخدمة العمومية من خلال المظاهر التالية:

- تحسين الاستقبال عبر تهيئة وإقامة هياكل مناسبة لراحة أفضل للمواطنين.
- تكييف أيام ومواقيت استقبال للمواطنين بالمرافق العمومية وفتح ابواب المصالح.
- تبسيط الإجراءات الإدارية وتحسين علاقة الإدارة بالمواطن.

<sup>1</sup> - مرجع نفسه، ص ص 168، 170.

- إقامة الشبابيك الوحيدة التي تسمح للمواطنين بإمكانية القيام بكل مساعيهم الإدارية في إطار منظم وعاجل.
- وضع أنظمة وإجراءات للاتصال بغرض ضمان إعلام الجمهور بالخدمات المقدمة وتحسين وصولهم إلى المعلومة وجمع آرائهم واقتراحاتهم.
- التعميم التلقائي للتكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال والتكوين ذي الصلة بمثابة الأسس التي تقوم عليها عصرنة الإدارة وتطوير الإدارة الإلكترونية.
- المتابعة الصارمة والعاجلة لدراسة الطلبات وشكاوي المواطنين والردّ على انشغالاتهم.
- تعزيز قدرات الإدارة وفعاليتها، من خلال تكوين المستخدمين وتحسين مستواهم،
- إنشاء مرصد وطني للخدمة العمومية مكلف بإجراء دراسات وتقديم اقتراحات لتدارك النقائص ونبذ البيروقراطية.
- الانطلاق في مشروع بطاقة التعريف الوطنية البيومترية<sup>1</sup>.

#### المطلب الخامس: مشكلات وعوائق تقديم الخدمة العمومية

##### الفرع الأول: مشكلات تقديم الخدمة العمومية

تتمثل مشكلات تقديم الخدمة العمومية فيما يلي:

- البطيء في أداء الخدمة العمومية لأسباب تعود إلى طول وتعقد الاجراءات والعمليات اللازمة لإنتاج الخدمة.
- سوء تقديم الخدمة.
- الغياب الكامل للبحوث والدراسات التطبيقية في الوحدات التنظيمية التي تقدم الخدمة العمومية وعدم الاهتمام بالاستفادة من مثل هذه البحوث والدراسات التي تتوفر بشكل كبير في المؤسسات والمنظمات والأكاديمية البحثية.
- سوء استخدام الموارد التنظيمية المتاحة في إنتاج وتقديم الخدمة العمومية وذلك بسبب إهمال واللامبالاة، أو عدم الخبرة والدراية.
- نقص التأطير، وعدم الاهتمام بالتكوين.

<sup>1</sup> -مخطط عمل الحكومة الجزائرية، جوان 2014، ص ص07،08.

- قدم أنماط التسيير .
- فشل أجهزة الرقابة الداخلية والخارجية في تأدية وظائفها.
- عجز وقصور في الجانب الاستشراقي.
- ضعف نظم المتابعة والتقييم للخدمات العامة وتحقيق الرقابة الفعالة بغرض التحقق من وصول هذه الخدمات إلى المواطنين وفقا للقوانين والتشريعات المنظمة لها<sup>1</sup>.

### الفرع الثاني: عوائق الخدمة العمومية

بذلت الدولة مجهودات كبيرة من أجل تزويد الإدارات المحلية بمنشآت قاعدة وتجهيزات ضرورية لأداء مهامها، وذلك بإنجاز تجهيز وتهيئة العديد من المقرات الإدارية وتعزيز مواردها البشرية لضمان تأطيرها، بالإضافة إلى تفعيل برنامج طموح يهدف إلى عصرنة المرافق العمومية الإدارية وإدخال المعلوماتية في إدارتها وأداء مهامها.

غير أنه لا تزال نوعية الخدمات التي تقدمها تبقى دون مستوى الطموحات الأمر الذي يشكل مصدر انشغال السلطات العمومية واحباط لمستعملي المرافق العمومية من خلال النقائص التالي:

- 1- نقص فيما يخص استقبال المواطن والتكفل بانشغالاته وطلباته سيما:
  - \* أن بعض المسؤولين المحليين لا يستقبلون المواطنين.
  - \* يقوم البعض بتكليف بعض مرؤوسيههم لاستقبال المواطنين والذين غالبا ما يفتقرون للمؤهلات والقدرات التي تسمح لهم بالمعالجة الملائمة لطلبات المواطن والتكفل بانشغالاتهم.
  - \* استقبال المواطن في ظروف غير لائقة وتقديم ردود سلبية للمواطن الذي لا يساهم في تعزيز الثقة بين المواطن والإدارة.

2- نقص التوجيه والاتصال وإعلام المواطنين لاسيما في:

- \* الإجراءات الواجب اتباعها في إعداد الملفات الإدارية.
- \* آجال معالجة الملفات.
- \* غياب اتصال فعال ويثمن مجهود الإدارة فيما يخص خدمات المرفق العمومي المقدمة<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> - عدنان مريزق: التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية والاتجاهات الحديثة، جسور للنشر والتوزيع، ط1، الجزائر، ص21.

<sup>2</sup> منشور وزاري رقم 2102 المؤرخ في 2012/11/14 ويتعلق بتحسين العلاقة بين الإدارة والمواطنين وإعادة تأهيل المرافق العمومية الادارية، وزارة الداخلية الجزائرية .

- \* استقبال وتوجيه المواطنين من قبل أعوان غير مؤهلين، مهمتهم الأصلية هي الوقاية والأمن.
- \* نقص وغياب وسائل وإشارات لتوجيه المواطن على مستوى الإدارات وأحيانا وجود وسائل قديمة لم تعد صالحة وتحتاج لإعادة التحسين والضبط.

3- استمرار التصرفات البيروقراطية في بعض الإدارات والمتمثلة في:

- \* المطالبة بوثائق أو إجراءات تلك المنصوص عليها في القوانين والتنظيمات الجاري العمل بها.
- \* البطيء في معالجة طلبات وشكاوى المواطنين.

المطلب السادس: إجراءات وتدابير تحسين الخدمة العمومية بالمرافق العمومية

- 1- الاستقبال والتكفل بشكاوى وطلبات المواطنين.
  - ✓ تحديد يوم من ايام الاستقبال وتخصيصه لاستقبال المواطنين من طرف المسؤول الأول على المرفق وإعلام المواطنين به.
  - ✓ تعيين وتكليف إطارات مؤهلة للتكفل ببرمجة عمليات الاستقبال والتكفل بمتابعة شكاوي وتظلمات المواطنين الواردة.

2- التوجيه، الاتصال وإعلام المواطنين:

- ✓ وضع الوسائط الاتصالية في متناول المترددين على المرافق العمومية لأجل إعلامهم حول وضع الوسائط الاتصالية في متناول المترددين على المرافق العمومية لأجل إعلامهم حول مختلف الجوانب التي تهمهم (تكوين الملفات- آجال معالجة الملفات- شروط الاستعادة من الخدمة،...).
- ✓ التعيين المادي للمصالح والمكاتب لتسهيل عملية توجيه المواطنين.
- ✓ ترقية استعمال الوسائط العصرية للاتصال لإرشاد المواطن وتوجيهه.
- 3- محاربة ظاهرة البيروقراطية والمحسوبية.

- ✓ العمل مع المواطن بمنطق التسهيل، المرافقة حتى يتم التمكن من التصدي لهذه الآفات.
- ✓ الحرص على مراقبة عمل المصالح الإدارية والتي يجب أن تحظى باستمرار للتفتيش والتقييم<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> - منشور نفسه.

خلاصة:

يتوقف مصير الادارة الناجحة على مدى ممارستها لوسائل وتقنيات الاتصال الخارجي، وعليه فهو يساعد في التعرف على المؤسسة وأهدافها، وبالتالي خلق الانطباع الجيد وكسب ثقة الجمهور في ظل الخدمات من طرفها لتحقيق المنفعة العامة، باعتبارها نشاط هام لتحسين الخدمات.



# الفصل الثالث

## الجانبة التطبيقي

. تمهيد:

بعدها هيأنا السياق المنهجي والنظري لدراسة، والان سنبدأ في المعالجة الميدانية بمختلف تساؤلات الدراسة وذلك قصد الإجابة على الإشكالية المركزية لدراسة.

أسئلة المقابلة:

المحور الأول:

- س1- وفق تجربتكم ماهي اهم وسائل الاتصال الخارجي المستخدمة عندكم للاتصال بالمواطن؟  
 س2- في نظرك كموظف في مصلحة الحالة المدنية تتعامل يوميا مع المواطن ما أهمية الاتصال الخارجي بالنسبة لعملكم؟  
 س3- هل يتم اشعار المواطن بالانتهاء وبداية تنفيذ الخدمة عن طريق أحد وسائل الاتصال الخارجي؟

المحور الثاني:

- س1- هل تعتقد ان الاتصال الخارجي يساهم في تحسين الخدمة العمومية التي تقدمها مصلحتكم للمواطن؟  
 س2- هل تلاحظ باعتبارك موظف بمصلحة الحالة المدنية لبلدية بئر العائر ارتفاع وتحسن الخدمة العمومية بالمصلحة في ظل تطبيق واستغلال وسائل الاتصال الخارجي؟  
 س3- كيف تحدد البلدية أساليب التفاعل مع جمهورها الخارجي؟

المحور الثالث:

- س1- كيف تسعى البلدية لاستغلال وسائل الاتصال الخارجي بكيفية تحسن صناعة صورة ذهنية جيدة عن خدماتها لدى المواطن؟  
 س2- ماهية الصعوبات التي تعيق الاتصال الخارجي في مصلحة الحالة المدنية خاصة مع المواطن الذي تقدم له الخدمة؟  
 س3- هل تعتقدون ان التقنيات الحديثة هي الحل لتقديم خدمات سريعة ووظيفية؟

1-تعريف البلدية:

البلدية هي الجماعة الإقليمية القاعدية للدولة وتتمتع بالشخصية المعنوية والذمة المالية المستقلة وللبلدية اسم وإقليم ومقر رئيسي.  
 كما تعتبر الجهاز التنظيمي الأساسي في الجزائر من الناحية السياسية والإدارية والاجتماعية، حيث تمارس فيها الديمقراطية المحلية باعتبارها الخلية الأولى اللامركزية الإدارية.

1- تعريف مصلحة الحالة المدنية:

هي مصلحة أساسية من مصالح البلدية تقوم بالمهام التالية  
 - المسك الحسن والمحافضة على السجلات الخاصة بعقود الميلاد والزواج والوفاة

- اعداد وتسليم مختلف وثائق الحالة المدنية (ميلاد - وفاة - زواج - طلاق)
- تسجيل البيانات الهامشية في سجلات الحالة المدنية
- تسجيل الاحكام القضائية (الميلاد - الزواج - الطلاق - التصحيحات.....)
- الاستخراج سجلات الحالة المدنية بأنواعها (الميلاد - الطلاق - الوفاة)
- مسك سجلات الحالة المدنية التي تشمل منطوق بعض الاحكام
- السهر على حفظ السجلات الجاري استعمالها وسجلات السنوات السابقة المودعة بمحفوظات البلدية والمراكز القنصلية وتسليم نسخ او ملخصات العقود المدرجة في السجلات الذين لهم الحق في طلبها.
- استخراج الوثائق الحالة المدنية رقم 12 خاصة بجواز السفر وبطاقة التعريف البيو مترية.
- تسليم وإعادة تجديد الدفاتر العائلية
- استقبال التصريحات الخاصة بالمواليد والوفيات والزواج والقيام بتسجيلها في سجلين.
- تسجيل الاشعارات.
- اعداد الجداول الشهرية والسنوية الخاصة بالعملية.
- استخراج الدفاتر العائلية الخاصة بالعقود الجديد
- تسليم التراخيص الخاصة بالدفن.

### الجدول رقم 1:

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
ذكر	06	%86
انثى	01	%14
المجموع	07	%100

يوضح الجدول جنس عينة البحث.

يبين لنا الجدول رقم واحد المتعلق بجنس افراد العينة ان معظم الموظفين بمصلحة الحالة المدنية بلدية بئر العاتر، هم من فئة الذكور، حيث يمثلون نسبة 86% من اجمالي افراد

العينة، فيما تمثلت الفئة النسوية بنسبة 14% فقط بمصلحة وهذا راجع للجانب التقليدي في الحياة الاسرية والاجتماعية بشكل خاص من حيث عاملين مهمين هما الزواج حيث ان نسبة كبيرة من النساء العاملات بالبلدية هن عازبات وتعكس هذه الملاحظة ان الزواج يلعب دورا مؤثرا في النشاط المهني للمرأة في حياتها الزوجية من جهة وكذا السلطة الذكورية التي يمارسها الزوج داخل الاسرة، مما يصنع قيودا على المرأة العاملة سواء تعلق الأمر بالعمل ام لا، كما ترتبط أيضا بالجانب الديني الذين يعتبر المرجع الأول في المجتمع الجزائري مما أدى الى تقليص حضور المرأة في الفضاء العمومي.

**الجدول رقم 2:**

الفئات	التكرارات	النسبة المئوية
تحت 25 سنة	00	0%
من 25 سنة الى 40 سنة	03	43%
أكثر من 40 سنة	04	57%
المجموع	07	100%

يوضح الجدول الفئة العمرية لعينة البحث

من خلال الجدول أعلاه يتبين لنا أن فئة اعمار المبحوثين أكثر من 40 سنة في الرتبة الأولى 4 تكرارات وبنسبة 57% تليها فئة (25 - 40 سنة)، بواقع 3 تكرارات ونسبة 43% وهو ما يعكس تمتع موظفي المؤسسة بالخبرة والاقدمية في العمل اذ ان أهمية الخبرة في العمل كعامل هام في المؤسسة تساعد على نجاح وفعالية العمل وكذلك تحقيق اهداف المؤسسة المسطرة.

**الجدول رقم 3:**

يوضح وسائل الاتصال الخارجي المستخدمة في مصلحة الحلة المدنية بلدية بئر العاتر.

وسائل الاتصال الخارجي	التكرارات	النسبة المئوية
الاتصال المباشر مع المواطن	07	16%
الإعلانات الجدارية	07	16%
الأماكن العمومية (مقاهي - أسواق)	07	09%
المساجد	07	09%
الجمعيات	06	14%
التلفزيون	04	09%
الراديو	04	09%
الجرائد	04	09%
الهاتف	03	07%
المجموع	43	100%

يوضح الجدول رقم 3 وسائل الاتصال الخارجي المستخدمة في مصلحة الحالة المدنية بلدية بئر العاتر، ومن خلال المعطيات الكمية التي بينا إيدنا نلاحظ ان اهم وسائل الاتصال الخارجي تمثلت في، الاتصال المباشر مع المواطن، والاعلانات الجدارية في المرتبة الأولى بنسبة 16.27%، ثم الجمعيات بواقع نسبة 13.95%، ويتقاسم ثالثا الأماكن العمومية والمساجد والتلفزيون والإذاعة والجرائد نسبة 9.30%، يليها أخيرا الهاتف بنسبة 6.97%.

**اهمية الاتصال الخارجي بمصلحة الحالة المدنية بلدية بئر العاتر**

تمثلت إجابات المبحوثين في ان الاتصال الخارجي هو الرابط بين الإدارة والمواطن واساس عمل مصلحة الحالة المدنية، فمن خلاله يكسبك ثقة المواطن والخبرة في التعامل ومعه، يحسن مهارات الموظف الاتصالية، كما يعرفك برغبات وحاجات المواطن وبالتالي يجعلنا نقادى السب والشتم والاعتداء وسوء المعاملة.

يعتبر الاتصال الخارجي وظيفة من وظائف الإدارة التي تقيم اتجاهات الجمهور وتحدد سياسات وإجراءات الموظف والمؤسسة مع الصالح العام، إذ ترسل المؤسسة وتستقبل كميات ضخمة ومتنوعة من الرسائل منها ما يتم نقلها بقصد منها ما يتم التعرض اليها بالمصادفة وكلما كان هناك تفاعل وفهم مشترك بين المرسل والمستقبل كلما استطاع المستقبل ان ستوقف المرسل لمزيد من الفهم، مما يؤدي بالرسالة الى اكتساب المزيد من الفعالية والتأثير.

وتكمن اهمية الاتصال الخارجي بالنسبة لمصلحة الحالة المدنية في أكثر من صورة منها:

- في التخطيط والتنظيم: تظهر أهمية الاتصال الخارجي قبل واثناء تنفيذ الخطة بجمع المعلومات والانطباعات من ثم اعداد خطة ناجحة.

- في التوجيه والرقابة: ان توجيه الأوامر والتعليمات يحتاج الى الاتصال الخارجي بكل وسائله وغالبا ما يكون المرسل في التوجيه هو المدير وعليه يجب ان يكون متصلا جيدا كذلك من خلال الاتصال الخارجي يمكن للرقابة ان تكون موضوعية وذلك باشتراك العمال في المقاييس المعتمدة في الرقابة.

- في اتخاذ القرارات: ان القرار عمل بشري وللمعلومات دور في اتخاذه من حيث تدفقها في الوقت المناسب والصورة الصحيحة وهذا يعكس دور الاتصال الخارجي في المؤسسة.

#### الجدول رقم 4:

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	07	%100
لا	00	%00
المجموع	07	%100

يوضح الجدول استخدام وسائل الاتصال الخارجي في اشعار المواطن بانتهاء وبداية تنفيذ الخدمة. تبين لنا الأرقام والمعطيات التي بين ايدينا ان كل المبحوثين أكدوا ان اشعار المواطن بانتهاء وبداية تنفيذ الخدمة عن طريق أحد وسائل الاتصال الخارجي ،ومما لا شك فيه ان مسألة اشعار المواطن لها أهمية كبيرة في تحديد سير عمل المصلحة من خلال وسائل الاتصال الخارجي التي تلعب المحدد الرئيسي لتحقيق الفعالية وتجسيد الأهداف المرسومة من قبل المؤسسة.

الجدول رقم 5:

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	06	%86
لا	01	%14
المجموع	07	%100

يوضح مساهمة الاتصال الخارجي في تحسين الخدمة العمومية التي تقدمها مصلحة الحالة المدنية ببلدية بئر العاتر.

توضح لنا المعطيات التي بين أيدينا ان اغلبية المبحوثين أكدوا أن الاتصال الخارجي يساهم في تحسين الخدمة العمومية بنسبة بلغت %86، اذ يمثل حلقة ربط بين المواطن والبلدية كما يعتبر أساس مصلحة الحالة المدنية، كما يساهم في تعليم الموظف كيفية التعامل مع المواطن واكساب مهارات اتصالية تجعله يحقق هذي الخدمة بطريقة سلسة اما نسبة %14، فيؤكدون ان عدم ثقة المواطن في الإدارة والفساد الإداري يعيق الاتصال الخارجي من ان يحسن الخدمة العمومية.

ان اعلام الافراد بالسياسة العامة التي ينبغي الوصول اليها وايصال طلبات ورغبات المواطنين الى الادارة العليا للمؤسسة والتعرف على وجهات نظرهم واتجاهاتهم عن طريق شكاوى المواطنين التي تنشر الصحف اليومية وتصل الى المسؤول مباشرة وكسب تأييد الجمهور وخلق نوع من التكامل معه برفع من مستوى الخدمات وتحسين الخدمة المقدمة له.

الجدول رقم 6:

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	02	%29
لا	05	%71
المجموع	07	%100

يوضح الجدول استغلال وتطبيق وسائل الاتصال الخارجي بمصلحة الحالة المدنية ببلدية بئر العاتر من خلال المعطيات التي بين أيدينا نلاحظ ان %71 من المبحوثين أكدوا ان وسائل الاتصال الخارجي لا تستغل ولا تطبق بالمصلحة، انما تفعل بطريقة تلقائية في غياب تام لتنظيم والرقابة في حين أكد %29 ان البلدية تسعى لاستغلال وتطبيق وسائل الاتصال الخارج بالمصلحة.

## الجدول رقم 7:

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	01	%14
لا	06	%86
المجموع	07	%100

يوضح الجدول تحديد البلدية لأسلوب التفاعل مع جمهورها الخارجي

تبين لنا المعطيات التي بين ايدينا ان اغلبية المبحوثين بنسبة %86 وبواقع 6 تكرارات أكدوا ان الموظف هو الذي يحدد أسلوب التفاعل وهذا من خلال خبرته او يتم التفاعل بطريقة تلقائية بين المسؤول والموظف والمواطن، فالبلدية والمسؤولون لا يهتمون بأساليب التفاعل مع الجمهور الخارجي اما بقية المبحوثين بنسبة %14 وبواقع تكرار واحد أكدوا ان أسلوب التفاعل مع الجمهور الخارجي للمؤسسة يكون بحسن الاستقبال والتعامل الحسن مع المواطن.

تهدف البلدية من خلال التفاعل مع جمهورها الخارجي الى مد جسور الثقة والتواصل بينه وبين المؤسسة،

وامداده بالمعلومات الصحيحة والاعتماد على الصدق والأمانة في إيصال المعلومات اليها، كما تنمي الاحسان بالمسؤولية لدى المواطن من خلال وسائل الاتصال الخارجي كالصحف والتلفزيون والإذاعة وارشادهم بما فيه مصلحتهم والمصلحة العامة، كما تعمل على تبليغ المواطنين بالخدمات والوظائف التي تزاولها الحكومة حتى يمكن ان يسهم فيها ويفيد منها بالكامل.

## الجدول رقم 8:

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	03	%43
لا	04	%57
المجموع	07	%100

يوضح الجدول استغلال وسائل الاتصال الخارجي بكيفية تحسن صناعة صورة ذهنية جيدة عن البلدية لدى المواطن.

توضح لنا المعطيات المبينة أعلاه بنسبة %57 بواقع 4 تكرارات يؤكدون ان البلدية لا تسعى الى تحسين صورتها الذهنية لدى المواطن، وذلك يرجع الى ان المؤسسة تعلم ان المواطن لا يثق في البلدية ولا في المسؤولين والمسؤولين بدورهم لا يهتمون بصورة البلدية لدى المواطن ، وبالتالي يجب على البلدية توفير القنوات الاتصال المناسبة في الاتجاهين من المنظمة الى الجماهير وذلك عن طريق وسائل الاتصال الخارجي ، بوضع خطط لتحسين صورتها الذهنية لدى الجماهير عن طريق خطط طويلة ومتوسطة وقصيرة المدى ، اما نسبة %43 وبواقع 3 تكرارات يؤكدون ان البلدية تسعى الى استغلال وسائل الاتصال الخارجي لتحسين صناعة صورة ذهنية جيدة عن خدماتها لدى المواطن ، وذلك بالتقرب من المواطن من خلال وسائل الاتصال الخارجي ومعرفة رغبات وحاجات المواطن وتلبيتها ، وبالتالي تتشكل صورة ذهنية لدى المواطن بان البلدية تهتم لانشغالاتها.

## الجدول رقم 9:

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
المستوى التعليمي	03	%25
الشباب الغير مسؤول	04	%33
عدم ثقة المواطن في البلدية	03	%25
عدم اهتمام المسؤولين	02	%17
المجموع	12	%100

يوضح الجدول الصعوبات التي تعيق الاتصال الخارجي في مصلحة الحالة المدنية ببلدية بئر العاتر تكشف لنا الأرقام والمعطيات التي يمثلها الجدول ان نسبة 33% وبواقع 4 تكرارات يؤكدون ان الشباب الغير مسؤول العائق الأكبر للاتصال الخارجي بمصلحة الحالة المدنية، في حين تأكد نسبة 25% وبواقع 3 تكرارات ان المستوى التعليمي وعدم ثقة المواطن في البلدية هو العامل الذي يعيق الاتصال الخارجي بالمصلحة، كما اكدت نسبة 17% وبواقع تكرارين ان عدم اهتمام المسؤولين هو العامل المباشر الذي يعيق الاتصال الخارجي بالمصلحة.

## الجدول رقم 10:

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	07	%100
لا	00	%00
المجموع	07	%100

يوضح الجدول استخدام التقنيات الحديثة كحل لتقديم خدمات سريعة ووظيفية.

يوضح الجدول أعلاه استخدام التقنيات الحديثة كحل لتقديم خدمات سريعة ووظيفية ، اذ تبين لنا المعطيات التي بين ادينا ان نسبة %100 يؤكدون ان التقنيات الحديثة تعتبر الحل لتقديم خدمات سريعة ووظيفية فهي توفر في الوقت والجهد بالإضافة الى الدقة الكبيرة في الإنجاز والسرعة في العمل. تتمثل التقنيات الحديثة في الأجهزة الحاسبة وملحقاتها والبرمجيات المتطورة التي أدى الى تحكم أكثر في المعلومات من حيث التجميع والمعالجة والتخزين، وبالفعل قد افرزت تكنولوجيا الاتصال الحديثة ثورة في نقل المعلومات وتخزينها ، كما مكنت من ظهور وبروز خدمات جديد لنقل المعلومات وتداولها حيث زادت من فعالية هذه التكنولوجيا.

نتائج الدراسة

- تمثلت اهم وسائل الاتصال الخارجي المستخدمة في مصلحة الحالة المدنية ببلدية بئر العاتر في الاتصال المباشر مع المواطن، والاعلانات الجدارية، والجمعيات، الأماكن العمومية (المقاهي والأسواق)، المساجد، بالإضافة الى التلفزيون والإذاعة والجرائد، والهاتف.
- ان الاتصال الخارجي يعمل على ربط الإدارة والمؤسسة بالمواطن.
- تعتمد المؤسسة على وسائل الاتصال الخارجي في اشعار المواطن بانتهاء وبداية تنفيذ الخدمة.
- يساهم الاتصال الخارجي في تحسين الخدمة العمومية التي تقدمها مصلحة الحالة المدنية ببلدية بئر العاتر وذلك بعد كسب ثقة المواطن ووقف الفساد الإداري.
- لا تستغل ولا تطبق وسائل الاتصال الخارجي بمصلحة الحالة المدنية ببلدية بئر العاتر انما تفعل بطريقة تلقائية في غياب تام للرقابة والتنظيم
- لا تحدد البلدية اية أساليب في التفاعل مع جمهورها الخارجي.
- تمثلت الصعوبات التي تعيق الاتصال الخارجي في مصلحة الحالة المدنية ببلدية بئر العاتر في المستوى التعليمي، انعدام المسؤولية لدى الشباب، عدم ثقة المواطن في البلدية، بالإضافة الى عدم اهتمام المسؤولين.
- ان الحل الأمثل لتقديم خدمات سريعة ووظيفية هو استخدام التقنيات الحديثة.
- لا تسعى البلدية الى تحسين صورتها الذهنية لدى المواطن ، و ذلك لعدم اهتمام المسؤولين و البلدية على حد سواء.

## النتيجة العامة

يعمل الاتصال الخارجي على ربط الإدارة و المؤسسة بالمواطن ، حيث تعتمد على وسائل الاتصال الخارجي في اشعار المواطن ببداية و انتهاء تنفيذ الخدمة ، و يساهم الاتصال الخارجي في تحسين الخدمة العمومية و ذلك بعد كسب ثقة المواطن و وضع حد للفساد الاداري للمؤسسة ، اذ لا تستغل و لا تطبق وسائل الاتصال الخارجي بالمصلحة انما تفعل بطريقة تلقائية في غياب تام للرقابة و التنظيم .

### خاتمة

من الطبيعي انه في نهاية كل عمل علمي يصل الباحث إلى مجموعة نتائج افرزها السياق الإشكالي والمنهجي للبحث.

حيث تبين لنا من خلال ما سبق ذكره من النتائج أن للاتصال الخارجي دورا هاما وفعال في المؤسسة العمومية وهو يظهر من خلال إسهاماته الكبرى في تأسيس علاقات بين المؤسسة وجمهورها الخارجي، ومنه فهو يشكل غاية أساسية للمؤسسة العمومية (البلدية)، وذلك من خلال ما يحمله من وسائل وتقنيات حديثة تعمل على تسهيل العملية الإدارية بين مؤسسة وجمهورها.

ففي دراستنا لهذا الموضوع حاولنا إظهار أهمية الاتصال الخارجي من كل الجوانب الإدارية والفردية التي استنتج منها أن لا إدارة ولا الجمهور الخارجي للمؤسسة لا يمكنهم الاستغناء عن الاتصال بحكم استعماله كوسيلة للتسيير والتنظيم، وتبادل المعلومات وصولا إلى تحسين الخدمة المسيطرة من قبل المؤسسة، وكذا بناء علاقات جيدة مع متعاملها.

ومن أسباب اختيارنا لهذه المصلحة "مصلحة الحالة المدنية" هو توفير المعلومات والتنظيم باعتبارها عنصر حيوي بالنسبة لمختلف المصالح الإدارية الأخرى التابعة للبلدية وذلك بتواجد المواطنين بها بصفة مستمرة خلال أيام الأسبوع، منه تسعى هذه المصلحة إلى الاستقبال و التوجيه وتبادل المعلومات بينها وبين مستخدميها.

ومنه تبقى هذه المؤسسة العمومية (البلدية) بمثابة بوابة لمختلف المؤسسات العمومية الأخرى، ومنه تسعى للدعم من أجل توفير خدمات سريعة ودقيقة لجمهورها الخارجي تفاديا للوقوع في أخطاء أو مشاكل تنظيمية تعيق من جودة خدماتها.

وتبقى هذه النتائج مرهونة لمختلف البحوث الميدانية اللاحقة و التي بالإمكان أن تؤكد أو تلغي أو تعدل هذه النتائج على خلفية أن النتائج العلمية في حقل العلوم الإنسانية تبقى نسبية ومحدودة بالزمان و المكان.



# قائمة المصادر والمراجع

قائمة المراجع:

أ- المعاجم اللغة العربية:

1. المعجم الوسيط، ، مكتبة الشروق الدولية، ط4، مصر، 2004،

ب- المراجع باللغة الفرنسية:

2. Jean-Marie Decaudin ,La Communication Marketing concepts techniques stratégies, economica, 3<sup>eme</sup> édition, paris ,2003.

ج- المراجع باللغة العربية:

3. ابراهيم عبد العزيز شيحا، الإدارة العامة، مؤسسة شباب الجماعة للنشر والطباعة للنشر، الاسكندرية، 1993.

4. جاسم فخري سليمان وآخرون: العلاقات العامة، وزارة التعليم العالي، بغداد، 1981.

5. جمال محمد أبو شنب، أصول الفكر والبحث العلمي، ج1، المناهج والطرق والأدوات، دار المعرفة الجامعية، 2004.

6. جون جاكسون وآخرون، ترجمة خالد حسن رزوق: نظرية التنظيم، معهد الإدارة العامة، الرياض، 1988، ص105.

7. حسن عماد مكاوي، ليلي حسين السيد: الاتصال ونظرياته المعاصرة، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2001.

8. رضوان بلخيري وسارة جابري: مدخل للاتصال والعلاقات العامة، جسور للنشر والتوزيع، ط1، المحمدية، الجزائر، 2014.

9. رضوان بلخيري، مدخل في الاتصال المؤسساتي، دار قرطبة للنشر والتوزيع، ط1، الجزائر، 2015.

10. زين الدين بومرزوق، الخدمة العمومية بين تطبيقات النصوص القانونية والواقع ، دار الكتاب العربي، الجزائر، 2014.

11. سليمان محمد الطماوي: الوجيز في القانون الإداري، مطبعة جامعة عين شمس، ط1، القاهرة، 1989.
12. شدون علي شبية: العلاقات العامة بين النظري والتطبيق، دار المعرفة الجامعية، (دط)، الاسكندرية، 2007.
13. صالح خليل أبو الأصبع: العلاقات العامة والاتصال الانساني، دار الشروق، ط1، الأردن، 1998.
14. صلاح الدين محمد عبد الباقي: السلوك الفعال في المنظمات، دار الجامعة الجديدة للنشر، القاهرة، 2002.
15. طه عبد العاطي نجم: مناهج البحث الاعلامي، دار الكلمة للنشر والتوزيع، الاسكندرية، 2014.
16. عايد فضل الشعراوي: الإعلان والعلاقات العامة، دراسة مقارنة، الدار الجامعية للطباعة والنشر، الكويت، 2006.
17. عبد السلام أبو قحف: هندسة الاعلان والعلاقات العامة، مكتبة ومطبعة الاشعاع، القاهرة، دس.
18. عدمان مريزق: التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية والاتجاهات الحديثة، جسور للنشر والتوزيع، ط1، الجزائر.
19. عطا الله أحمد شاكرك: غدارة المؤسسة الإعلامية، دار أسامة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2011.
20. علاء الدين عشي: مدخل القانون الإداري، دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع، ط1، عين مليلة، الجزائر، 2012.
21. فاطمة عوض صابر، وميرفت علي خفاجة، أسس ومبادئ البحث العلمي، مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية، 2002.
22. فضيل دليو: اتصال المؤسسة، إشهار علاقات عامة علاقات مع الصحافة، دار الفجر للنشر، ط1، (دب)، 2003.
23. كمال خوريشيد مراد: الاتصال الجماهيري والأعلام، دار المسيرة، ط1، عمان، 2011.

24. محمد بهجت كشك: العلاقات العامة والخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، 2003
25. محمد رفعت عبد الوهاب: النظرية العامة للقانون الإداري، دار الجامعة الجديدة، الاسكندرية، ط1، 2009.
26. محمد عبد الحميد أبوزيد: المرجع في القانون الإداري، مطبعة العشري، مصر، ط، دس.
27. محمد فهمي العطروري: العلاقات الإدارية في المؤسسات العامة، عالم الكتب للنشر، 1969.
28. محمد مصطفى كمال: العلاقات العامة بين تكنولوجيا الاتصال و الأزمات، دار المنهل اللبناني، بيروت، 2012.
29. محمود عبد الله: الاعلام واشكاليات العولمة، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، ط1، 2010.
30. محمود محمد مهدي: مدخل إلى تكنولوجيا الاتصال الاجتماعي، المكتب الجامعي، الاسكندرية، دس.
31. مصطفى أبوزيد فهمي: الوسيط في القانون الإداري، دار الجامعة الجديدة الاسكندرية، دس.
32. مصطفى حجازي: الاتصال الفعال العلاقات الانسانية الادارية، دار الطليعة، ط1، لبنان، 1982.
33. مصطفى ربحي عليان، محمود عدنان الطوباسي: الاتصال والعلاقات العامة، دار الصفاء للنشر، عمان، ط1، 2005.
34. منال طلعت محمود: مدخل إلى علم الإتصال، المكتب الجامعي الحديث الإسكندرية، 2002.
35. موريس إنجرس: منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون، دار القصبية، الجزائر، ط2، 2006.
36. نورالدين شنوفي: دروس في المناجمنت العمومي، جامعة التكوين المتواصل، الجزائر.

37. يوسف حجيم الطباني وهاشم فوزي العبادي: مناهج البحث العلمي للبحوث الإعلامية والإدارية والإنسانية، دار الأيام للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2016.

د- المنشورات:

38. عبد الحميد محمود النعيمي: مبادئ الإدارة العامة، منشورات ELGE.

39. منشور وزاري رقم 2102 المؤرخ في 2012/11/14 ويتعلق بتحسين العلاقة بين الإدارة والمواطنين وإعادة تأهيل المرافق العمومية الادارية، وزارة الداخلية الجزائرية.

40. مخطط عمل الحكومة الجزائرية، جوان 2014

و- الرسائل والاطروحات:

41. عاشور عبد الكريم: دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة ماجستير تخصص العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة قسنطينة، 2010.

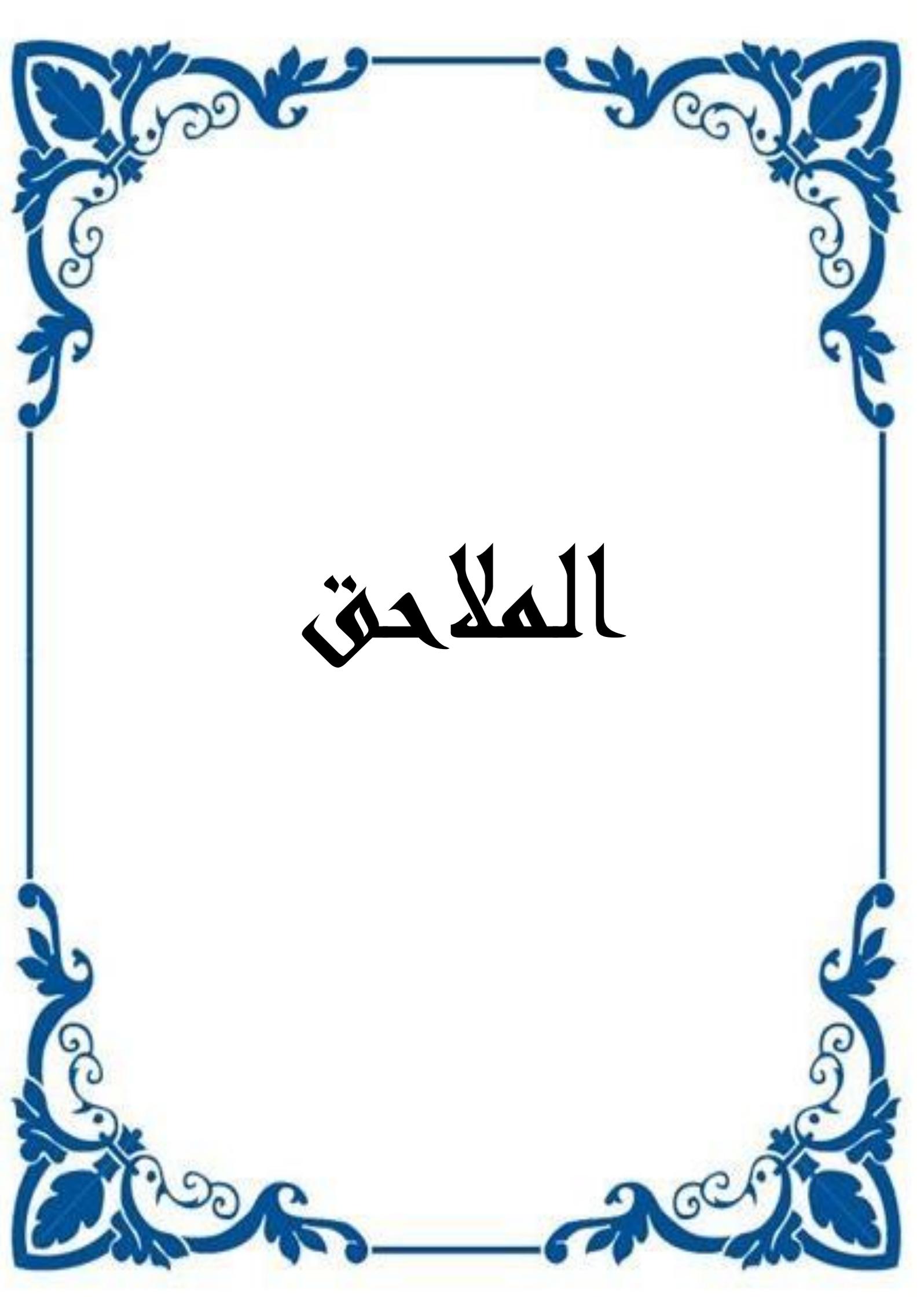
ي- المواقع الالكترونية:

[www.thanwya.com](http://www.thanwya.com) :

## قائمة الملاحق

### قائمة الملاحق

رقم الملحق	عنوان الملحق
01	شهادة عدم الزواج ، عدم الطلاق ، عدم اعادة الزواج
02	شهادة تبديل رخصة السياقة العسكرية- مدنية
03	نسخة من سجل مداولات المجلس الشعبي البلدي
04	تصريح شرفي بعدم تسجيل الوفاة
05	بطاقة اقامة
06	شهادة بطالة
07	الهيكل التنظيمي لبلدية بئر العاتر تبسة
08	الموقع الجغرافي لبلدية بئر العاتر تبسة
09	خريطة سياحية للولاية



# الملاحق

## ملخص:

تستهدف هذه الدراسة التعرف على الاتصال الخارجي ودوره في تحسين الخدمة العمومية، وطبيعة الاتصال القائم بين المؤسسة وجمهورها، وبالتحديد مصلحة الحالة المدنية، حيث يلعب الاتصال الخارجي دور بالغ الأهمية في زيادة تحقيق الكفاءة المهنية، من خلال ترسيخ أهداف المؤسسة التي تعمل بدورها على تقديم الأفضل.

من أجل تحقيق أهداف الدراسة وظفنا المنهج الوصفي لكونه يتناسب مع موضوع الدراسة، حيث تم تطبيق هذه الدراسة في المؤسسة العمومية "البلدية"، وبالضبط مصلحة "الحالة المدنية" حيث تكونت العينة من 7 موظفين و تم اختيارهم بواسطة اسلوب المسح الشامل. و اعتمدنا على الملاحظة والمقابلة في جمع المعلومات.

وقد وصلت بنا هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

أن الاتصال الخارجي في مصلحة الحالة المدنية " ببلدية بئر العاتر" يشكل الرابط بين الإدارة و المواطن وأساسها ، فمن خلاله يكسب المواطن ثقة بالإدارة، وهو الأمر الذي تسعى من أجله إدارة المصلحة مما تقدمه من خدمات سريعة ووظيفية لإرضاء متعاملها معتمدة في ذلك على وسائل وتقنيات الاتصال الخارجي المتوفرة بها.

الكلمات المفتاحية: " الاتصال الخارجي، الخدمة العمومية"

## Résumé:

Cette étude vise à identifier la communication externe et son rôle dans l'amélioration du service public, ainsi que la nature de la communication entre l'institution et son public, à savoir l'intérêt civil, la communication externe jouant un rôle très important dans développement de l'efficacité professionnelle en établissant des objectifs établis qui fournissent les meilleurs résultats.

Pour atteindre les objectifs de l'étude, nous avons utilisé l'approche descriptive appropriée au sujet de l'étude, appliquée à l'institution publique «municipale», et plus particulièrement au service «État civil» où l'échantillon comprenait 7 employés. Nous nous sommes appuyés sur l'observation et l'interview pour collecter des informations.

Cette étude nous est parvenue avec un certain nombre de résultats:

Que la communication externe dans l'état civil de la municipalité de Bir al-Atar constitue le lien entre l'administration et le citoyen et sa base, à travers laquelle le citoyen se fie à la direction, qui cherche à gérer l'intérêt des services qu'elle fournit de manière rapide et fonctionnelle pour satisfaire ses clients en s'appuyant sur les moyens et techniques de communication Extérieur disponible.

Mots-clés: "Communication externe, service public"