

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

جامعة وهران 2

محمد بن أحمد
Université d'Oran 2
Mohamed Ben Ahmed



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بن أحمد - وهران 2

كلية العلوم الاجتماعية

جامعة وهران 2

محمد بن أحمد
Université d'Oran 2
Mohamed Ben Ahmed



قسم : علم الاجتماع

تخصص: أنتروبولوجيا الفضاءات الحضرية

علاقة المواطن بالادارة العمومية

مقاربة سوسيو أنتروبولوجية ببلدية مديوني - مدينة وهران -

مذكرة لنيل شهادةالماستر في أنتروبولوجيا الفضاءات الحضرية

إشراف الاستاذة :

أ.د محمودي أميمة

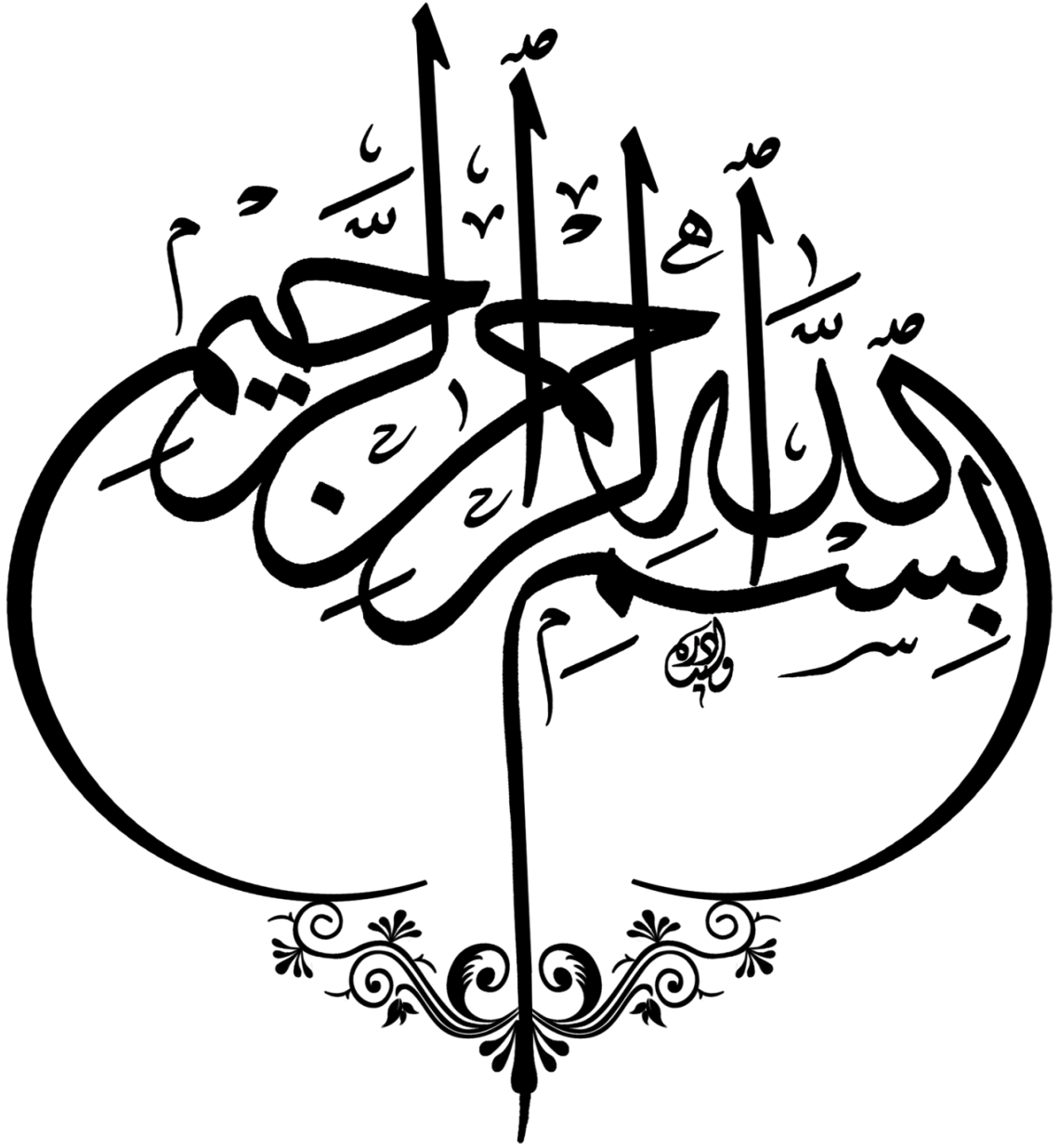
إعداد الطالبة :

❖ بلحاجي لويذة.

أعضاء لجنة المناقشة

رئيسة	جامعة وهران 2	د.بن زيان خيرة
مشرفة ومقررة	جامعة وهران 2	د.محمودي أميمة
مناقش	جامعة وهران 2	د.مالك شليح توفيق

السنة الجامعية : 2019 - 2020



الإهداء

"بداية الطريق خطوة....وبداية النجاح الإصرار "

أهدي هذا العمل المتواضع

▪ إلى مملكة الحنان والعطف التي لن أقدر على رد ولو درة من حنانها ،إلى
أعلى الحبايب "امي الحبيبة عائشة " أرجو من الله أن يمد في عمرك لتشهدي
حصاد جهدك بعد طول إنتظار . وستبقى كلماتك نجوم اهتدي بها اليوم وغدا وإلى
الأبد.

▪ إلى من علمني العطاء بدون إنتظار الى من احمل إسمه بكل افتخار "ابي
العزیز محمد"

▪ كما أهدي هذا العمل الى اللدان تحملا مشاق الحياة من أجلنا ودعماني ماديا
ومعنويا من أجل الوصول الى هذه الدرجة اخوای العزیزان "سفيان وكريم" رعاهما
الله.

والى اعز الناس "علي وعمار بن أحمد "

والى الإخوة الأعزاء والى كل الاصدقاء والى كل طلبة علم الإجتماع و
الانترولوجيا دفعة

2020-2019 مع تمنياتي لهم بالتوفيق في مشوارهم العملي.

شكر وتقدير

يشرفني أن اقدم خالص شكري وتقديري للاستادة محمودي على قبولها الإشراف

علي لانجاز هذا العمل.

كل الشكر والتقدير إلى كل من ساهم من قريب او بعيد في انجاز هذا العمل

المتواضع وبدون ان اتسى ان نتقدم بجزيل الشكر والعرفان الى كل موظفي بلدية

مديوني الدين ساعدوني في انجاز هذه الدراسة الميدانية .

مقدمة :

لقد كانت و لا تزال المشاكل الادارية التي يواجهها المواطن في الادارات العمومية هي من اهم المشاكل التي يجب ان تولي بالناية و الاهتمام نظرا لاثارها السلبية السيئة و الخطيرة في نفس الوقت ، و على الرغم من ذلك و اذا نظرنا لحال تلك الدول المتخلفة ، فاننا لا نجد اهتماما جليا بحل تلك تلك المشاكل الادارية او مواجهتها و التصدي لها بكل السبل العلمية السليمة ، فان كان السبب الرئيسي في ذلك هو ان تلك الدول تولي اكبر اهتمامها و عنايتها بالمشاكل الاقتصادية في محاولات يائسة منها للوصول الى رفاهية المواطن و راحته ، و هذا بالطبع لا يجعلها تلتفت الى المشاكل الادارية الا في المقام الاخير ، و من اجل دراسة المواطن و فهم الواقع كان لابد من الدراسة الانثروبولوجية ، و هذا ما يؤكد جورج بالاندي بقوله : " لفهم الواقع يجب تبني الانثروبولوجيا ، فهي تسمح لنا بالغوص في اعماقه ، و التعرف عليه في خباياه من خلال مستواه الواقعي اللارسمي ¹ .

و لدراسة هذه اليوميات ، وقع اختيارنا على الملحق الادارية ، باعتبارها ادارة عمومية يقصدها المواطن لقضاء حاجاته .

¹ George balandier : sens et puissance ;ed ;puf ;paris ;1972 ^{2eme Ed} 1981

الفصل الأول:

بناء الموضوع والمقاربة

المنهجية للدراسة

الإشكالية:

من بين المواضيع التي تسعى الدولة لمعالجتها وإصلاحها موضوع المواطن وعلاقته بالإدارة فنجد الجزائر مثل بقية الدول انتهجت سياسات أمام مختلف البرامج والمخططات من أجل خدمة المواطن لكن هذه الأخيرة باءت بالفشل نظرا لتبني الدولة للنهج الاشتراكي والأحادية الحزبية¹ حيث لم يسمح بتوفر خيارات أو بدائل لدى جمهور المرتفقين لتغيير الوضع القائم أو المطالبة بارتقاء أداء منظمات القطاع العام على نحو يسمح له بالحصول على خدمات عمومية ذات نوعية حسنة ومستجيبة للتطور الحاصل على مستوى احتياجاته¹.

فالادارة هي مؤسسة حكومية أنشئت من أجل التكفل بالمواطنين وخدمتهم' لذلك عملت الدولة على محاولة اصلاحها وهذا مايعرف بسياسة تقريب المواطن من الادارة من خلال احداث هياكل ادارية وادوات قانونية متنوعة كتاسيس محافظة الاصلاح والتجديد الاداريين كهيكل اداري مركزي حل محل كتابة الدولة للتوظيف العمومي والاصلاح الايدياري للمساهمة والعمل على تقريب الادارة من المتعاملين²

من خلال ما سبق ذكره نطرح السؤال الرئيسي:

كيف يعيش المواطن مواطنته في ظل الخدمات المقدمة له من طرف مصالح البلدية ؟

غزلان سليمة .ص5. ²

السؤال الفرعي:

كيف يتعامل اعوان مصلحة الحالة المدنية مع المواطن ؟

الفرضيات :

المواطن الجزائري غير راض بالخدمات المقدمة اليه من طرف اعوان مصلحة البلدية.

يلجا المواطن الجزائري دوما الى المحسوبة لتسوية احتياجاته الادارية

منهج البحث :

هناك العديد من المناهج و الطرق التي بواسطتها يقوم الباحث بجمع البيانات التي توظف في بحوثه ، و في مجال البحث الانثروبولوجي لا يكفينا القول ان هناك منجها افضل من منجها اخر ، و انما هناك منجها مختارا يكون اكثر ملائمة من غيره لدراسة ظاهرة معينة و بالتالي هناك علاقة بين المنهج و موضوع البحث ، فنوعية و طبيعة موضوع البحث هي التي تحدد اختيار المنهج الذي سيستخدم في الدراسة ، و ذلك لاجل الوصول لاجابة عن الاشكالية المطروحة بافضل طريقة ممكنة ، فالعالم الفرنسي كلود برنارد يقول في هذا الشأن: " ان المنهج لم يلد شيء، فهو لم يعطي افكار لمن ليس لهم افكار ، بل ينظم الافكار عند من لهم افكار"4.

و المنهج يعرف على انه ك" الكيفية التي يتم فيها تنفيذ شيء ما حسب نظام معين ، انطلاقا من حملة مبادئ من اجل الوصول الى هدف معين ."

الدراسات السابقة:

ماكس فيبر " الاقتصاد والمجتمع " 1922 لقد حاول ماكس فايبر وضع نموذج تنظيمي وهو النموذج المثالي للبيروقراطية حيث وضع الخطوط العامة والعريضه للدراسه المنهجيه للبيروقراطيه, وقد جاء تحليل فيبر لمبادئ البيروقراطيه في كتابه " الاقتصاد والمجتمع " الذي نشر سنه 1922 وجاءت نظريه البيروقراطيه جزء من نظريته في بنيه السلطه اطلقوا عليها أنساق الضبط الاجتماعي الشرعي، فهو يميز التنظيمات في ضوء علاقه السلطه بداخلها لقد جعل ماكس فيبر من البيروقراطيه مركز نظريته عن تنظيم الدوله، حيث صاغ نظريه البيروقراطيه انطلاقا من تحليله للاداره البروسيه "بروسيا" التي كان شديد الاعجاب بها وترتبط نظريه البيروقراطيه بالتميز الاساسي الذي يقيمه فيبر بين ثلاثه انماط من السلطه. ان اهم الدراسات التي اسهم بها ماكس فيبر فيما يتعلق بالدراسات التنظيمية و الادارية هي نظريته الخاصة بهياكل السلطة ، و قد قسمها الى ثلاث انواع :

النوع الاول : السلطة البطولية الكاريزمية حيث يمارس السلطه من خلال المواصفات الشخصية .

النوع الثاني : السلطة التقليدية حيث يمارس السلطة من خلال موقعه في التنظيم و من خلال العادات و التقاليد المتوارثة .

الفرع الثالث : السلطة القانونية الرشيدة . تكون ممارسته من خلال الشكل البيروقراطي للتنظيم .

و قد اوضح في دراسته الفرق بين هذه الانواع ، مع اعترافه بان هذه الانواع الثلاثة لا يمكن ان يتضمنها تنظيم واحد .

و ماكس فيبر كان يهدف الى تحقيق و تنظيم على اعلى قدر ممكن من الكفاءة ، و هو ما جعله يصف البيروقراطية بانها نموذج مثالي للتنظيمات الادارية الضخمة .
و هذا التنظيم البيروقراطي المثالي حسب ماكس فيبر يقوم على عدة اسس :

- هناك مجالس للتخصص الوظيفي محددة رسميا ثابتة

-توزع النشاطات والأعمال اللازمة لإعطاء الأوامر بتنفيذ الواجبات المحددة بشكل رسمي ثابت .

-هناك طرق وأساليب محددة للعمل وتنفيذ المهام والواجبات

-ينقسم التنظيم البيروقراطي الى عدة مستويات متخذا شكلا هرميا

-تعتمد ادارة التنظيم البيروقراطي على المستندات

-يفصل التنظيم البيروقراطي المكتب عن النشاط الخاص بالموظف.

-إن الادارة المكتسبة تحتاج الى خبرة وتمرن وتدريب

-تطبيق الإدارة في هذه المنظمات قواعد وتعليمات للعمل تتصف بالشمول

،العمومية،والتبات النسبي.

-دوافع إختيار الموضوع :

-قراءة مضمون فعاليات الحياة الاجتماعية للفرد في الإدارات العمومية

-قلة الدراسات التي تناولت هذا الموضوع

-دوافع ذاتية تتمثل في كوني موظفة في إحدى هذه الإدارات العمومية مما دفعني اجعلها

موضوع مذكرتي

-السعي لاكتساب خبرة في البحث الميداني.

أهمية الدراسة:

*تتجلى أهمية هذه الدراسة في كونها محاولة لفهم وتوضيح علاقة المواطن بالإدارات

العمومية"فالمجتمع الذي لا يعمل على فهم افعال وسلوكيات مواطنيه ،ويصدر احكاما مسبقة

على افعالهم هو مجتمع جامد"¹

¹ حسن رشيق،سيدة شمهروش ،تر،عبد المجيد جعونة ،إفريقيا الشرق،المغرب،2012،ص7.

*والسعي للحصول على نتائج علمية تساعدنا في فهم وتفسير العلاقة بين المواطن والإدارة العمومية.

صعوبات البحث :

صعوبة إجراء المقابلات مع المواطنين والمتوافدين الى البلدية لأن جل المواطنين همهم هو استخراج الوتائق بسرعة والانصراف، وأيضاً طوابير الانتظار تؤدي بهم الى التوتر وبالتالي صعوبة التعامل معهم.

-التقاء اوقات الدراسة الميدانية مع إجراءات الحجر والوقاية من فيروس كورونا كوفيد 19 وبالتالي ضيق المدة أولاً، وكذلك غياب المواطنين عن هذه الإدارات، وخاصة كبار السن والنساء، وكذا تخوف المواطنين من العدوى وبالتالي وفضهم لأي مقابلة.

أهداف الدراسة:

● منهج الدراسة:

_ ان المنهج هو الطريق الذي يتبعه الباحث من اجل الوصول الى هدفه, ذلك ان الالتزام بالمنهج العلمي يحتم على الباحث البداية ان يحدد خطوات الكبرى التي سيتبعوها للوصول الى هذا الهدف

وهناك العديد من المناهج والطرق التي بواسطتها يقوم الباحث بجمع البيانات التي توظف في البحوث العلمية، وفي مجال البحث العلمي لا يمكننا القول ان هناك منهجا افضل من منهج اخر، وانما هناك منهج مختار يكون اكثر ملائمة من غيره لدراسة ظاهره معينه، وبلا شك ان نوعيه وطبيعة موضوع البحث هي التي تحدد اختيار المنهج الذي سيستخدم في الدراسة، وذلك من اجل الوصول الى الإجابة بأفضل طريقه على الإشكالية المطروحة

_فالعالم الفرنسي كلود برنارد يقول في هذا الشأن" ان المنهج لم يلد شيئ، فهو لم يعطي افكار لمن ليست لهم افكار، بل ينظم الافكار عند من لهم افكار"¹

والمنهج يعرف على انه" الكيفية التي يتم بها تنفيذ شيء ما حسب نظام معين ، انطلاقا من جملة مبادئ من اجل الوصول اذا هدف معين"² .

والمنهج حسب وينتي هو الاسلوب الذي يسير على نهجه الباحث لتحقيق هدف بحثه على الاسئلة، او بعبارة اخرى كيف يحقق الباحث هدفه"³

ونظرا لطبيعته الدراسه التي نقوم بها والتي تسعى الى تشخيص الواقع الذي يعيش فيه المواطن مواطنه في ظل الخدمات المقدمة له من طرف مصالح البلدية ومحاولة منها معرفة الأسباب والظروف المحيطة بها وفهمها فهما موضوعيا فالمنهج المتبع في هذه الدراسة ينبغي ان يكون :

¹ بطوية رضوان، المعتقدات الشعبية واثرها على زيارة الاضرحة ، مذكره تخرج لنيل درجة ماستر، جامعه وهران، 2019 ص 6
² زعيمي مراد ، التكامل المنهجي في البحث، مجله دراسات في المنهجية، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعيه، 1995،ص 3.
³ محمد مزيان ،مبادئ في البحث النفسي والتربوي ،الطبعة الثانية ،دار الغرب للنشر والتوزيع، الجزائر، 2008،ص 29

● المنهج الكيفي :

يعتبر المنهج الكيفي احد انواع البحوث التي يتم اللجوء اليها في سبيل الحصول على فهم متعمق ووصف شمولي للظاهرة الاجتماعية, فهو منهج قوامه دراسه الانسان والواقع الاجتماعي لابعاده المختلفه.

المنهج الكيفي هو طريقه من طرق التحليل والتفسير بشكل علمي منظم من أجل الوصول الى أغراض محددة لوضعية إجتماعية ،او مشكلة إجتماعية لسكان معينين.¹

وبالتالي يمكننا عن طريق المنهج الكيفي التعرف على كم كبير من وجهات النظر التي

تتعلق بمشكلة أو موضوع البحث والتي يصعب التعبير عنها بالطرق الإحصائية أو الكمية

ففي المنهج الكيفي يتجه الباحثون الى الاستخدام الدقيق للمعلومات الكيفية ويعتمدون على

تقنيات المقابلة والملاحظة، جمع المعلومات ومعالجتها حيث ان في البحث من وجهه نظرهم

هو الفهم اي فهم معاني الفعل و التفاعلات الاجتماعية والغوص في ذاته المبحوث، ويتم

تحديد مصداقيه نتائج بحوثهم من خلال مقارنتها بنتائج الدراسات السابقه التي اهتمت بنفس

الموضوع.²

¹ عمار بوحوش مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1995، ص 129
² احرشاو الغالي، البحث العلمي في العلوم الانسانية، الهندسه، والانجاز، الاخراج، منشورات مختبر الابحاث والدراسات النفسيه، ص 65 اجتماعيه، جامعه سيدي محمد عبد الله، فاس، المغرب.

تقنيات جمع البيانات:

يعتمد المنهج الكيفي على مجموعه من الادوات التي تستخدم المادة العلمية ومعلومات

1 - الملاحظة:

ومن التعاريف التي تناولت الملاحظه ندرج التعريف الذي قدمه معجم المسفورد الدقيق حيث يرى " ان الملاحظه هي مشاهده صحيحة تسجل الظواهر كما تقع في الطبيعه، وذلك باخذ الاسباب ونتائج العلاقات المتبادله بعين الاعتبار"¹.

كما ان الملاحظ كما قال محمد شفيق في كتابه البحث العلمي الخطوات المنهجيه لإعداد البحوث الإجتماعية : " هي ادات من أدوات البحث العلمي، والتي يتم بواسطتها مراقبه ومشاهده الظاهرة كما هي في الواقع، والتعبير عنها وهي ادات يستخدمها الباحثون للوقوف على ظاهره في وقعها الطبيعي التلقائي دون ان يكون هناك تدخل من قبل الباحث"²

¹ محمد مزيان، مبادئ في البحث مرجع سابقص 97

² بوطوبة رضوان ، المعتقدات الشعبيه واثرها على زياره الاضرحة، مذكره تخرج لنيل شهاده ماستر، جامعه وهران ،السنة الدراسيه2019.2018 ص8.

وبالإضافة الى الملاحظه البسيطة استخدمنا كذلك ملاحظه بالمشاركه، والتي يكون الباحث عضو ممثلا في المجموعه المدروسه. ففي كثير من الحالات يكون من الصعب دراسه ظاهره معينه من الخارج او بمقابله المعنيين، ذلك ان الصعوبه تتجلى في امكانيه الحصول على المعلومات الصحيحه. والملاحظه بالمشاركه تسمح للباحث ان يكشف الواقع لانه يكون عضو طبيعيا في مجموعه الدراسه.1

فالملاحظه بالمشاركه اذا هي تبني تفكير وموقف المبحوث وعرفها جورج لاباستاد يقول: هي طريقه فيها في الحياه للمجموعه الاجتماعيه موضوع البحث بهدف مضاعفه المعارف، وهذه الطريقه تعطي المسافه الفاصله بين الباحث وموضوع البحث، وتحول الباحث من تم الى فاعل *acteur* لا مجرد مخرج او عنصر محايد 2

2_ المقابله:

كما اعتمدنا في بحثنا هذا على تقنيه المقابله ، والتي تعتبر من الادوات الاكثر استعمالا في البحوث، والمقابله كما عرفه ماكوبي و ماكوبي *maccoby.c* و " *maccoby.E* بانها تفاعل لفظي بين فردين في موقف مواجه، يحاول احدهما استنثاره بعض المعلومات والتعبيرات للاخر¹

ويعرفها انجلش و انجلش *m.english* و *english*

¹ محمد مزيان، مرجع سابق، ص102

المقابلته محادثه موجهة يقوم بها فرد لاستشارة انواع معينة من المعلومات لاستخدامها في بحث علمي او للاستعانه بها في التوجيه والتشخيص والعلاج.¹

فالمقابلته اذا هي عبارته عن " حديث او حوار مع شخص او مجموعة اشخاص من اجل الحصول على معلومات هدف التوصل..... او اختيار فرضيه ما او التحقق من هدف معين"².

وتستعمل المقابلته عادة للتعرف على معلومات لا يمكن ان نحصل عليها طريق الاستبيان او الملاحظه.

¹ محمد مزيان، مرجع السابق، ص104

² عبد الكريم، منهج وتقنيات البحث العلمي، مقاربه ابستمولوجية منشورات عالم التربيه، الدار البيضاء، المغرب 1997، ص100

الفصل الثاني:

المواطن فاعل اجتماعي

تمهيد:

الانسان كائن اجتماعي بطبعه'يتأثر ويؤثر في المجموعة او الجماعة التي ينتمي اليها وفق روابط وعلاقات منها ما هو عقلائي ومنها ماغير ذلك'وباتالي يصبح فاعلا اجتماعيا سواء في السياسية او المجتمع'كما ان هذا الاخير حسب راي رادكليف براون'عبارة عن مسرح يؤدي الفاعلون فيه مجموعة من الادوار¹ .

كما ان الدولة ملزمة بتوفيرالخدمات وتلبية الحاجات للافراد لكي يصبحو مواطنين'ومن هذا المنطلق نتساءل عن طبيعة المواطن ودوره في المجتمع.

1/المواطن والمواطنة:

لا يمكن الحديث عن المواطن دون الرجوع الى المصدر والذي يتمثل في المواطنة فهذه الاخيرة لطالما شكلت محل اهتمام الفلاسفة والباحثين على مر التاريخ فهي بذلك مفهوم تاريخي شامل ومعقد له ابعاد عديدة ومتنوعة منها ماهو مادي -قانوني'ومنها ماهو ثقافي سلوكي'ومنها ايضا ماهو وسيلة او غاية يمكن بلوغها تدريجيا'ولذلك فان نوعية المواطنة في دولة ما تتاثر بانضج السياسي والاجتماعي وبعقائد المجتمعات وبقيم الحضارات والمتغيرات العالمية الكبرى.²

جاء في مجلة التدوين مفهوم المواطنة كما يلي"المواطنة حق للجميع'وكان للثورة الفرنسية الفضل في جعل المواطنة حقا سياسيا وقانونيا'وقد اعتبر " دال " انم بدا المشاركة لمبدا رئيسي للعملية الديمقراطية ويكون فيها المواطنون متساوون في الحقوق والواجبات ومن خلالها يستطيع الفرد المشاركة في الحكم.³

اما بالنسبة لمصطلح المواطن فهو ياخذ معنى واسع'يقول عبد الكريم غلاب "ان المواطن ياخذ جذره من الوطن في اوسع معانيه'الذي يمنح المنتمي اليه الاقامة والحماية'والتعليم'والاستشفاء'ةالحرية وحق الحكم والتوجيه واستعمال الفكر واليد واللسان'وتلك حقوق يتيحها- ولا نقول يمنحها الوطن للمواطن.

2/تمثلات المواطنين بين الحقوق والواجبات:

يشير مفهوم التمثلات الى الانساق التفسيرية التي يوضفها الفرد لكي يفهم العالم من حوله وتفسيره، وكما تعتبر على انها عملية يستوعب فيها الذهن المعطيات الخارجية (الواقع) وذلك بعد ان يحتك بها الفرد⁴.

وعليه فأن المواطنين يتمثلون بمجموعة من الحقوق والواجبات التي اقرها القانون والدستور لكي يحفظ مكانتهم الاجتماعية 'ومن بين هذه الحقوق نذكر:

1_الحقوق الشخصية "والتي تتمثل في الحق في الحياة'والتمتع بالامن'

2_الحريات الخاصة"وهي تلك الحقوق والحريات الخاصة بالانسان في مظاهرها الحميمية مثل حرية المعتقد والفكر والدين.

3 حرية التنقل والتجول والاقامة والاستقرار.

4_الحريات الجماعية"هي تلك الحقوق المتعلقة بالفرد في حياته المدنية وعلاقته مع الافراد الاخرين ضمن محيطهم الاجتماعي والتي تتمثل في:

-حرية الراي والتعبير.

-حرية الاجتماع والتجمع.

-حرية الانتماء السياسي ،تاسيس وتكوين الجمعيات.

-الحريات النقابية⁴.

3/ دور المواطن في المشاركة السياسية:

ان من بين الحقوق التي يتمتع بها الفرد الحقوق السياسية لان هذه الاخيرة هي "قدرة الفرد على المشاركة في الحياة المدنية والسياسية للمجتمع والدولة دون الخوف من التمييز والعنصرية او القمع' وترتبط هذه الحقوق ارتباطا وثيقا بوضع المواطن وتشمل الحق في التصويت في الانتخابات' حق الانضمام في حزب سياسي' والمشاركة في التجمعات السياسية والاحداث او الاحتجاجات' كما تضمن حرية ايجابية للمساهمة في عملية ادارة شؤون المجتمع الذي يعيش فيه الفرد"¹.

ان مصطلح المشاركة السياسية من اقدم المواضيع التي اثارت اهتمام الانسان واستحوذت على نشاطاته النظرية والعملية. فبقدر ما سعت اليها الشعوب وعملت من اجلها لانها سبيلها للمشاركة الفاعلة في العمليات المتعلقة بتحديد اهدافها ووضع سياسياتها واختيار حكامها ومراقبتهم ومحاسبتهم وتغييرهم' بقدر ما تجنبها الحكام وعملوا على تعطيلها لانها تقيد سلطاتهم وتمنعهم من الانفراد بتحديد اهداف مجتمعاتهم وصنع سياسياتها دون الخشية من المراقبة والمحاسبة والتغيير' يعرفها فورسايت بانها "ثاني اهم الحقوق الانسانية بعد الحق في الحياة لانها هي التي تسمح للفرد بممارسة اغلب حقوقه ومراقبة كل القرارات التي تؤثر فيها' وان

1. <https://mawdo3.com> ماهي الحقوق السياسية علي عباس دراد. المجتمع المدني والديمقراطية. مجد للنشر والتوزيع. ط1. بيروت لبنان. 2009. ص36-37.

الحق في الحياة والحق في المشاركة السياسية عبارة عن دائرة ديناميكية يدعم احدهما الاخر.

الفصل الثالث:

الادارة العمومية والموظفين"

تمهيد:

مع ظهور المجتمعات الحديثة والصناعية التي أنتجت عدة تغيرات وتطورات شملت جميع الميادين الاقتصادية والسياسية والاجتماعية برز نوع جديد من التنظيم المؤسسي يعرف بالإدارة .حيث تعد هذه الأخيرة جزءاً أساسياً من عمل أي مؤسسة وعليه يعتمد نجاح هذه التنظيمات الإدارية واستمرارها على نوعية إدارتها.¹

1_تعريف الإدارة:

تختلف تعريف الإدارة وتتعدد بين الباحثين والمفكرين فكل حسب الفترة الزمنية التي عشنا فيها والمدرسة التي ينتمي إليها.

فكلمة إدارة Administration تتكون لفظين بمعنى الخدمة'واصلها لاتيني Ministrate'حيث ان من يعمل في الإدارة يقوم بخدمة الآخرين². وعليه يمكن اعطاء مجموعة من التعاريف الكلاسيكية والحديثة"

أ_ التعريفات الكلاسيكية:

1-تعريف كامبل ' Kimball الإدارة هي تلك العملية التي تشمل جميع الواجبات والوظائف' التي تختص او تتعلق بإشياء مشروع' من حيث تمويله' ووضع سياساته الرئيسية'وتوفير مايلومه من معدات 'واعداد التكوين او الاطار التنظيمي'

1.ابراهيم بن عبد العزيز الدجيلج.الإدارة العامة والإدارة التربوية.الرواد للنشر والتوزيع.ط10عمان الاردن.2009.ص37.

2- تعريف بلومان وبيترسون Plowman & Peterson "الإدارة هي الوسيلة الفنية

التي يستطيع بمقتضاها مجموعة من الأشخاص ان تحدد وتوضح اهدافها واغراضها

وتعمل على تحقيقها.

ب_ التعريفات الحديثة:

1- يعرفها D.Clogh على انها نوع من فن القيادة وتوجيه أنشطة جماعية من الناس نحو

تحقيق هدف مشترك

2- تعريف هارليف تريكر "الإدارة هي عملية العمل مع الناس بطريقة معينة من شأنها تعزيز

طاقاتهم ومحاولة الربط بينها من اجل تحقيق الاستثمار الامثل والمتاح من الموارد'

بهدف انجاز غرض معين مثل توفير الخدمات والقيام بالبرامج التي يحتاجها المجتمع

ذاته¹.

2 مبادئ الإدارة:

للإدارة مبادئ اساسية منها"

_ القيادة

_ النظام

_ تقسيم العمل

¹ الدكتور عدنان بدري الابراهيم، الإدارة، تربية، مدرسية، دار البازوري، عمان، الاردن 2011، ص 27-28

_التوحيد

_المكافأة

_التسلسل الهرمي

المساواة

_السلطة

_المسؤولية

- إخضاع المصلحة الشخصية للمصلحة العامة

_المركزية

_الترتيب

استقرار العاملين

_روح الجماعة

3/مظاهر تنظيم علاقة المواطن بالإدارة:

تختلف طبيعة علاقة المواطن بالإدارة وتتعدد طبقاً لنظام الإدارة فهناك البلدية 'الدائرة

والولاية' أما في بحثنا هذا والذي يتحدد في إدارة البلدية يمكن تحديد هذه العلاقة من خلال

الرجوع الى السنوات الماضية من اجل التعرف اكثر على الادارة وطبيعة علاقتها كون هذه الاخيرة ظهرت مع دخول الاسعمار الفرنسي للجزائر. يقول احد الباحثين.

بأن الفترة السابقة التي تميزت بها البلدية، جعلت الشعب الجزائري يعتبرها بعيدة كل البعد

عن خدمة مصالحه، وهي في الواقع خلية أساسية في تنظيم البلد، وقريبة جدا من

المواطنين في حياتهم الاجتماعية، وفي أعمالهم بحيث تشكل القاعدة النموذجية للهيكلة

الإداري لبلدنا .ناهيك عن اعتبار البلدية إطار للمركزية (مكان مشاركة المواطن) كما

تضمن قانون البلدية الموافق لـ 18 جانفي 1967 الصادر بمقتضى الامر رقم 24/67

جملة من المحاور الأساسية لتنظيم علاقة الإدارة بالمواطن كتكريس حق الاطلاع ويتعلق

الامر بالاطلاع على القوائم الانتخابية 'حق كل ساكن في ادارة البلدية بالاطلاع ايضا وفي

عين المكان على مداوات المجلس الشعبي البلدي والحصول على نسخة منها على نفقته

وفي ذات الوقت كرس نفس القانون حق الاعلام والتي جاء بمقتضاها "لا يحتج بقرارات

البلدية الا بعد اعلام المعنيين بها بطرق الاعلان او التعليق كما تضمنت احكاما

عامة وبطريق التبليغ الفردي في الحالات اخرى¹.

4/عوائق تنظيم الادارة:

باعتبار الادارة مؤسسة فهي تتميز بالتنظيم والتسيير المحكم من اجل سير عملية الفاعلية

الادارية وتحسين العلاقة لصالح المواطنين 'الا ان هناك عوائق تحيل دون ذلك وتتسبب في

1. غزلان سليمة. علاقة الإدارة بالمواطن في القانون الجزائري. اطروحة دكتوراه في الحقوق. فرع القانون العام. ص 35. 2009. 36.

بعض المشاكل وهذا ما تبين لنا من خلال المقابلات الميدانية التي أجريناها مع المبحوثين خاصة عندما يتعلق الأمر في استخراج بعض الوثائق' وعليه يمكن القول ان اهم هذه المعوقات البيروقراطية والمحسوبية' الوساطة.

1_ البيروقراطية" مصطلح يشير الى سلطة الموظفين وتطبيقهم للقانون بالقوة في المجتمع الوظيفي' وعادة ما يكون توزيع و تطبيق السلطة حسب السلم الاداري' او بطريقة هرمية' تتصف البيروقراطية والبيروقراطيين بالروتين' وبطئ التنفيذ' والتمسك بحرفية القواعد والجمود' مما يصب في عرقلة شؤون المواطنين ويزيد في ذلك كثرة الموظفين. اما تعريفها فهو كالاتي"المغالاة في التمسك بحرفية القواعد وشكليتها' وتعني ايضا نظام الحكم القائم في دولة ما يوجهها كبار الموظفين المهتمين ببقاء نظام الحكم لارتباطه بمصالحهم الشخصية¹.

2_ الوساطة" تعد هذه الاخيرة احدى معوقات سير التنظيم الاداري' كما ان البعض اعتبرها مرض اداري (Bureau Pathology) تصيب المنظمات وتؤثر في كفاءتها' وعليه يتحول النظام البيروقراطي الى الاتجاه السلبي الذي يتميز بمخالفة روح القوانين والتعقيد الشديد والتقيد بحرفية التعليمات وتجمد العملية الادارية وتجنب المسؤولية حتى تصل الى الفساد الاداري الذي ينطوي على الرشوة واستغلال النفوذ والوساطة والانحراف عن اهداف المجتمع بوجه عام².

¹ https://mafhom.com.9/5/2015..

عبد القادر الشبخلي. الوساطة في الإدارة. الوقاية والمكافحة. ص248.

أما تعريفها فهي " طلب فرد من موظف عام انجاز عمل مشروع اوغير مشروع لصالحه او لصالح فرد اخر وتقوم على كل من "

_المتوسط"وهو الشخص الذي يطلب المنفعة.

_ الوسيط" وهو الفرد الذي يملك قدرات تأثيرية واضحة مادية او معنوية على الموظف المنفذ.

_ الموظف (المتوسط)"هو الذي تتجه اليه الوساطة سواء كان مالك القرار او مسؤولا عن التنفيذ.

كما انها تستخدم لتأكيد الحصول على الشيء او المنفعة وذلك بإجبار الموظف على عمل قد يكون قانونيا او غيره تحت ضغط معنوي او مالي .

5- اخلاقيات المهنة:

تعد هذه الاخيرة احد المبادئ التي يقوم عليها اي تنظيم اداري فهي بذلك مجموعة من معايير السلوك الرسمية وغير الرسمية يستخدمها الموظفون كمرجع يرشد سلوكهم أثناء أداء الوظائف. وتستخدمها الإدارة والمجتمع للحكم على التزام الموظفين' ويقتضي ذلك وجود دستور أو ميثاق أخلاقي مهني يلتزم به أعضائه بتطبيقه في سلوكهم اليومي.وعليه

فالأخلاق المهنية هي معايير تعد أساسا لسلوك أفراد المهنة كما انها ضرورية لكل فرد يعمل في مهنة ما.¹

ومن بين هذه الأخلاقيات نذكر على سبيل المثال لا الحصر.

1.5_ مبدأ الشفافية:

تعتبر شفافية الإدارة دعامة رئيسية لتحقيق الديمقراطية الادارية واحدى اهم الركائز الاساسية التي تقوم عليها الادارة الحديثة حتى تحل محل نموذج الادارة التقليدية القائمة على مبدأ السرية فهي بذلك قاعدة تقوم عليها العلاقة بين الادارو والجمهور بشأن معلوماتها ووثائقها ويرتبط مفهومها بنمط الحكم الراشد في المجال الاداري² يعرفها الباحث سامي الطوخي "بانها التزام الإدارة بإشراك المواطنين في إدارة الشؤون العامة التي تمارسها الإدارة لصالح ولحساب المواطنين، مع الالتزام باتخاذ كافة الإجراءات والتدابير التي تضمن تزويد المواطنين بالبيانات والمعلومات الصادقة عن كافة خططها وأنشطتها وأعمالها ومشروعاتها وموازنتها ومداؤها وإعلان الأسباب الواقعية والقانونية الدافعة لها، وتوضيح طرق وإجراءات مساءلة الإدارة عن أوجه القصور أو المخالفة وإقرار حقا عاما بالاطلاع والوصول غير المكلف لمعلومات ووثائق الإدارة كأصل عام."

¹. . <https://bo7ooth.blogdot.com.2012.05> .
². غزلان سليمة .مرجع سبق ذكره ص67.

2.5_ مبدأ الاطلاع:

يعد هذا الآخر احدى الاساسيات التي تقوم عليها الادارة 'حيث ان لكل مواطن الحق في الاطلاع على الوثائق الادارية وهذا ما يمنع الادارة من تعسفها.

وسلطتها وتحقيق المساواة بالاعتراف لمتعاملي الادارة بحق الاداري للارتقاء بمبدأ شفافية الادارة ويتطلب حق الاطلاع او الحصول على الوثائق الادارية اجراءات معينة لتحقيقه كالاطلاع المجاني في عين المكان او الحصول على نسخة منها على نفقة الطالب' شريطة ان لايسبب ذلك في افساد الوثيقة الادارية او الاضرار بها.

6/تصورات المواطنين لموظفي البلدية:

من خلال المقابلات الميدانية التي اجريناها مع المبحوثين تبين لنا ان جل التصورات حول عمال الادارة تتسم بعدم الاحترام خاصة عندما يتعلق الامر بكبار السن' والمواعيد وبعض الممارسات الغير قانونية .

يقول احد المبحوثين(من بين المشاكل التي تصادفني هي التسيير العشوائي 'قلة الأوراق أو بالأحرى سرقتها)¹

وهذا ان دل على شئ فهو يدل على عدم كفاءة الموظفين وخبراتهم 'لان معظمهم لا يمتلكون للشهادات المؤهلة لذلك 'بالاضافة الى سوء التنظيم والتسيير.

المقابلة رقم 3. انظر جدول المقابلات للمعطيات الميدانية ضمن الملاحق.¹

تحليل المقابلات :

لقد صرح احد المبحوثين انا موظف بسونلغاز مقيم بوهران متزوج اتي الى البلدية من اجل استخراج الوتاق من بين المشاكل التي تصادفوني هي التسيير العشوائي ، عدم إحترام مواعيد دخول وخروج الموظفين ، قلة الأوراق أو بالأحرى سرقة الأوراق وبيعها في المكتبات ، ضعف شبكة الأنترنت ، عدم كفاءة الموظفين فيما يخص التعامل بالكمبيوتر ، عدم إحترام الطابوهات من طرف الشعب ، الوقوع في الكثير من الأخطاء فيما يخص كتابة إسم ولقب الأشخاص ، سوء المعاملة من طرف الموظفين ، غياب الموظفين بشكل متكرر ، إنعدام الأمن ، إنتشار البيروقراطية و المحسوبة ، التحرش بالموظفات ، قلة النظافة ، تواطىء بعض الموظفين مع المزورين فيما يخص التصديق على البطاقة الرمادية وبعض الوثائق الأخرى ، سرقة معدات البلدية مثل الحواسيب والكراسي وغيرها ، هذه من بين العوائق التي تواجهني .

وفي مقابلة اخرى قال احد المواطنين ابلغ من العمر 32 سنة وانا اعزب طالب جامعي قدوم للبلدية من اجل الحصول على وثائق ادارية يطالبو ببطاقة التعريف الوطنية ودفتر العائلي نعم تواجهني صعوبات مع الموظفات تشناف وتقطيز مبعغوش يحطو كرعيهم في ميها باردة مشاكل ادارية كالالزامية واحضار بطاقة التعريف الوطنية إجباري

لديهم مستوى منحط وأخطاء إملائية كثيرة وكذلك وجود المعرفة دابرة طل كيكون عندك العرف ممكن بدون وثائق تبوتية يخرجوك .وبدون معرفة ورشوة تجيب كل مايلزم ويخلقوك قوانين من اجل عرقلة مصالحك الإدارية .انا غير راض عن هذه المعاملة المفروض التعامل باكثر ايجابية مع المواطن.

و في مقابلة اخرى قالت سيدة عندي 64 متزوجة جيت نخرج شهادة عائلية نعم يطلبو مني الدفتر العائلي وبطاقة الهوية ..نلقى بزاف غاشي عليها نبكر باش نقدي صوالحي الادارة الجزائرية أكبر مشكل في الكواعط كي نعرف عندي كواعط نفشل يابنتي..نتمنى يسهولنا ونولو نخرجو كل شيء اوتوماتيك خطرش رانا نلقو الغاشي لي قيشي معمرين وزيد مين تخرج كاعط تلقاه معمر اخطاء والمعاملة صفر سمحيلي بنتي ميخدموش نيشان وزيد ماشي واعين وماشى متفهمين عندهم الاخلاق منحنة ماشي تاع إدارة تاع زونقة وشكرا.

وفي المقابلة الثالثة مع موظفة في البنك الوطني الجزائري قالت انا طالبة و موظفة قديمي للبلدية من اجل استخراج شهادة الميلاد و جميع الوثائق الرسمية بعض الأحيان اجد صعوبات في استخراج الوثائق هناك من يلتزم بالقوانين لكن الأغلبية إهمال في تطبيقها و تعسف في العمل أغلبية الموظفين غير مؤهلين لان لهم مستوى دراسي متدني و عدم امتلاكهم قدرة على التعامل مع المواطن بحيث يستخدمون أسلوب العنف اللفظي .

اقتراح إدخال الفئات الأكثر مستوى تعليم في مناصب الشغل و إدخال الرقمنة إلى البلديات من أجل تسهيل عمليات استخراج الوثائق عن بعد وفي الاخير قال احد المواطنين باختصار

ستظل الرشوة وسيلة في يد بعض المواطنين لتحقيق مطالبهم ووسيلة في يد الموظفين غير النزهاء لتحقيق الربح وجني المزيد من المال بصورة سريعة وغير شرعية حتى وإن كان ذلك على حساب قيمة العمل ومكانته، وستظل سلطتهم تنطلي على ضحاياهم، والمتضرر من هذه الأفعال في الدنيا وفي الآخرة ليسوا فقط المواطنين الذين حركتهم بيروقراطية الإدارة للوقوع في هذا النوع من الحرام، لكن حتى سمعة ومصداقية إدارة البلدية ستكون على المحك، وإذا فر المرتشي والراشي من قبضة العدالة فلن يفرؤا من مصيرهم وعقاب المولى عز وجل.

فمن خلال ما لاحظناه واستنادا على ما صرح بيه المبحوثين هو احساسهم وشعورهم بعدم الرضى إتجاه الادارة العمومية اي انهم لم يحصلو على ابسط حقوقهم في هذه الادارة .

جدول معطيات المقابلات الميدانية

جدول معطيات المقابلات الميدانية:

رقم المقابلة	الجنس	السن	المستوى التعليمي	الحالة الاجتماعية	مكان الإقامة
01	أنثى	65	متقاعدة	متزوجة	الحمري وهران
02	أنثى	72	ماكثة في البيت	متزوجة	وهران
03	أنثى	28	طالبة	عزباء	بوقادير شلف
04	رجل	45	موظف	متزوج	مرفال وهران
05	أنثى	22	طالبة	عزباء	شلف
06	رجل	30	موظف	متزوج	وهران
07	أنثى	25	طالبة	عزباء	شلف
08	رجل	45	موظف	متزوج	وهران
09	رجل	28	موظف	أعزب	وهران
10	رجل	55	متقاعد	متزوج	الحمري وهران

مونوغرافيا بلدية مديوني:

مونوغرافية بلدية مديوني:

مندوبية بلدية الحمري:

الموقع الجغرافي لمندوبية بلدية الحمري: حدود المندوبية

يحدّه من الشمال نهج الشيخ عبد القادر من الجنوب الطريق المحيطي رقم 03

من الغرب نهج الجيش الوطني الشعبي و أخيرا من الشرق السكة الحديدية.

مساحته تقدر بحوالي: 366.73 هكتار.

الموقع الجغرافي للملحقات الإدارية :

1- الملحقة الإدارية رقم 01 المتواجدة في حي الحمري:

حدود الملحقة

: من الشمال مقبرة

من الشرق بناية

من الغرب بناية

من الجنوب بناية

2- الملحق الإداري رقم 02 المتواجدة في حي الامير عبد القادر:

حدود الملحق : من الشمال بناية

من الشرق بناية

من الغرب روضة اطفال

من الجنوب طريق

الكثافة السكانية على مستوى المندوبية تقدر ب 32013 ساكن

المرافق العمومية المتواجدة في إقليم المندوبية أو الملحقات الإدارية:

- عدد المراكز التعليمية: عدد المدارس 14

- عدد المتوسطات 02

- عدد الثانويات 8

- عدد الجامعات 02

- المعهد الشبه الطبي 01 وهران

عدد المراكز الصحية: - المستوصف 02

- العيادات الخاصة 03

- عدد المراكز الثقافية: - 02 مراكز ثقافية
- عدد المرافق الرياضية: . عدد الملاعب 03
- قاعة متعددة الرياضات 01
- مسابح عمومية 01
- عدد الهيئات العمومية :- مديرية النقل
- سونالغاز
- سيور
- جازي
- مركز البريد 01
- عدد المراكز التجارية:**
- سوق حي السلام
- سوق الحمري (سوق عكاظ)
- الأقطاب التجارية (ريتا ج + بيا)
- عدد المراكز الاجتماعية: - دار المسنين 01
- دار الحضانة 01
- دار الطفولة المسعفة

وخلاصة القول، أن كل المحاولات الساسية والإدارية التي بادرت بها القيادة السياسة قد فشلت في إحتواء أزمة علاقة الإدارة مع المواطن ، ما دامت القيادة لم تشعر بضرورة تغيير الذهنيات والسلوك، ويجب أن نشير بأن الأجهزة الرقابية الداخلية والخارجية من مجالس شعبية، ووسائل إعلام، لجان تفتيش عامون، مجلس محاسبة، مرصد حقوق الإنسان، فهي لم تلعب أدوارها كأدوات وأجهزة رقابية فعالة في تقويم الإنجرافات، ويجب، أخيرا أن نفهم أكثر ضرورة بث الروح والأفكار الديمقراطية وإعادة الإعتبار الفعلي للرقابة الشعبية وكذا تنمية الوعي والحس السياسي والشعور بالمسؤولية. وإذا استطعنا أن نوفر الجو الديمقراطي المطعم بالقيم الخلقية لاستطعنا فك أي نزاع قد يطرأ بين الإدارة والمواطن، وكتدعيم لأجهزة الدولة لمقاومة ظاهرة البيروقراطية، فقد جاء في عام 1994 كلمة "اليمين زروال * " قال:» لن يتم القضاء على البيروقراطية والإستبداد والتعسف والمحسوبية، إلا بالقطيعة التي تظل الهدف الأساسي في القضاء على مثل هذه المظاهر وهذه التصرفات... لايمكن تحقيق ذلك إلا بإجراء تغيير جذري في هياكل الدولة التي ينبغي مستقبلا أن تخضع لقواعد جديدة...بتعزيز مؤسسات الدولة وإعادة الإعتبار للخدمة العمومية وإقامة علاقة متينة بين الإدارة والمواطن»¹.

¹ جريدة الخبر ، الصادرة في الجزائر بتاريخ ، 1994 . 04 . 19 ، ع . 1055 . ص 14.

الخاتمة:

الإدارة العامة في الوقت الراهن ومع تزايد ضغوطات ومطالب المواطن ، وبروز مفهوم جديد الحقوقه وحرياته مطالبة بتحسين نوعية الخدمات التي تقدمها ، وبالتالي إعادة النظر في طرق تسييرها التقديم خدمة ذات جودة . لا يمكن تحسين علاقة الإدارة بالمواطن إلا من خلال إشراكه في القرارات وإقامة حوار دائم ومستمر معه لكسب ثقته ، فمشاركته تتبع من كونه هو الأساس ولب العملية تصدر منه المطالب وإليه تعود النتائج . اهتمت الجزائر ومنذ الاستقلال بتحسين العلاقة بين المواطن والإدارة من خلال جملة من القوانين التي تحكم الإدارة مع إهمال العنصر البشري فلم تعط اهتمام كبير للمورد البشري بالرغم من أهميته إلزام الإدارة بنشر التعليمات والمناشير ومنح المواطن الحق في الإطلاع على الوثائق والمعلومات الإدارية بصورة مباشرة لخلق أجواء من المصداقية بين الطرفين . عصرنة الإدارة العامة من خلال القيام بعمليات تكوينية لإطارات الإدارة وأعاونها ، وعصرنة مناهج العمل مع استخدام الإعلام الآلي والشبكة الداخلية الأنترنت . يساعد تبنى الحكم الراشد في الإدارة العمومية على تجديد مستمر لأنماط تسييرها في إطار جماعي شفاف مبني على المشاركة وقائم على التنسيق في وضع أهداف الإدارة وفي محاولة بلوغ هذه الأهداف ، وهو مدخل ضروري لتطوير الإدارة العامة.

المراجع:

مذكرات التخرج :

- غزلان سليمة. علاقة الادارة بالمواطن في القانون الجزائري. اطروحة دكتوراه في الحقوق. فرع القانون العام. ص35_36.2009.

_ بطوية رضوان، المعتقدات الشعبية واثرها على زيارة الاضرحة ، مذكره تخرج لنيل درجة ماستر، جامعه وهران، 2019 ص 6

- محمد مزيان ، مبادئ في البحث النفسي و التربوي ، الطبعة الثانية ، دار الغرب للنشر و التوزيع ،الجزائر 2008 ،ص 29

الكتب:

_ عبد الكريم، منهج وتقنيات البحث العلمي، مقاربه ابستمولوجية منشورات عالم التربية، الدار البيضاء، المغرب 1997،ص100.

بوحوش مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث ،ديوان المطبوعات الجامعية ،الجزائر، 1995 ص 129

- السيد نحمد شعلان. ادارة وتنظيم الوقت في التعليم. دار الكتاب الحديث.2014.القاهرة مصر.ص.132.

-حسن رشيق،سيدة شمهروش ،تر،عبد المجيد جغوة ،إفريقيا الشرق،المغرب،2012،ص 7.

_ احرشاو الغالي، البحث العلمي في العلوم الانسانية، الهندسه، والانجاز، الاخراج،

منشورات مختبر الابحاث والدراسات النفسيه،ص 65 اجتماعيه، جامعه سيدي محمد عبد

الله، فاس، المغرب.

-علي عباس دراد.المجتمع المدني والديمقراطية.مجد للنشر

والتوزيع.ط1.بيروتلبنان.2009.ص36-37.

-ابراهيم بن عبد العزيز الدعيلج.الادارة العامة والادارة التربوية.الرواد للنشر

والتوزيع.ط10عمان الاردن.2009.ص37.

-عبد الله محمد عبد الرحمن.ادارة المؤسسات الاجتماعية'بين الاتجاهات النظرية والممارسات

الواقعية.دار المعرفة الجامعية .القاهرة مصر .2009.ص15-16.

-عبد القادر الشخيلي.الوساطة في الادارة.الوقاية والمكافحة.ص248.

-علي خليفة الكواري.المواطنة والديمقراطية في الوطن العربي.المستقبل العربي.بيروت

لبنان.1995.ص163.

-الدكتور عدنان بدري الابراهيم، الادارة

،التربية،المدرسة،داراليازوري،عمان،الاردن،2011،ص 27-28

المجلات :

_زعيمي مراد ، التكامل المنهجي في البحث , مجله دراسات في المنهجيه، الجزائر، ديوان

المطبوعات الجامعيه، 1995،ص 3.

-مالك شليح توفيق.المواطنة كاساس دولي في ترسيخ فكرة الديمقراطية لقيام مجتمع

مدني.مجلة التدوين.العدد.2012.4.ص92. لفضاءات الحضريه.2020.

-رقية طرشاوي.نظرية الفعل الاجتماعي.محاضرة مقدمة لطلاب السنة ثانية ماستر تخصص

انثروبولوجيا .

الجرائد :

- جريدة الخبر ، الصادرة في الجزائر بتاريخ ، 1994 . 04 . 19 ، ع . 1055 . ص14

المواقع الإلكترونية:

.<https://www.mohamah.net/10/03>.

1. <https://mawdo3.com> ماهي الحقوق السياسية

<https://mafhom.com.9/5/>

.<https://bo7ooth.blogspot.com.2012.05>.

الكتب بالفرنسية:

George balandier : sens et puissance ;ed ;puf ;paris ;1972 –

2eme Ed 1981

الملاحق

دليل المقابلة

- 1- الجنس
- 2- السن
- 3- المهنة
- 4- المستوى الدراسي
- 5- الحالة العائليه
- 6- مكان الاقامه
- 7_ ما سبب قدومك للبلدية
- 8_ ما هي الوثائق الاثباتيه التي يطالبونك بتقديمها ؟
- 9_ هل تواجهك صعوبات عند استخراجك للوثائق؟
- 10_ ما هي المشاكل الاداريه التي تواجهك؟
- 11_ هل انت راض عن الخدمات التي تقدمها البلديه؟
- 12_ هل عمال البلديه يتمسكون حرفيا بالقوانين والاجراءات؟
- 13_ هل عمال البلديه مؤهلون تاهيلا كافيا للقيام بواجباتهم على اكمل وجه ؟
- 14_ ما هي الاقتراحات التي تقدمها الوصول الى السير الاحسن والامتثل للبلديه







الفهرس

اهداء

شكر

01 مقدمة:

الفصل الأول: بناء الموضوع والمقاربة المنهجية للدراسة:

03 1. الاقتراب المنهجي للدراسة:

04 السياق العام لإشكالية البحث

05 فرضيات الدراسة

05 الدراسات السابقة

07 تحديد المفاهيم

2. سياسة العمل الميداني:

07 مجالات الدراسة

08 التعريف بميدان البحث

08 صعوبات البحث:

09 مواصفات المبحوثين موضوع الدراسة

3. تقنيات البحث وكيفية إجرائها:

11 1- منهج الدراسة

12 2- تقنية الملاحظة + الملاحظة بالمشاركة

12 3- تقنية المقابلة

الفصل الثاني "المواطن باعتباره فاعل اجتماعي"

- 15.....تمهيد
- 16.....المواطنة والمواطن
- 17.....تمثلات المواطن بين الحقوق والواجبات
- 18.....دور المواطن في عملية المشاركة السياسية والاجتماعية

الفصل الثالث: الادارة العمومية والموظفين

- 21.....تمهيد
- 21.....الادارة
- 21.....ا-تعريفها
- 22.....ب مبادئها
- 23.....ج مظاهر تنظيم علاقة المواطن بالادارة(مهام وواجبات الموظفين)
- 24.....عوائق تنظيم الادارة(البيروقراطية -المحسوبية)
- 26.....اخلاقيات المهنة
- 28.....تصورات المواطنين للموظفين في البلدية
- 29.....تحليل المقابلات
- 32.....جدول المقابلات
- 33.....مونتوغرافيا البلدية
- 36.....خلاصة
- 37.....خاتمة
- 38.....قائمة المصادر والمراجع

الملاحق