



جامعة عبد الحميد بن باديس / مستغانم
كلية العلوم الاقتصادية و تجارية و علوم التسيير



قسم علوم التسيير

مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

شعبة: تسيير استراتيجي تخصص: إدارة إستراتيجية .

دور جودة الخدمة العمومية في تحقيق أهداف التنمية المستدامة
"دراسة حالة مديرية البيئة لولاية مستغانم"

. من إعداد الطالبة :
ولد قاسم أسماء .
طلهري صباح .
الاستاذ : بن حمودة يوسف .
تحريك إشرافه :

أعضاء لجنة المناقشة

الصفة	اللقب و الاسم	الرتبة	عن جامعة
رئيسا	د / بكريتي بومدين	أستاذ محاضر .أ.	جامعة مستغانم
مشرفا و مقرا	د / بن حمودة يوسف	أستاذ التعليم العالي	جامعة مستغانم
مناقشا	د / خليفة الحاج	أستاذ محاضر .أ.	جامعة مستغانم

الموسم الجامعي :

2023 - 2022

شكر

قال الله تعالى في كتابه الكريم " و من يشكر فإنما يشكر لنفسه "

وفي بداية الكلام لابد لنا من أن نتوجه أولاً بالشكر لله عز وجل الذي وفقنا في الوصول إلى هذه

المرحلة العلمية العالية .

كما أننا نتوجه بالشكر والامتنان لكل من :

الوالدين الكريمين الذين كانوا السند الأول في ما وصلنا إليه اليوم .

كما أننا نقدم أسى آيات الشكر والعرفان بالجميل للدكتور " بن حمودة يوسف " الذي تفضل بقبول

الإشراف على هذه المذكرة ، و الذي منحنا من وقته الثمين و خبرته الواسعة ما شكل إضافة كبيرة

للعمل البحثي فندسأل الله العزيز أن يجازيه خير الجزاء .

كما نتوجه بالشكر الجزيل إلى أعضاء اللجنة الكريمة المؤلفة من

بالإضافة إلى شكرنا الكبير لجميع أفراد عينة الدراسة الذين منحونا الكثير من وقتهم و بذلوا الكثير من

الجهود في سبيل خروج هذه المذكرة بأدق النتائج و أكثرها فعالية .

إهداء

بسم الله الرحمن الرحيم و الصلاة و السلام على أشرف المرسلين محمد خير خلق الله

يسعدنا في هذا اليوم الجميل الذي تهب إلينا فيه أطيب نسائم الفرح أن نهدي نجاحنا و تخرجنا إلى

من انتظروا هذه اللحظة الجميلة و رافقونا بدعواتهم الخاصة الوالدين الكريمين مصدر عزتنا و فخرنا

فقد كنتما خير داعم لنا طوال مسيرتنا الدراسية

كما نهدي عملنا هذا إلى إخوتنا و إلى كل شخص عزيز علينا

كما أهدي أنا الطالبة طاهري صباح هذا العمل إلى رفيق الدرب و صديق الأيام جميعا بحلوها و مرها

زوجي الغالي ، أهديك هذا العمل المتواضع تعبيراً عن شكري لدعمك المستمر .

قائمة المحتويات

الصفحة	المحتوى
01	إهداء شكر قائمة المحتويات قائمة الأشكال المقدمة
04	الفصل الأول : مفاهيم عامة حول جودة الخدمة
04	تمهيد :
05	المبحث الأول : الجودة
05	المطلب الأول : الجودة وتطورها التاريخي
10	المطلب الثاني : أبعاد الجودة
11	المطلب الثالث : خصائص الجودة
12	المطلب الرابع : أهمية الجودة
14	المبحث الثاني : الخدمة العمومية
14	المطلب الأول : مفهوم الخدمة العمومية
15	المطلب الثاني : خصائص الخدمة العمومية
16	المطلب الثالث : معايير الخدمة العمومية
18	المطلب الرابع : استدامة الخدمة العمومية
19	المبحث الثالث : جودة الخدمة العمومية
19	المطلب الأول : تعريف الخدمة العمومية
20	المطلب الثاني : مستويات الخدمة العمومية
22	المطلب الثالث : خطوات تحقيق الجودة في تقديم الخدمة
25	المطلب الرابع : تمييز الاختلاف بين الجودة و الخدمة
27	خلاصة الفصل .

28	الفصل الثاني: مفاهيم عامة حول التنمية المستدامة
28	تمهيد :
29	المبحث الأول: الإطار المفاهيمي حول التنمية المستدامة
29	المطلب الأول: ماهية التنمية المستدامة
31	المطلب الثاني: أبعاد التنمية المستدامة
32	المطلب الثالث: مؤشرات التنمية المستدامة
39	المطلب الرابع: أهداف التنمية المستدامة
46	المبحث الثاني: دور جودة الخدمة العمومية في تحقيق أهداف التنمية المحلية المستدامة
46	المطلب الأول: كيفية تحقيق الجودة العمومية
47	المطلب الثاني: دور جودة الخدمة في تحقيق أهداف التنمية المستدامة
47	المطلب الثالث: مساهمة الإدارة المحلية الجزائرية في تحقيق التنمية المستدامة
49	خلاصة الفصل

قائمة المحتويات

50	الفصل الثالث :دراسة ميدانية لمديرية البيئة لولاية مسانغانم
50	تمهيد :
51	المبحث الأول :عموميات حول مديرية البيئة لولاية مسانغانم
51	المطلب الأول :نشأة مديرية البيئة لولاية مسانغانم
52	المطلب الثاني :الهيكل التنظيمي لمديرية البيئة لولاية مسانغانم
56	المطلب الثالث :وظائف مديرية البيئة
57	المبحث الثاني :مهام و أنشطة مديرية البيئة لولاية مسانغانم
57	المطلب الأول :مهام مديرية البيئة لولاية مسانغانم
58	المطلب الثاني :أنشطة مديرية البيئة لولاية مسانغانم
62	المطلب الثالث :آليات إدارة الموظفين لدى مديرية البيئة
66	الخاتمة .
68	قائمة المصادر والمراجع .
73	قائمة الملاحق .
	الملخص

قائمة الأشكال :

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
09	مفهوم الجودة .	01
10	أبعاد الجودة .	02
16	معايير الخدمة العمومية .	03
55	الهيكل التنظيمي لمديرية البيئة لولاية مستغانم .	04
56	وظائف مديرية البيئة .	05

تعد الخدمة العمومية من أهم المواضيع التي تحتل الصدارة في اهتمامات أعلى هرم السلطة و الحكومات الساعية لتقديم أحسن الخدمات لمواطنيها ، وهذا ما تم ترجمته في العديد من الشعارات كعصرنة الإدارة وتقريبها من المواطن والقضاء على المعوقات البيروقراطية .

في السنوات الأخيرة عرف القطاع العام تحديات وتطورات سعيًا من المسؤولين لتطوير مستوى و طرق تلبية حاجات المواطنين التي تقدمها المؤسسات على اختلاف أنواعها وهذه الخدمات العمومية تهدف إلى تحسين مستوى معيشة أفراد المجتمع ، حيث تواجه المنظمات في عصرنا الحالي عدة ضغوطات وتحديات التي تؤثر على استقرارها وربحيتهما ، فالحاجة إلى تحسين الربحية والإنتاجية و الجودة كلها أمور تتطلب تغيرات ديناميكية ، حيث تعتبر هذه الأخيرة أحد أهم الاستراتيجيات التي تعتمد عليها المنظمة إذ تعتبر سلاحًا متميزًا تسير في مقتضاه كل متطلبات التطور و التنمية حيث أصبحت المجتمعات تتسابق إلى وضع خطط تنموية بهدف النهوض بالبنية الاقتصادية والاجتماعية لرفع المستوى المعيشي للأفراد .

وقد يؤدي ذلك إلى النمو الذي يعتبر ضرورة لتخفيف أو تلافي الفقر ، إلا أن النمو السريع غير

المتوازن غالبًا ما يؤدي إلى مشاكل بيئية تزيد من بؤس المجتمع المعني بالتنمية.

ولقد أدى الارتباط الوثيق بين البيئة و التنمية إلى ظهور مفهوم للتنمية يسمى المستدامة (

Sustainable Development) وهي تنمية قابلة للاستمرار والتي تهدف إلى الاهتمام بالعلاقة المتبادلة

ما بين الإنسان و محيطه الطبيعي و بين المجتمع و تنميته .

. إشكالية الدراسة .

تتمحور إشكالية الدراسة حول دور جودة الخدمة العمومية في تحقيق أهداف التنمية المستدامة ،
حيث تم صياغتها كالتالي : كيف يمكن لجودة الخدمة العمومية أن تساهم في تحقيق أهداف
التنمية المستدامة ؟

وتندرج تحت هذه الإشكالية التساؤلات التالية :

1. ما مفهوم جودة الخدمة ؟
 2. ما هي طرق تحقيق الجودة في المؤسسة ؟
 3. ما هو الهدف من التنمية المستدامة ؟
 4. ما هو دور مديرية البيئة باعتبارها أحد أطراف الخدمة العمومية في تحقيق التنمية المستدامة ؟
- .فرضيات الدراسة .

وكإجابة لهذه التساؤلات يمكن وضع الفرضيات التالية :

1. جودة الخدمة هي وسيلة لتحقيق رضا الزبون .
 2. تتحقق الجودة في المؤسسة عن طريق تأهيل العنصر البشري و استخدام تكنولوجيات حديثة و إشراك جميع الفاعلين .
 3. دور التنمية المستدامة هو إيجاد التوازن بين النظام الاقتصادي .
 4. تعتبر مديرية البيئة أداة فعالة لحماية البيئة و ذلك بالتنسيق بين مختلف هياكل الإدارة لأجل تحقيق التنمية المستدامة .
- .أهداف الدراسة .

تكمن أهمية الموضوع فيما يلي :

. تسليط الضوء على أهم المفاهيم المتمحورة حول دور جودة الخدمة العمومية في تحقيق أهداف التنمية المستدامة .

. إبراز أهمية جودة الخدمة في تحقيق أهداف التنمية المستدامة .

. منهجية الدراسة .

للإجابة على إشكالية الدراسة والوصول إلى الأهداف المرجوة منها قمنا بإتباع المنهج الوصفي و التحليل ، و ذلك بالاستعانة بالكتب و المقالات و التقارير و الرسائل الجامعية المرتبطة بالموضوع ، كما تم الاعتماد على منهج دراسة حالة بإجراء مقابلة مع مسؤولي مديرية البيئة .

. أسباب اختيار الموضوع .

تم اختيارنا لهذا الموضوع لأن له أهمية كبيرة في نجاح استمرارية المؤسسة ، إضافة إلى ذلك فإن الرغبة الشخصية في معالجة مثل هذه المواضيع تمثل سببا إضافيا لاختياره .

. الدراسات السابقة .

تناولت بعض الدراسات موضوع دور جودة الخدمة العمومية في تحقيق أهداف التنمية المستدامة ، ومن خلال هذا البحث سيتم عرض بعض البحوث المنجزة من قبل وهي كالتالي :

. دور جودة الخدمة (في تحقيق رضا الزبون) مذكرة تخرج ماستر أكاديمي في العلوم الاقتصادية ، تخصص بنوك وأسواق مالية ، للطالبة أمينة لزرق ، جامعة مستغانم .

. دور الجماعات المحلية في تحقيق التنمية المستدامة ، مذكرة ماستر في العلوم الاقتصادية تخصص
اقتصاد كمي ، للطالبين جلاي هواري و بلكوش أحمد ، جامعة .

الفصل الأول : مفاهيم عامة حول جودة الخدمة .

تمهيد :

تتسم المؤسسات المعاصرة سواء كانت عامة أو خاصة ، إنتاجية تقدم سلع ومنتجات أو تخدم خدمات بصفة عامة بنظرة ثاقبة ومتغيرات المستقبل بعيد المدى سواء كان ذلك على صعيد بناءها الفكري والإيديولوجي ، الإنتاجي والنوعي ، أو عند ممارستها لمختلف الأنشطة في مختلف مجالات العمل ، ويختلف نجاح هذه الأنشطة في مختلف مجالاتها على مدى كفاءة أنشطة المؤسسات من حيث تقديم خدمة ذات جودة عالية ، والتي تعمل على تنمية الاستفادة من العنصر البشري والإمكانيات المتوفرة لديها باستخدام عدة وسائل وآليات .

يلعب كل من الخدمة والجودة دورا أساسيا في التأثير على زيادة فعالية وكفاءة المؤسسات حيث أصبحت عملية تحسين الجودة من النشاطات الأساسية المساندة لتقديم خدمة عمومية في صورة أحسن ، باعتبار أن الجودة أحد المحاور الإستراتيجية الرئيسية لدعم وتنوع و التحسين المستمر لأداء الخدمة .

وبغرض الإلمام بمختلف الجوانب المتعلقة بجودة الخدمة سوف نتطرق في هذا الفصل إلى ذلك بالتفصيل من خلال المباحث التالية :

. المبحث الأول : الجودة .

. المبحث الثاني : الخدمة العمومية .

. المبحث الثالث : جودة الخدمة العمومية .

المبحث الأول :الجودة .

لابد من أن تتمتع الخدمات المقدمة من طرف المؤسسات بخصائص ومميزات بغض النظر عن نوعها وطبيعتها ، ولابد من تطوير هذه الخدمات و جعلها تتناسب و متطلبات من يستفيد منها وهذا ما يعرف بتحسين الجودة فما المقصود بالجودة .

المطلب الأول :الجودة و تطورها التاريخي .

1. التطور التاريخي :

في بداية القرن العشرين ظهر مفهوم تم تداوله في دولة اليابان لأول مرة ، ثم بدأ بالانتشار في مال أمريكا و دول أوروبا الغربية حتى أصبح حديث العصر ، ولقد تطور هذا الأخير إلى عدة مراحل وهي كالاتي :

- . المرحلة الأولى :ضبط الجودة : تمتد هذه المرحلة ما بين (1890 . 1920) تميزت هذه المرحلة بأن مسؤولية تحديد الجودة تقع على المشرفين متخصصين بضبط الجودة و متابعة قياسها و التحقق منها على المستحقات التي تقوم المؤسسة بإنتاجها .
- . المرحلة الثانية :الضبط الإحصائي للجودة : امتدت هذه المرحلة خلال الفترة ما بين (1920 . 1940) و اتسمت هذه المرحلة باستخدام وظيفة التفتيش و مقارنة النتائج بالمتطلبات المتعددة لتحديد درجة التطابق بين المنتج و المواصفات المطلوبة .

. المرحلة الثالثة :ظهور منظمات متخصصة في لجودة : وكانت هذه المرحلة خلال (1940 .

1960) وامتازت هذه المرحلة بعدة تغيرات في بيئة الصناعات و خاصة بعد فترة الكساد الاقتصادي

الرأسمالي في سنة (1929 . 1933) مما أدى إلى ظهور منظمات متخصصة بضبط الجودة مثل

الجمعية الأمريكية لضبط الجودة ASQC ، وكذا ظهور حلقات الجودة في اليابان عام 1956 ¹ .

. المرحلة الرابعة :تحسين الجودة :

امتدت هذه المرحلة من (1960 . 1980) و التي تميزت بتطور مفهوم حلقات الجودة في اليابان إلى

مفهوم الجودة الشاملة TQM ، وكذلك ظهور في اليابان إلى جانب مفاهيم أخرى الجودة و الذي

يعتبر نظام متكامل يتضمن عدد من السياسات والإجراءات اللازمة لتحقيق الجودة في المؤسسات

الصناعية .

. المرحلة الخامسة :إدارة الجودة :

امتدت هذه المرحلة من (1980 . 2000) تميزت بعدد من مفاهيم الجودة التي تمخضت عن المرحلة

السابقة كمفاهيم العولمة ، و البرامج الخاص بتصميم المنتج وإنتاجه و ظهور فكرة الإنتاج المتكامل و

أنظمة الإنتاج المرن وغيرها .

. المرحلة السادسة :مرحلة القرن 21:

¹ - أمانة لزرق ، دور جودة الخدم في تحقيق رضا الزبون ، مذكرة ماستر ، العلوم الاقتصادية ، تخصص بنوك و أسواق مالية ، جامعة
2016-2017 .

وهي المرحلة المستقبلية التي تشير إليها الأبحاث العلمية في هذا الميدان بأنها ستكون مرحلة الاهتمام بالعميل من خلال تقديم وإنتاج ما يرغب فيه من حيث سهولة وسرعة الحصول عليه عند الطلب¹.

2. المفاهيم الأساسي للجودة :

بالرغم من الاهتمام المتزايد بموضوع الجودة إلا أنه من الملاحظ أن هناك اختلافات في تعريف الجودة وذلك وفقاً لاختلاف وجهات النظر للكتابات في هذا الموضوع ، ولابد من الاتفاق على تعريف واضح للجودة داخل أي منظمة حتى يمكن قياس الجودة وتطبيقه على العمل ، وهناك قول شائع في الإدارة "إذا لم تستطع قياسها فإنك لن تستطع إدارتها ."

وقد قدم prof david gravin في كتابه mamaging quality خمسة مداخل لتعريف الجودة :

1. التعريف غير المحدد "خارج نطاق الخبرة "tranxendent":

ويذكر الكاتب أنه لا يوجد تعريف واضح للجودة ، فالجودة يصعب وضع تعريف محدد لها وإنما يمكن معرفتها والاستدلال عليها ، وهذا التعريف مبهم غامض ولا يمكن استخدامه كأساس لتحقيق ميزة تنافسية ولا يمكن قياسها ووضعها في مواصفات للتشغيل وكثيراً من وظائف التصميم والإنتاج والخدمة تجد صعوبة في استخدام هذا التعريف كأساس لإدارة الجودة .

2. التعريف المبني على المنتج :product based:

وفقاً لهذا التعريف فإن الجودة يتم تعريفها على أنها صفات أو خصائص يمكن قياسها وتحديد كميتها ، فمثلاً يمكن تحديد الصفات المتمثلة في المتانة وإمكانية التحمل والصلابة ومدى الاعتماد

¹- أمينة لزرق ، مرجع سبق ذكره .

على المنتج ، كلها صفات يمكن قياسها ووضعها في صورة و معايير قياسية " penchmark " يعتمد عليها التصميم ورقابة الجودة وقياسها .

3. التعريف المبني على المستخدم النهائي "user-based":

يعف هذا التعريف الجودة على أنها أم فردي يعتمد على تفضيلات المستخدم التي يطلبها في السلعة أو الخدمة ، و المنتجات التي تقدم أعلى إشباع لهذه التفضيلات تعتبر هي المنتجات الأعلى جودة .

4. التعريف المبني على التصنيع "manufatwing-based":

وفقا لهذا التعريف فإن الجودة تعرف على أساس أنها التوافق مع المواصفات و المتطلبات و هذه المواصفات تكون متعلقة بالممارسات التصنيعية و التشغيلية و الهندسية ، و يتم تحديدها من خلال التصميم و يعتبر أي انحراف عن هذه المواصفات يعتبر انخفاض في الجودة ، و يتم قياس الجودة طبقا للمعايير الموضوعية بواسطة المنظمة ، و يمكن لمنتج أو خدمة أن تتحصل على الامتياز في الجودة طالما كانت مطابقة للمواصفات¹ .

5. التعريف المبني على القيمة "value-based":

يعتمد تعريف الجودة هنا على أساس التكلفة و الأسعار و عدد من الخصائص الأخرى و يعتمد القرار الشرائي للمستهلك على الجودة و القيمة .

و المنتج الأعلى جودة لا يعني عادة الأفضل قيمة ، فهذا اللقب "الأفضل جودة " يوصف المنتج أو الخدمة "الأحسن شراء ."

. مفهوم الجودة :

¹- سوريا محمد الكبري ، إدارة الجودة الكلية ، أطروحة دكتوراه ، تخصص إدارة الأعمال ، جامعة أستون بالمملكة المتحدة ، جامعة الاسكندرية الدار الجامعية ، 2004-2003 ، ص : 13-12-11 .

يرى البعض أن تعبير الجودة يشير إلى قدرة الإدارة على إنتاج سلعة أو تقديم خدمة تكون قادرة على الوفاء بحاجيات المستهلكين و العملاء ، ويتفق مع هذا التعريف إلى حد كبير ما ذكره johnson في تعريفه للجودة بأنها القدرة على تحقيق رغبات المستهلك بالشكل الذي يتطابق مع توقعاته و يحقق رضاه التام عن السلعة أو الخدمة التي تقدم إليه .

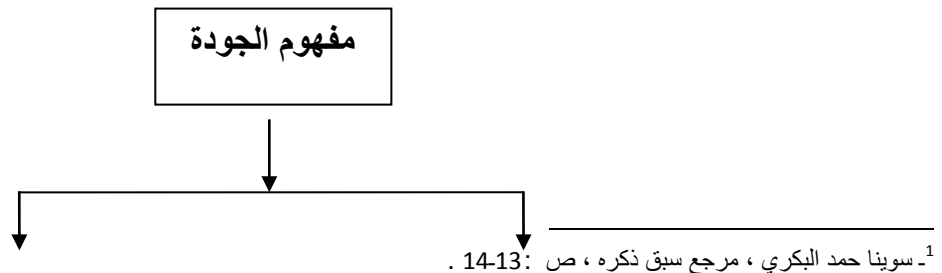
كذلك يرى ruch أن الجودة هي صفة المنتج " characteristic " مثل حجمه ، شكله تكوينه ، و تحديدا هي الصفة التي تحدد قيمة المنتج في السوق و إلى أي مدى من الكفاءة سيؤدي ذلك المنتج الوظيفة و المهمة التي صمم من أجلها .

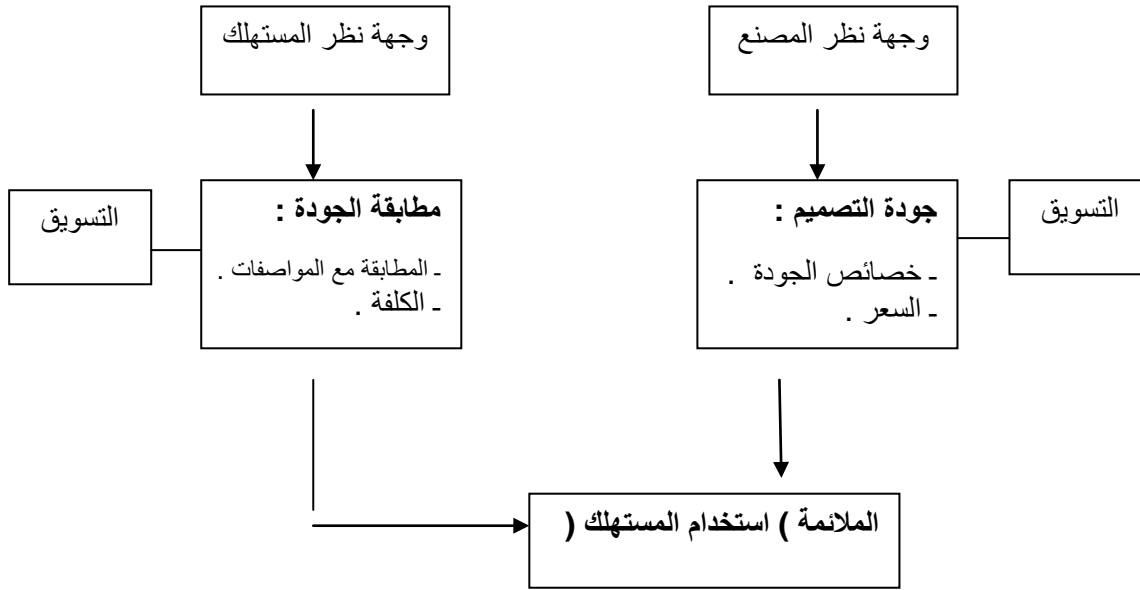
وفي تعريف آخر أورده gilmore يماثل إلى حد كبير ما ورد في التعريف السابق ، إذ يرى أن الجودة هي درجة مطابقة منتج معين لتصميمه أو مواصفاته ، في حين يرى كاتب آخر أن الجودة تعني أكثر من مجرد عمل منتج جيد " quality is more than making a good product " .

وفي إيجاز شديد عرف جوران " juran " الجودة أنها الملائمة للاستخدام " quality is fitness for use " ، وقد قامت الجمعية الأمريكية لمراقبة الجودة بوضع تعريف للجودة مؤداه أن الجودة هي السمات و الخصائص الكلية للسلعة أو الخدمة التي تطابق قدرتها الوفاء بالمطلوب أو الحاجات الضمنية¹ .

كما أن هناك وجهة نظر حول ماهية الجودة بالنسبة للمستهلكين و العديد من الناس في منظمات الأعمال وهي كما موضع في الشكل التالي :

الشكل رقم 01 : مفهوم الجودة .





. الجودة من وجهة نظر المستهلك : quality from the consumer's perspective .

أصبحت الجودة عاملا مهما في اختيار المستهلك للسلة أو الخدمة ، ولقد أصبح المستهلكون يعرفون الشركات صاحبة المنتجات ذات الجودة العالية وهم يشترون منتجاتها . ولهذا فإنه يجب على الشركة أن تأخذ بعين الاعتبار كيف يعرف المستهلك الجودة ، حيث يقول إدوارد ديمنج كاتب ومستشار في مجال الجودة "المستهلك هو الجزء المهم في خط الإنتاج ويجب أن تهدف الجودة إلى تلبية حاجات المستهلك الحالية والمستقبلية " و من وجهة النظر هذه فإن جودة السلعة أو الخدمة تتحدد بما يريده المستهلك وما يرغب بأن يدفع ليحصل عليه ، ولأن المستهلك لديه العديد من الاحتياجات فإن توقعاته عديدة للجودة ¹ .

. الجودة من وجهة نظر المصنع : quality from the producer's perspective .

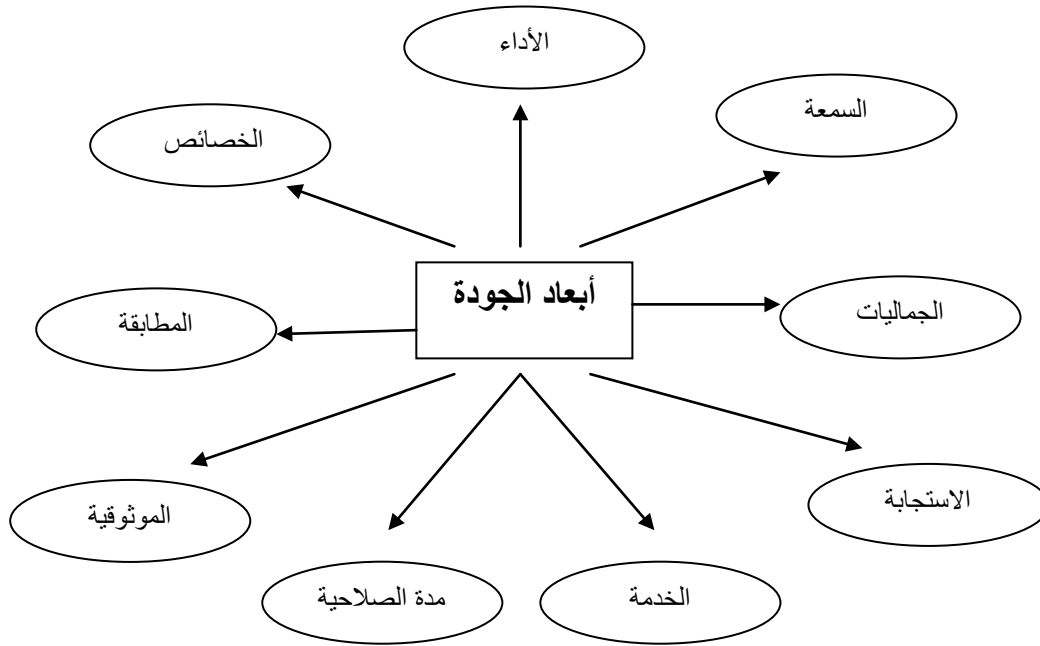
¹ - محمد عبد العال النعيمي - راتب جليل صويص - غالب جليل صويص ، إدارة الجودة المعاصرة ، مقدمة في إدارة الجودة الشاملة للإنتاج و العمليات و الخدمات ، الطبعة العربية ، دون بلد ، 2009 ، ص : 35-37.

تعرفنا مسبقا على أهمية تطوير المنتج لخصائص الجودة التي يرغب بها المستهلك مثل مدى ملائمة المنتج للاستخدام وبالتالي فإن تصميم المنتج أو الخدمة و مواصفات التصميم يجب أن تحقق الجودة المطلوبة ، فبمجرد تحديد تصميم المنتج يجب التأكد من أن المنتج قد أنتج وفقا للتصميم المعد مسبقا .

المطلب الثاني :أبعاد الجودة .

نوضح أبعاد الجودة في الشكل التالي :

الشكل رقم 02 : أبعاد الجودة :



.الأداء: performance: وتعني قدرة المنتج على أداء ما متوقع أن يؤديه .

.الخصائص : characteristics: الخواص الثانوية المضافة للمنتج كالتحكم عن بعد .

. المطابقة: conformance: مطابقة المواصفات ومعايير الصنع لما أعلن للزبون¹.

. الموثوقية: reliability: استمرار الأداء عبر الزمن .

. مدة الصلاحية: durability: مدة الاستخدام قبل الاحتياج للإصلاح بما في ذلك تصحيح أداء المنتج .

. الخدمة: service: الصيانة وحل المشاكل والشكاوي وسهولة التصليح .

. الاستجابة: response: التعامل الإنساني مثل لباقة البائع .

. الجماليات: aesthetics: حس الإنسان بالخصائص المفضلة كالتشطيبات النهائية .

. السمعة: reputation: الأداء السابق للمنتج حسب ما هو معروف لدى المستهلك².

المطلب الثالث: خصائص الجودة .

للجودة عدة خصائص تميزها وأهم هذه الخصائص نذكر ما يلي :

*. الخصائص التقنية : أصبحت تأخذ أكثر فأكثر نتائج الأداء للمنتوج ومدلول المكاسب المنتظرة

للجودة المعلن عنها للمنتوج .

*. الخصائص الاقتصادية : أصبحت تأخذ في عين الاعتبار كل من تكلفة الشراء وتكلفة الاستعمال ،

حيث يدور الحديث اليوم حول التكلفة الإجمالية للحياة .

*. الخصائص التجارية : وتظهر مدى قابلية المنتوج للتسويق وزيادة قدرته على الأداء بما يتوافق مع

رغبات المستهلك ، وهنا نلاحظ توسعا في الخدمات المرافقة للمنتوج التي تظهر في مرحلة ما قبل البيع و

¹- محمد عبد العال النعيمي و آخرون ، مرجع سبق ذكره ، ص: 37-38 .

²- محمد عبد العال النعيمي ، مرجع سبق ذكره ، ص: 38 .

ما بعده ويمكن إبرازها من خلال وثائق تقنية ، مكونات محتويات الضمان ومدته ، وفي الأخير خدمات ما بعد البيع ومدة الصلاحية .

*. خصائص : تتعلق بدرجة الوفاء ، الصيانة ، الأمن ، حيث يعتبر المنتج على درجة عالية من الوفاء إذا حقق الغرض الذي وجد من أجله لمدة معينة من الزمن دون حدوث أي خلل .

*. الخصائص الاجتماعية : يمكن أن تظهر الخصائص الاجتماعية من خلال :

أ . الخصائص النفسية : تتمثل في مدى تلبية المنتج لحاجات المستهلك ويتعلق الأمر بذوقه ومدى قبوله للسلعة ، سهولة الاستعمال ، الأمن في الاستعمال ، المحافظة على المحيط .

ب . الخصائص الجمالية : تتمثل في المظهر العام للمنتج من حيث الشكل واللون الأخذ في الاعتبار الجودة الحالية ، الرفاهية ، احترام القوانين .

ج . خصائص عدم تلويث المحيط : يعني الحرص على أن تكون المنتجات المقدمة غير ملوثة للبيئة ، ويعتبر توفير خصائص الجودة وتلبية احتياجات الزبائن أمرا حيويا ليس فق بين الشركة وغيرها بل أيضا ضمن الشركة نفسها¹ .

المطلب الرابع : أهمية الجودة .

للجودة أهمية إستراتيجية كبيرة سواء على صعيد المستهلك أو المنظمة ، إذ أنها تمثل أحد أهم العوامل الأساسية التي تحدد حجم الطلب على منتجات أي منظمة ويمكن تحديد نقاط الأهمية من خلال النقاط الآتية¹ :

¹- فريد كورتل - آمال كميلا .

* تعزيز سمعة المنظمة: تستمد المنظمة شهرتها من خلال مستوى جودة منتجاتها وهي خير سلاح يمكن للمنظمة من خلاله التنافس مع المنظمات الأخرى العاملة في ذات الصناعة أو القطاع الذي تنتمي إليه المنظمة ، فـشركة (MERCEDES (لإنتاج السيارات أو شركة (IBM (لإنتاج الحاسبات خير مثال على ذلك ، فشهرة هاتين الشركتين متأتية من جودة منتجاتهما .

* القدرة على المنافسة العالمية: تكتسب الجودة أهمية كبيرة لأنها تساعد المنظمات على بناء قدرة تنافسية والحصول على مواطن قدم في الأسواق العالمية .

* حماية المستهلك: عند تطبيق مستلزمات تحقيق الجودة يتم اعتماد مواصفات قياسية محددة تسهم في حماية المستهلك من الغش التجاري وتعزيز الثقة في منتجات تلك المنظمة .

* زيادة الحصة السوقية للمنظمة: إن طرح منتجات ذات جودة عالية تسهم في جلب المزيد من الزبائن مما ينعكس إيجابيا في زيادة الحصة السوقية للمنظمة ، فضلا عن إمكانية الدخول إلى الأسواق الجديدة والذي يسهم بدوره في زيادة الحصة السوقية محليا ودوليا .

* تخفيض التكلفة: إن زيادة الاهتمام بالجودة يؤدي إلى جذب المزيد من المستهلكين وزيادة الولاء لمنتجات المنظمة ، وهذا سيؤدي إلى تخفيف الكلفة الثابتة للوحدة الواحد بالإضافة إلى زيادة الإنتاجية .

كما أنه تتجلى أهميتها بالنسبة للمنظمات من خلال ما يلي ²:

. تحقيق الأرباح .

¹ - علوان قاسم نايف ، إدارة الجودة الشاملة و متطلبات الإيزو 20000 : 9001 ، دار الثقافة للنشر و التوزيع ، سرت ، 2005 ، ص 29-30 .
² - لعلى بوكميش ، إدارة الجودة الشاملة إيزو 9000 ، الطبعة الأولى ، دار الراية للنشر و التوزيع ، عمان ، 2011 ، ص 56-57 .

.زيادة الإنتاجية وتخفيض تكاليف أداء العمليات .

.تحسين الجودة النهائية للمنتج .

.تحقيق التجانس في الإنتاج .

.تحقيق الإستراتيجية التسويقية للمنافسين .

.زيادة الحصة السوقية وغيرها .

أما بالنسبة للزبائن فتتجلى أهميتها فيما يلي ¹:

.إشباع حاجات ورغبات الزبائن والاستجابة لتوقعاتهم .

.تحقيق رضا الزبائن وزيادة درجة هذا الرضا .

المبحث الثاني :الخدمة العمومية :

تقدم المؤسسات العامومية خدمات تختلف باختلاف المجال الذي تختص به هذه المؤسسات بحيث

تقدم خدمات عمومية دون مقابل وأحيان بمقابل رمزي .

المطلب الأول :مفهوم الخدمة العمومية :

لا يختلف عاقلان حول الأهمية الإستراتيجية للخدمة العمومية ، لكن ليس هناك اتفاق على تفسير

مرجعي لمفهومها على اعتبار أن هذا المفهوم مرتبط بالقيم التي تقوم عليها كل دولة ² .

¹- علوان قاسم نايف ، مرجع سبق ذكره ، ص :30 .

¹- محمد شلوش ، الإذاعة الجزائرية بين الخدمة العمومية و المنطق التجاري ، ندوة الإذاعة المسموعة ، الواقع و الأفق ، اتحاد اذاعات الدول العربية الجزائر ، فندق الأوراسي ، 10 و 11 نوفمبر 2011 ، ص :05 .

وتعرف الخدمة العمومية على أساس أنها مجموع الجهود أو النشاطات التي تقدمها المجموعة الوطنية عبر مؤسسات الدولة أو مؤسسات القطاع الخاص ، تهدف من خلالها إلى إشباع حاجات اجتماعية وتحقيق المنفعة أو المصلحة العامة على قدم المساواة بين كل فئات المجتمع ، وهو المفهوم الجديد للخدمة العمومية أي أن هذا المفهوم الجديد للخدمة العمومية يشرك القطاع الخاص بينما المفهوم التقليدي يلقي على عاتق الدولة عبر المؤسسات التي تنشئها أداء للخدمة العمومية ¹ .

فمصطلح الخدمة العامة يمثل بذلك ما يقدمه الجهاز الإداري من أنشطة وخدمات لفائدة كافة أفراد المجتمع كاستجابة لكل حاجاتهم ، فالخدمة العمومية إذا تمثل "الرابطه التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية والمواطنين على مستوى تلبية الرغبات وإشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية والمنظمات العامة ² .

وهي تعني جميع أنواع الخدمات التي من غير الممكن استغلالها إلا في الإطار الجماعي توفر بشكل إجباري وفق قاعدة المساواة التي ينص عليها القانون ، إذ أن الدولة تتحمل توفيرها والقيام بها .

الخدمة العمومية هي "ضمان الصالح العام للمجتمع عن طريق الاستجابة لحاجاته العامة.

من خلال التعريفات السابقة فإن العناصر المشتركة لمفهوم الخدمة العمومية تتلخص بشكل عام في

النقاط التالية :

.الخدمة العمومية تتصل مباشرة بإشباع حاجة لفائدة المصلحة العامة ، بحيث أن الخدمة العمومية

يقابلها بالضرورة حاجة ضرورية عامة ، فلولا هذه الأخيرة لما استلزم ذلك بإنشاء مرافق متعددة تعنى

بتحقيق حاجات الجمهور المختلفة .

¹ benzaoui abdessalam: la motion de service publicentre la theorie genirale et l'idee de rentabilite economique , rovue algerienne de commication , édite par l'institut des sciencesde l'informato et de la communication , numero 05 , 1991 . p 33 .

³ - عشور عبد الكريم ، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية و الجزائر ، مذكرة ماجستير العلوم السياسية ، جامعة قسنطينة ، الجزائر ، 2010-2009 ، ص : 40 .

. الخدمة العمومية تصدر عن السلطات العمومية سواء بطريقة مباشرة أو غير مباشرة .

. تحقيق المصلحة العامة هو الباعث الأول على تقديم الخدمات العمومية ، لأجل ذلك فإن تقديمها

ينبغي أن يكون متاحا للجميع دون تمييز وبالكميات والإجراءات نفسها .

. إن الهدف الأسمى لتقديم الخدمة العمومية هو حفظ الإنسان و صيانتة ، وكذا رفع مستوى

معيشتة نتيجة التحسين المستمر لنوعية الخدمة التي يحصل عليها .

و من هنا يمكن القول بأنه ليس هناك اتفاق مرجعي لمفهوم الخدمة العمومية على اعتبار أن هذا

المجال مرتبط بالقيم التي تقوم عليها كل دولة ، كما أنه خاضع للتطور الذي تفرضه التكنولوجيات

الحديثة ، فالنظرة الحديثة تربط مهام الخدمة العمومية بمقتضيات الديمقراطية و المتطلبات

الاجتماعية و الثقافية ، و بضرورة المحافظة على التعددية بل و تشجيع الشراكة مع المتعاملين

الخواص¹ .

المطلب الثاني : خصائص الخدمة العمومية :

فرض التطور الحاصل من الانتقال من توفير الخدمات للأفراد لبعضهم البعض عبر تبادل السلع و

الخدمات و ظهور الحرف و الصناعات إلى إعطاء خصائص للخدمة العمومية في صورتها الحديثة .

وهذا ما يمكن ذكره في هاته العناصر :نوعية الخدمات ، كفاية الخدمات كفاءة الخدمات

الانسجام في الخدمات ، تنمية الخدمات² .

و من هذا نستنتج خصائص الخدمة العمومية كما يلي :

¹- تيشات سلوى ، آفاق الوظيفة العمومية الجزائرية في ظل تطبيق المناجمنت العمومي الجديد بالنظر إلى بعض التجارب الأجنبية - نيوزلندا - فرنسا - الولايات المتحدة الأمريكية ، أطروحة دكتوراه ، علوم التسيير ، تخصص تسيير المنظمات ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة أحمد بوقرة ، بومرداس ، الجزائر ، 2014-2015 ، ص :39 .

²- محمد شفيق ، التنمية و المتغيرات الاقتصادية ، لمكتب الجامعي الحديث ، الاسكندرية ، مصر ، 1997 ، ص :19 .

*. الخدمة العمومية يقابلها بالضرورة حاجة ضرورية ، فلولا هذه الأخيرة لما استلزم ذلك إنشاء مرافق متعددة تعنى بإشباع حاجيات المرتفقين المختلفة .

*. إن الهدف الأسمى لتقديم الخدمة العمومية هو حفظ الإنسان و صيانتة و كذا رفع مستوى معيشته نتيجة التحسين المستمر لنوعية الخدمة المقدمة .

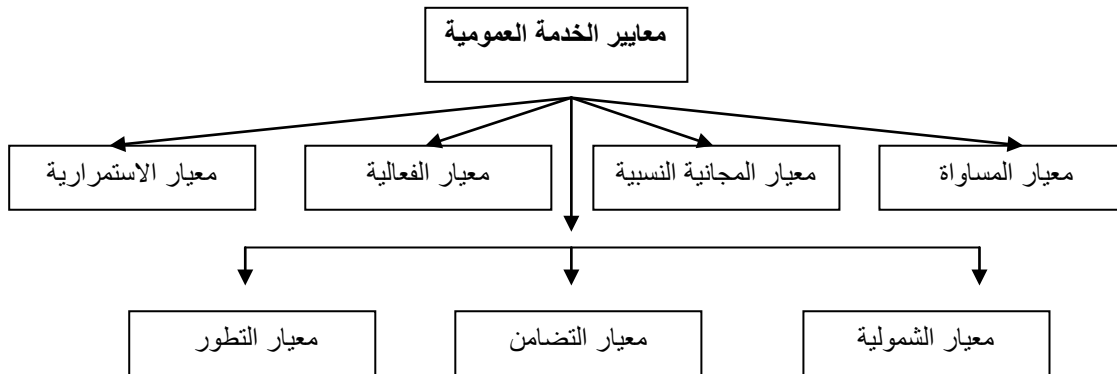
*. تعتبر تحقيق المصلحة العامة هو الباعث الأول لتقديم الخدمة العمومية ، لأجل ذلك فإن تقديمها ينبغي أن يكون متاحا للجميع دون تمييز بالكيفيات و الإجراءات نفسها¹ .

*. تقديم الخدمة العمومية تضمنه هيئات عمومية أو من تفوضه بذلك .

المطلب الثالث :معايير الخدمة العمومية :

من خلال نتائج الأعمال و الدراسات التي خلص إليها معظم الباحثين في مجال المناجمنت العمومي (علم التسيير العمومي) ، أكدوا أن كل عملية تسيير لنشاطات الخدمة العمومية ينبغي عليها أن تستخدم قواعد مشتركة ، تعد بمثابة قيم تستمد منها شرعيتها و صفاتها و المتمثلة في الشكل الموالي :

الشكل رقم 03 :معايير الخدمة العمومية .



¹ - عمار بوضياف ، الوجيز في القانون الإداري ، جسور للنش و التوزيع ، الطبعة 02 ، الجزائر ، 2013 ، ص : 399 .

- أ. معيار المساواة : يعبر هذا المعيار عن عدم التمييز بين المواطنين على أساس الأصل أو المعتقد أو الانتماء الحزبي ...فهذا المعيار يفرض المساواة بين المستفيدين في حالة وجودهم في وضعيات متماثلة .
- ب . معيار الاستمرارية : هذا المعيار يتطلب الأداء الدائم للخدمة العمومية لضمان استمرارية الرفاهية الاجتماعية و الرقي العام للمواطنين ، من خلال توفير الحاجات المشتركة الضرورية لهم ، وهذا ما يتعين على الدولة حماية المؤسسات و الإدارات العمومية من حالت الفشل و الإفلاس .
- ج . معيار التطور : يسمح هذا المعيار بتكيف محتوى لخدمة العمومية مع التطور الاجتماعي و التقدم التقني من جهة و احتياجات المستفيدين من جهة أخرى ، مثل البطاقات البيومترية للحالة المدنية ، بطاقة الشفاء ، وسائل النقل الجماعي ...
- د . معيار المجانية النسبية : تبعا لمعيار المساواة بين المواطنين بحيث ما إذا كانت وضعياتهم متباينة (من حيث مستوى الدخل) ، يتم اعتماد سلم يبين هذا التباين بحيث يدرج في أعلى هذا السلم الخدمات العمومية التي يمكن الوصول إليها مجانا للجميع ، كخدمة الصحة و الأمن ...، ثم ترتب الخدمات تنازليا حسب نوعية الخدمة و مستوى دخل المستفيد .
- هـ . معيار الشمولية : انطلاقا من مفهوم الخدمة العمومية كونها خدمة أساسية يكون حق الاستفادة منها مكفولا لكل المواطنين ، لأنها تعتبر ضرورية في أغلب الأحيان و من ثم فإن هذه الخدمة ينبغي أن تكون في متناول جميع المواطنين ، و السماح لهم بالوصول إليها بشروط مواتية لقدراتهم و مستويات معيشتهم .
- و . معيار الفعالية : إن توفير بعض الخدمات العمومية الجوية في مجال النقل و الكهرباء و الغاز و الاتصالات و التعليم و الصحة و الأمن ، بهم في خلق التوازن الجهوي و الحفاظ على مزاوله النشاطات

الاقتصادية خارج التجمعات السكانية الكبرى ، و عليه فإن مثل هذه الخدمات تجعل تهيئة وتنمية هذه المناطق أكثر فعالية ¹ .

ي . معيار التضامن : الخدمة العمومية ما هي إلا تعبيراً عن التضامن الاجتماعي بين المواطنين تتولى الدولة قيادته وتجسيده ميدانياً ، من خلال محاربة ظاهرة الفقر والحرمان بالمساهمة في تقليص الفوارق بين المواطنين بسبب الدخل أو الإعاقة الصحية أو المادية ، لذا فالخدمة العمومية تصنف مهامها إلى ثلاثة أصناف وفق معيار التضامن الاجتماعي و المتمثلة في :

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

. مهام تهدف إلى المحافظة على الانسجام الاجتماعي والشعور بالمواطنة .

. مهام تهدف إلى المساهمة في تشجيع الاستعمال الفعال والعادل للموارد المشتركة ² .

المطلب الرابع : استدامة الخدمة العمومية .

تركز الدراسات الحديثة والأبحاث كما السياسات العاملة في الدول على عنصر استدامة الخدمة العمومية ، وهو ما نستطيع تسميته بالخدمة (الخضراء) (كما تسمى المنتجات الخضراء أو البيئية ، و يمكن تعريف المنتج الأخضر على أنه " منتج مصمم وفقاً لمجموعة من المعايير تهدف لحماية البيئة و التقليل من استنزاف الموارد الطبيعية مع الحفاظ على الخصائص الأساسية للأداء ³ .

و بتفحص النصوص القانونية المتعلقة بالمرافق العامة في الجزائر منذ الاستقلال ، وإن كان المشروع لم ينص صراحة على مصطلح الخدمة المستدامة ، فإن التنمية المستدامة المنشودة في مجال

¹ - شنوفي نور الدين ، محاضرات في المناجنت العمومي ، جامعة أحمد بوقرة ، بومرداس ، دون سنة .

² - شنوفي نور الدين ، مرجع سبق ذكره .

³ - ميلود برني - فريد مشري ، التسويق الأخضر (المعوقات في الجزائر) ، مجلة الاقتصاديات المالية البنكية و إدارة الأعمال ، العدد الافتتاحي المقال متاح على منصة [DSPACE, BISKRA HTTP://DSPACEUNIV-BISKRA.DZ:8080/XMILUI/HANDLE/123456789/2063](http://DSPACEUNIV-BISKRA.DZ:8080/XMILUI/HANDLE/123456789/2063)

الخدمة العمومية هي أن تكون ضمن إطار الشروط المحددة لسيرتلك المرافق ، والتي لم تغفل ضرورة الحفاظ على النظام العام بكل عناصره :الصحة العامة و السكنية العامة والأمن العام ، وسنذكر بعد قليل نماذج من هذه القوانين .

ظهر أول مرة مصطلح التنمية المستدامة في تقرير اللجنة العالمية للبيئة والتنمية¹ .

والذي يحمل عنوان مستقبلنا المشترك *our common future* باللغة الانجليزية ، ونشر في عام 1987 و انتشر مفهوم التنمية المستدامة بشكل سريع في أنحاء المعمورة² .

وأصبحت استخداماته متعددة ، ظهر في التشريعات الداخلية للدول على غرار الجزائر في جميع مناحي الحياة ، وإن كان البدايات الأولى تعلقت بالتدهور البيئي الكبير الذي مس العالم و انتشار الفقر ومشكلات التنمية .

غن محاولتنا إسقاط مفهوم الاستدامة على الخدمة العمومية لإظهار الحاجة إلى ديمومة الخدمة العمومية و استمرار الاستفادة منها للأجيال الحاضرة دون المساومة و التأثير على قدرة الأجيال اللاحقة في تلبية حاجاتهم كذلك ، مع احترام طبقا المقدرات و المؤهلات الموجودة و عدم استنزافها ، فالتنمية عملية علمية و تعني بجميع مناحي الحياة و الحاجات المادية و المعنوية و لا تهتم فقط بالجانب الاقتصادي ، كما كان يعتقد ذلك قبل ظهور مفهوم التنمية المستدامة³ .

¹ - التقرير كما منشور في مجلة عالم المعرفة ، العدد 142 ، المجلس الوطني للثقافة و الفنون و الأداب ، الكويت ، منشور على الموقع

² - عثمان محمد غنيم - ماجدة أبو زنغا ، التنمية المستدامة فلسفتها و أساليب تخطيطها و أدوات قياسها ، دار الصفاء للنشر و التوزيع الأردن 2010 ، ص : 21 .

³ - التنمية المستدامة أو الاستدامة كما يطلق عليها البعض ، و حتى المشرع الجزائري نص على هذه التسمية و هي ترجمة للمصطلح باللغة الانجليزية *sustainable development* ، و للشارة فإن مصطلح التنمية المستدامة أدق من مصطلح التنمية المستدامة ذلك لأن المصطلح الأول جاء بصيغة اسم الفاعل فهو الذي يحدث التنمية و يوجهها و هذا المعنى أدق و أفضل من الصيغة الثانية ، التي جاءت في صيغة اسم المفعول و التي يقع عليها فعل الاستدامة رغم أن كلا المعنيين يؤيدان الغرض و هو ديمومة التنمية .

- أنظر عثمان محمد غنيم - ماجدة أبو زنغا ، نفس المرجع ، ص : 25 .

المبحث الثالث :جودة الخدمة العمومية :

المطلب الأول :تعريف جودة الخدمة العمومية :

يمكن اعتبار أن جودة الخدمة العمومية هي جودة الخدمة بشكل عام ، وفيما يلي بعض التعاريف التي قدمت لجودة الخدمة :

1. عرف " خيضر كاظم محمود "جودة الخدمة على أنها "تقديم نوعية عالية وبشكل مستمر وبصورة تفوق قدرة المنافسين الآخرين ."

2. عرف كل من " lewis and booms " أن جودة الخدمة هي " مفهوم يعكس مدى ملائمة الخدمة المقدمة بالفعل لتوقعات المستفيد منها "

3. عرف الباحث " stebing " جودة الخدمة على أنها "مجموعة من الصفات والخصائص الإجمالية للخدمة ن والتي تكون قادرة على تحقيق رضا الزبون وإشباع حاجاته ورغباته ¹ .

ومنه يكون تعريف جودة الخدمة العمومية على أنها "تلك الجودة التي تشتمل على البعد الإجرائي و البعد الشخصي كأبعاد مهمة في تقديم الخدمة ذات الجودة العالية ، حيث يتكون الجانب الإجرائي من النظم والإجراءات المحددة لتقديم الخدمة ، أما الجانب الشخصي للخدمة فهو كيف يتفاعل العاملون مع العملاء .

كما عرفت على أنها "التفوق على توقعات العميل "و المقصود بجودة الخدمة في هذا التعريف أن تفوق المنظمة في خدماتها التي تؤديها فعليا على مستوى التوقعات التي يحملها الزبون اتجاه هذه الخدمات ¹ .

¹- بوعزيز خير الدين - شعباني محمد ، أثر التسويق الداخلي على جودة الخدمة العمومية - دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية ، مذكرة ماستر ، 2018 - 2019 .

المطلب الثاني: مستويات وأبعاد جودة الخدمة العمومية .

لقد وردت في هذا الشأن العديد من التصنيفات الضابطة لأبعاد الجودة ، و نكتفي في هذا المقام

بذكر اثنين منها :الأول يتكون من ثلاثة أبعاد هي :

1. البعد التقني :و الذي يمثل في تطبيق العلم و التكنولوجيا لحل مشكلة معينة .

2. البعد الوظيفي : أي الكيفية التي تتم فيها عملية نقل الجودة الفنية إلى العميل و تمثل ذلك

التفاعل النفسي والاجتماعي بين مقدمة الخدمة و العميل الذي يستخدم الخدمة .

3.الإمكانات المادية في المكان الذي تؤدي فيه الخدمة ² .

أما التصنيف الآخر فيتكون من عشرة أبعاد هي :

1.الاعتمادية : وتعني أداء الخدمة بدون خطأ من المرة الأولى ، الوفاء بالالتزامات صحة السجلات ،

صحة الفواتير و التزام الوقت المحدد .

2.الاستجابة : وتعني رغبة أو استعداد العاملين لخدمة الزبون و تقديم الخدمة بسرعة .

3. الكفاءة : وتعني امتلاك المعرفة و المهارة من قبل العاملين الذين يظهرون للزبائن .

4.سهولة و سرعة الوصول للخدمة : تسهيل الاستفادة من الخدمة ، قلة الانتظار ، ملائمة التوقيت و

موقع الخدمة .

¹- مأمون الداركة - طارق الشبلي ، الجودة في المنظمات الحديثة ، دار صفاء للنشر و التوزيع ، الطبعة 01 ، عمان ، 2022 ، ص : 18 .

²- هاني حمد العنمور ، تسويق الخدمات ، دار وائل للنشر و التوزيع ، الطبعة 02 ، عمان ، الأردن ، 2005 .

5. المجاملة : وتشمل النزاهة و الثقة و الحرص على المصلحة ن و تتأتى أساسا من اسم الشركة و صمتها و من طريقة التفاعل الشخصي مع الزبون .

6. الاتصال : وتشمل إعلام المستخدم عن الخدمة و تكلفتها باستمرار و بلغة مفهومة و طمأنته على حل المشاكل¹ .

7. المصدقية : وتشمل النزاهة و الثقة و الحرص على مصلحة الزبون ، و تتأتى أساس الشركة و سمعتها و من طريقة التفاعل الشخصي مع الزبون .

8. الأمن : وتشمل الأمن من المخاطر و الشك و ضمان سرية بيانات الزبون .

9. فهم الزبون : وتشمل بذل الجهد لفهم الزبون ، حاجاته و رغباته ، و إعطائه عناية شخصية .

10. الجوانب الملموسة في الخدمة : المعدات و الأدوات المستخدمة في تقديم الخدمة و مظهر العاملين ، و تجدر الإشارة هنا إلى أن هذه الأبعاد العشرة تم إدماجها فيما بعد سنة 1988² .

المطلب الثالث : خطوات تحقيق الجودة في تقديم الخدمة .

لتحقيق الجودة في تقديم الخدمات يجب إتباع الخطوات التالية :

1. جذب الانتباه و إثارة الاهتمام بالعملاء :

إن جذب انتباه العملاء و إظهار الاهتمام بهم من خلال المواقف الايجابية التي يبديها مقدم الخدمة

، فالاستعداد النفسي و الذهني لملاقات العملاء و حسن المظهر و الابتسامة الجذابة و السلوك

الاجيبي الفعال و الثقة بالنفس ...تعتبر كلها بمثابة مثير يؤدي إلى إيقاظ الرغبة لدى العملاء من أجل

¹ a conceptual model of service quality and its impliation for : parasuraman , zeithamal and berry . p 41-50 future reasearch , jornal marketing , 49 , (1985) .

² - source : (parasurman , zeithaml , berry , servqual : amultiple . item scale for measuring coustomer perception of service quality , journal of retailing 64 (1988) p 12-40 .

الحصول على الخدمة التي يريدها ، إلى جانب ذلك فإنها تعزز الولاء الدائم للعملاء من أجل الحصول على الخدمة وتكرار الحصول عليها باستمرار ، ويمكن تحقيق ذلك من خلال المواقف الايجابية التالية :

أ. الاستعداد النفسي والذهني لمقابلة العملاء والاهتمام بهم والرغبة في تقديم الخدمة لهم .

ب . حسن المظهر .

ج . الابتسامة والرقّة والدقئ في التعامل مع العملاء وإظهار روح الود والمحبة في مساعدتهم .

د . الروح الايجابية نحو العملاء بغض النظر عن الجنس والعمر والمظهر .

هـ . الدقة التامة في إعطاء المواصفات عن الخدمة دون اللجوء إلى المبالغة أو التهويل .

و . إشعار العملاء بالسعادة في تقديم الخدمة وأن المؤسسة التي يعمل بها تمثل أفضل المؤسسات

تأكيدا للجودة والاهتمام بتقديمها .

ز . عدم التصنيع في المقابلة والحديث والتخلص من الصور السلبية في التعامل ¹ .

2. خلق الرغبة لدى العملاء وتحديد حاجاتهم .

إن خلق الرغبة وتحديد احتياجات العملاء تعتمد على المهارات البيعية والتسويقية لمقدم الخدمة

، ومن المتطلبات الأساسية لذلك ما يلي :

¹ - أمينة لزرق ، مرجع سبق ذكره .

أ. العرض السليم لمزايا الخدمة المقدمة بالتركيز على خصائصها ووفرته .

ب. التركيز على نواحي القصور في الخدمات التي يعتمد عليها العميل مع الالتزام بالموضوعية في إقناع العميل بالتعامل في خدمة أخرى لتفادي القصور .

ج. اعتماد كافة المعدات البيعية كوسيلة للتأثير على حاسة السمع و اللمس و النظر و الشم و التذوق... فالرؤية و اللمس تعني عن الاستماع .

د. ترك الفرصة للعمل لكي يستفسر عن كافة الأمور التي يجب أن يستوضحها و أن يكون مقدم الخدمة مستعدا للرد على تلك الاستفسارات بموضوعية و دقة ، مما يجعل العميل مستعدا لاستكمال إجراءات اقتناء الخدمة .

هـ. التركيز على الجوانب الإنسانية في التعامل كالترحيب و الابتسام و الشعور بأهمية توفير الحاجات الحالية و المستقبلية للعملاء .

3. إقناع العميل و معالجة الاعتراضات لديه .

إن عملية إقناع العميل باقتناء تلك الخدمة ليست بالأمر السهل وإنما تتطلب من مقدم الخدمة العديد من الجهود السلوكية القادرة على خلق القناعة لدى العملاء عند تقديم الخدمات. وكذلك معالجة الاعتراضات التي يبذلها العميل عند الشراء أو يضع العراقيل أمام إتمام ذلك رغم اقتناعه بجودة الخدمة و السعر المعقول في بعض الأحيان ، فيرى البعض أن عملية البيع لن تتم دون وجود اعتراض من قبل العميل لذلك فطريقة الرد على الاعتراض تختلف من موقف لآخر لذلك فهناك مجموعة من القواعد التي يمكن الاعتماد عليها في الرد على اعتراضات العملاء¹ .

و يمكن توضيحها كما يلي :

¹- أمينة لزرق ، مرجع سبق ذكره .

أ. أن يلتزم مقدم الخدمة بالقاعدة الذهنية في فن التعامل مع العملاء (وهي) أن العميل دائما على حق (، بحيث يجب أن يكون مقدم الخدمة دبلوماسيا في الرد على العميل ولا يعمل على تأكيد خطأ وجهة نظر العميل مباشرة ، ولكن يجب أن يعتمد على مجموعة من المبادئ في هذا المجال وهي :

.الإقلال من الاعتماد على النفي المباشر :مع الاعتماد عليه في الحالات التي لا يكون منها مفر من اللجوء إليه .

. طريقة التعويض :وتقوم على تعويض اعتراض العميل على الخدمة من ناحية السعر مثلا بإظهار جودتها .

. طريقة العكس :وتقوم هذه الطريقة على قلب الاعتراض إلى ميزة .

. طريقة الاستجواب :وتقوم هذه الطريقة على أن يلجأ مقدم الخدمة إلى توجيه بعض الأسئلة على العميل ، بحيث يكون في الإجابة عليها تقييد لاعتراضه .

ب . يجب أن تكون مقدم الخدمة مستمعا جيدا للعميل وأن يظهر الاهتمام واليقظة مع تدوين الآراء والملاحظات التي يبديها العميل حتى يتم إرضاء كبرياءه .

ج . يجب على مقدم الخدمة أن لا يأخذ اعتراضات العميل قضيته مسلم بها فقد يكون العميل راغبا في اقتناء خدمة معينة لكنه يثير الاعتراض فقط من اجل إنهاء المقابلة ، لذلك فيجب أن يكون مقدم الخدمة يقظا لذلك ومتأكدا من استحالة التعامل معه يجب إنهاء المقابلة بشكل لبق.

د . يجب على مقدم الخدمة أن لا يجعل العميل يشعر بانتهزامه في المناقشة وأنه قد انتصر عليه لأن هذا الشعور قد يؤدي إلى فشل عملية البيع بعدما أن كادت تنتهي بنجاح ¹ .

¹- أمينة لزرق ، مرجع سبق ذكره .

4. التأكد من استمرارية العملاء بالتعامل مع المؤسسة .

إن عملية التأكد من استمرارية العملاء بالتعامل مع المؤسسة وخلق الولاء لدى العملاء يأتي من خلال بعض الخدمات البيعية والتسويقية التي تشكل ضمانا لولاء العملاء للمنظمة ومنها :

أ. الاهتمام بشكاوي العملاء وملاحظاتهم بحيث يجب على مقدمي الخدمات أن يكونوا على درجة عالية من الصبر في استيعاب شكاوي العملاء واتخاذ الإجراءات التي يمكنها معالجة ذلك من خلال :

. الاعتذار لهم وإشعارهم بأهمية الشكوى المقدمة لهم .

. تعويضهم عن الخسارة الناجمة عن ذلك .

. استبدال السلع المستخدمة في الخدمات .

. تقديم الشكر للعملاء وتعظيم دورهم في دعم المؤسسة وتوفير الخدمات الجيدة بصورة دائمة .

ب. توفير خدمات بعد البيع بعد إتمام عملية البيع والتعاقد ، فعلى مقدمي الخدمات أن يتابعوا

باستمرار تقديم قطع الغيار لتقديم هذه الخدمات بكفاءة عالية يساعد على استمرار العملاء في

التعامل مع المؤسسة وبالتالي استمرار وجودها واستقرارها .

المطلب الرابع :تميز الاختلاف بين الجودة و الخدمة .

إن تقديم الخدمات يختلف عن التصنيع من عدة جوانب وهذه الاختلافات لها أهمية تطبيقية

بالنسبة لإدارة الجودة ، ومن أبرز هذه الاختلافات ما يلي :

1. إن حاجات الزبون ومعايير الأداء غالبا ما تكون صعبة التحديد و القياس لأن كل زبون يختلف عن الآخر .

2. إن تقديم الخدمات يحتاج بشكل نمطي إلى درج عالية من التعامل ، فالأطباء و المحامين ووكالات التأمين و عمال خدمات الإطعام يجب أن يفصلوا خدماتهم للزبائن .

3. إن مخرجات الكثير من أنظمة الخدمات هي غير ملموسة ، بينما مخرجات الصناعة فهي منتجات ملموسة و مرئية كما أن الجودة في الصناعة يمكن قياسها عكس جودة الخدمات التي يمكن استعادتها أو استبدالها بواسطة المصنع ، ولكن الخدمة الضعيفة يمكن فقط معالجتها عن طريق الاعتذارات و التصليحات .

4. الخدمات تقدم و تستهلك في نفس اليوم بينما السلع فتتجه أولا للاستهلاك ، فالخدمات لا يمكن تخزينها و تجزئتها على غرار السلعة .

5. الزبائن غالبا ما يشاركون في عمليات الخدمة و يحضرون حينما تتم تقديم هذه الخدمة بينما التصنيع يتم بعيدا عن الزبون .

6. الخدمات عموما هي ذات عمل (مجهود) مكثف بينما التصنيع هو دور رأسمال مكثف .

ولا شك أن هذه الاختلافات قد ولدت صعوبة لدى الكثير من المنظمات ، فهذه المنظمات لها متطلبات خاصة لا يمكن أن تحققها أو تفي به أنظمة الجودة المطبقة في الصناعة¹ .

¹- أمينة لزرق ، مرجع سبق ذكره .

ملخص الفصل

من خلال هذا الفصل تطرقنا إلى ثلاثة مباحث أساسية ، حيث تناول المبحث الأول التطور التاريخي للجودة إذ تم من خلاله التعرف على التطورات التاريخية للجودة عبر المراحل الزمنية المختلفة .

أما المبحث الثاني فقد تناول مفاهيم متعددة الأوجه حول الخدمة العمومية حيث أن استدامة الخدمة العمومية وإن كانت من الناحية القانونية تضبطها القواعد القانونية السارية المفعول في الدولة ، إلا أن تفعيلها يتطلب جهودا فنية وتقنية وعلمية وثقافية وتكنولوجية وهذا ما لاحظناه من خلال مجموع الترسنة القانونية المتعلقة بالمرافق العمومية في الجزائر.

أما المبحث الثالث فقد تناول مفهوم جودة الخدمة العمومية حيث أن هذا الأخير متعلق بمدى قدرة المؤسسة على تلبية حاجات ورغبات العملاء حسب توقعاتهم ، حيث يعتبر العميل المحدد مدى جودة الخدمة من عدمها من خلال توقعاته المستقبلية واحتياجاته الشخصية ، فتقييم الخدمة من طرف

العملاء وليس من وجهة نظر المؤسسة إذ أن هذا التقييم يكون ناتج عن الفرق بين ما يتوقعه العميل ومستوى إدراكه لأداء الخدمة .

الفصل الثاني : مفاهيم عامة حول التنمية المستدامة .

تمهيد :

لابد من العمل على تطوير الجانب المتعلق بالتنمية المستدامة وذلك في مختلف المجالات المرتبطة

بها سواء تعلق الأمر بالبيئة ، الاقتصاد ، المجتمع ... وذلك لما تلعبه التنمية المستدامة من دور في

النهوض بالأمم وتطويرها والأهم من ذلك المحافظة على مواردها الطبيعية ، البيئية ، الاقتصادية ، و

هذا ما يدفع بنا إلى التحدث عن الإطار المفاهيمي للتنمية المستدامة بشكل مفصل .

ولتوضيح كل هذا سوف نقسم هذا الفصل إلى مبحثين :

. المبحث الأول : الإطار المفاهيمي حول التنمية المستدامة .

. المبحث الثاني : دور جودة الخدمة العمومية في تحقيق أهداف التنمية المستدامة المحلية

المبحث الأول: الإطار المفاهيمي حول التنمية المستدامة .

المطلب الأول: ماهية التنمية المستدامة .

انتشر مصطلح التنمية المستدامة بشكل واسع في أرجاء العالم وأصبح يستخدم كثيرا في الأدبيات الاقتصادية وحتى في غير ذلك ، حيث يمكننا أن نستنقي عدة تعاريف لهذا المصطلح من جهات مختلفة ، وقد شاع ربط هذا المصطلح بعدة مواضيع كالمدينة المستدامة والإنتاج المستدام بل وتفنن السياسيون في استخدام هذا المصطلح الرنان في حملاتهم الانتخابية المختلفة للتأكيد على إلمامهم بالمستجدات العالمية في المجال البيئي الاقتصادي والاجتماعي .

ومن هنا سنتعرف على مفاهيم التنمية المستدامة .

1. مفهوم التنمية :

بمفهومها العام والرامي إلى تحسين ظروف عيش العنصر البشري في محيط سليم وآمن وترقية إلى ما هو أحسن تدريجيا¹ .

2. الاستدامة :

بمعنى أن التعاريف أدرجت عامل الزمن في تعريف هذه التنمية التي تعدت مرحلة الحالة الثابتة إلى مرحلة الحركية الدائمة نحو المستقبل .

3. مفهوم التنمية المستدامة :

¹ - محمد فائز بوشوب ، التنمية المستدامة في ضوء القانون الدولي للبيئة ، رسالة ماجستير ، جامعة الجزائر ، 2002 ، ص : 31 .

هي التنمية التي تلبى احتياجات الحاضر دون الاخلال بقدرات الأجيال القادمة على تلبية احتياجاتها ،
أو هي تعبير عن التنمية التي تتصف بالاستقرار وتمتلك عوامل الاستقرار و التواصل .

أو هي تنمية قابلة للاستمرار وهي عملية التفاعل بين ثلاث أنظمة ، نظام حيوي ، نظام اقتصادي ،
نظام اجتماعي ، والاستراتيجيات الحديثة المرتبطة بقياس الاستدامة تركز على قياس الترابط بين
مجموعة العلاقات والتي تشمل الاقتصاد واستخدام الطاقة والعوامل البيئية والاجتماعية في هيكل
استدامي¹ .

وهناك تعريفات مختلفة للتنمية المستدامة نذكر منها :

. هي تنمية قابلة للاستمرار ، والتي تهدف إلى الاهتمام بالعلاقة المتبادلة ما بين الإنسان ومحيطه
الطبيعي وبين المجتمع وتسميته ، إضافة إلى التركيز ليس فقط على الكم بل النوع مثل تحسين توزيع
الدخل بين أفراد المجتمع وتوفير فرص العمل والصحة والتربية والإسكان² .

. هي تلك التنمية التي تلبى حاجيات الحاضر دون المساومة على قدرة الأجيال المقبلة في تلبية حاجياتهم³

. هي التنمية القائمة على تشجيع أنماط استهلاكية ضمن حدود امكانيات البيئة ، وبما يحقق التوازن
بين الأهداف البيئية والاقتصادية في العملية التنموية⁴ .

¹- خاد مصطفى قاسم ، ادارة البيئة و التنمية المستدامة في ظل العولمة المعاصرة ، الدار الجامعية ، الاسكندرية ، 2007 ، ص :20 .
²- فراس حمد الخرابي ، الإدارة البيئية ، الطبعة الأولى ، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر و التوزيع ، عمان ، 2007 ، ص :136 .
³- اللجنة العالمية للبيئة و التنمية ، ترجمة محمد كامل عارف ، مستقبلنا المشترك ، سلسلة عالم المعرفة ، العدد 142 ، المجلس الوطني للثقافة
و الفنون و الآداب ، الكويت ، 1989 ، ص :83 .
⁴- محمد فائز بوشوب ، التنمية المستدامة في ضوء قانون الدولي للبيئة ، رسالة ماجستير ، جامعة الجزائر 2002 ، ص:31 .

. عرفها قاموس "ويبستر webster" كما يلي: هي تلك التنمية التي تستخدم الموارد الطبيعية دون أن تسمح باستنزافها أو تدميرها جزئياً أو كلياً¹.

. و عرفها "وليم رولكزهاوس w.rckelshaus" مدير حماية البيئة الأمريكية على أنها: تلك العملية التي تقرب ضرورة نمو اقتصادي يتلائم مع قدرات البيئة، وذلك من منطلق أن التنمية الاقتصادية و المحافظة على البيئة هما عمليتان متكاملتان وليستا متناقضتان².

ولكن التعريف الأكثر تداولاً للتنمية المستدامة هو الذي يتمحور حول كونها "تنمية تستجيب لاحتياجات الأجيال الراهنة دون المساس بقدرة الأجيال القادمة للاستجابة أو علم الوفاء باحتياجاتها أيضاً".

المطلب الثاني: أبعاد التنمية المستدامة .

تتكون التنمية المستدامة من ثلاثة أبعاد رئيسية و التي تشكل ركائزها الأساسية ، فلا بد من أن تكون النظرة التحليلية متكاملة ، و سيتم تناول هذه الأبعاد على النحو الآتي :

1. البعد الاقتصادي للتنمية المستدامة :

يعمل على تحقيق استمرارية تعظيم التقدم الاقتصادي لأطول فترة ممكنة مع استخدام أمثل لما يسمى بالرأس المال الطبيعي ، فهو يصبو إلى تحسين مستوى معيشة الأفراد من خلال تلبية احتياجاتهم من السلع و الخدمات حيث يستند هذا العنصر إلى المبدأ الذي يقضي بزيادة رفاهية المجتمع إلى أقصى حد و القضاء على الفقر من خلال استغلال الموارد الطبيعية على النحو الأمثل .

2. البعد البيئي للتنمية المستدامة :

¹ - Geis .d .and kutzmark . t . developing sustainable communities – the future is now on the order of excellence for sustainable development .

² - chsurch dennis , building sustainable communities : An opportunity and a vision for a future that - works <http://www.ecoig.com/d.c> .

حيث يرتكز مفهوم التنمية المستدامة على حقيقة أن استنزاف الموارد الطبيعية والتي تعتبر ضرورية لأي نشاط زراعي أو صناعي ، تكون له آثار سلبية على التنمية والاقتصاد بشكل عام ، لذا فإن أهم أهداف التنمية المستدامة تتمثل في محاولة إيجاد الموازنة بين النظام الاقتصادي والنظام البيئي ، و بمعنى آخر يتمثل البعد البيئي للتنمية المستدامة في الحفاظ على الموارد الطبيعية والاستخدام الأمثل لها على أساس مستديم¹ .

3. البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة :

يركز البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة على أن الإنسان هو جوهر التنمية وهدفها النهائي ويهتم بالعدالة الاجتماعية ومكافحة الفقر وتوزيع الموارد وتقديم الخدمات الاجتماعية الرئيسية إلى كل المحتاجين لها ، بالإضافة إلى أهمية مشاركة الشعوب في اتخاذ القرار والحصول على المعلومات التي تؤثر في حياتهم بشفافية ودقة² .

المطلب الثالث : مؤشرات التنمية المستدامة .

هناك عدة مؤشرات للتنمية المستدامة نوضحها في العناصر الموالية :

1. القضاء على الفقر بجميع أشكاله في كل مكان .

.الغاية 1: بحلول عام 2030 القضاء على الفقر المطلق لجميع الناس في كل مكان الذي يقاس حاليا بمستوى الأفراد الذين يعيشون تحت 1.25 دولار في اليوم .

¹ - خلادي سومية ، حماية البيئة في إطار التنمية المستدامة مع دراسة حالة الجماعات المحلية بالجزائر ، رسالة ماجستير ، علوم التسيير ، تخصص إدارة البيئة و السياحة ، 2012-2013 .
² - خلادي سومية ، مرجع سبق ذكره .

. المؤشر 1: نسبة السكان دون خط الفقر الدولي حسب الجنس والعمر والوضع الوظيفي والموقع الجغرافي (حضر /ريف .).

. الغاية 2: خفض نسبة الفقراء من الرجال والنساء والأطفال من جميع الأعمار بمقدار النصف على الأقل بحلول عام 2030 .

. المؤشر 2: نسبة السكان الذين يعيشون تحت خط الفقر الوطني حسب الجنس والعمر .

. المؤشر 21: نسبة الرجال والنساء والأطفال من جميع الأعمار الذين يعانون الفقر .

. الغاية 3: تنفيذ نظم الحماية الاجتماعية المناسبة وطنيا للجميع وتحقيق تغطية صحية واسعة للفقراء والضعفاء بحلول عام 2030 .

. المؤشر 3: النسبة المؤوية للسكان الذين تشملهم أنظمة الحماية الاجتماعية معنفة حسب الجنس ، الأطفال العاطلين عن العمل ، كبار السن ، ذوي الاحتياجات الخاصة ، الحوامل المواليد ، ضحايا إصابات العمل ، الفقراء والضعفاء .

. الغاية 4: ضمان حصول جميع أفراد المجتمع ولاسيما الفقراء بحقوق متساوية من الموارد الاقتصادية ، والحصول على الخدمات الأساسية ، الميراث ، امتلاك الأراضي وغيرها من أشكال الملكية ، التكنولوجيا ، الخدمات المالية والتمويل .

. المؤشر 4: نسبة السكان الذين يحصلون على الخدمات الأساسية .

. المؤشر 41: نسبة السكان البالغين الذين يحصلون على حق امتلاك الأراضي مع وثائق معترف بها قانونيا .

. الغاية 5: ت

.الغاية 5: بناء قدرة الفقراء و الفئات الضعيفة على الصمود و الحد من تعرضهم و تأثرهم بالظواهر المتطرفة المتعلقة بالمناخ و غيرها من الهزات و الكوارث .

.المؤشر 5: عدد الوفيات و الأشخاص المتوفين و المفقودين و المتأثرين بشكل مباشر بسبب الكوارث لكل 100000 من السكان .

.المؤشر 5.1: الخسائر الاقتصادية المباشرة بسبب الكوارث المتعلقة بالنتاج المحلي الإجمالي العالمي (GDP .)

.المؤشر 5.2: عدد الدول التي تتبنى و تنفذ استراتيجيات وطنية للحد من مخاطر الكوارث بما يتماشى مع إطار Sendai (للحد من مخاطر الكوارث 2015 . 2030 .

.المؤشر 5.3: نسبة الحكومات المحلية التي تتبنى و تنفذ استراتيجيات الحد من مخاطر الكوارث المحلية تماشياً مع الاستراتيجيات الوطنية للحد من مخاطر الكوارث .

2. القضاء على الجوع و تحقيق الأمن الغذائي و الأغذية المحسنة و تعزيز الزراعة المستدامة .

.الغاية 1: القضاء على الجوع و ضمان حصول جميع الناس و لاسيما الفقراء و الضعفاء بما في ذلك الوضع على أغذية مأمونة و مغذية و كافية على مدار السنة بحلول عام 2030 .

.المؤشر 1: انتشار نقص الأغذية .

.المؤشر 1.1: انتشار انعدام الأمن الغذائي المعتدل أو الشديد بين السكان استناداً إلى مقياس تجربة انعدام الأمن الغذائي .

. الغاية 2: وضع نهاية لجميع أشكال سوء التغذية بحلول عام 2030 بما في ذلك تحقيق الأهداف

المتفق عليها دولياً بشأن توقف النمو والهزال لدى الأطفال دون سن الخامسة ومعالجة احتياجات التغذية للمراهقات والنساء الحوامل والمرضعات وكبار السن .

. المؤشر 2: انتشار إعاقات النمو بين الأطفال دون سن الخامسة .

. المؤشر 21: انتشار سوء التغذية بين الأطفال دون سن الخامسة حسب النوع (الهزال /الوزن الزائد .)

. الغاية 3: ضمان وجود نظم إنتاج غذائي مستدام وتنفيذ ممارسات زراعية متينة تؤدي إلى زيادة الإنتاجية والمحاصيل ، وتساعد على الحفاظ على النظم الايكولوجية وتعزيز القدرة على التكيف مع تغير المناخ ، وعلى مواجهة أحوال الطقس المتطرفة وحالات الجفاف والفيضانات وغيرها من الكوارث .

. المؤشر 3: نسبة المساحة الزراعية المنتجة والمستدامة .

. الغاية 4: الحفاظ على التنوع الجيني للبذور والنباتات المزروعة والحيوانات الأليفة وما يتعلق بها من الأنواع البرية بما في ذلك البذور والنباتات المتنوعة التي تدار بإدارة سليمة على كل من الصعيد الوطني والإقليمي والدولي .

. المؤشر 4: نسبة المساحة الزراعية تحت الزراعة المنتجة والمستدامة .

. الغاية 5: تعزيز الوقاية من إساءة استعمال المواد المخدرة بما في ذلك تعاطي المخدرات وتناول الكحول على نحو يضر بالصحة وعلاج ذلك .

. المؤشر 5: تغطية التدخلات العلاجية للاضطرابات الناتجة عن تعاطي المواد المخدرة .

. المؤشر 5.1: تعاطي الكحول على نحو ضار والذي يعرف وفقا للسياق الوطني كاستهلاك الفرد من

الكحول (بعمر 15 سنة وما فوق (في غضون سنة بالتر من صافي الكحول .

3. ضمان تمتع الجميع بأنماط عيش صحية وبالرفاهية لجميع الأعمال .

. الغاية 1: خفض النسبة العالمية لمعدل الوفيات النفاسية من 70 حالة وفاة لكل 100.000 مولود

حي بحلول عام 2030 .

. المؤشر 1: معدل الوفيات النفاسية .

. المؤشر 1.1: نسبة الولادات التي يشرف عليها أخصائيو صحيون مهرة .

. الغاية 2: وضع خطة نهاية لوفيات المواليد والأطفال دون سن الخامسة التي يمكن تفاديها بحلول

عام 2030 ، بسعي جميع البلدان إلى بلوغ هدف خفض وفيات المواليد على الأقل إلى 12 حالة وفاة في

كل 1000 مولود ، وخفض وفيات الأطفال دون سن الخامسة على الأقل إلى 25 حالة في كل 1000

مولود .

. المؤشر 2: معدل وفيات الأطفال دون سن الخامسة .

. المؤشر 2.1: معدل وفيات الأطفال حديثي الولادة .

. الغاية 3: القضاء على أوبئة الايدز والسل والملاريا والأمراض المدارية المهملة و مكافحة

التهاب الكبد الوبائي والأمراض المنقولة بالمياه والأمراض المعدية الأخرى بحلول عام 2030 .

. المؤشر 3: عدد الإصابات الجديدة بفيروس نقص المناعة (الايدز) لكل 1000 شخص غير مصاب من

السكان حسب الجنس والعمر والسكان .

. المؤشر 3.1: الإصابة بالسل لكل 100.000 من السكان .

. المؤشر 3.2: الإصابة بالمalaria لكل 1000 من السكان .

. المؤشر 3.3: الإصابة بالالتهاب الكبدي لكل 100.000 من السكان .

. المؤشر 3.4: عدد الأشخاص الذين يستلزمون تدخلات لمكافحة الأمراض المدارية المهملة .

. الغاية 4: تخفيض الوفيات المبكرة الناجمة عن الأمراض غير المعدية بمقدار الثلث من خلال الوقاية

و العلاج وتعزيز الصحة والسلامة العقلية بحلول عام 2030 .

. المؤشر 4: معدل الوفيات بسبب أمراض القلب ، الأوعية الدموية ، السرطان ، السكري .

. المؤشر 4.1: معدل وفيات الانتحار .

. الغاية 5: تعزيز الوقاية من إساءة استعمال المواد المخدرة بما في ذلك تعاطي المخدرات و تناول

الكحول على نحو يضر بالصحة و علاج ذلك .

. المؤشر 5: تغطية التدخلات العلاجية للاضطرابات الناتجة عن تعاطي المواد المخدرة .

. المؤشر 5.1: تعاطي الكحول على نحو ضار و الذي يعرف وفقا للسياق الوطني كاستهلاك الفرد

(الكحول) بعمر 15 سنة فما فوق (في غضون سنة باللتر من صافي الكحول) .

4. ضمان أن تتاح للجميع سبل متكافئة للحصول على التعليم الجيد و تعزيز فرض التعليم مدى

الحياة للجميع .

. الغاية 1: ضمان أن يتمتع جميع البنات و الفتيان بتعليم ابتدائي و ثانوي مجاني و منصف و جيد ، مما يؤدي إلى تحقيق نتائج ملائمة و فعالة بحلول عام 2030 .

. المؤشر 1: نسبة الأطفال الشباب (أ) (في الصف الثاني / الثالث) ب (في نهاية المرحلة الابتدائية) ج (في نهاية المرحلة الأولى من التعليم الثانوي ، الذين حققوا على الأقل الحد الأدنى من مستوى الكفاءة في 1 (القراءة و) 2 (الرياضيات بحسب الجنس .

. الغاية 2: ضمان حصول جميع البنات و البنين على تعليم جيد و رعاية في مرحلة الطفولة المبكرة و قبل الابتدائي حتى يكونوا مستعدين للتعليم الابتدائي بحلول عام 2030 .

. المؤشر 2: نسبة الأطفال دون الخامسة الذين هم ماضون على المسار الصحيح من حيث النمو في مجالات الصحة و التعليم و الرفاه النفسي و الاجتماعي بحسب الجنس .

. المؤشر 21: معدل المشاركة في التعليم المنظم سنة واحدة قبل سن الالتحاق بالمدرسة الرسمية (حسب الجنس .

. الغاية 3: ضمان تكافؤ فرص جميع النساء و الرجال في الحصول على التعليم المهني و العالي و ميسور التكاليف بما في ذلك التعليم الجامعي بحلول عام 2030 .

. المؤشر 3: معدل مشاركة الشباب و البالغين في التعليم الرسمي و غير الرسمي و التدريب حسب الجنس .

. الغاية 4: الزيادة بنسبة كبيرة في عدد السباب و الكبار الذين تتوافر لديهم المهارات المناسبة بما في ذلك المهارات التنفيذية و المهنية للعمل و شغل وظائف لائقة و لمباشرة الأعمال الحرة بحلول عام 2030 .

. المؤشر 4: نسبة الشباب و الكبار ذوي مهارات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات حسب نوع المهارة .

. الغاية 5: القضاء على التفاوت بين الجنسين في التعليم و ضمان تكافؤ فرص الوصول إلى جميع

مستويات التعليم و التدريب المهني للفئات الضعيفة ، بما في ذلك للأشخاص ذوي الإعاقة و الشعوب

الأصيلة و الأطفال الذين يعيشون في ظل أوضاع هشّة بحلول عام 2030

. المؤشر 5: مؤشرات التكافؤ (الإناث / الذكور / القروي / المدني / الأقل / الأكثر ثروة / حالة الإعاقة /

الشعوب الأصيلة و المتأثرة بالصراع مع توافر البيانات (جميع مؤشرات التعليم في هذه القائمة يمكن

تصنيفها .

المطلب الرابع: أهداف التنمية المستدامة .



اعتمدت جميع الدول الأعضاء في الأمم المتحدة في عام 2015 أهداف التنمية المستدامة (SDGS)، و التي تعرف أيضا باسم الأهداف العالمية باعتبارها دعوة عامة للعمل على إنهاء الفقر وحماية الكوكب وضمان تمتع جميع الناس بالسلام والازدهار بحلول عام 2030 .

أهداف التنمية المستدامة السبعة عشر متكاملة أي أنها تدرك أن العمل في مجال ما سيؤثر على النتائج في مجالات أخرى ، و أن التنمية يجب أن توازن بين الاستدامة الاجتماعية والاقتصادية و البيئية من خلال التعهد بعدم ترك أي شخص في الخلف ، و التزمت البلدان بتسريع التقدم لأولئك الذين في الخلف بعد و هذا هو السبب في أن أهداف التنمية المستدامة مصممة لجعل العالم يتحول إلى أصفار في العديد من جوانب الحياة المتغيرة ، بما في ذلك الفقر المدقع و الجوع والإيدز و التمييز ضد النساء و الفتيات .

و تلخص هذه الأهداف فيما يلي :

1. القضاء على الفقر .

يحرّم الفقر الأطفال من حقوقهم الأساسية في التغذية و الصحة و المياه و التعليم و الحماية مما يحد من قدرتهم على بناء مستقبل أفضل لأنفسهم وللأجيال القادمة ، و إن لم تتخذ إجراءات فسيؤدي فقر الأطفال إلى ترسيخ عدم المساواة الاجتماعية و إلى الحرمان من الخدمات التي يحتاجون إليها للبقاء على قيد الحياة و النجاح .

2. القضاء على الجوع .

التغذية الجيدة هي أساس حياة الطفل و صحته و نموه حيث يمتلك الأطفال الذين يحصلون على تغذية جيدة قدرة أكبر على النمو و التعليم و المشاركة في مجتمعاتهم و على القدرة على الصمود في وجه الأمراض و الكوارث و حالات الطوارئ .

حيث يعاني ما يقرب من نصف وفيات الأطفال دون سن الخامسة في جميع أنحاء العالم إلى نقص التغذية ، لذا تعمل اليونيسف على تقليل العراقيل التي تقف حائلا دون التغذية الجيدة مع التركيز على الوقاية من جميع أشكال سوء التغذية .

3. الصحة الجيدة والعافية .

لقد ازداد عدد الأطفال الذين يتمكنون من البقاء على قيد الحياة اليوم أكثر من أي وقت مضى ، و مع ذلك فقد مات 6.2 مليون طفل يافع في عام 2018 وحده ، توفي معظمهم لأسباب كان يمكن درؤها

تعمل اليونيسف في جميع أنحاء العالم لتمكين المنظومات الصحية وتلقيح الأطفال وعلاجهم من الالتهاب الرئوي والحالات الصحية الأخرى ، وللمساعدة البلدان على مكافحة الأمراض غير المعدية و تدعم الأطفال المعابين بأمراض نفسية وتأخر النمو¹ .

4. ضمان التعليم الجيد .

لقد أضحى عدد الأطفال و اليافعين الملتحقين بالمدارس في المراحل الابتدائية و الثانوية اليوم أكثر من أي وقت مضى ، و يتساوى عدد الذكور و الإناث في المدارس بشكل عام تقريبا حيث تعمل اليونيسف على المساواة و إتاحة الفرص للجميع دون استثناء .

5. تحقيق المساواة بين الجنسين .

إن المساواة بين الجنسين حق من حقوق الإنسان كما أنها شرط للحد من الفقر و دفع عجلة التنمية ، حيث يمكن أن يبدأ التمييز بين الجنسين عند الولادة ليتفاقم كلما تقدم الأطفال في العمر ، و قد تم تزويج قرابة الـ 650 مليون فتاة و امرأة في جميع أنحاء العالم في عصرنا هذا حيث كنا ما يزلن في سن الطفولة .

6. ضمان وفرة المياه و خدمات الصرف الصحي و إدارتها بشكل مستدام للجميع .

¹- اليونيسف و أهداف التنمية المستدامة ، على الموقع WWW.UNICEF.ORG/AE ، تاريخ الإطلاع يوم 2023/05/20 .

تعد المياه الملوثة وسوء الصرف الصحي بين الأسباب الرئيسية لوفاة الأطفال فبدون المياه الصالحة للشرب وخدمات الصرف الصحي والنظافة العامة يزداد خطر إصابة الأطفال بأمراض من الممكن الوقاية منها ، ويعانون سوء التغذية وغير ذلك .

ولذا تعمل اليونيسف على توفير المياه النظيفة والمرافق الأساسية للنظافة والصرف الصحي للمنازل والمدارس والمراكز الصحية حتى يتمكن الأطفال من النمو والتعليم في بيئات آمنة ، وعلى سبيل المثال فقد ساهمنا في عام 2018 في توفير المياه الصالحة للشرب لأكثر من 43 مليون شخص كانوا يعيشون أزمات إنسانية في 64 دولة .

7. الطاقة النظيفة وميسورة التكلفة .

يموت أكثر من مليون طفل دون سن الخامسة كل عام لأسباب تتعلق بتلوث الهواء ، أما عدد الأطفال الذين ستعاب أدمغتهم وراثتهم الناشئة بضرر دائم فهو أكبر¹ .

إن تأمين طاقة نظيفة بأسعار معقولة أمر بالغ الأهمية لنمو الأطفال وسلامة حالهم وتتجاوز فوائد الطاقة المتجددة الصحة البدنية ، إذ يمكن للطاقة المتجددة علاوة على أنها لا تصدر أي غازات سامة ، أن توفر الإضاءة والاتصالات للمناطق المحرومة من شبكات الكهرباء .

ولذا تتعاون اليونيسف مع شركائها على دعم الطاقة المستدامة موفرة الإضاءة الشمسية للمدارس والمضخات الشمسية للأحياء المعرضة للجفاف والفيضانات وغيرها .

8. العمل اللائق ونمو الاقتصاد .

¹ - اليونيسف و أهداف التنمية المستدامة ، مرجع سبق ذكره .

يقدر معدل بطالة الشباب العالمي اليوم بـ 13 بالمائة أي ما يربو بثلاثة أضعاف على معدل بطالة البالغين ، ولذا فنحن بحاجة لاستثمار عاجل في التعليم والتدريب وإلا فإن شريحة الشباب المتنامية بسرعة كبيرة والمتوقع أن يصل عدد أفرادها إلى ما يقارب من مليارين بحلول عام 2030 ، ستكون غير مؤهلة للانخراط في سلك العمل .

ورغم ذلك يقع ما يقرب من طفل من بين كل 10 أطفال حول العالم تحت نير عمالة الأطفال و يعمل نصفهم في مهن خطيرة ، و عليه فإن عمالة الأطفال هي سبب للفقر ونتيجة له ما يعمق من عدم المساواة الاجتماعية و من التمييز .

9. الصناعة والابتكار والبنية التحتية .

يعدم قرابة الـ 4 مليارات إنسان ثلثهم تقريبا بين 18 و 24 أي وسيلة للاتصال بالانترنت ما يجعل هذخه الشريحة من الشباب والتي يزداد أفرادها يوما بعد يوم عرضة للإهمال والنسيان ، وتكون مقصاة من العالم الرقمي الحديث والتقنيات التي بوسعها أن تحسن حياتهم بشكل كبير جدا¹ .

10. الحد من أوجه عدم المساواة .

لقد أحرز شئ من التقدم في مجال القضاء على الفقر لكنه لم يحدث بشكل متساو .

يعد الفقر أحد الأسباب التي قد تؤدي إلى حرمان الأطفال من الرعاية والخدمات الأساسية كما يتعرض الفتيان والفتيات حول العالم إلى الإقصاء أيضا بسبب التمييز على أساس الجنس والإعاقة و اللغة والعرق ، ويصعب التهميش على المجموعات المهمشة تحقيق التقدم والخروج من دائرة الفقر ،

¹- اليونسف و أهداف التنمية المستدامة ، مرجع سبق ذكره .

لذا تستثمر اليونيسف في برامج وسياسات الضمان الاجتماعي التي تخفف من تبعات الفقر والتمييز التي تلازم الفرد مدى الحياة .

11. مدن وأحياء مستدامة .

يعيش نصف أطفال العالم في مناطق حضرية ومن المتوقع أن يصل هذا العدد إلى ما يقرب من 70 في المائة بحلول منتصف القرن الحالي .

لقد عملت اليونيسف منذ عام 1996 على مبادرة المدن الصديقة للأطفال يتمكن فيها الحصول الخدمات الأساسية والتمتع بالهواء النظيف والمياه والشعور بالأمان ، اللعب والتعليم والنمو ، كما أننا نسعى لضمان أن تكون أصواتهم مسموعة وأن تؤخذ احتياجاتهم في عين الحسبان لدى وضع الموازنات والخطط الحكومية .

12. الاستهلاك والإنتاج المسؤولين .

ما تزال نسب الاستهلاك والإنتاج العالية تخلف نفايات سامة وتهلك الثروات الطبيعية القيمة ، و مع أنه ليس للأطفال ذنب في حصول التدهور البيئي إلا أنهم أكبر المتضررين من أثره الذي غالباً ما يتجلى على هيئة قضايا صحية وتنموية .

وتظهر الأدلة التي جمعت على مدى عقود أن تغيير السلوك على نطاق واسع من قبيل إعادة التدوير والتخفيف من استهلاك البلاستيك غالباً ما يبدأ مع الأطفال ، لذا تتواصل اليونيسف مع الفتيان و الفتيات لغرس سلوكيات الاستهلاك المسؤولة والرحيمة بالمناخ عندهم ولكي يكونوا قدوة تحتذى بها مجتمعاتهم .

13. العمل لأجل المناخ .

يشكل التغير المناخي تهديدا مباشرا لقدرة الطفل على البقاء والنمو والنجاح في الحياة ويتحمل الأطفال البقاء والنمو والنجاح في الحياة ، ويتحمل الأطفال دون سن الخامسة ما يقرب من 90 في المائة من عبء الأمراض التي يعود منشؤها إلى تغير المناخ .

إننا نشهد اليوم ولأول مرة في التاريخ نشوء جيل عالمي من الأطفال في عالم قد بات أكثر خطورة و ضبابية مما سبق بكثير بسبب تغير المناخ و تدهور البيئة .

14. الحياة تحت سطح البحر .

يعيش 530 مليون طفل اليوم في مناطق شديدة التعرض للفيضانات ، وبحلول عام 2040 سيعيش طفل من بين كل أربعة أطفال في مناطق تعاني محلا مائيا شديدا .

لقد باتت آثار تغير المناخ ملموسة في جميع أنحاء العالم وحين يتعلق الأمر بالأطفال فهم عادة ما يشعرون بآثار التغير المناخي عبر لمسهم لتغير في حال المياه .

حيث يحرم الأطفال من الماء الذين هم بحاجة له في أوقات القحط أو الفيضانات في المناطق التي ارتفع فيها مستوى سطح البحر أو ذاب فيها الجليد ، وقد يؤدي ارتفاع منسوب مياه البحر إلى تسرب المياه المالحة إلى مصادر المياه العذبة ما يجعل المياه غير صالحة للشرب وهذا مات يحدث حاليا .

15. الحياة على البر .

يرتبط تردي الأراضي إضافة إلى خسارة الغابات وأنواع الكائنات الحية و خسارة التنوع البيولوجي بالتغير المناخي ، ومع أن هذه القضايا ليست من عمل اليونيسف إلا أن الأطفال واليا فعين قد أعربوا

بعبارة لا ليس فيها عن أن حماية جميع الكائنات الحية على كوكب الأرض والحفاظ عليها أمر ضروري لعافية الناس ولتحقيق الازدهار والسلام¹.

وتدرك اليونسيف أهمية الدور القيادي الذي يقوم به الأطفال والشباب لرفع الوعي ودفع الأذى عن الحيوانات والبيئة، وتعمل على تشجيعه وذلك هو السبب الذي يدفعنا للتواصل مع الفتيات والفتيان لمساعدتهم على الجهر بأرائهم حيال القضايا البيئية.

16. السلام والعدل والمؤسسات القوية .

لا ينبغي أن يتعرض أي طفل للعنف أو التعسف أو الإهمال ومع ذلك فما يزال ملايين الأطفال حول العالم يواجهون العنف في منازلهم ومدارسهم ومجتمعاتهم وعلى الانترنت كما أن الأطفال الذين هجرتهم النزاعات والكوارث من أوطانهم هم أشد عرضة للعنف ويشمل ذلك عمالة الأطفال وأشكال الاستغلال الأخرى .

بوسع الحكومات أن تكون خط الدفاع الأول عن الأطفال المعرضين للخطر وذلك عبر أنظمة تسجيل المواليد التي تمنح الأطفال الحق القانوني في الحصول على الخدمات الاجتماعية الضرورية والقضاء العادل وأشكال حماية الطفل الأخرى .

لذا تعمل اليونسيف على إنهاء أشكال العنف المتعددة التي يواجهها الأطفال في جميع أنحاء العالم عبر مساعدة الحكومات على بناء منظومات أقوى لحماية الطفل بما في ذلك من خلال دعم برامج الطبابة والإرشاد الاجتماعي والقضاء والشرطة .

17. تعزيز وسائل التنفيذ وتنشيط الشراكة العالمية .

¹ - اليونسيف وأهداف التنمية المستدامة ، مرجع سبق ذكره .

إن وجود الشركات أمر ضروري للوفاء بالالتزامات التي قطعت للأطفال ، ولكل منا دور بوسعه القيام به للنهوض بأهداف التنمية المستدامة .

تعتمد قدرة اليونيسف على دعم وتمكين الأطفال وأسرههم على شركائها الذين يقدمون الموارد الضرورية التي تمكننا من الوصول إلى الأطفال أينما كانت مواطنهم ، ولذا فإننا نعمل مع مجموعة واسعة من الشركاء على المستويات العالمية والإقليمية والقطرية والمحلية في القطاعين العام والخاص¹ .

المبحث الثاني: دور جودة الخدمة العمومية في تحقيق أهداف التنمية المستدامة المحلية .

المطلب الأول: كيفية تحقيق جودة الخدمة العمومية .

الخدمة العمومية هي نتاج عمل المرافق العمومية بصف عامة ، وهي حلقة وصل بين الدولة و المواطن المتلقي للخدمة العمومية ، وبذلك هي الحلقة الأهم لضمان رضا المواطن ومحاوله تحسين العلاقة بينه وبين الدولة وهي هذه العلاقة التي عرفت تذبذب ، وكل الإصلاحات تنادي بتحسينها خاصة خلال سنوات الثمانيات ، ولكن تركيز المنظومة الجزائرية في كل الفترات كان على تطوير وإصلاح الهياكل دون التطرق للخدمة العمومية ولعل أهم نص صدر في هذه الفترة هو المرسوم رقم 133/88 الذي ينظم علاقة الإدارة بالمواطن ، والذي يعتبر من أهم نصوص القانون الإداري في الجزائر يوضح حقوق المواطن والتزامات الإدارة اتجاهه .

¹- اليونيسف و أهداف التنمية المستدامة ، مرجع سبق ذكره .

فقد أضحت جودة الخدمة العمومية حاجة ملحة تزايدت المطالبات فيها سواء من طرف المواطنين أو المتعاملين الاقتصاديين المحليين أو الأجانب¹ .

فيتطلب تحقيق هذا الهدف الأخذ بعين الاعتبار كيفية حصول هذه المنظمة على شرعية الخدمات المقدمة لمواطنيها ، و ضمان جودة الخدمة العمومية هي نوع العمل المؤسسي للمنظمة في تنظيم خدماتها بشكل يكون فيه المواطن واعي بآثار الأنشطة التي تقوم بها المؤسسة العمومية على محيطه الاقتصادي والاجتماعي ، التعليمي والتكويني ، وعلى أنه هو المستهدف من قبل تلك الأنشطة أي كفاءة إدارة الخدمة العمومية يرتبط بالمظهر المؤسسي للمؤسسة العمومية من خلال علاقتها بالجمهور ومدى تقبلها من طرفه وبشكل عام مدى شرعيتها في ذهنية المواطن الزبون لهذه الخدمة² .

المطلب الثاني : دور جودة الخدمة في تحقيق أهداف التنمية المحلية المستدامة .

شهدت العقود الأخيرة توجهها عالميا نحو تمكين المجتمعات المحلية و جاء هذا التوجه متزامنا مع تبني نموذج التنمية كنمط تنموي يسمح للمجتمع المحلي بتحديد حاجاته وأهدافه وترتيبها حسب أهميتها ، وبما أن التنمية المستدامة تهتم بتعزيز الفرص وتنمية روح التعاون فإن كل هذا يرتبط بنوعية الخدمات العمومية .

ومن هنا جاءت هذه الدراسة لتبيان دور الخدمات العمومية في تحقيق التنمية المستدامة حيث تهدف هذه الأخيرة إلى تعزيز الفرص وتنمية روح التعاون والتضامن ، وأيضا التنمية الناجحة هي التي تقترب إلى المواطن أكثر وتستطيع أن تتعرف على انشغالاتهم كما يعد البعد المحلي أهم الركائز التي

¹ - نادية ضريفي ، جودة الخدمة العمومية ، مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية ، 2016/12/1 ، Volume01/N4 pages 134_141.

² - متطلبات جودة الخدمة العمومية ضمن القطاع العام ، مخبر سوسيولوجية جودة الخدمة العمومية ، المؤتمر الوطني الأول ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، جامعة محمد بوضياف ، مسيلة .

تدعم تحقيق التنمية ، فالخدمة العمومية أداة لا غنى عنها في تحقيق التنمية المحلية المستدامة إذ تعمل على توفير أسباب الرفاهية الاجتماعية¹ .

. المطلب الثالث :مساهمة الإدارة المحلية الجزائرية في تحقيق التنمية المستدامة .

تهدف الدراسة إلى تبيان مساهمة الإدارة المحلية في تحقيق التنمية المستدامة في الجزائر باعتبار الإدارة المحلية نظام من النظم الإدارية العامة ووسيلة إدارية لمعاونة الحكومة المركزية على أداء رسالتها بصورة أكثر فعالية وكفاءة ، حيث تعتبر الإدارة المحلية الحلقة الوسيطة التي تربط الحكومة المركزية و المواطن المحلي ، ولذلك فهي تباشر من خلال المهام التي تقوم بها و الصلاحيات المخولة لها ببلوغ أهمية كبيرة في تحقيق التنمية المستدامة على المستوى المحلي ، من خلال اهتمامها بالجانب الاقتصادي عن طريق خلق ظروف مناسبة لتحقيق النمو الاقتصادي وتحسين مستوى معيشة السكان المحليين .

وفي المجال الاجتماعي تعمل على تدعيم الخدمات الاجتماعية العامة في التعليم و الصحة و النقل ، السكن ، بالإضافة إلى مساعدة المحتاجين و التكفل بالفئات الاجتماعية المحرومة .

وفي المجال البيئي تعمل الإدارة المحلية على حماية الوسط الطبيعي و مكافحة كل أشكال التلوث و إنشاء جمعيات حماية البيئة و العمل على معالجة المياه القذرة و النفايات الصلبة² .

² - عمرانى سعيد ، بن حسين ناجي ، دور الخدمات العمومية في التنمية المحلية المستدامة بالجزائر ، 2023/05/21 ، <http://bib.umiv-oeb.dz.handle>.

¹ - عزدي محمد ، بن نصر الدين ، مساهمة الإدارة المحلية الجزائرية في تحقيق التنمية المستدامة ، جامعة البلدية 2 ، 2023/05/16 . bennadir-nacer@yahoo.fr .

ملخص الفصل

من خلال هذا الفصل تناولنا فيه الإطار المفاهيمي للتنمية المستدامة ، حيث تعرفنا فيه على أبعاد التنمية المستدامة وهذه الأخيرة تكون مترابطة ومتداخلة فيما بينها ، وهي منظومة تفرعية لمنظومة التنمية المستدامة ، وأيضا تطرقنا إلى أهداف ومؤشرات التنمية التي أصبحت حتمية لا مفر منها من أجل عدم التخلف عن ركب الأمم سياسيا واقتصاديا .

أما في المبحث الذي يليه تم التطرق إلى دور الخدمة العمومية في تحقيق أهداف التنمية المستدامة ، حيث تعتبر الخدمة العمومية أداة لا غنى عنها في التنمية المحلية المستدامة حيث أن الإدارة المحلية الجزائرية ساهمت في تحقيق التنمية المستدامة باعتبارها الحلقة الوسيطة التي تربط بين الحكومة و المواطن المحلي لأنها تعتبر نظام من النظم الإدارية العامة ، لما لها من أهمية في تحقيق التنمية المستدامة على المستوى المحلي .

الفصل الثالث :دراسة ميدانية لمديرية البيئة لولاية مستغانم .

تمهيد :

للتعمق أكثر وفهم دور العمل على تطوير التنمية المستدامة ومدى ارتباطها بخدمة الجودة العمومية في مجال البيئة لابد من دراسة ميدانية على مستوى مديرية البيئة لمعرفة مدى فعالية هذا التطور وتأثيره على جودة الخدمة المقدمة ، وهذا ما يدفع بنا إلى التحدث عن مديرية البيئة لولاية مستغانم بشكل مفصل كونها محل الدراسة الميدانية .

ولهذا قسمنا هذا الفصل إلى مبحثين :

.المبحث الأول :عموميات حول مديرية البيئة لولاية مستغانم .

.المبحث الثاني :مهام وأنشطة مديرية البيئة لولاية مستغانم .

المبحث الأول :عموميات حول مديرية البيئة لولاية مستغانم .

المطلب الأول :نشأة مديرية البيئة لولاية مستغانم .

إن مديرية البيئة لولاية مستغانم عبارة عن مديرية من المديريات التنفيذية وهي شخص معنوي عام وبمثابة هيئة لامركزية ممثلة لقطاع استراتيجي تابعة لوزارة البيئة ، حيث تهتم بتنفيذ القرارات الخاصة بهذا القطاع على مستوى إقليم ولاية مستغانم وذلك بالتعاون مع الهيئات المحلية و الجهوية الأخرى مثل الولاية و البلدية و الدائرة ، قصد المشاركة في العملية التنموية وفقا لأهداف و آليات و استراتيجيات تقوم بإعدادها الوزارة الوصية في نطاق مخطط وطني للبيئة .

وقد أنشأت مديرية البيئة لولاية مستغانم بعد أن كانت مفتشية للبيئة بالقرار الوزاري المشترك المؤرخ في جمادى الأولى الموافق لـ 20 ماي 2007 و المتضمن تنظيم مديريات البيئة للولايات و ذلك تطبيقا لأحكام 3 من المرسوم التنفيذي رقم 90/60 المؤرخ في 27 جانفي 1996 المعدل و المتمم المتضمن إنشاء مفتشية البيئة للولاية .

و لتدعيم قطاع البيئة أنشأت هيئات خارجية لتدعيم برامج الوزارة و تدعيم مديرية البيئة وهي :

- . المركز الوطني لتكنولوجيات إنتاج أكثر نقاء .
- . المركز الوطني لتنمية الموارد البيولوجية¹ .
- . المرصد الوطني للبيئة و التنمية المستدامة .
- . الوكالة الوطنية لهيئة و جاذبية الأقاليم .

¹- حواش عمر ، مديرية البيئة لولاية مستغانم ، مذكرة ماستر دراسات أمنية و إستراتيجية ، جامعة مستغانم ، الجزائر ، 2016/2017.

- . المكتب الوطني لحماية الساحل .
- . الوكالة الوطنية لتغيير المناخ .
- . وكالة ترقية حظيرة الرياح الكبرى .

المطلب الثاني : الهيكل التنظيمي لمديرية البيئة لولاية مستغانم .

يقوم الهيكل التنظيمي بتحديد كيفية توجيه الأنشطة كتوزيع المهام و التنسيق و الإشراف من أجل تحقيق الأهداف التنظيمية .

تضم مديرية البيئة لولاية مستغانم 05 أقسام وفقا لقرار وزاري و يتمثل هيكلها التنظيمي في :

- 1- مصلحة المحافظة على التنوع البيولوجي و الأنشطة البيئية : و تتلخص مهام هذه المصلحة في جودة تأمين مختلف الأنظمة البيئية و المواقع الطبيعية التي يجب حمايتها و متابعة تنفيذ و وسائل التدخل ، و تتضمن هذه المصلحة 03 مكاتب .
- مكتب حماية الحيوان و النباتات .
- مكتب المحافظة على الأنظمة البيئية .
- مكتب متابعة أعمال تثمين الساحل و المحافظة عليه .

تؤطر هذه المصلحة على مستوى المديرية من قبل مهندس رئيس في البيئة و مهندس دولة في البيئة ، و تقوم هذه المصلحة باتخاذ التدابير الرامية إلى الرقابة من كل أشكال

التدهور البيئي و مكافحة التلوث و انجراف التربة و الحفاظ على التنوع البيولوجي و تنمية و صيانة الثروات¹.

2- مصلحة الإدارة و الوسائل : وفقا لنفس المرسوم المحدد لتنظيم المديرية الولائية للبيئة فقد حلت مهام هذه المصلحة على أنها تكف تسيير شؤون المستخدمين و الوسائل و المحاسبة و الميزانية ، و بصفة عامة فإن مهام مصلحة الإدارة و الوسائل تكمن في تتبع المسار المهني للموظفين بكل جوانبه و كذا إدارة الوسائل المادية و السهر على راحة العمال و الموظفين على مستوى الإدارة .

و كذلك التعامل مع المصالح المركزية و المحلية فيما يخص المسار المهني للموظفين كمفتشية التوظيف العمومي ، المراقب المالي للخزينة و غيرها من المصالح ، و تتضمن هذه المصلحة مكتبين :

- مكتب تسيير المستخدمين .

- مكتب الميزانية و الوسائل .

3- مصلحة البيئة الحضرية و الصناعة : تكلف هذه المصلحة بمتابعة و تقديم الدراسات و مراقبة منشآت المعالجة و إزالة التلوث في المجال الحضري و ترقية نشاطات استرجاع النفايات المنزلية و ما شابهها ، و تكلف بأخذ و متابعة التدابير التي تهدف إلى الوقاية من التلوث و الأضرار الصناعية و تنفيذ الأحكام التنظيمية المتعلقة بالمنشآت المصنفة و مراقبة منشآت المعالجة و إزالة التلوث في المجال الصناعي و ترقية نشاطات استرجاع النفايات الخاصة ، و تتضمن هذه المصلحة مكتبين هما :

- مكتب ترقية نشاطات جمع النفايات المنزلية و ما شابهها و الجامدة و استرجاعها و معالجتها .

- مكتب المنشآت المصنفة و الأخطار التكنولوجية و النفايات الخاصة و تئمينها .

¹- مديرية البيئة لولاية مستغانم ، مصلحة الإدارة و الوسائل ، مكتب تسيير المستخدمين ، بل ميهوب عبد المالك .

و يؤطر هذه المصلحة مهندس دولة في البيئة و مفتش رئيس في البيئة و مهندس دولة في الإعلام الآلي¹.

4- مصلحة التحسيس و الإعلام و التربية البيئية : أولت الاتفاقيات البيئية الدولية مكانة خاصة للأفراد و المجتمع المدني للمشاركة في حماية البيئة إذ نصت اتفاقية الأمم المتحدة حول البيئة على مسؤولية كل إنسان في المحافظة على البيئة .

و من هنا يسند إلى هذه المصلحة أنها تكلف بتنفيذ البرامج المتعلقة بالتحسيس و الاتصال و الإعلام و التربية البيئية الخاصة في الأوساط التربوية التعليمية قصد الاستثمار في الأجيال القادمة و غرس الثقافة البيئية ، و تتضمن هذه المصلحة مكتبين هما :

- مكتب التحسيس و الإعلام .

- مكتب التربية البيئية .

5- مصلحة التنظيم و التراخيص : تكلف هذه المصلحة بدراسة و متابعة شؤون المنازعات التي يكون فيها القطاع طرفا ، كما تقوم بتنفيذ إجراءات الدراسة و موجز التأثير في البيئة و تضم مصلحتين هما :

- مكتب التراخيص .

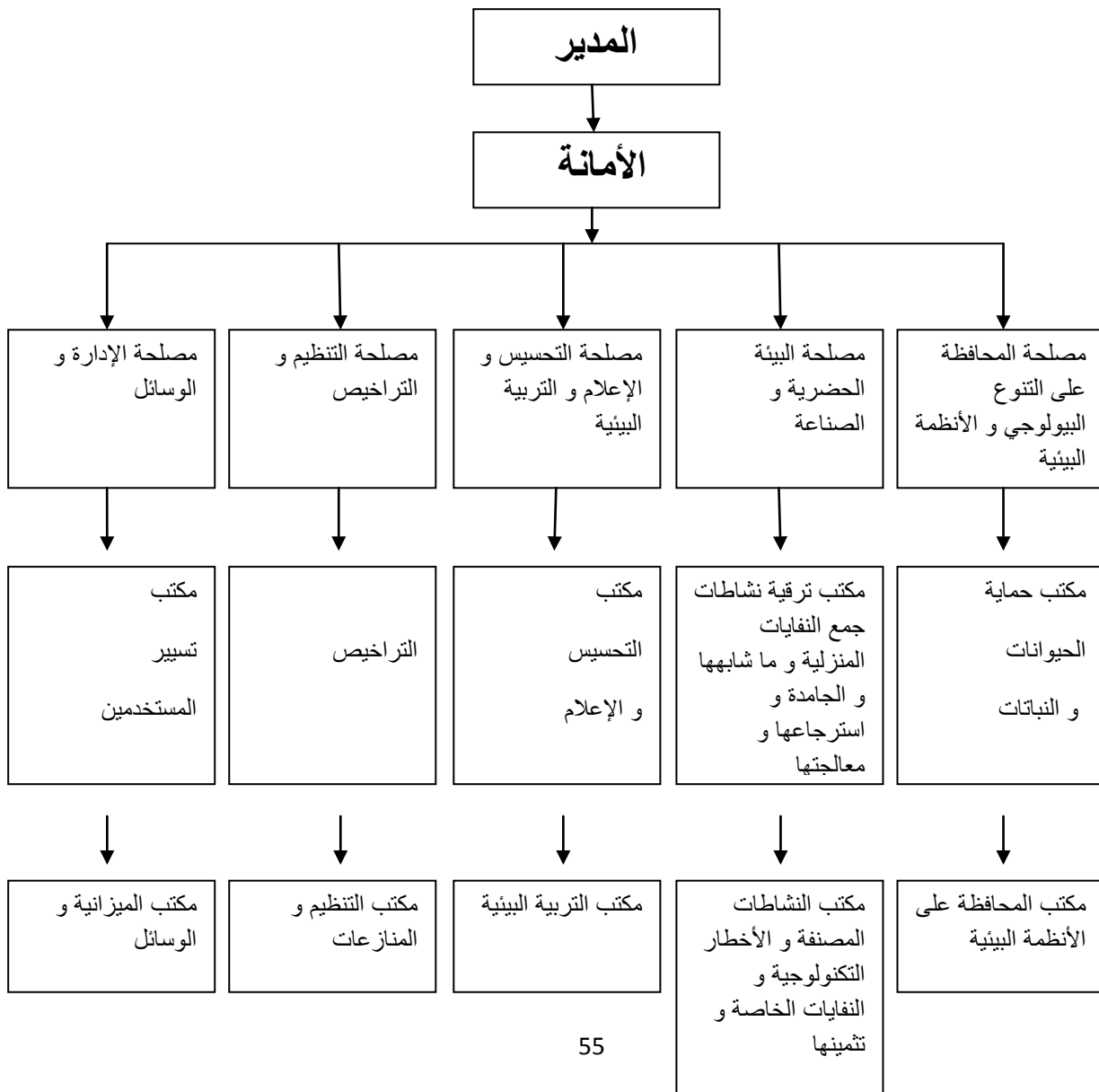
- مكتب التنظيم و المنازعات² .

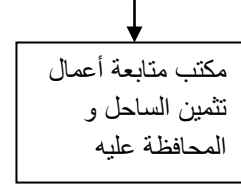
¹ - مديرية البيئة لولاية مستغانم ، مرجع سبق ذكره .

² - مديرية البيئة لولاية مستغانم ، مرجع سبق ذكره .

الشكل الموالي يوضح الهيكل التنظيمي لمديرية البيئة لولاية مستغانم .

الشكل رقم 04 : الهيكل التنظيمي لمديرية البيئة لولاية مستغانم .





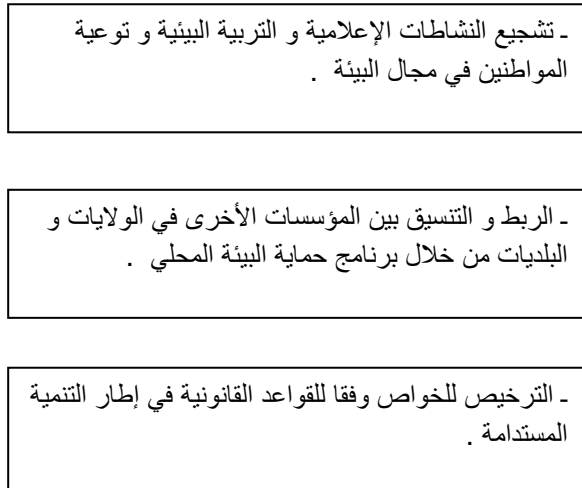
المرجع :مديرية البيئة لولاية مستغانم ، مكتب الإدارة والوسائل ، مصلحة المستخدمين ، بل مهبوب عبد الله .

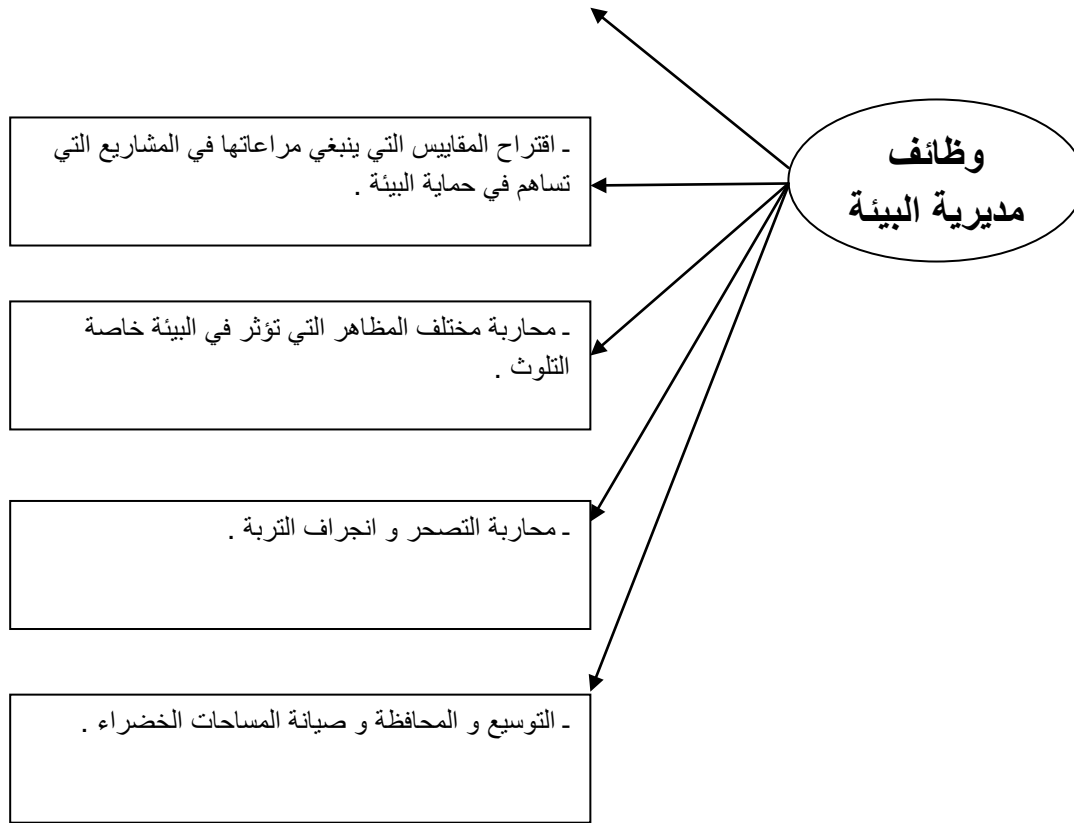
المطلب الثالث :وظائف مديرية البيئة .

تلعب مديرية البيئة لولاية مستغانم دورا فعالا في حماية البيئة على المستوى المحلي حيث تقوم بتكثيف الجهود من خلال البرامج التي تقوم بها في إطار التنمية المستدامة ، وهذا حسب الإستراتيجية الوطنية و المحلية .

و نوضح وظائف مديرية البيئة من خلال الشكل الموالي .

الشكل رقم 05 : وظائف مديرية البيئة .





المرجع: بن عدة محمد ، التنظيم الإداري لمديرية البيئة بمستغانم ، مذكرة ليسانس في العلاقات الدولية ، جامعة مستغانم .

المبحث الثاني :مهام و أنشطة مديرية البيئة لولاية مستغانم .

المطلب الأول :مهام مديرية البيئة لولاية مستغانم .

طبقا للمادة 02 من المرسوم رقم 60/96 المؤرخ في 27 يناير 1996 المتضمن إحداث مفتشية البيئة في الولاية المعدل و المتمم للمرسوم التنفيذي رقم 494/03 المؤرخ في 2003/12/17 ، تعتبر مديرية البيئة الولائية في الجهاز الرئيسي التابع للدولة في مجال مراقبة تطبيق القوانين و التنظيمات المتعلقة بحماية البيئة أو التي تتصل بها ، و هذه الصفة تكلف بما يلي :

1. تتصور و تنفذ بالاتصال مع الأجهزة الأخرى في الدولة و الولاية و البلدية برنامجا لحماية البيئة في كامل التراب الوطني .

2. تسلم الرخص والأذونات والتأشيرات المنصوص عليها في التشريع والتنظيم المعمول بهما في ميدان البيئة .

3. تقترح كل التدابير الرامية إلى تحسين الترتيب التشريعية والتنظيمية التي لها صلة بحماية البيئة .

4. تتخذ بالاتصال مع الجهات الأخرى في الدولة التدابير الرامية إلى الرقابة من كل أشكال تدهور البيئة ومكافحته ، لاسيما التلوث والتصحر وانجراف التربة والحفاظ على التنوع البيولوجي وتنميته و الثروات الصيدية ، وترقية المساحات الخضراء والنشاط البستاني .

5. ترقى أعمال الإعلام والتربية والتوعية في مجال البيئة .

6. تتخذ أو تكلف من يتخذ التدابير الرامية إلى تحسين إطار الحياة وجودتها .

وبالإضافة إلى المهام المذكورة أعلاه تختص مديرية البيئة لولاية مستغانم بالمهام التالية :

. منع تصريف و صب النفايات في الأوساط المائية¹ .

. مراقبة تزود الوحدات الصناعية للتعليمات الواردة في رخصة التعريف (تمنح إذا تم التأكد من أن المواد الملقاة أو المصبوبة في الوسط الطبيعي لا تفسد بالخصوصيات الطبيعية للمياه وهذا من طرف المنشآت الصناعية .)

. تطبيق تدابير النظافة ومكافحة الأمراض الوبائية .

المطلب الثاني :أنشطة مديرية البيئة لولاية مستغانم .

نفصل أنشطة مديرية البيئة لولاية مستغانم من خلال النقاط الآتي ذكرها والتي تم استخلاصها

من الجدول المقدم من طرف المديرية والمتعلق بمصلحة التحسيس والإعلام والتربية البيئية .

¹ - مديرية البيئة لولاية مستغانم ، مرجع سبق ذكره .

1. نظمت مديرية البيئة 29 حملات تحسيسية وتنظيف في إطار الحملة الوطنية لنظافة المدن تحت شعار "نظافة المدينة مسؤولية الجميع"، على مستوى ساحة بلدية مستغانم ومختلف أحيائها، أصحاب المحلات، متحف المجاهد، ساحة المقاومة، محتشد التعذيب ببلدية الطواهرية، بعض المقابر، الشواطئ ...
2. قامت مديرية البيئة بـ 29 عملية تحسيسية على مستوى بعض المؤسسات التربوية بجميع أطوارها (ابتدائي، متوسط، ثانوي) وتنصيب ما يقارب 1002 سفير بيئية وكذا تنصيب 12 نادي بيئي، كل هذا من أجل غرس ثقافة بيئية في جيل المستقبل، على مستوى بعض المؤسسات التربوية في كامل تراب الولاية بجميع أطوارها.
3. القيام بـ 15 حملة تشجير، على مستوى بعض المؤسسات التربوية وبعض الغابات (غابة كلوفيس).
4. نظمت مديرية البيئة خرجة ميدانية ويوم دراسي لفائدة طلبة الماستر المهني للتغيرات البيئية والتنمية المستدامة، وكذا خرجة بيداغوجية تحسيسية لفائدة مجموعة تلاميذ من بلدية أغبال الجبلية ولاية تيبازة، على مستوى مركز الردم التقني للنفايات بالحشم بلدية الصيادة والديوان الوطني للتطهير محطة لأكريك بمستغانم.
5. نظمت مديرية البيئة يوم تحسيسية ضد مخاطر البلاستيك لفائدة قاطنة قاطنة حي صلامندر.
6. نظمت مديرية البيئة يوم تحسيسية لفائدة عمال المجمع الصناعي سيدي بن ذهبية حول أهمية الفرز الانتقائي، على مستوى بلدية ماسرة.
7. مشاركة مديرية البيئة في الطبعة 17 من حملة منظفو الشواطئ المنظمة من طرف الإذاعة الوطنية، على مستوى شاطئ صابلات.

8. مشاركة مديرية البيئة في اليوم الافتتاحي لموسم الاصطياف بعنوان 2022 حيث أعطى وزير السياحة والصناعة التقليدية والسيد الأمين العام لوزارة الداخلية والجماعات المحلية والمدير العام للحماية المدنية رفقة السيد والي ولاية مستغانم إشارة الانطلاق الرسمية لموسم الاصطياف ، على مستوى شاطئ صابلات .
9. مشاركة مديرية البيئة في انطلاق المشروع النموذجي لفرز النفايات على مستوى الأحياء وذلك في إطار الشراكة بين بلدية مستغانم والوكالة الدولية للتعاون الألماني GIZ ، بجي شمومة القديمة (320 مسكن) .
10. في إطار افتتاح موسم الاصطياف 2022 بادرت مديرية البيئة بتنظيم القافلة الشاطئية المتنقلة و التي ستجوب شواطئ الولاية ، انطلقت القافلة من شاطئ سيدي منصور .
11. في إطار تعزيز البيئة ومعالجة مستقبلها خلال موسم الاصطياف 2022 تحسبا وتفاديا لمشكل حرائق الغابات التي تهدد المحيط الغابي ، نظمت مديرية البيئة حملة تحسيسية ضمن 5 خرجات ميدانية لفائدة المواطنين من أجل توعيتهم بأبرز الأسباب المؤدية إلى نشوب الحرائق ، على مستوى كل من غابة بودينار ، محور الدوران لدوار عيزب غابة سداوة ، غابة أولاد بوغانم .
12. في إطار التحضيرات الخاصة لموسم الاصطياف 2022 برمجت مديرية البيئة تنظيم قافلة شاطئية صيفية قامت بعملية التحسيس على مستوى 15 شاطئ مسموح للسباحة .
13. تحت إشراف السيد والي ولاية مستغانم في إطار التحضيرات لموسم الخريف تم تنظيم حملات تحسيسية ضد مخاطر الفيضانات وذلك بتنظيف البالوعات وتنظيم حملات تحسيسية جوارية وفق برنامج مسطر من طرف مديرية البيئة ، على مستوى مختلف أحياء وطرق الولاية .

14. تنظيم خرجات ميدانية للمراقبة الدورية لإعلام أصحاب المحلات بوجود شراء حاويات خاصة بهم لرمي النفايات ، على مستوى الفنادق ، المطاعم و المحلات المتواجدة في بلدية مستغانم .

15. تنظيم حملات تحسيسية و توعوية من أجل تنظيف المحيط الداخلي و الخارجي للمؤسسات التربوية تحسبا للدخول المدرسي ، على مستوى بعض المؤسسات التربوية .

16. تنظيم حملات تحسيسية و توعوية من أجل القيام بتنظيف المحيط الداخلي و الخارجي لمؤسسات التكوين المهني و ذلك تحسبا للدخول المهني ، على مستوى بعض مراكز التكوين المهني¹.

أما بالنسبة للأيام الوطنية و العالمية فتمثلت نشاطات المديرية فيما يلي ذكره :

1. إحياء اليوم العالمي للمناطق الرطبة المصادف لـ 2022/02/02 و ذلك بتنظيم خرجة ميدانية ، على مستوى منطقة المقطع .

2. اليوم الوطني للأخوة و التلاحم المصادف لـ 2022/02/22 حيث تمت عملية تشجير 1500 شجيرة تحت إشراف الوالي ، على مستوى حضيرة مستالاند و المركب الرياضي "الرائد فراج" .

3. اليوم الوطني لتأميم البترول المصادف لـ 2022/02/24 ، على مستوى المقر الجديد لوحدة نفضال² .

4. الاحتفال باليوم العالمي للشجرة المصادف لـ 2022/03/21 نظمت مديرية البيئة حملة تشجير ، على مستوى متوسطة الشهيد عون أحمد القدارة بلدية فرناكة و دار البيئة لولاية مستغانم .

5. الاحتفال باليوم الدولي للغابات تحت شعار "الغابات و الإنتاج و الاستهلاك المستدامان" المصادف لـ 2022/03/21 ، على مستوى حديقة التسلية مستالاند و مقر إذاعة الظهرة الجهوية .

¹ - أنظر الملحق رقم 1-2-4 ، ص 73-76 .

² - مديرية البيئة لولاية مستغانم ، مرجع سبق ذكره .

6. الاحتفال باليوم العالمي للمياه المصادف لـ 22/03/2022 نظمت مديرية البيئة لولاية مستغانم يوم تحسيبي لفائدة تلاميذ النادي البيئي لدار البيئة .

7. الاحتفال بيوم العلم المصادف لـ 16/04/2022 نظمت مديرية البيئة لولاية مستغانم يوم تحسيبي لفائدة تلاميذ ابتدائية الشهيد الصادق بوكريشة و ثانوية أوكراف ، على مستوى بلدية الصيادة و مستغانم .

8. الاحتفال باليوم العالمي للتنوع البيولوجي المصادف لـ 22/05/2022 نظمت يوم إعلامي تحسيبي حول التنوع البيولوجي بمركز التكوين و التعليم المهنيين ، بلدية مزهران .

9. الاحتفال باليوم العالمي للجبال المصادف لـ 11/12/2022 تحت شعار "المرأة تحرك الجبال" نظمت المديرية يوم تحسيبي و معرض لمنتجات المرأة الريفية ، على مستوى المكتبة المركزية لبلدية سيدي علي .

و غير ذلك من النشاطات المرتبطة بمجال البيئة ، حيث أن مديرية البيئة لولاية مستغانم تعتبر من المديرية النشيطة في مجالها¹ .

المطلب الثالث :آليات إدارة الموظفين لدى مديرية البيئة .

¹ - مديرية البيئة لولاية مستغانم ، مرجع سبق ذكره ، أنظر أيضا الملحق رقم 4-5-6-7-8 ، ص 76-79 .

تعتبر الآليات المتبعة لإدارة الموظفين لدى مديرية البيئة لولاية مستغانم ضرورية من أجل تسيير المديرية وضمان سيرورتها ، ومن هذه الآليات نذكر ما يلي :

.التوظيف .

يخضع التوظيف لدى مديرية البيئة لولاية مستغانم إلى عدة شروط فما هي هذه الشروط ؟ وعلى أي أساس يتم التوظيف ؟ حيث يجب على الموظف أن يكون جزائري الجنسية و يتمتع بكامل حقوقه المدنية ، وأن يكون في وضعية قانونية اتجاه الواجب الوطني (الخدمة الوطنية) ، و أن يكون ذو قدرات ذهنية وبدنية ممتازة ، إضافة إلى أن يكون في السن القانوني الذي يسمح بتوظيفه و أن لا يكون ذو سوابق عدلية منافية لمنصب التوظيف و يتم التوظيف إما عن طريق مسابقة) على أساس الاختبارات أو على أساس الشهادات (.)

بعد قبول يتعين على الإدارة تكوين ملف إداري للموظف و يجب أن يتضمن هذا الملف الوثائق المتعلقة بالشهادات و المؤهلات و الحالة المدنية و الوضعية الإدارية للموظف ، يتم بعد ذلك تعيين الموظف و منحه بطاقة مهنية و يبلغ الموظف بكل القرارات المتعلقة بوضعيته الإدارية .

. التكوين .:

تقوم الإدارة بتنظيم دورات تكوين و تحسين مستوى بصفة دائمة و ذلك قصد ضمان تحسين و تأهيل الموظف و ترقيته و تأهيله لمهام جديدة .

وتختلف شروط الالتحاق بالتكوين وتحسين المستوى وكيفية تنظيمه ومدته ، واجبات الموظف و حقوقه المترتبة عليه باختلاف المنصب واحتياجات المديرية ومدى مواكبتها للتغيرات في الوسط العملي

1.

. الحوافز .

تتمثل الحوافز لدى مديرية البيئة لولاية مستغانم في الترقية و المكافآت و الأوسمة الشرفية و يتم منحها وفق تقييم الموظف ، فالموظف يخضع أثناء مساره المهني إلى تقييم مستمر و دوري و يهدف إلى ترقيته (في الدرجات أو الترتيب) و منحه امتيازات مرتبطة بالمردودية و تحسين الأداء ، إضافة إلى منح الموظف الأوسمة الشرفية و المكافآت .

و يرتكز التقييم على معايير موضوعية منها مدى احترام الموظف للواجبات العامة و الواجبات المنصوص عليها في القوانين الأساسية ، كفاءته المهنية ، فعالية الموظف و مردوديته ، مستوى الخدمة المقدمة من طرف الموظف ...

و يتم التقييم بصفة دورية و يتم تنقيطه و وضع ملاحظة عليه ، كما تبلغ نقطة التقييم إلى الموظف و الذي يمكنه أن يقدم بشأنها طعنا إلى اللجنة الإدارية لتتم مراجعته من أجل إنصاف الموظف و حفظ استمارة التقييم في ملفه ، لتقوم بعدها إدارة المديرية و بناء على نتائج التقييم منحه إما الترقية أو الأوسمة الشرفية و المكافآت التي من الممكن أن تكون في شكل ميداليات استحقاق أو شجاع أو شهادة وزارية .

¹- الأمر رقم 03-06 المؤرخ في 15 يوليو 2006 ، المتضمن القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية ، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية العدد 46 ، 16 يوليو 2006 .

كما يمكن للموظف الذي قام أثناء تأديته مهامه بعمل شجاع مثبت قانونا أو قام بمجهودات استثنائية لصالح المديرية أن يستفيد من أوسمة شرفية أو مكافآت بعد استشارة لجنة خاصة لدى السلطة الوزارية للبيئة .

. التسريح .

يعتبر التسريح أحد أسباب إنهاء العمل و جاء هذا المبرر لتخفيف الأضرار التي جاءت نتيجة حدوث تغيرات في الأنظمة ، وقد أجازها المشرع الجزائري من خلال إجراءات يقوم بها صاحب العمل أو من قبل مدير المؤسسة¹ .

ولا يجوز أن يسرح العامل لأي سبب من الأسباب التالية :

. ممارسة العمل النقابي أو تنظيم أنشطة نقابية من قبل العامل أو المشاركة فيها .

. قيام العمال بنشاط انتخابي .

. رفع شكوى أو المشاركة في رفع دعوى ضد صاحب العمل تظلما من الإخلال بالقوانين أو أنظمة العمل

. أو اللوائح .

. الفصل .

يعتبر الفصل من الخدمة أو إنهاء العمل هو الحدث الذي يتم فيه فصل الموظف من وظيفته من قبل صاحب العمل التي تتم بقرار من الموظف نفسه لإنهاء العمل ، ويكون الفصل من الخدمة بسبب خطأ ارتكبه الموظف أدى إلى حدوث أضرار كبيرة في العمل و عليه يعتبر الفصل من العمل أمرا

¹- أمر رقم 03-06 ، مرجع سبق ذكره .

يسئ لصاحبه ، كما يكون عائقا أمام الموظف المفصول عند بحثه عن عمل جديد مما يضطر بعض الأشخاص الذين تعرضوا لإجراء الفصل من عملهم عند تقديمهم لعمل جديد إخفاء هذه الحقيقة .

و تتضمن بعض الأسباب الأخرى للفصل من الخدمة تراجع مستوى أعمال الشركة مما يضطرها إلى الاستغناء عن بعض الموظفين لديها بقصد المحافظة على وضع المؤسسة أو الشركة المالي ، أو بسبب عدم الحاجة إلى خدمات بعض الموظفين بسبب تغير توجهات المؤسسة .

ولا يجوز فصل العامل إلا إذا ارتكب خطأ جسيما حسب المادة 69.

.إذا اثبت انتحال العمال لشخصية غير صحيحة أو قدم مستندات مزورة .

.إذا تكرر من العامل عدم مراعاة التعليمات اللازم إتباعها لسلامة العمال والمنشأة بشرط أن تكون مكتوبة ومعلنة في مكان ظاهر¹ .

.إذا اثبت أن العامل أفشى أسرار المنشأة التي يعمل فيها وأن هذا أدى إلى حدوث أضرار جسيمة بالمنشأة .

.التقاعد .

يحدد القانون سن التقاعد جيل التقاعد الذي يحق فيه للعامل أن ينهي عمله وكما يحدد جيل التقاعد الإلزامي الذي يحق فيه للمشغل أن يتوقف عن تشغيل العامل والجيل الذي يسمح فيه بالتقاعد المبكر.

¹- أمر رقم 03-06 ، مرجع سبق ذكره .

عند بلوغ هذه السن يمكن التقاعد عن العمل و الحصول على رسوم التقاعد و ذلك بتوفر شروط

محددة في القانون أوفي اتفاقية ما .

قام قانون سن التقاعد 2004 برفع سن التقاعد بصورة تدريجية من 65 إلى 67 عاما للرجال و من

60 إلى 62 للنساء¹ .

¹- أمر رقم 03-06 ، مرجع سبق ذكره .

وصلنا إلى نهاية بحثنا المتعلق بدور جودة الخدمة العمومية في تحقيق أهداف التنمية المستدامة ، و هو ما فضلنا اختياره من الموضوعات لما له من أهمية كبيرة في الفترة الراهنة حيث أصبحت للجودة علاقة تربطها بالتنمية المستدامة و أهمية بالغة في تحقيقها .

و من خلال ما استنتجناه في مذكرتنا في الجانب النظري و التطبيقي توصلنا في الأخير إلى بعض النتائج منها نظرية و تطبيقية ، و التي ساعدتنا في استخلاص مجموعة من التوصيات التي تساهم في تحقيق التنمية المستدامة من خلال مستوى جودة الخدمة التي تقدمها مديرية البيئة بصفة عامة .

***. نتائج البحث .**

- . جودة الخدمة تؤدي إلى تحقيق رضا المستهلك .
- . يتم تحقيق الجودة عن طريق تأهيل العنصر البشري و استخدام تكنولوجيا حديثة .
- . تساهم جودة الخدمة في تحقيق أهداف التنمية المستدامة .
- . التنمية المستدامة تضمن توازن بين التنمية و المحافظة على البيئة .
- . الخدمة العمومية أداة لا غنى عنها في تحقيق التنمية المستدامة .

***. النتائج التطبيقية .**

- . تعرض مديرية البيئة كل أنشطتها و جميع خرجاتها عبر صفحتها الرسمية في الانترنت .
- . تقوم مديرية البيئة بالتطرق إلى جميع شكاوى مواطنيها حول البيئة و محاولة معالجتها .
- . تقوم مديرية البيئة بالخرجات التحسيسية و الإعلان عنها مسبقا من أجل المبادرة .

. يتميز موظفي مديرية البيئة بالكفاءة العالية .

*. التوصيات .

ومن خلال النتائج التي تم التوصل إليها نقترح بعض التوصيات التي يمكن أن تساهم في تبيان دور جودة الخدمة العمومية في تحقيق أهداف التنمية المستدامة في مديرية البيئة ، نذكر منها ما يلي :

. محاولة خلق ثقافة جودة الخدمة العمومية في المؤسسات من خلال إشراك جميع الفاعلين من حيث السلوك و احترامهم للنظم القانونية و معرفتهم بحقوقهم و كيفية المطالبة بها .

. القيام بتحفيز جميع العاملين وذلك عن طريق نظام الحوافز مثل (الترقية ، زيادة الرواتب و الهدايا)

. توفير فرص تكوينية و دورات تدريبية لموظفي مديرية البيئة .

. توعية المواطنين بأهمية حماية البيئة و المحافظة عليها من خلال الخرجات و الحملات التحسيسية .

.المراجع باللغة العربية .

1.الكتب .

- سورنيا محمد الكبري ، إدارة الجودة الكلية ، أطروحة دكتوراه ، تخصص إدارة الأعمال
جامعة أستون بالمملكة المتحدة ، جامعة الاسكندرية الدار الجامعية ، 2003-2004.

- فراس حمد الخرابي ، الإدارة البيئية ، الطبعة الأولى ، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر
و التوزيع ، عمان ، 2007.

- هاني حمد العنمور ، تسويق الخدمات ، دار وائل للنشر و التوزيع ، الطبعة 02 ، عمان
الأردن ، 2005.

- خاد مصطفى قاسم ، ادارة البيئة و التنمية المستدامة في ظل العولمة المعاصرة ، الدار
الجامعية ، الاسكندرية ، 2007.

- علوان قاسم نايف ، إدارة الجودة الشاملة و متطلبات الإيزو 20000 : 9001 ، دار
الثقافة للنشر و التوزيع ، سرت ، 2005.

- لعلى بوكميش ، إدارة الجودة الشاملة إيزو 9000 ، الطبعة الأولى ، دار الراية للنشر
و التوزيع ، عمان ، 2011.

- محمد شفيق ، التنمية و المتغيرات الاقتصادية ، لمكتب الجامعي الحديث ، الاسكندرية
مصر ، 1997.

- عمار بوضياف ، الوجيز في القانون الإداري ، جسور للنش و التوزيع ، الطبعة 02
الجزائر ، 2013.

- شنوفي نور الدين ، محاضرات في المناجمنت العمومي ، جامعة أحمد بوقرة ، بومرداس
دون سنة .

- عثمان محمد غنيم - ماجدة أبو زنغا ، التنمية المستدامة فلسفتها و أساليب تخطيطها و
أدوات قياسها ، دار الصفاء للنشر و التوزيع الأردن 2010.

- مأمون الدراركة - طارق الشبلي ، الجودة في المنظمات الحديثة ، دار صفاء للنشر
و التوزيع ، الطبعة 01 ، عمان ، 2022.

- محمد عبد العال النعيمي - راتب جليل صويص - غالب جليل صويص ، إدارة الجودة
المعاصرة ، مقدمة في إدارة الجودة الشاملة للإنتاج و العمليات و الخدمات ، الطبعة العربية
دون بلد ، 2009.

2- الأطروحات .

- تيشات سلوى ، آفاق الوظيفة العمومية الجزائرية في ظل تطبيق المناجمنت العمومي
الجديد بالنظر إلى بعض التجارب الأجنبية - نيوزلندا - فرنسا - الولايات المتحدة الأمريكية
أطروحة دكتوراه ، علوم التسيير ، تخصص تسيير المنظمات ، كلية العلوم الاقتصادية
و التجارية و علوم التسيير ، جامعة أحمد بوقرة ، بومرداس ، الجزائر ، 2014-2015.

3- الرسائل العلمية .

- عشور عبد الكريم ، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الدمة العمومية في الولايات
المتحدة الأمريكية و الجزائر ، مذكرة ماجستير العلوم السياسية ، جامعة قسنطينة ، الجزائر
2010-2009.

- محمد فائز بوشوب ، التنمية المستدامة في ضوء القانون الدولي للبيئة ، رسالة ماجستير
جامعة الجزائر ، 2002.

- محمد فائز بوشوب ، التنمية المستدامة في ضوء قانون الدولي للبيئة ، رسالة ماجستير جامعة الجزائر 2002.

- خلادي سومية ، حماية البيئة في إطار التنمية المستدامة مع دراسة حالة الجماعات المحلية بالجزائر ، رسالة ماجستير ، علوم التسيير، تخصص إدارة البيئة و السياحة 2012-2013 .

4- المذكرات .

- حواش عمر ، مديرية البيئة لولاية مستغانم ، مذكرة ماستر دراسات أمنية و إستراتيجية جامعة مستغانم ، الجزائر ، 2016/2017.

- أمينة لزرق ، دور جودة الخدم في تحقيق رضا الزبون ، مذكرة ماستر ، العلوم الاقتصادية ، تخصص بنوك و أسواق مالية ، جامعة 2016-2017.

- بوعزيز خير الدين - شعباني محمد ، أثر التسويق الداخلي على جودة الخدمة العمومية - دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية ، مذكرة ماستر ، 2018 - 2019.

5- المقالات العلمية و المجالات و المداخلات .

- محمد شلوش ، الاذاعة الجزائئية بين الخدمة العمومية و المنطق التجاري ، ندوة الاذاعة المسموعة ، الواقع و الآفاق ، اتحاد اذاعات الدول العربية الجزائر ، فندق الأوراسي ، 10 و 11 نوفمبر 2011.

- ميلود برني - فريد مشري ، التسويق الأخضر (المعيقات في الجزائر) ، مجلة الاقتصاديةيات المالية البنكية و إدارة الاعمال ، العدد الافتتاحي المقال متاح على منصة

DSPACE,BISKRAHTTP://DSPACEUNIV-

. BISKRA.DZ :8080/XMILUI/HANDLE/123456789/2063

- التقرير كما منشور في مجلة عالم المعرفة ، العدد 142 ، المجلس الوطني للثقافة و الفنون و الآداب ، الكويت ، <https://drive.google.com/drive/folders/ob-evuttola4opir/hnnftafe>

- اللجنة العالمية للبيئة و التنمية ، ترجمة محمد كامل عارف ، مستقبلنا المشترك ، سلسلة عالم المعرفة ، العدد 142 ، المجلس الوطني للثقافة و الفنون و الآداب ، الكويت ، 1989.

- نادية ضريفي ، جودة الخدمة العمومية ، مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية و السياسية ، 2016/12/1 ، Volume01/N4 pages 134_141 .

- متطلبات جودة الخدمة العمومية ضمن القطاع العام ، مخبر سوسيولوجية جودة الخدمة العمومية ، المؤتمر الوطني الأول ، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، جامعة محمد بوضياف ، مسيلة .

- عمراني سعيد ، بن حسين ناجي ، دور الخدمات العمومية في التنمية المحلية المستدامة بالجزائر ، 2023/05/21 ، <http://bib.umiv-ueb.dz.handle> .

- عزدي محمد ، بن نصر الدين ، مساهمة الإدارية المحلية الجزائرية في تحقيق التنمية المستدامة ، جامعة البلدية 2 ، 2023/05/16 ، bennadir-nacer@yahoo.fr .

6- القوانين .

. الأمر رقم 03-06 المؤرخ في 15 يوليو 2006 ، المتضمن القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية ، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية العدد 46 ، 16 يوليو 2006.

7 - مواقع الانترنت .

- اليونيسف و أهداف التنمية المستدامة ، على الموقع WWW.UNICEF.ORG/AE تاريخ الإطلاع يوم 2023/05/20 .

8- معلومات مقدمة من طرف الهيئة المؤطرة .

- مديرية البيئة لولاية مستغانم ، مكتب الإدارة و الوسائل ، مصلحة المستخدمين ، بل ميهوب عبد الله

- المراجع باللغة الأجنبية .

- benzaoui abdessalam : la motion de service publicentre la theorie genirale et l'idee de rentabilite economique , rovue algerienne de commication , édite par l'institut des sciencesde l' infornto et de la communication , numero 05 , 1991 .

- a conceptual model of service quality and its impliation for : parasuraman , zeithamal and berry . p 41-50 future reasearch , jornal marketing , 49 , (1985) .

- source : (parasurman , zeithaml , berry , servqual : amultiple . item scale for measuring coustomer perception of service quality , journal of retailing 64 (1988) .

- Geis .d .and kutzmark . t . devloping sustainable communities – thesfeture is now onter of exolence for sustainable development .

- chsurch dennis , building sustainable communuties : Am opportunity and a vision for a future that - works <http://www.ecoiq.com/d.c> .

V. مصلحة التحسيس والاعلام والتربية البيئية

المشاركين	المكان	العملية	الرقم
<p>حداوية البيئة مؤسسة مراكز الريم الثقافي مؤسسة مستغانم نظيفة بعض الجمعيات البيئية -الكشافة الاسلامية</p>	<p>على مستوى ساحة بلدية مستغانم - مختلف احياء بلدية مستغانم -اصحاب المحلات -متحف المجاهد -ساحة المقاومة- متحف التعليب ببلدية الطواهرية، بعض المقابر، الشواطئ.....</p>	<p>نظمت مديرية البيئة 29 حملات تحسيسية وتنظيف في إطار الحملة الوطنية لتنظافة المدن تحت شعار "تنظافة المدينة مسؤولة الجميع".</p>	01
<p>حداوية البيئة -المحافظة الوطنية للساحل -المرصد الوطني للبيئة والتنمية المستدامة -دار البيئة محافظة الغابات -الدرك الوطني (الفرقة المختصة بالبيئة)</p>	<p>على مستوى بعض المؤسسات التربوية في كامل تراب الولاية بجميع اطوارها (ابتدائي- متوسطاتوي)</p>	<p>قامت مديرية البيئة بـ 20 عملية تحسيسية على مستوى بعض المؤسسات التربوية بجميع اطوارها (ابتدائي- متوسطاتوي) وتنصيب ما يقارب 1002 سفير بيئة وكذا تنصيب 12 نادي بيئي كل هذا من اجل غرس ثقافة بيئية في جبل المستقبل.</p>	02
<p>حداوية البيئة مقاطعة الغابات لسيدى علي - الدرك الوطني (فرقة الاحداث) جمعية ايكولوجيا لنشاطات الشباب</p>	<p>على مستوى بعض المؤسسات التربوية وبعض الغابات (غابة كلوفيس)</p>	<p>القيام بـ 15 حملة تشجير</p>	03
<p>حداوية البيئة</p>	<p>على مستوى مركز الريم الثقافي للغابات بالحشم بلدية صيادة -على مستوى الديوان الوطني للتطهير محطة لاكريك بمستغانم</p>	<p>نظمت مديرية البيئة خرجة ميدانية ويوم دراسي لفائدة طلبة الماستر المهني للغابات البيئية والتنمية المستدامة وكذا خرجة بيداغوجية تحسيسية لفائدة مجموعة تلاميذ من بلدية اغبال الجبلية ولاية تيارة</p>	04

قائمة الملاحق

05	نظمت مديرية البيئة يوم تحسيسي ضد مخاطر البلاستيك لفائدة قاطنة حي صلامندر	على مستوى حي صلامندر	مديرية البيئة جمعية الحياة للبيئة والمحيط - جمعية إيكولوجيا للنشاطات الشباب - المنظمة الجزائرية للبيئة والمواطنة ملحقه دار البيئة
06	نظمت مديرية البيئة يوم تحسيسي لفائدة عمال المجمع الصناعي سيدي بن ذهيبه حول أهمية الفرز الانتقائي	بلدية ماسرة	مديرية البيئة
07	مشاركة مديرية البيئة في الطبعه 17 من حملة منظفو الشواطئ المنظمه من طرف الاداعه الجزائرية	على مستوى شاطئ صابلات	مديرية البيئة- المحافظة الوطنية للساحل محطة مستغانم -فرقة نادي الغضس غرينيش-الدرك الوطني فرقة حماية البيئة -الحماية المدنية فرقة الغضس - بلدية مزعران-الديوان الوطني للتطهير مؤسسة مراكز الزهد التفتي مؤسسة مستغانم نظيفة
08	مشاركة مديرية البيئة في اليوم الافتتاحي لموسم الاصطياف بعنوان 2022 حيث اعطى وزير السياحة والصناعة التقليدية والسيد الامين العام لوزارة الداخلية والجماعات المحلية والمدير العام للحماية المدنية رفقة السيد والي ولاية مستغانم اشارة الانطلاق الرسمية لموسم الاصطياف	على مستوى شاطئ صابلات	مديرية البيئة، الجماعات المحلية مختلف القطاعات والمجمع المدني
09	مشاركة مديرية البيئة في انطلاق المشروع النموذجي لفرز النفايات على مستوى الاحياء وذلك في إطار الشراكة بين بلدية مستغانم والوكالة الدولية للتعاون الالماني GIZ	بحي شوممة القديمة (320مسكن)	مديرية البيئة -الفدرالية الولائية لجمعيات الاحياء- حضيرة التسلية والحيوانات وجامعة مستغانم
10	في إطار افتتاح موسم الاصطياف 2022 بادرت مديرية البيئة بتنظيم القافلة الشاطئية المتنقلة والتي ستجوب شواطئ الولاية انطلقت القافلة من شاطئ سيدي منصور	شاطئ سيدي منصور	مديرية البيئة مديرية السياحة والصناعة التقليدية-المحافظة الوطنية للساحل محطة مستغانم - المنظمة الجزائرية للبيئة والمواطنة- رابطة لجان الاحياء لولاية مستغانم

الملحق رقم 02

قائمة الملاحق

<p>الحماية المدنية، المحافظة الوطنية للساحل، الكشافة الإسلامية وكذلك بعض الجمعيات ذات الطابع البيئي.</p>	<p>-غابة عين بودينار محور الدوران لدوار عزيب -غابة سداوة -غابة أولاد بوغالم</p>	<p>11 في إطار تعزيز البيئة ومعالجة مستقبلها خلال موسم الاصطياف 2022 وتحسبا ونفاديا لمشكل حرائق الغابات التي تهدد المحيط الغابي، نظمت مديرية البيئة حملة تحسيسية ضمت 05 خرجات ميدانية لفائدة المواطنين من أجل توعيتهم بأبرز الأسباب المؤدية الى نشوب الحرائق والتي يكون العامل البشري في الغالب هو المسبب فيها من خلال قيامه ببعض التصرفات غير المسؤولة ونفادي الوقوع فيها من خلال الالتزام بالسلوكيات الحضارية خاصة أثناء التواجد بالمحيط الغابي.</p>
<p>بمشاركة كل من المحافظة الوطنية للساحل، دار البيئة، محطة مراقبة البيئة وكذا مشاركة بعض الجمعيات البيئية.</p>	<p>على مستوى 15 شاطئ مسموح للسباحة</p>	<p>12 في إطار التحضيرات الخاصة لموسم الاصطياف 2022، برجت مديرية البيئة تنظيم قافلة شاطئية صيفية قامت بعصبة التحسيس على مستوى 15 شاطئ مسموح للسباحة هذه القافلة ستجوب مختلف شواطئ ولاية مستقلم وهدفها تحسيس المصطافين على مدى أهمية المحافظة على نظافة الشواطئ بصفة خاصة و الساحل المستقلمي بصفة عامة</p>
<p>مؤسسة مستقلم نظيفة، مؤسسة مراكز الردم التقي، الديوان الوطني للتظهير وحضور ميزل للمجتمع المدني.</p>	<p>على مستوى مختلف احياء وطرفك الولاية</p>	<p>13 تحت اشراف السيد والي ولاية مستقلم في إطار التحضيرات لموسم الخريف تم تنظيم حملات تحسيسية ضد مخاطر القضاات وذلك بتنظيف البالوعات وتنظيم حملات تحسيسية جوارية للمواطنين وفق برنامج مسطر من طرف مديرية البيئة</p>
<p>مديرية البيئة بالتنسيق مع مديرية التجارة ومؤسسة مستقلم نظيفة</p>	<p>على مستوى الفنادق، المطاعم والمحلات المتواجدة في بلدية مستقلم</p>	<p>14 تنظيم خرجات ميدانية للمراقبة الدورية لإعلام أصحاب المحلات بوجود شراء حاويات خاصة بهم لرمي النفايات</p>
<p>مديرية البيئة مديرية التربية</p>	<p>على مستوى بعض المؤسسات التربوية</p>	<p>15 تنظيم حملات تحسيسية وتوعوية من أجل تنظيف المحيط الداخلي والخارجي للمؤسسات التربوية تحسبا للدخول المدرسي</p>

الملحق رقم 03

مؤسسة مستقدم نظيفة، مؤسسة مراكز الرسم التقني، الديوان الوطني للتطهير			
مديرية البيئة مديرية التكوين والتعبئة المهنيين مؤسسة مستقدم نظيفة، مؤسسة مراكز الرسم التقني، الديوان الوطني للتطهير	على مستوى بعض مراكز التكوين المهني	تنظيم حملات تحسيسية وتوعوية من اجل تنظيف المحيط الداخلي والخارجي لمؤسسات التكوين المهني تحسبا للدخول المهني	16
احياء الايام العالمية والوطنية			
مديرية البيئة لولاية مستقدم محافظه الغابات لولاية مسمر محافظه الغابات لولاية وهران الفرابة الوطنية لحماية الحيوانات	على مستوى منطقة المظف	احياء اليوم العالمي للمناطق الرطبة المصادف ل 2022/02/02 وذلك بتنظيم خرجة ميدانية	01
جميع قطاعات الولاية	على مستوى حضيرة موسا لاد و المركب الرياضي "الرائد فراج"	اليوم الوطني للأخوة والتلاحم المصادف ل 2022/02/22 حيث تمت عملية تشجير 1500 شجرة تحت اشراف السيد الوالي	02
إطارات وموظفي مديرية البيئة ووحدة نفضال	على مستوى المقر الجديد لوحدة نفضال	اليوم الوطني لتأميم البنترول المصادف ل 2022/02/24	03
مديرية البيئة المحافظة الوطنية للساحل دار البيئة	-على مستوى متوسطة الشهيد عون احمد القدارة بلدية فرناكة -على مستوى دار البيئة لولاية مستقدم	الاحتفال باليوم العالمي للشجرة المصادف ل 2022/03/21 نظمت مديرية البيئة حملة تشجير	04

قائمة الملاحق

<p>مديرية البيئة محافظة الغابات للولاية ومشاركة مختلف المنظمات والمجتمع المدني.</p>	<p>على مستوى حديقة التسمية مونتالاند - على مستوى مقر اذاعة الطهارة الجهوية</p>	<p>الاحتفال باليوم الدولي للغابات تحت شعار " الغابات والإنتاج والاستهلاك المستدامان " المصادف ل 2022/03/21</p>	<p>05</p>
<p>مديرية البيئة - المحافظة الوطنية للساحل دار البيئة</p>	<p>على مستوى دار البيئة</p>	<p>الاحتفال باليوم العالمي للمياه المصادف ل 2022/03/22 نظمت مديرية البيئة لولاية مستغانم يوم تحسيسى لقائدة تلاميذ التادوي البيئي دار البيئة</p>	<p>06</p>
<p>مديرية البيئة</p>	<p>- بلدية صيادة بلدية مستغانم</p>	<p>الاحتفال بيوم العلم المصادف ل 2022/04/16 نظمت مديرية البيئة لولاية مستغانم يوم تحسيسى لقائدة تلاميذ ابتدائية الشهيد الصالح بوكريشة وكذا ثانوية اوكراف</p>	<p>07</p>
<p>مديرية البيئة جمعية اصداقاء البيئة وتربية طيور الزينة</p>	<p>بلدية مزغران</p>	<p>الاحتفال باليوم العالمي للتقوع البيولوجي المصادف ل 2022/05/22 نظمت مديرية يوم اعلامي تحسيسى حول التنوع البيولوجي بمركز التكوين والتعليم المهنيين</p>	<p>08</p>
<p>مديرية البيئة - لمنظمة الجزائر للمنتج والمستهلك</p>	<p>دار الثقافة واد عبد الرحمن كاي بلدية مستغانم</p>	<p>الاحتفال باليوم العالمي للبيئة المصادف ل 2022/06/05 تحت الراعية السامية لمعالي وزيرة البيئة وشراف السيد الوالي للولاية أشرف السيد مستشار رئيس الجمهورية في الشؤون الاقتصادية والامين العام لولاية مستغانم بالنيابة عن السيد والي الولاية برفقة كل من السادة رئيس الدائرة -مدير البيئة -رئيس المجلس الشعبي البلدي نظمت مديرية البيئة اول ملتقى وطني حول الاقتصاد التدويري بالإضافة الى تنظيم معرض لبعض المؤسسات الرسكلة والمؤسسات الناشئة</p>	<p>09</p>

الملحق رقم 05

قائمة الملاحق

<p>بمشاركة كل من دار البيئة، المحافظة الوطنية للمناطق، محطة مراقبة البيئة، فرقة الدرك الوطني (الفرقة المختصة بالبيئة)، الكشافة الإسلامية بالإضافة إلى بعض الجمعيات الفاعلة في المجال البيئي.</p>	<p>على مستوى محور الدوران بحي جنبي الموزي الى الطريق السريع</p>	<p>الاحتفال باليوم الدولي للتقوية الهوائية من اجل سماء زرقاء المصانف لـ 07 سبتمبر 2022 والذي جاء هذه السنة تحت شعار " الهواء الذي نتنفسه"، نظمت مديرية البيئة يوم تحسيسى بتقسيم مطويات على المواطنين</p>	<p>10</p>
<p>بمشاركة المحافظة الوطنية للمناطق.</p>	<p>على مستوى مقر جمعية الطفل المبدع</p>	<p>الاحتفال باليوم العالمي لحماية طبقة الأوزون المصانف لـ 16 سبتمبر 2022 نظمت مديرية البيئة يوم تحسيسى لفائدة اطفال جمعية الطفل المبدع</p>	<p>11</p>
<p>بمشاركة كل من دار البيئة، محطة مراقبة البيئة، فرقة الدرك الوطني (الفرقة المختصة بالبيئة)، بالإضافة إلى بعض الجمعيات الفاعلة في المجال البيئي.</p>	<p>على مستوى شاطئ سبدي محجوب مخير ONEED -المخبر الجامعي</p>	<p>الاحتفال باليوم المتوسطي للمناطق المصانف لـ 25 سبتمبر 2022 شاركت مديرية البيئة في اليوم التحسيسى المنظم من طرف المحافظة الوطنية للمناطق لفائدة لجمعية كافل اليتيم</p>	<p>12</p>
<p>بمشاركة جمعية الأوق الأزرق وجمعية دير الخير لسبدي بالمعاش</p>	<p>على مستوى شاطئ القنار البلدية بن عبد المالك رمضان</p>	<p>الاحتفال باليوم العالمي للبحر المصانف لـ 30 سبتمبر 2022 شاركت مديرية البيئة في الحملة التطوعية المنظمة من طرف جمعية EXTREME SPORT</p>	<p>13</p>
<p>مديونية البيئة، الجماعات المحلية مختلف القطاعات والمجتمع المدني</p>	<p>على مستوى قاعة السينما محمد حبيب حفلاز</p>	<p>الاحتفال باليوم العالمي للحد من الكوارث الطبيعية المصانف لـ 13 اكتوبر 2022 حيث شاركت مديرية البيئة بعرضها حول دور وزارة البيئة في الحد من الكوارث الطبيعية</p>	<p>14</p>

<p>بمشاركة كل من دار البيئة، المحافظة الوطنية للساحل، محطة مراقبة البيئة</p>	<p>على مستوى جميع لوزن الوحدة الصناعية لتغريب البيض في منطقة النشاطات سوق البول - بلدية صيادة وكذا على مستوى مؤسسة PROPERT</p>	<p>الاحتفال بيوم البيئة العربي المصانف ل 14 أكتوبر 2022، نظمت مديرية البيئة لولاية مستغانم خرجة ميدانية وهذا القادة تلاميذ ثانوية بن قلة التواتي بلدية مستغانم من أجل تحسين الشباب على مدى أهمية المهنة الخضراء للمحافظة على البيئة و ذلك عن طريق تدوير و تحسين النظائرات</p>	<p>15</p>
<p>بمشاركة كل من دار البيئة، المحافظة الوطنية للساحل، محطة مراقبة البيئة</p>	<p>على مستوى منتج الدواجن و صناعة مشتقات اللحوم البيضاء KSPM بلدية فرزاعة</p>	<p>الاحتفال باليوم العالمي للتغذية المصانف ل 16 أكتوبر 2022، نظمت مديرية البيئة لولاية مستغانم خرجة ميدانية وهذا القادة تلاميذ ثانوية محمد اوكراف بلدية مستغانم من أجل تحسين الشباب على مدى ضرورة وجود بيئة نظيفة من أجل غداء احسن وبالتالي حياة افضل.</p>	<p>16</p>
<p>مديرية البيئة، الجماعات المحلية مختلف القطاعات والمجتمع المدني</p>	<p>على مستوى جامعة عبد الحميد بن باديس خروبة</p>	<p>الاحتفال باليوم الوطني للشجرة المصانف ل 25 أكتوبر 2022 وكذا انطلاق حملة التشجير 2022-2023 تحت اشراف السيد والي الولاية شاركت مديرية البيئة في عملية تشجير</p>	<p>17</p>
<p>مديرية البيئة مديرية الكوكون المدني ومختلف الجمعيات البيئية</p>	<p>على مستوى المكتبة المركزية لبلدية سيدي علي</p>	<p>الاحتفال باليوم العالمي للجمال المصانف ل 11 ديسمبر 2022، تحت شعار "المرأة تحرك الجبال" نظمت مديرية البيئة يوم تخسيس ومعرض لمنتجات المرأة الريفية</p>	<p>18</p>

قائمة الملاحق



الملخص :

تناولنا في موضوع مذكرتنا المدرجة تحت عنوان " دور جودة الخدمة العمومية في تحقيق أهداف التنمية المستدامة " حيث تم التطرق فيها إلى ثلاثة فصول .

ناقشنا في الفصل الأول مفاهيم عامة حول جودة الخدمة العمومية ، إذ يمكن القول أن الجودة هي النتيجة التي تظهر عليها الخدمات العمومية في صورتها النهائية .

أما الفصل الثاني تطرقنا فيه إلى مفهوم التنمية المستدامة ، حيث تعتبر التنمية بصفة عامة الوسيلة الوحيدة للخروج من أحوال التخلف فبدونها سيبقى الإنسان سجين أضلاع المثلث الخطير المتمثلة في (الفقر ، الجهل ، المرض) ، ثم ظهر مفهوم يعرف بالتنمية المستدامة وذلك نتيجة لإهمال التنمية للجوانب البيئية ، فهي في جوهرها تتنافى مع كل الطرق التي تؤدي إلى الإضرار بالبيئة .

أما الفصل الثالث حاولنا فيه القيام بدراسة ميدانية في مديرية البيئة لمعرفة جميع الخرجات و الأنشطة التي قامت بها .

. الكلمات المفتاحية : دور الخدمات العمومية في التنمية المحلية المستدامة ، التنمية المستدامة ، التنمية الإدارية و دورها في ترقية الخدمة العمومية ، تنمية الموارد البشرية آلية لرفع جودة الخدمة .

Résumé:

Dans notre mémoire, nous avons abordé le sujet « Le rôle de la qualité du service public dans la réalisation des objectifs de développement durable », dans lequel il traitait de trois chapitres.

Quant au deuxième chapitre, nous avons traité du concept de développement durable, où le développement est généralement considéré comme le seul moyen de sortir du sous-développement, sans lequel les gens resteront emprisonnés dans le triangle dangereux de (pauvreté, ignorance, maladie), puis un concept connu

sous le nom de développement durable est apparu à la suite de la négligence des aspects de développement environnemental, car il est par essence incompatible avec toutes les méthodes qui conduisent à nuire à l'environnement

Quant au troisième chapitre, nous avons essayé de faire une étude de terrain à la Direction de l'Environnement pour connaître toutes les réalisations et activités qu'elle a réalisées.

Mots clés : le rôle des services publics dans le développement local durable, le développement durable, le développement administratif et son rôle dans la promotion du service public, le développement des ressources humaines comme mécanisme d'amélioration de la qualité du service.