

الفهرس

أ-ك	مقدمة
62-12	الفصل الأول :الإطار المفاهيمي للدراسة.....
13	المبحث الأول :ماهية إدارة جودة الخدمة المحلية
13	المطلب الأول :مفهوم الجودة وإدارة الجودة الشاملة
22	المطلب الثاني :مفهوم جودة الخدمة
30	المطلب الثالث:مفهوم جودة الخدمة المحلية
36	المبحث الثاني :ماهية الفواعل الرسمية.....
36	المطلب الأول : تعريف الدولة.....
38	المطلب الثاني: تعريف الولاية.....
43	المطلب الثالث :تعريف البلدية
49	المبحث الثالث:ماهية الفواعل غير الرسمية.....
49	المطلب الأول :تعريف المجتمع المدني.....
53	المطلب الثاني :تعريف القطاع الخاص.....
58	المبحث الرابع: العوامل المؤثرة في تعزيز جودة الخدمة المحلية.....
58	المطلب الأول:الثقافة السياسية.....
59	المطلب الثاني : العوامل الاقتصادية.....
60	المطلب الثالث: العوامل الاجتماعية.....
60	المطلب الرابع: العوامل العلمية والتقنية.....
61	المطلب الخامس: العوامل الدولية والعالمية.....
	الفصل الثاني: واقع تفعيل آليات الفواعل الرسمية والفواعل غير الرسمية في جودة.....
97-63	الخدمة المحلية في الجزائر.....
65	المبحث الأول : واقع التنظيم الإداري المحلي في الجزائر.....

65	المطلب الأول : التعريف بالجزائر
66	المطلب الثاني : التقسيم الإداري والإقليمي للجزائر
	المطلب الثالث: مشاكل الخدمة المحلية في الجزائر ودوافع التحول إلى التسيير العمومي
71	الجديد
	المبحث الثاني: جهود الفواعل الرسمية وغير الرسمية في تعزيز جودة الخدمة المحلية
77	بالجزائر
78	المطلب الأول :دور الفواعل الرسمية.....
84	المطلب الثاني :دور الفواعل غير الرسمية.....
91	المبحث الثالث:الشراكة كآلية لتفعيل جودة الخدمة المحلية بالجزائر.....
92	المطلب الأول : العلاقة بين السلطة المركزية والوحدات المحلية.....
94	المطلب الثاني :الشراكة بين الحكومة والقطاع الخاص.....
95	المطلب الثالث:الشراكة بين الحكومة والمجتمع المدني.....
96	المطلب الرابع:الشراكة بين المجتمع المدني والقطاع الخاص.....
139-98	الفصل الثالث :تحديات ورؤية مستقبلية لترشيد الخدمة المحلية في الجزائر.....
100	المبحث الأول:المشاكل التي تحول دون تحقيق جودة الخدمة المحلية.....
104	المطلب الأول:مشاكل على مستوى حدود الموكلة للوحدات المحلية
118	المطلب الثاني : مشاكل على مستوى المشاركة المحلية
111	المطلب الثالث:مشاكل على مستوى نوعية وجودة الخدمات التي تقدمها الوحدات المحلية
113	المبحث الثاني:المداخل الإستراتيجية لتعزيز جودة الخدمة المحلية في الجزائر.....
113	المطلب الأول :الحكم الراشد
116	المطلب الثاني:الحوكمة المحلية
120	المطلب الثالث:الإدارة الرشيدة.....
127	المطلب الرابع:الاتجاه إلى الإدارة العامة الحديثة.....

131	المطلب الخامس:الحكومة الالكترونية المحلية.....
135	المبحث الثالث :أهم المتطلبات لتعزيز جودة المحلية بالجزائر.....
135	المطلب الأول :إعادة تفعيل دور القطاع العام
136	المطلب الثاني:تهيئة البيئة الملائمة للقطاع الخاص.....
137	المطلب الثالث:تأسيس مجتمع مدني وإعلام حر.....
138	المطلب الرابع: تعزيز دور البرلمان
139	المطلب الخامس:المتابعة الميدانية للإصلاح قطاع العدالة
140	الخاتمة.....
141	قائمة المصادر والمراجع
153	الفهرس

