

المفهرس:

كلمة شكر

إهداء

5-1.....	مقدمة
59-7.....	الفصل الأول : واقع الخدمة العمومية وضرورة إصلاحها
8.....	المبحث الأول : واقع الخدمة العمومية
8.....	المطلب الأول : مفهوم الخدمة العمومية
10.....	الفرع الأول : تعريف الخدمة العمومية
12.....	الفرع الثاني : أنواع الخدمات العمومية
13.....	الفرع الثالث : مبادئ الخدمة العمومية
16.....	المطلب الثاني : أزمة الخدمة العمومية والمرافق العام
16.....	الفرع الأول : تشخيص نقائص المرفق العام
27.....	الفرع الثاني : أزمة البيروقراطية الإدارية ومظاهرها
30.....	المبحث الثاني : ضرورة إصلاح الخدمة العمومية
31.....	المطلب الأول : مفهوم إصلاح الخدمة العمومية
32.....	الفرع الأول : مفهوم الإصلاح الإداري والمرافق العمومية
39.....	الفرع الثاني : أهمية إصلاح الخدمة العمومية
43.....	المطلب الثاني : مضمون إصلاح الخدمة العمومية
43.....	الفرع الأول : تحسين استقبال و إعلام المواطنين
54.....	الفرع الثاني : تبسيط الإجراءات والشكليات الإدارية
56.....	المطلب الثالث : تقييم إصلاح الخدمة العمومية في الجزائر
56.....	الفرع الأول : معوقات إصلاح المرافق العامة
57.....	الفرع الثاني : أسباب عدم فعالية الإصلاحات في الجزائر
59.....	خلاصة الفصل الأول

125-60.....	الفصل الثاني : آليات تحسين الخدمة العمومية في الجزائر
62.....	المبحث الأول : تحديث الإدارة العمومية(المرفق العامة)
62.....	المطلب الأول : مفهوم الحكم الراشد في الإدارة العمومية
63.....	الفرع الأول : تعريف الحكم الراشد
65.....	الفرع الثاني : مقاييس الحكم الراشد
68.....	الفرع الثالث : آليات تجسيد الحكم الراشد في الإدارة العمومية
70.....	المطلب الثاني : تفويض المرفق كآلية جديدة لتسيير المرفق العام
71.....	الفرع الأول : مفهوم تفويض المرفق العام
76.....	الفرع الثاني : أنواع عقود تفويض المرفق العام
81.....	المبحث الثاني : الإصلاحات الجديدة لتحسين الخدمة العمومية
81.....	المطلب الأول : التوجه نحو الإدارة الالكترونية
82.....	الفرع الأول : مفهوم الإدارة الالكترونية
90.....	الفرع الثاني : دور الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية
94.....	الفرع الثالث : تطبيق الإدارة الالكترونية في الجزائر
97.....	المطلب الثاني : التدابير الجديدة لتحسين الخدمة العمومية
98.....	الفرع الأول : استحداث هيئة مكلفة بإصلاح الخدمة العمومية ثم التراجع عنها
108.....	الفرع الثاني : إنشاء المرصد الوطني لتحسين الخدمة العمومية
112.....	الفرع الثالث : التدابير المتعلقة بالجوانب التنظيمية لتحسين الخدمة العمومية
125.....	خلاصة الفصل الثاني
127.....	الخاتمة
131.....	قائمة المراجع
139.....	الفهرس