

٢٤٤٤
٢٨٧٧.

تقديم ادارة مشروع الخدمة العامة

للشباب في مصر

٢٠١٢ / ٧٥٨١
٢٠ ص

جازيه صلاح الدين عبد الحميد زعتر

بمقتضى مقدم الكلية التجارة - جامعة عين شمس

رسالة

للوصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال

بمقتضى إشراف

الأستاذ الدكتور / عبد الرحمن عبد الباقي حمزة

أستاذ إدارة الأعمال بالكلية



١٩٨٣

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر وتقدير

حمدا لله الذى وفقنى الى اكمال هذا البحث والذى بفضلہ تم

الانتها منه .

وتسجل الباحثة جزيل الشكر الى الأستاذ الدكتور / عبد الرحمن عبد الباقي مر
أستاذ ادارة الأهل بالكلية على ما بذله من جهد كبير فى المتابعة والتوجيه والتشجيع
المتواصل أثناء المراحل المختلفة للبحث والذى كان له أكبر الأثر فى اخراج البحث
على تلك الصورة .

وطيب للباحثة أن تتقدم بالشكر الى الأستاذ الدكتور / محمد هيفى حموده
أستاذ ادارة الأهل بالكلية على تشجيعه المستمر وبفضله بالاشتراك فى لجنة المناقشة
والحكم على الرسالة .

وتتقدم بالشكر العميق الى الأستاذ / ابراهيم حسن حنبل مدير مديرية
القوى العاملة سابقا على بفضله بقبول ضمة لجنة المناقشة والحكم على الرسالة .
كما تتقدم الباحثة بالشكر الى جميع العاملين بالادارة العامة للخدمة العامة
وعلى رأسهم الأستاذ / عبد الخالق محمود مدير طم الادارة العامة والأستاذ / منير
ابراهيم مدير ادارة التدريب على معاونتهم المسعرة للباحثة وتسهيل مهمتها
العلمية .

وكذلك كل من طونها فى اتمام هذا البحث . .

والله ولى التوفيق

الباحثة

محتويات البحث

الصفحة	البيان
٢٣	مقدمة : -----
٢٩	الفصل الأول : أهداف الخدمة العامة ومقوماتها الأساسية : -----
٣٠	مقدمة
٣٢	مفهوم الخدمة العامة
٣٥	أهداف الخدمة العامة
٣٦	المقومات الأساسية للخدمة العامة
٣٧	الخلاصة
٣٨	الفصل الثاني : التعرف بمشروع الخدمة العامة للشباب في مصر -----
٣٩	مقدمة
٤١	أهداف مشروع الخدمة العامة
٤٣	جهاز العمل في المشروع
٤٥	— على المستوى المركزي
٤٦	— على المستوى المحلي
٤٨	تدريب المكلفين ورؤساء وحدات الخدمة العامة
٥١	الخلاصة
٥٢	الفصل الثالث : الدراسات العلمية السابقة لمشروع الخدمة العامة ----- للشباب في مصر -----
٥٣	مقدمة
٥٤	عرض وتحليل الدراسات السابقة

المقدمة

البيان

- ٥٤ دراسة الدكتور فتحي على محرم
٦٣ دراسة حاتم سعد قابييل
٧٠ دراسة منى محمد على عبد العظيم الحريشي
٧٥ دراسة الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة
٧٩ الخلاصة
٨٠ الفصل الرابع : الاطار النظري لتقييم ادارة مشروع الخدمة العامة

للشباب في مصر

- ٨١ مقدمة
٨١ مفهوم تقييم الادارة
٨٣ الاطار النظري
..... الجزء الأول : تحديد الأهداف التي ترغب
٨٣ الادارة في تحقيقها
..... الجزء الثاني : دراسة أهم العوامل التي تحيط
..... بالادارة وتؤثر على قيامها بتحقيق
٨٩ تلك الاهداف
..... الجزء الثالث : قياس أداء الادارة في تحقيق
٩٢ تلك الاهداف
..... الجزء الرابع : مقارنة الأداء الفعلي بالمعايير
٩٤ السابق تحديدها
٩٦ الخلاصة
٩٩ الفصل الخامس : أسلوب البحث العلمي واجراءات التطبيق الميداني

- ١٠٠ مقدمة
١٠١ أسلوب جمع البيانات
١٠١ أولاً : الزيارات الميدانية والمقابلات الشخصية
١٠٥ ثانياً : تجميع البيانات باستخدام استمارات الاستقصاء
١٠٦ أ - أسلوب الحصر العاقل
١٠٦ ب - أسلوب المعاينة
.....

الصفحة	البيان
١٠٨	اختيار العينة
١١٠	تصميم استمارات الاستقصاء
١١٥	تحليل البيانات بعد تجميعها وترميزها
١١٦	الخلاصة
١١٨	الفصل السادس : عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية
١١٩	مقدمة
١٢١	المبحث الأول : تحليل استمارة استقصاء السادة مديري ادارات الخدمة العامة
١٦٧	المبحث الثاني : تحليل استمارة استقصاء رؤساء مكاتب الخدمة العامة
٢١٢	المبحث الثالث : تحليل استمارة استقصاء رؤساء وحدات الخدمة العامة
٢٧٢	المبحث الرابع : تحليل استمارة استقصاء المكلفين
٣٤٤	المبحث الخامس : تحليل آراء المستوى المركزي بالمقارنة مع آراء المكلفين والمستوى المحلي
٣٤٨	المبحث السادس : تقييم الهيكل التنظيمي للمشروع
٣٦١	المبحث السابع : دراسة وتحليل الاعتمادات المالية وأوجه الصرف لمشروع الخدمة العامة
٣٦٧	الفصل السابع : نتائج البحث والتوصيات
٣٨٠	الملاحقة :
٣٨٠	ملحق (١) استمارة استقصاء السادة مديري ادارات الخدمة العامة
٣٩٨	ملحق (٢) استمارة استقصاء رؤساء مكاتب الخدمة العامة
٤١٦	ملحق (٣) استمارة استقصاء رؤساء وحدات الخدمة العامة
٤٣٩	ملحق (٤) استمارة استقصاء المكلفين
٤٦٢	قائمة المراجع العربية والأجنبية

قائمة الجداول

رقم الجدول	البيان	الصفحة
١ / ٥	بيان مكلفى الخدمة العامة حسب الدفعات حتى الدفعة (١٨)	١٠٧
٢ / ٥	اطار مجتمع وحدات الخدمة العامة ومكاتب الخدمة العامة بمحافظة القاهرة	١٠٨
٣ / ٥	اختيار هيئة المكلفين	١١٠
١ / ٦	البيانات الأساسية لمدى اداء ادرات الخدمة العامة	١٢١
١ / ١ / ٦	بيان اجابات مدى اداء ادرات حول معلوماتهم عن مجالات التكليف فى المشروع	١٢٢
٢ / ١ / ٦	بيان مصادر الحصول على المعلومات عن مجالات التكليف	١٢٣
٣ / ١ / ٦	بيان مدى مناسبة مجالات التكليف لحل مشاكل المجتمع	١٢٤
٤ / ١ / ٦	بيان مدى الموافقة على قصر التكليف فى المشروع على مجال واحد	١٢٥
٥ / ١ / ٦	بيان بالمجال الوحيد المقترح للتكليف	١٢٦
٦ / ١ / ٦	بيان بمدى معرفة أهداف المشروع	١٢٧
٧ / ١ / ٦	بيان بمدى تعارض أهداف المشروع وأهداف العاملين به	١٢٨
٨ / ١ / ٦	بيان بمدى وضوح أهداف مشروع الخدمة العامة	١٢٩
١ / ٢ / ٦	بيان بمدى مناسبة الطريقة الحالية للاعلان عن بدء التكليف	١٣٠
٢ / ٢ / ٦	بيان بالطرق المناسبة للاعلان عن بدء التكليف	١٣١
٣ / ٢ / ٦	بيان بأفضلية تثبيت موعد بدء التكليف من كل عام	١٣٢
٤ / ٢ / ٦	بيان بمدى مناسبة أسلوب استقبال المكلفين الجدد	١٣٣
٥ / ٢ / ٦	بيان برأى مدى اداء ادرات عن مصادفة المكلفين لصعوبات عند التسجيل	١٣٤
٦ / ٢ / ١ / ٦	بيان بمدى مراعاة احتياجات وحدة الخدمة العامة من المكلفين	١٣٥
٧ / ٢ / ١ / ٦	بيان بمدى مراعاة رغبات المكلفين عند توزيعهم على وحدات الخدمة العامة	١٣٦

قائمة الجداول

رقم الجدول	البيان	الصفحة
٨/٢/١م/٦	مدى مراعاة تخصص المكلفين ومؤهلاتهم عند توزيعهم على وحدات الخدمة العامة	١٣٧
٩/٢/١م/٦	بيان بمدى مناسبة فترة السنة كدّة للتكليف	١٣٨
١٠/٢/١م/٦	بيان بأراء مدبري الادارات حول مدة التكليف	١٣٨
١/٣/١م/٦	بيان بالرأى حول اضافة البرنامج التدريبي لمعلومات كافية للمكلفين	١٣٩
٢/٣/١م/٦	بيان عن القيام بمقعد برامج تدريبية للمكلفين المتخلفين	١٤٠
٣/٣/١م/٦	بيان بالرأى حول أثر التدريب على كفاءة المكلف	١٤١
٤/٣/١م/٦	بيان بالرأى حول ضرورة تدريب المكلفين عند بدء التكليف	١٤٢
٥/٣/١م/٦	بيان بالرأى حول ارتباط موضوعات البرنامج التدريبي النظري بمجال عمل المكلفين	١٤٣
٦/٣/١م/٦	بيان بالرأى حول ارتباط موضوعات البرنامج التدريبي العملي بمجال عمل المكلفين	١٤٤
٧/٣/١م/٦	بيان بمدى شمول برنامج التدريب للموضوعات اللازمة للمكلف لالمامه بمجال العمل الذي يقوم به	١٤٥
٨/٣/١م/٦	بيان بالرأى حول الموضوعات التي يلزم اضافتها الى البرنامج التدريبي للمكلفين	١٤٦
٩/٣/١م/٦	بيان بالرأى حول الموضوعات التي يجب حذفها من البرنامج التدريبي للمكلفين	١٤٧
١٠/٣/١م/٦	بيان بالرأى حول أفضلية التدريب النظري أو العملي أو الاعتماد على كلا النوعين من التدريب	١٤٨
١١/٣/١م/٦	بيان بالرأى حول مدة التدريب النظري	١٤٩
١٢/٣/١م/٦	بيان بالرأى حول مدة التدريب العملي	١٥٠
١٣/٣/١م/٦	بيان بمدى مناسبة مكان التدريب	١٥١

قائمة الجداول

رقم الجدول	البيان	الصفحة
١٤/٣/أ/٦	بيان بالرأى حول مناسبة مستوى المدربين من حيث معلوماتهم عن موضوعات البرنامج التدريبي	١٥٢
١/٤/أ/٦	بيان بالرأى حول مدى وضوح عمل المكلف في خدمة الخدمة العامة	١٥٣
٢/٤/أ/٦	بيان بمدى زيارة وحدات الخدمة العامة لأغراض المتابعة	١٥٤
٣/٤/أ/٦	بيان بمدى دورية اللقاء مع المكلفين لمناقشة المشكلات التي تواجههم	١٥٥
٤/٤/أ/٦	بيان بمدى تمتع المكلف بالقواعد المطبقة على العاملين بالحكومة بالنسبة لاصابات العمل والرواية الصحية	١٥٦
٥/٤/أ/٦	بيان عن ظاهرة انقطاع المكلفين عن العمل	١٥٧
٦/٤/أ/٦	بيان عن اجراء دراسات عن اسباب انقطاع المكلفين	١٥٨
١/٥/أ/٦	وسائل تقييم أداء المكلفين	١٥٩
٢/٥/أ/٦	بيان بالرأى حول مناسبة المكافأة التي يحصل عليها المكلف	١٦١
٣/٥/أ/٦	بيان عن ثبات مواعيد المكافآت الشهرية	١٦١
٤/٥/أ/٦	بيان عن الحوافز التشجيعية التي يحصل عليها المكلفون	١٦٢
٥/٥/أ/٦	بيان عن مدى مناسبة نظام الحوافز المتبع في المشروع	١٦٣
١/٦/أ/٦	بيان عن الرأى العام المؤيد لمشروع الخدمة العامة	١٦٤
٢/٦/أ/٦	بيان بالرأى عن مدى مساهمة مجهودات الشباب المكلف في حل مشاكل المجتمع	١٦٥
٣/٦/أ/٦	بيان بالرأى حول حاجة مشروع الخدمة العامة الى تعديل وتطوير	١٦٦

قائمة الجداول

رقم الجدول	البيانات	الصفحة
٦ / ر / ١	البيانات الأساسية لروساء المكاتب	١٦٧
٦ / ر / ١ / ١	بيان اجابات السادة رؤساء مكاتب الخدمة العامة حول معلوماتهم عن مجالات التكليف في المشروع	١٦٨
٦ / ر / ١ / ٢	بيان صادر الحصول على المعلومات عن مجالات التكليف	١٦٩
٦ / ر / ١ / ٣	بيان مدى مناسبة جميع مجالات التكليف لحل مشاكل المجتمع	١٧٠
٦ / ر / ١ / ٤	بيان بمدى الموافقة على قصر التكليف في المشروع على مجال واحد	١٧١
٦ / ر / ١ / ٥	بيان بالمجال الوحيد المقترح للتكليف	١٧١
٦ / ر / ١ / ٦	بيان بمدى معرفة أهداف المشروع	١٧٢
٦ / ر / ١ / ٧	بيان بمدى تعارض أهداف المشروع وأهداف العاملين به	١٧٣
٦ / ر / ١ / ٨	بيان بمدى وضوح أهداف الخدمة العامة	١٧٤
٦ / ر / ٢ / ١	بيان بمدى مناسبة الطريقة الحالية للاعلان عن بدء التكليف	١٧٥
٦ / ر / ٢ / ٢	بيان بالطرق المناسبة للاعلان عن بدء التكليف	١٧٦
٦ / ر / ٢ / ٣	بيان بأفضلية تثبيت موعد بدء التكليف من كل عام	١٧٧
٦ / ر / ٢ / ٤	بيان بمدى مناسبة أسلوب استقبال المكلفين الجدد	١٧٨
٦ / ر / ٢ / ٥	بيان برأى رؤساء المكاتب عن مصادفة المكلفين لصعوبات عند التسجيل	١٧٩
٦ / ر / ٢ / ٦	بيان بمدى مراعاة احتياجات وحدات الخدمة العامة من المكلفين	١٨٠
٦ / ر / ٢ / ٧	بيان بمدى مراعاة رغبات المكلفين عند توزيعهم على وحدات الخدمة العامة	١٨١
٦ / ر / ٢ / ٨	بيان بمدى مراعاة تخصص المكلفين ومؤهلاتهم عند التوزيع على وحدات الخدمة العامة	١٨٢

قائمة الجداول

رقم الجدول	الموضوع	الصفحة
٦ / ٢ / ١	بيان بمدى مناسبة فترة السنة كدة للتكليف	١٨٣
٦ / ٢ / ١٠	بيان بأراء رؤساء المكاتب حول مدة التكليف	١٨٣
٦ / ٣ / ١	بيان بالرأى حول اضافة البرنامج التدريبي لمعلومات كافية للمكلفين	١٨٤
٦ / ٣ / ٢	بيان عن القيام بعقد برامج تدريبية للمكلفين المتخلفين	١٨٥
٦ / ٣ / ٣	بيان بالرأى حول أثر التدريب على كفاءة المكلف	١٨٦
٦ / ٣ / ٤	بيان بالرأى حول ضرورة تدريب المكلفين عند بدء التكليف	١٨٧
٦ / ٣ / ٥	بيان بالرأى حول ارتباط البرنامج التدريبي النظرى بمجال عمل المكلفين	١٨٨
٦ / ٣ / ٦	بيان بالرأى حول ارتباط البرنامج التدريبي العملى بمجال عمل المكلفين	١٨٩
٦ / ٣ / ٧	بيان بمدى شمول برنامج التدريب للموضوعات اللازمة للمكلف لالمامه بمجال العمل الذى يقوم به	١٩٠
٦ / ٣ / ٨	بيان بالرأى حول اضافة بعض الموضوعات الى البرنامج التدريبي للمكلفين	١٩١
٦ / ٣ / ٩	بيان بالرأى حول حذف بعض الموضوعات من البرنامج التدريبي للمكلفين	١٩١
٦ / ٣ / ١٠	بيان بالرأى حول أفضلية التدريب النظرى والعملى أو الاعتماد على كلا النوعين من التدريب	١٩٢
٦ / ٣ / ١١	بيان بمدى مناسبة مدة التدريب النظرى لاستيعاب المكلفين لموضوعات البرامج التدريبية	١٩٣
٦ / ٣ / ١٢	بيان بمدى مناسبة فترة التدريب العملى لتعرف المكلف على الأعمال التى سيقوم بها	١٩٤

قائمة الجداول

رقم الجدول	البيان	الصفحة
٦ / ٣ / ١٣	بيان بمدى مناسبة مكان التدريب	١٩٥
٦ / ٣ / ١٤	بيان بالرأى حول مناسبة مستوى المدربين من حيث معلوماتهم عن موضوعات البرنامج التدريبى	١٩٦
٦ / ٤ / ١	بيان بالرأى حول مدى وضوح عمل المكلف فى وحدة الخدمة العامة	١٩٧
٦ / ٤ / ٢	بيان عن طبيعة العلاقة مع المكلفين	١٩٨
٦ / ٤ / ٣	بيان بمدى زيارة وحدات الخدمة العامة لأغراض المتابعة	١٩٩
٦ / ٤ / ٤	بيان بمدى دورية الاجتماعات مع المكلفين لمناقشة المشكلات التي تواجههم	٢٠٠
٦ / ٤ / ٥	بيان بمدى تمتع المكلف بالقواعد المطبقة على العاملين بالحكومة بالنسبة لاصابات العمل والرعاية الصحية	٢٠١
٦ / ٤ / ٦	بيان عن ظاهرة انقطاع المكلفين عن العمل	٢٠٢
٦ / ٤ / ٧	بيان عن اجراء دراسات عن اسباب انقطاع المكلفين	٢٠٣
٦ / ٥ / ١	وسائل تقييم أداء المكلفين	٢٠٤
٦ / ٥ / ٢	بيان بالرأى حول مناسبة المكافآت التي يحصل عليها المكلف	٢٠٥
٦ / ٥ / ٣	بيان عن ثبات مواعيد المكافآت الشهرية	٢٠٦
٦ / ٥ / ٤	بيان عن الحوافز التشجيعية التي يحصل عليها المكلفون	٢٠٧
٦ / ٥ / ٥	بيان عن مدى مناسبة نظام الحوافز المتبع فى المشروع	٢٠٧
٦ / ٥ / ٦	بيان عن تخصيص مكافأة شهرية اضافية لروءساء مكاتب الخدمة العامة	٢٠٨
٦ / ٦ / ١	بيان عن الرأى العام المؤيد لمشروع الخدمة العامة	٢٠٩
٦ / ٦ / ٢	بيان بالرأى عن مدى مساهمة مجهودات الشباب المكلف فى حل مشاكل المجتمع	٢١٠

قائمة الجداول

رقم الجدول	البيان	الصفحة
٦ / ٦ / ٣	بيان بالرأى حول حاجة مشروع الخدم العامة الى تعديل وتطهير	٢١١
٦ / ١ / ١	البيانات الاساسية لرؤساء وحدات الخدمة العامة	٢١٢
٦ / ١ / ١	بيان اجابات رؤساء وحدات الخدمة العامة حول معلوماتهم عن مجالات التكليف بالمشروع	٢١٣
٦ / ١ / ٢	بيان صادر الحصول على المعلومات عن مجالات التكليف	٢١٤
٦ / ١ / ٣	بيان بمدى مناسبة جميع مجالات التكليف لحل مشاكل المجتمع	٢١٥
٦ / ١ / ٤	بيان بمدى الموافقة على قصر التكليف فى المشروع على مجال واحد	٢١٦
٦ / ١ / ٥	بيان بالمجال الوحيد المقترح للتكليف	٢١٧
٦ / ١ / ٦	بيان بمدى معرفة أهداف المشروع	٢١٨
٦ / ١ / ٧	بيان بمدى تعارض أهداف المشروع وأهداف العاملين	٢١٩
٦ / ١ / ٨	بيان بمدى وضوح أهداف مشروع الخدمة العامة	٢٢٠
٦ / ٢ / ١	بيان بمدى مناسبة الطريقة الحالية للاعلان عن بدء التكليف	٢٢١
٦ / ٢ / ٢	بيان بالطرق المناسبة للاعلان عن بدء التكليف	٢٢٢
٦ / ٢ / ٣	بيان بأفضلية تثبيت موعد بدء التكليف من كل عام	٢٢٣
٦ / ٢ / ٤	بيان بمدى مناسبة فترة السنة كمدة للتكليف	٢٢٤
٦ / ٢ / ٥	بيان بأراء رؤساء الوحدات حول مدة التكليف	٢٢٥
٦ / ٢ / ٦	بيان حول طلب تقدير احتياجات الوحدات من المكلفين	٢٢٦
٦ / ٢ / ٧	بيان بأسلوب تقدير احتياجات الوحدات من المكلفين	٢٢٧

رقم الجدول	البيان	الصفحة
٦/٢/٨	بيان بمراعاة الاحتياجات من المكلفين	٢٢٨
٦/٢/٩	بيان بمدى ملائمة عدد المكلفين الموجودين بوحدة الخدمة العامة مع احتياجات العمل	٢٢٩
٦/٣/١	بيان بالرأى حول اضافة البرنامج التدريبي لمعلومات كافية للمكلفين	٢٣٠
٦/٣/٢	بيان عن مدى القيام بارشاد المكلفين عن العمل السذى سيقومون بأدائه بوحدة الخدمة العامة	٢٣١
٦/٣/٣	بيان بمدى كفاية الارشادات عن أسلوب العمل كمدى لبرامج التدريب	٢٣٢
٦/٣/٤	بيان بالرأى حول أثر التدريب على كفاءة المكلف	٢٣٣
٦/٣/٥	بيان بالرأى حول ضرورة تدريب المكلفين عند بدء التكليف	٢٣٤
٦/٣/٦	بيان عن حضور رؤساء الوحدات للبرامج التدريبية الموجهة لهم	٢٣٥
٦/٣/٧	بيان بمدى الاستفادة من البرامج التدريبية الموجهة لرؤساء الوحدات	٢٣٦
٦/٣/٨	بيان بمدى اضافة البرنامج التدريبي لمعلومات كافية لرؤساء الوحدات عن أسلوب التعامل مع الشباب المكلف	٢٣٧
٦/٣/٩	بيان بمدى كفاية البرنامج التدريبي لاستيعاب رؤساء الوحدات للموضوعات الواردة به	٢٣٨
٦/٣/١٠	بيان بالرأى حول حذف بعض الموضوعات من البرنامج التدريبي لرؤساء الوحدات	٢٣٩
٦/٣/١١	بيان بالرأى حول اضافة بعض الموضوعات الى البرنامج التدريبي لرؤساء الوحدات	٢٤٠
٦/٣/١٢	بيان بالرأى حول مستوى المحاضرين بالبرنامج التدريبي لرؤساء الوحدات	٢٤١