



جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي
كلية الحقوق والعلوم السياسية
قسم الحقوق



النظام القانوني لمؤسسة بريد الجزائر

مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر
في الحقوق - تخصص: قانون أعمال

إشراف الأستاذ:

أ حسن بوخزنة

الطالب:

مبروك يوسف

لجنة المناقشة

الاسم و اللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
د. فائزة جروني	أستاذة محاضرة ب	جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي	رئيسا
أ. حسن بوخزنة	أستاذ مساعد ب	جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي	مشرف و مقرا
أ. عبد الله كنتاوي	أستاذ مساعد أ	جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي	عضوا مناقشا

السنة الجامعية: 1435-1436هـ / 2014-2015 م



جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي
كلية الحقوق والعلوم السياسية
قسم الحقوق



النظام القانوني لمؤسسة بريد الجزائر

مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر
في الحقوق - تخصص: قانون أعمال

إشراف الأستاذ:

أ حسن بوخزنة

الطالب:

مبروك يوسف

لجنة المناقشة

الاسم و اللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
د. فائزة جروني	أستاذة محاضرة ب	جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي	رئيسا
أ. حسن بوخزنة	أستاذ مساعد ب	جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي	مشرف و مقرا
أ. عبد الله كنتاوي	أستاذ مساعد أ	جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي	عضوا مناقشا

السنة الجامعية: 1435-1436هـ / 2014-2015 م



دعاء ...

اللهم لا تجعلنا نصاب بالغرور إذا نجحنا ...

ولا باليأس إذا أخفقنا ...

وذكرنا أن الإخفاق هو التجربة التي تسبق النجاح ...

اللهم إذا أعطيتنا نجاحا فلا تأخذ منا تواضعا ...

و إذا أعطيتنا تواضعا فلا تأخذ منا إعتزازنا ...

آمين ...

مبروك يوسفى

شكر وتقدير

الحمد لله الواحد لا من قلة، و الموجود لا من علة ، الواحد
عدد، القائم بلا عمد، الدائم بلا أمد، الحمد لله حمدا كثيرا وسبب
بكرة وأصيلا والصلاة والسلام على سيدنا محمد الأمين، الذي
علم المعلمين، والفقير الذي بعث الأمل في نفوس اليائسين
و بعد:

انه لمن دواعي الاعتراف بالجميل أن أتقدم بجزيل الشكر
والامتنان إلى كل من أعانني أو شجعني أو أرشدني أو خط لي
طريقا أقتبس به من بحر العلوم والمعرفة و أخص بالذكر :
أستاذي الفاضل حسن بوخزنه الذي أتشرف بتأطيره لي
وتوجيهه الدائم لإتمام هذه المذكرة وكذا جميع أساتذة

كلية الحقوق والعلوم السياسية

الذين لم يخلوا علي وسهروا علي تكويني بصدر رحب
كما أتقدم بالشكر الخاص إلى كل عمال بريد الجزائر الذين
أمدوني بالمعلومات الكافية لانجاز هذه المذكرة.

مبروك يوسف

الإهداء

إلى روح المصطفى محمد صلى الله عليه وسلم خير المعد

إلى الشمعة التي تضيء لي طريق نجاحي، وإلى من غمرتني

بعطفها طول حياتي إلى أغلى وأعظم أم "والدتي الغالية"

إلى الذي لم يبخل عليا يوما بشي... إلى الذي سعى من أجل

وقوفي بسلام "إلى والدي الكريم"

إلى الضوء الذي بعث الأمل والإصرار في نفسي، إلى القلب

الصادق والحب الدافئ الذي علمني لا معنى للحياة دون عزيمة

وقوة الإرادة زوجتي العزيزة

إلى الشموع والزهور التي داعبت تفاصيل حياتي كما يداعب

النسيم أوراقها وبعثت ألوانها في نفسي متعة أمل وسط زحمة

الآخرين في هذه الحياة "إخوتي وأخوات"

إلى فلذات كبدي نور عيني أولادي "يونس، هاجر"

إلى أصدقائي الكرام: توفيق بسر، سعد داودي، فوزي ينبوعي

حمه العيد بوبكري عون مكاوي

إلى كل من أعرفهم من قريب أو بعيد ونسى أن يذكرهم قلبي

الفصل التمهيدي

المقدمة:

إن الدور الذي يلعبه البريد في تطوير البلدان والشعوب وازدهارها الاقتصادي ورفيها الاجتماعي، هو دور يقرب بين المسافات ويسهل الخدمات للمجتمع ويضمن للوطن علاقات دائمة سواء داخلية أو خارجية. وهذا ما جعل الدول توجه اهتماماتها الأولى إلى هذا القطاع والاعتناء به حتى يضطلع بالرسالة المنوطة به .

أن الدولة الجزائرية منذ الاستقلال شعرت بأهمية هذا القطاع وعملت على استحداثه وازدهاره إذ إن مؤسسة بريد الجزائر تعمل على مواكبة التطورات العلمية والتقنية الحديثة، وإدخال أحدث التقنيات في جميع المرافق الإدارية والتقنية وسائر أجهزة البريد عبر الوطن.

إن مؤسسة بريد الجزائر تهدف من ذلك إلى استخدام أحدث شبكات الإعلام الآلي وتجهيزات الحاسوب وقواعد المعلومات في المؤسسة وإنشاء شبكة لتبادل المعطيات فيما بينها؛ بهدف إنشاء نظام معلومات وطني متكامل يعمل على رفع كفاءة الأداء، وتحسين مستوى الخدمات المقدمة للمواطن والمؤسسات الأخرى، وتوظيف تقنيات المعلومات في تنمية أداء الموارد البشرية، بهدف تخفيض تكاليف أداء الخدمات، وتعتبر مؤسسة بريد الجزائر من المؤسسات التي أخذت مركز الصدارة نظرا لمدى إسهامها في تنمية الاقتصاد الوطني.

لقد تحقق هذا التطور من خلال برامج و مراحل عديدة قطعها القطاع تماشيا مع نمو البلاد ، ووفقا لحاجياتها وإمكانياتها مستغلة في ذلك الاكتشافات الحديثة التي غمرت عالم اليوم والتطورات العلمية والتقنية والتكنولوجية ومسيرة كل حدث جديد يرجع على هذا القطاع الحيوي بأحسن النتائج وأفضل الخدمات .

الإشكالية:

ما هو واقع مؤسسة بريد الجزائر وما هي أهميته في تحقيق أهداف المؤسسة الاقتصادية الجزائرية؟
وما هو واقع الخدمات المقدمة في ظل المنافسة للنشاط البريدي والمالي والخدمي بصفة عامة؟

وللإجابة على هذه الإشكالية وأمام هذا الواقع وضرورة التغيير في نمط التسيير وأمام التحولات الكبيرة في الظروف الاقتصادية والاجتماعية التي تعد بمنافسة شديدة في حقل النشاط البريدي والمالي من قبل القطاع البنكي أولاً، في موضوع الخدمات المالية، ومن قبل المؤسسات الوطنية والأجنبية وحتى من النشاطات الموازية ثانياً، في موضوع نقل وتوزيع بريد الرسائل ثانياً.

فرضيات البحث:

- الفرضية العامة:

إن معظم المؤسسات الاقتصادية تعتبر النظام القانوني لأداء عملها هو ذلك العنصر الفعال الذي يوفر لها سبب التطور والنمو من حيث الجانب التقني وتعتبر أن الحصول على وسائل إنتاج بدرجة عالية من التقنية يمكنها أن توفر خدمة أحسن لربائنها وهدفها تحسين الخدمة وهناك من يعتبر أن امتلاك تقنية جديدة في العمل وبنفس الوسائل تمكن في الوصول إلى الجودة و الأداء الأحسن، ولكن هل تحسين الخدمة وامتلاك التقنية يضمن بقاء المؤسسة وتطورها؟

لكن في إطار بناء الاستراتيجيات تنتهج المؤسسات في إدارة خدماتها أسلوب إداري حديث يتماشى و التطور التكنولوجي في جميع الميادين .

إن مؤسسة بريد الجزائر تحاول الحصول على تقديم خدمات أفضل وأحسن في إطار المواصفات العالمية هذا من اجل المنافسة خاصة بعد انفتاح السوق الجزائرية.

الفرضيات الفرعية:

بناء على الفرضية العامة نطرح الفرضيات الفرعية التالية :

✓ - الفرضية الفرعية الأولى:

لا يمكن بناء استراتيجيات المؤسسات دون الاهتمام بنظام قانوني وهيكلية يتماشى والمعايير الدولية الشاملة التي يؤثر في تحسين وتطوير الخدمة وتنفيذ استراتيجيات المؤسسة .

✓ - الفرضية الفرعية الثانية:

السعي لتطبيق برنامج يكون وفق تخطيط مسبق يشمل الالتزام التام للمؤسسة بمتطلباته لتحقيق الأهداف المرجوة في الإطار الاستراتيجي .

✓ - الفرضية الفرعية الثالثة:

إن تطبيق برامج شاملة في مؤسسة بريد الجزائر، وذلك عن طريق التنظيم (الهيكل التنظيمي)، بيئة العمل... الخ من اجل الوصول إلى الأهداف المراد تحقيقها.

أسباب اختيار الموضوع:

أن كل دراسة علمية، تخضع لأسباب عدة موضوعية كانت أو ذاتية، فمؤسسة بريد الجزائر أصبحت موضوع اهتمام الزبون و كونها صاحبة العلاقة التي تربط بين زبائنها وبجمهورها من خلال الخدمات والأنشطة التي تقدمه ومن جملة الأسباب التي دفعتني لدراسة هذا الموضوع نقاط احصرها في ما يلي:

دوافع ذاتية:

هناك اهتمام شخصي بالبحث في مجال عمل مؤسسة بريد الجزائر بالذات والرغبة في الإسهام في مجال البحث لإعطاء دفع لهذه المؤسسة لتحسين أداءها لما لهذا الموضوع من تأثير على الرأي العام بصفة عامة ولما لهذا القطاع من مكانة على الاقتصاد الوطني عموماً، وعلى المجتمع خصوصاً ولكون الاهتمام به لا يزال ضعيف، لذلك يمكن اعتبار البحث في حقيقة هذا الموضوع هو الدافع الأساسي في اختياري له.

- ومن وجهة نظري الشخصية أيضاً، يمكن اعتبار هذا الموضوع على درجة ما من الحداثة، وعليه كان هذا دافعا آخر لدراسته.

دوافع موضوعية:

دراسة هذا الموضوع تدخل ضمن عملي الشخصي، ألا وهو رئيس مؤسسة بريدية، لذا يكون من الموضوعي أن اختار دراسة تتماشى وهذا العمل.

- نقص البحث والدراسة المتعلقة بقطاع البريد في الجزائر.

أهمية البحث:

إذا تأملنا في مشكلة البحث قيد الدراسة، فإننا سنجدنا تتمحور حول إشكالية فهم نشاط وواقع مؤسسة بريد الجزائر سواء كان هذا النشاط على المستوى الداخلي للمؤسسة أو الخارجي. ويكتسب هذا البحث أهميته من خلال العلاقة بين المؤسسة وزبائنها، وهو ما يثبتته نجاح أو فشل أي مؤسسة من خلال نظامها وهيكلها التنظيمي، ومن خلال الخدمات التي تقدمها.

إن نجاح أي مؤسسة يتوقف على جدوى وفاعلية هذه الإدارة، كما تكمن الأهمية القصوى للبحث في تعرضه لموضوع مؤسسة بريد الجزائر كونه حديث من حيث الدراسة والتناول.

-أهداف البحث:

إن الأهداف بالنسبة للدراسة، كالأركان بالنسبة للبناء، لذلك فإن لكل دراسة أو بحث علمي أهداف يسعى للوصول إليها وتحقيقتها، ومنه وجب على كل باحث في أي مجال كان أن يسطر الخطوط العريضة لبحثه يضعها نصب عينه طمعا في تحقيقها، ومن هذا المنطلق حصرت أهداف الدراسة في النقاط التالية:

- التعرف على مكانة مؤسسة بريد الجزائر ضمن الهيكل التنظيمي للمؤسسة موضوع الدراسة وكيفية عملها، وكذا مختلف الأساليب والوسائل الاتصالية التي تعتمد عليها في نشاطها. و أداء عملها.

- محاولة تشخيص المعوقات التي تعرقل نشاط إدارة العلاقات العامة ضمن الهيكل التنظيمي لهذه المؤسسة.

- توضيح صورة المؤسسة وذلك بإبراز معظم الخدمات ومكانتها ضمن الهيكل التنظيمي للمؤسسة.

- المساهمة المتواضعة في توضيح مكانة وقيمة مؤسسة بريد الجزائر بالنسبة إلى - محاولة إيجاد قيمة مضافة في ميدان البحث خاص عن مؤسسة بريد الجزائر. للاقتصاد الوطني عموما و الخدمات المقدمة خصوصا .

-إثراء الرصيد المعرفي والعلمي الشخصي في هذا المجال وتسليط الضوء على الجانب القانوني والتطبيقي في مؤسسة بريد الجزائر.

الدراسات السابقة حول الموضوع:

هناك مجموعة مذكرات تبدو قي مجملها قليلة تناولت دراسات الخدمات او المجال التسويقي قي بريد الجزائر وموضوع جودة الخدمة ونماذج قياسها، بالتطبيق على مجالات خدمية متنوعة، نذكر بعضا منها فيما يلي:

- الدراسة الأولى

تقييم جودة الخدمة من وجهة نظر الزبون دراسة حالة مؤسسة البريد والمواصلات من إعداد الطالبة صليحة رقاد مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير -إدارة الأعمال-جامعة باتنة 2008/2007

- الدراسة الثانية :

تقييم صورة المؤسسة وأثرها على سلوك المستهلك دراسة حالة " :مؤسسة بريد الجزائر"إعداد الطالب وهاب محمد مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير في العلوم الاقتصادية، فرع :التسيير جامعة الجزائر 2005 / 2006

- الدراسة الثالثة :

التسويق الالكتروني وتفعيل التوجه نحو الزبون، من خلال المزيج التسويقي -دراسة تقييمية لمؤسسة بريد الجزائر-مذكرة تخرج تدرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية، فرع التسويق.إعداد الطالبة الخنساء سعادي جامعة بن يوسف بن خدة 2006/2005.

صعوبات البحث:

بشكل عام، تتمحور صعوبات البحث في:

- (1) - قلة المراجع الأكاديمية المتخصصة في دراسة الموضوع باستثناء بعض الدراسات السابقة للموضوع والتي تم الاعتماد عليها..
- (2) - صعوبة الحصول على المعلومات المتعلقة بموضوع البحث مما حتم الانتقال للمديريات: العامة - الجهوية والولاية لبريد الجزائر بالعاصمة.

منهجية البحث:

للإجابة عن الإشكالية المطروحة، تم استخدام منهج دراسة الحالة الذي يتناسب وموضوع الدراسة، وذلك من الأدوات الرئيسية التي تعين على تشخيص وفهم الحالة عن طريق جمع المعلومات المراد دراستها، وهذا بالاعتماد على: الكتب، والمقالات، والدوريات المتخصصة، والدراسات التي تناولت الموضوع، ومواقع في الإنترنت . ولكي ينجح البحث أكثر ، فقد تم الاعتماد على أسلوب المقابلة شرح و في تحليل الخدمات ونتائجها. في مؤسسة بريد الجزائر، وتفسيرها، والوصول إلى نتائج ملموسة من شأنها الدفع بتحسين وتطوير الخدمة البريدية.

خطة البحث:

- تم تقسيم البحث إلى فصلين :فصل نظري والثاني تطبيقي :
- الفصل الأول: الإطار التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر
- الفصل الثاني:خدمات بريد الجزائر.الواقع والأفاق

الفصل الأول:
الإطار التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر

الفصل الأول

الإطار التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر

تمهيد:

المبحث الأول : مفهوم ومهام بريد الجزائر

المطلب الأول : تعريف مؤسسة بريد الجزائر

المطلب الثاني : شعار مؤسسة بريد الجزائر

المطلب الثالث : مهام مؤسسة بريد الجزائر

المبحث الثاني : الهيكل التنظيمي والبشري لمؤسسة بريد الجزائر.

المطلب الأول : الهياكل التنظيمية والبشرية المركزية

المطلب الثاني : الهياكل التنظيمية والبشرية الجهوية.

المطلب الثالث : الهياكل التنظيمية والبشرية الولائية.

خلاصة الفصل.

تمهيد:

شهد قطاع البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال في الجزائر إصلاحات عميقة في السنوات الأخيرة كان الغرض منها تحديث هذا القطاع وتأهيله كجزء من جهد الحكومة لتنمية البنية القاعدية للاقتصاد الوطني. تمثلت هذه الإصلاحات أساسا في تفويض وظيفة استغلال الخدمة العمومية إلى مؤسستين عموميتين أنشأتا لهذا الغرض هما "اتصالات الجزائر" و "بريد الجزائر".

مؤسسة "بريد الجزائر" التي أنقلها ما ورثته عن التسيير الإداري من ذهنية معينة أكثر مما أنقلها العجز في الوسائل وتدني نوعية خدماتها البريدية والمالية، تحاول أن تستفيد من التمويل الداخلي والخارجي المعتبر الذي حصلت عليه ومن الإشراف التقني والإداري من المؤسسة الاستشارية "سوفر بوست" (SOFREPOST) الفرنسية لتحديث خدماتها.

يحتل قطاع البريد و المواصلات مكانة هامة في كل من المجال الاقتصادي والاجتماعي حيث شهد عدة إصلاحات نتج عنها إنشاء مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري تسمح ببناء دولة عصرية وبتقديم خدمات متطورة للمجتمع تسمى بـ بريد الجزائر.

المبحث الأول: مفهوم ومهام مؤسسة بريد الجزائر

المطلب الأول : تعريف بمؤسسة بريد الجزائر :

نشأت مؤسسة بريد الجزائر نتيجة لعدة إصلاحات شملت إعادة هيكلة قطاع البريد والمواصلات، بحيث أعطت الدولة بذلك حرية التصرف الكاملة لهذا المتعامل الاقتصادي للمشاركة في النمو الاقتصادي والاجتماعي للدولة. كانت مؤسسة بريد الجزائر تسيير وفق أحكام الأمر رقم 75-89 المؤرخ في 30 ديسمبر 1975 والمتضمنة قانون البريد والمواصلات¹.

إن ميلاد بريد الجزائر وبروزها في السوق ليس وليد الصدفة بل هو نتيجة لتضافر عدة جهود وعوامل جها خارجية ولا يمكن التحكم فيها ولا حتى توجيهها، من بينها محاولات الجزائر للانضمام إلى المنظمة العالمية للتجارة التي تضم أكبر عدد من البلدان والمتحكمة في التجارة العالمية خاصة في إقليم حوض البحر الأبيض المتوسط وما تمليه من شروط على الدول التي ترغب في الانضمام إليها، والسوق العالمية تعيش في خضم تأثيرات العولمة؛ وما جاءت به من تغييرات في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال وعلى رأسها الانترنت التي قلبت كل الموازين وغيرت من شكل العالم، هيكلة المؤسسات طرق التنظيم والإدارة داخل هذه المؤسسات².

هذا ما يقال على قطاع البريد والمواصلات الذي وضمن تأثيرات البيئة العالمية اليوم تم إعادة هيكلته وإدخال إصلاحات عليه تمخضت عنها ميلاد مؤسستي الجزائر للاتصالات و بريد الجزائر لكن قبل ذلك " فإن إدارة البريد والمواصلات الجزائرية، قد ورثت عن النظام الفرنسي ما بعد الاستقلال معظم التشريعات المتعلقة بخدمات هذا القطاع واستمر نشاطها بصفة عادية حتى سنة 1975 حيث تم إصدار الأمر رقم 75-89 المؤرخ في 30 سبتمبر 1975 المتضمن قانون وزارة البريد و المواصلات.

من جراء إعادة تنظيم قطاع البريد والمواصلات وفي إطار سياسة الإصلاح والتطوير لقطاع البريد أنشئت مؤسسة بريد الجزائر كمؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري « EPIC » حفاظا على الإرث القديم الوظيفي والرمزي للمؤسسة الأم الذي غدى الذاكرة الجماعية بالكلمة الرمز " بريد " فإن مؤسسة بريد الجزائر تحاول جادة خلق وجه جديد يحمل الخصائص الهوية لبريد الجزائر³.

إن مؤسسة بريد الجزائر كنتيجة للإصلاح الذي جاء بموجب قانون قطاع البريد والمواصلات سنة 2003 أراد المشرع بهذه الإصلاحات أن يلحق بركب دول الجوار وقبلها

¹ - الأمر 89/75 المؤرخ في 30 ديسمبر 1975 المتضمن قانون البريد والمواصلات

² - سعادي الخنساء،، التسويق الإلكتروني وتفعيل التوجه نحو الزبون من خلال المزيج التسويقي - دراسة حالة بريد الجزائر - رسالة ماجستير، جامعة يوسف بن خدة، ص 119.

³ - المرسوم التنفيذي رقم 02-43 المتضمن إنشاء بريد الجزائر 16 يناير 2002، ص 20، 19

الدول الأوروبية والصناعية عموما، والتي سبقت إلى تحرير قطاع البريد من التسيير الإداري البيروقراطي باتجاه الفعالية والمنافسة.

أبرز ما تولد عن القانون هو فصل النشاطين البريد والاتصالات عن بعضهما وتحويلهما من التسيير الإداري إلى التسيير التجاري بموجب هذا القانون أنشئت مؤسسة بريد الجزائر كمستغل للخدمات البريدية والمالية التي انتقلت إليها من الإدارة السابقة، وأنشئت مؤسسة أخرى لتسيير الاتصالات هي " اتصالات الجزائر".

إن الإصلاحات في الجزائر لم تختلف كثيرا عما تم في بلدان أخرى، مصنعة ونامية على السواء، فالجزائر أخذت بالنموذج الفرنسي، حيث يتضح من الوهلة الأولى وجه الشبه الكبير بين الإصلاحات في الدولتين، فيما عدا الفجوة الزمنية بين العمليتين والتي تبلغ تقريبا عشر سنوات، فإصلاح قطاع البريد والمواصلات في الجزائر كان متأخرا أيضا مقارنة بالدول العربية ودول الجوار؛ فتونس مثلا بدأت إعادة هيكلة قطاع الاتصالات منذ 1990 من فصل أنشطة البريد عن الاتصالات بإنشاء الديوان الوطني للاتصالات الذي بدأ نشاطه في 1996 ثم الديوان الوطني للبريد في جوان 1998، ودولة المغرب أيضا بدأت إصلاحاتها في نفس الفترة حيث أحدثت قانونا جديدا للفصل بين البريد والاتصالات منذ 1996¹.

شرعت الجزائر في إصلاحاتها على قطاع البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال في ظل تأخر محسوس عن بلدان المنطقة، وحاولت الحكومة استدراك هذا التأخر في تحديث هذا القطاع الذي يشكل جزءا مهما من البنية القاعدية للاقتصاد الوطني، خاصة وأن الجزائر كانت قد اقتربت بعد من الانضمام إلى المنظمة العالمية للتجارة ولها اتفاقيات مبرمة مع الاتحاد الأوروبي استفادت من خلاله من دعم مالي من قبل البنك الدولي والسوق الأوروبية (برنامج ميديا²).

بسبب التأخر في انطلاق الإصلاحات حاولت الحكومة إتمامها بوتيرة سريعة مما تسبب في ارتباك ملحوظ في بعض الجوانب العملية، مثل خلق شرطة البريد ثم التراجع عنها³.

المطلب الثاني : شعار مؤسسة بريد الجزائر:

لهذا الغرض قامت باختيار الاسم التجاري " بريد الجزائر " لتقريب المستهلك من حقل نشاط المؤسسة كما اختارت رسما مميزا للاسم التجاري (logo) شعار وتوقيعا يختصر أهداف المؤسسة.

أما الشعار فانصب الاهتمام على الألوان :فالأصفر الفاقع اللون للتذكير وجلب الانتباه، ولون أزرق داكن كدلالة على خاصية الإعلام .يتشكل الشعار من قسمين :قسم بالرسم الكاليجرافي يسمح بقراءة الحرف " ب " و الحرف " ج " للدلالة على بريد الجزائر موجودان في وضعية متناظرة تشرح طرق النقل المستعملة (الجو، البر و البحر) ، وقسم باللون الأزرق يدل على أسم المؤسسة باللغة العربية وباللغة اللاتينية، أما التوقيع وهي

¹ - الموقع الإلكتروني لبريد المغرب

² - برنامج ميديا إنطلاق أورو - متوسط إقتصادي ومالي خاص تونس - الجزائر - المغرب

³ - Algérie Poste, Retrieved Jan. 3-2013, from www.poste.dz

الجملة المقروءة التي تصاحب العروض الإشهارية فقد اختارت المؤسسة التعهد بالتواجد بالقرب من الزبائن وفي المكان من خلال الجملة التالية:

« Pour être près de vous nous nous engageons à être partout »

شعار بريد الجزائر



المصدر : الموقع الرسمي لبريد الجزائر

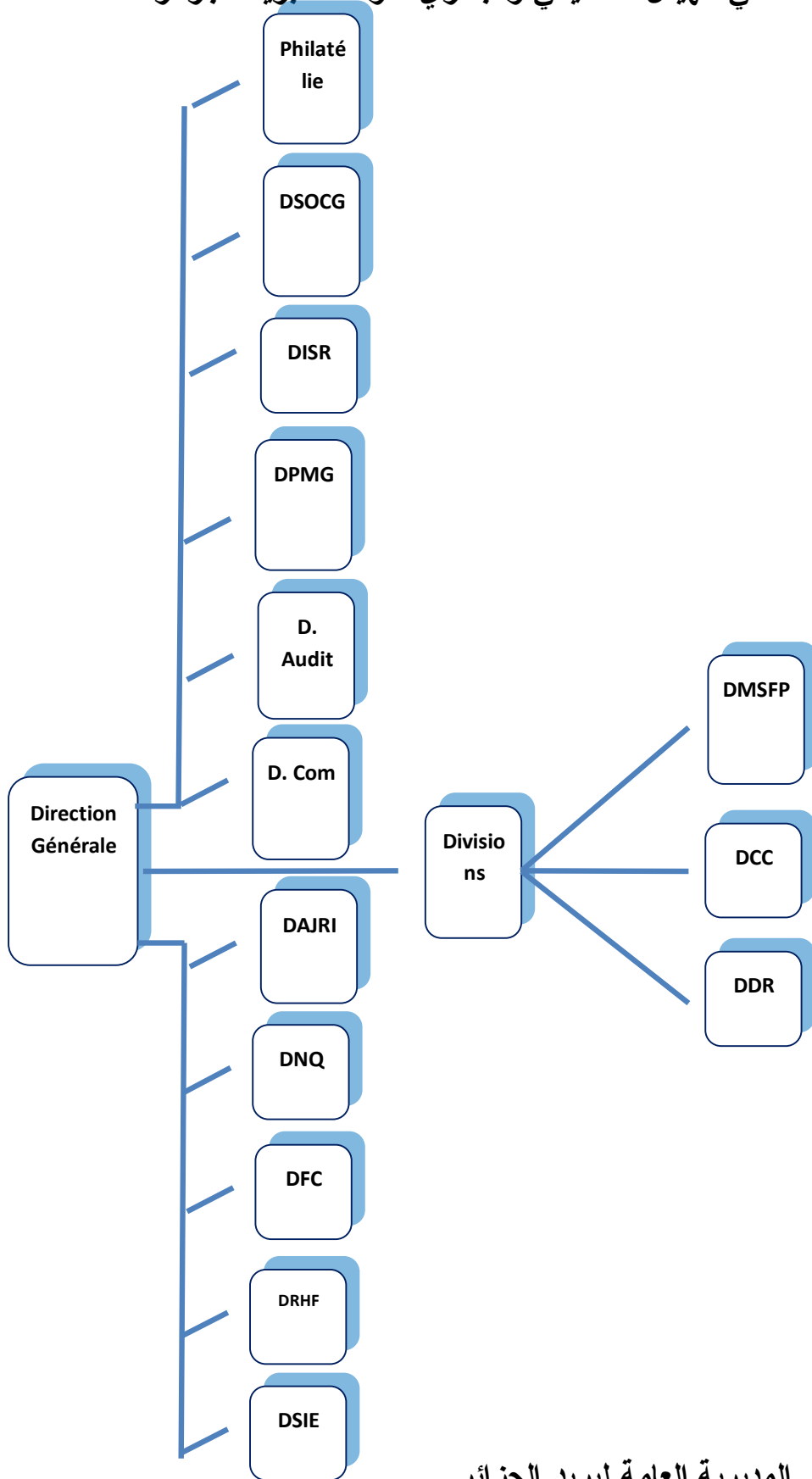
المطلب الثالث: مهام مؤسسة بريد الجزائر :

إن هذا الإطار القانوني كمؤسسة عمومية وكمؤسسة تجارية واقتصادية، يؤدي اضطلاعها بالعديد من المهام تبدو في بعض الأحيان في ظاهرها متناقضة أو على الأقل صعبة التحقيق.

- فباعتبارها خدمة عمومية : يفرض على المؤسسة توفير للمجتمع أحسن الخدمات، بأقل التكاليف لتسمح لكل شرائح المجتمع الاستفادة منها.
 - وباعتبارها مؤسسة ذات طابع صناعي وتجاري : يجب أن تعمل على تخطيط وترقية تنميتها وتقليص تكاليفها والعمل على الحصول على نتائج ايجابية لمتابعة تطورها.
 - باعتبارها مؤسسة اقتصادية ذات دور حيوي في التنمية الشاملة : يجب أن تلعب دورا محركا للاقتصاد الوطني من خلال مضاعفة الجهود في مجال البحث والاستثمار لتوفير الشروط الضرورية لباقي القطاعات للإقلاع الاقتصادي الشامل.
- فمهام هذه المؤسسة إذن تبدو متعددة والتوفيق بينها يبدو أيضا صعب التحقيق لكن كل منها يحمل التزاما واجب الأداء لكل الانشغال¹.

¹ - وهاب محمد ،مرجع سابق س103

المبحث الثاني: الهيكل التنظيمي والبشري لمؤسسة بريد الجزائر.



المصدر المديرية العامة لبريد الجزائر

المطلب الأول: الهياكل التنظيمية والبشرية المركزية

المديريات المركزية ومهامها¹:

1- المديرية العامة

يرأسها مدير عام يسهر على تنفيذ توجيهات وقرارات مجلس الإدارة، معين بمرسوم يحوز المدير العام على كامل السلطات على المستوى الوطني ليقوم بالإدارة والتسيير الإداري، التقني والمالي للمؤسسة حيث يقوم ب:

- ❖ إعداد واقتراح التنظيم العام للمؤسسة على مجلس الإدارة للموافقة ليرفع إلى الوزير للمصادقة.
- ❖ ممارسة السلطة السلمية على آل موظفي المؤسسة.
- ❖ إمضاء العقود وإجراء الصفقات و المعاهدات والاتفاقيات في إطار القوانين والإجراءات التنظيمية الجاري بها العمل.
- ❖ فتح حسابات لمصلحة المؤسسة وتشغيلها على مستوى مركز الصكوك البريدية وعلى مستوى المؤسسات البنكية.
- ❖ يمثل المؤسسة في النزاعات أمام القضاء.
- ❖ يسهر على احترام التنظيم الداخلي للمؤسسة.
- ❖ يمكن أن يفوض بعض السلطات إلى مساعديه.
- ❖ يقوم بإعداد الميزانية، جدول النتائج، الكشف السنوي الخاص بحقوق وديون المؤسسة.
- ❖ يقترح على مجلس الإدارة:
 - البرامج العامة للاستغلال، المشاريع والمخططات والبرامج الاستثمارية الميزانية التقديرية.
 - استعمالات وتوزيع النتائج، رزنامة مناصب العمل ونظام الأجور، مشاريع توسيع النشاط.

2- الهياكل المركزية:

وتنقسم إلى قسمين مديريات مكلفة بالبحث والدراسات ومديريات مركزية مكلفة بالإشراف والتنفيذ .

أ- مديرية التقييس والجودة :

- ويتمثل الهدف الرئيسي لها في توفير خدمة ذات نوعية إلى الزبون . ولبلوغ ذلك فإن هذه المديرية مكلفة بما يلي:
- إيجاد نظام لتقييم مستوى الأداء، نوعية الخدمة، وتقييم مستوى الرضا لدى الزبائن
- تعداد مختلف الخدمات المقدمة من قبل المؤسسة
- إجراء مختلف التحقيقات الميدانية حول نوعية الخدمات المقدمة بالتعاون مع مختلف هياكل المؤسسة مع إمكانية التعاون مع المعاهد المتخصصة في هذا المجال.

- تعداد وسائل القياس المستعملة على المستوى العالمي ، استعمالها وتحديد الفروقات في مجال نوعية الخدمة المقدمة.
- تحديد مستوى النوعية المقبول خاص ببريد الجزائر في ميدان:
- زمن توجيه بريد الرسائل، الطرود البريدية (أمنها، أدائها، سرعتها)
- التخفيض من زمن تنفيذ العمليات على مستوى المكاتب البريدية والمراكز المالية
- تحسين مستوى الاستقبال.

ب - مديرية الإستراتيجية والتنظيم ومراقبة التسيير:

- تعمل هذه المديرية على ترجمة إستراتيجية المؤسسة بتحديد محاور التنمية وتحضير مشاريع مخططات التنمية، وتقوم بتسيير عقد النجاعة والعمل على تطبيق الإجراءات التنظيمية بالتعاون مع الهياكل المعنية. وعليه فإن هذه المديرية مكلفة بما يلي:
- تحديد محاور التنمية وتحضير مشاريع مخططات التنمية والسهر على تحقيقها
- المتابعة المادية والمالية للمشاريع الاستثمارية
- إعداد وتوزيع الوثائق التلخيصية المتعلقة بنشاطات المؤسسة
- العمل على إحداث بنك للمعطيات الإحصائية
- إجراء الدراسات بخصوص إمكانية إنشاء فروع جديدة بالتعاون مع المديريات المعنية.

ج - مديرية مراقبة التسيير والإشراف الداخلي:

- تهدف هذه المديرية إلى إعطاء دفع للمؤسسة لتحسين أدائها، من خلال إيجاد الحلول المناسبة والمساهمة الفعالة والدائمة في خلق القيمة المضافة، تساعدها أيضا على تحقيق الأهداف المسطرة من خلال التقييم المستمر والإشراف وتقديم الاقتراحات. وتتكفل هذه المديرية بما يلي:
- قياس أداء المؤسسة وترشيد الاستعمال الأمثل لمختلف الموارد.
- المشاركة في تحديد مؤشرات الإنتاج، النوعية وتحليل النتائج - المشاركة في صياغة لوح القيادة.
- متابعة مختلف الملفات المتعلقة بالسرقات واختلاس الأموال
- تنظيم دورات تفتيشية على مستوى المؤسسات البريدية والمراكز المالية على المستوى الإقليمي والمحلي.

د - مديرية الاتصالات:

- تهدف إلى ترقية الاتصال على المستوى الداخلي للمؤسسة ومع المحيط، حيث تقوم:
- تمثيل مؤسسة بريد الجزائر
- توزيع ونشر مختلف نتائج التحقيقات في مجال دراسة السوق
- إنجاز التحقيقات المرتبطة بتطور المؤسسة و استراتيجيتها
- القيام بتجنيد آل الطاقات البشرية لتحقيق الأهداف المسطرة.

ه - مديرية الشؤون القضائية والعلاقات الدولية :

تتمثل مهامها في تمثيل مؤسسة بريد الجزائر في المفاوضات الدولية المتعلقة بالبريد المصالح المالية وتمثيلها في الإتحاد العالمي للبريد، تهتم بمراقبة التعاون و التبادل الدولي والقيام بإعداد الاتفاقيات الثنائية والمتعددة مع مختلف الهيئات البريدية العالمية أما تتكفل بـ:

- تطبيق نصوص مؤتمر الاتحاد البريدي والاتحادات الجهوية.
- تسيير ملفات النزاعات القانونية وإعداد الإجراءات القانونية لتقديمها إلى مصالح القضاء.
- اعداد ومتابعة الملفات المودعة لدى سلطة الضبط بخصوص احترام النصوص القانونية.
- تحضير الإمكانيات والوثائق اللازمة في مجال الشراكة وفي مجال إنشاء فروع للنشاطات البريدية و المالية.

و - مديرية الوسائل العامة:

تتمثل مهامها في مساعدة الهياكل المكلفة بتسيير الوسائل العامة في استغلال وتسيير مختلف العقارات والممتلكات المدرجة في الصنف (2) من المخطط الوطني للمحاسبة. تتكفل هذه المديرية أيضا بـ:

- الإثبات والتحقق من مختلف الممتلكات التي وضعت تحت تصرف المؤسسة بسبب تقسيم ممتلكات القطاع بين مؤسسة بريد الجزائر و اتصالات الجزائر.
- صياغة القواعد القانونية لجرد الممتلكات ومتابعة اهتلاكاتها.
- المشاركة في صياغة القواعد المحاسبية لإثبات الممتلكات محاسبيا.
- المشاركة في صياغة القواعد المتعلقة بإدماج الاستثمارات الجديدة المكتسبة حديثا.
- إعداد مدونة لمختلف التجهيزات والاستثمارات خاصة بريد الجزائر.
- إعداد مختلف الإجراءات لمعالجة الفروقات الناتجة عن التنازل عن الاستثمارات تحويلها، إخراجها من الحظيرة بسبب التقادم.

ز - مديرية المصالح البريدية والنقدية و المالية:

1) مديرية المصالح البريدية

تتكفل بالسهر على حسن الأداء للمصالح البريدية على المستوى الداخلي وفي علاقاتها مع الخارج.

- تحضير ومتابعة مخطط التنمية للهياكل القاعدية للبريد و بريد المؤسسات ذات التوزيع الخاص.

- تطوير وترقية البريد الشخصي ذو التوزيع الخاص
- إعداد البرامج السنوية لإصدار الطوابع البريدية

- تنفيذ نصوص الاتفاقيات البريدية الدولية والاتفاقات الثنائية والمتعددة المتعلقة بتبادل البعثات والطرود البريدية وإعداد المحاسبة المتعلقة بذلك.
- تشتمل هذه المديرية على 04 أربع مديريات فرعية وخليّة مكلفة بالبريد السريع
 - المديرية الفرعية للبريد والطرود البريدية.
 - المديرية الفرعية لتطوير الشبكة البريدية، هواية جمع الطوابع.
 - المديرية الفرعية للتجهيزات والبرامج .
 - المديرية الفرعية للحسابات البريدية الدولية.
 - الخلية المكلفة بالبريد السريع.

(2) -مديرية المصالح المالية : تتكفل هذه المديرية ب:

- التنظيم والسهر على حسن الأداء لمختلف المراكز الملحقة بها مركز الصكوك مركز التوفير، مركز الحوالات
- إنجاز الدراسات المتعلقة بإعادة التقييم لأرصدة حسابات الصكوك و صندوق التوفير.

- العمل على تنفيذ المشاريع الهادفة إلى تحسين نوعية الخدمات ورفع الإنتاجية
- تأمين الاتصال الدائم مع المديرية العامة لصندوق التوفير ، مكتب التبادل الدولي للحوالات ومع الخزينة العمومية و مع البنوك.
- معالجة مختلف النزاعات القانونية و الاستعلامات
- وتشتمل هذه المديرية على 03 ثلاث مديريات فرعية:

- ✓ المديرية الفرعية للدراسات الاقتصادية و المالية -
- ✓ المديرية الفرعية لتنظيم وتطوير المراكز المالية-
- ✓ المديرية الفرعية لتطوير الخدمات وتحسين النوعية -

(3) - مديرية المالية والمحاسبة :وتتكفل هذه المديرية ب:

- ❖ إنجاز وتنفيذ السياسات المالية للمؤسسة
- ❖ تأطير مختلف الهياكل في الميدان المحاسبي والمالي.
- ❖ توحيد مختلف الميزانيات والقيام بالتحليل المالي والمحاسبة للمؤسسة
- ❖ توحيد ومتابعة الميزانيات التقديرية بالتعاون مع مختلف الهياكل
- ❖ متابعة مساهمة المؤسسة في الفروع المنشأة.
- ❖ تشتمل هذه المديرية على 03 ثلاث مديريات فرعية:
 - ✓ المديرية الفرعية للمحاسبة
 - ✓ المديرية الفرعية للمالية والميزانية.
 - ✓ المديرية الفرعية للصفقات .

(4) مديرية الوسائل العامة :وتتكفل هذه المديرية ب:

- إنجاز والسهر على تطبيق السياسات المتعلقة بالعقارات، النقل، التموين، الصيانة، الحماية والأمن، وتشتمل هذه المديرية على 03 مديريات فرعية:
- ✓ المديرية الفرعية للعقارات المبنية ، الحماية والأمن.
 - ✓ المديرية الفرعية للنقل .
 - ✓ المديرية الفرعية للتموين .
- (5) **مديرية الموارد البشرية:** وتتكفل هذه المديرية ب:
- إنجاز و السهر على تطبيق السياسات في مجال تسيير الموارد البشرية، التكوين والشؤون الاجتماعية.¹
 - السهر على تطبيق قانون العمل ، قانون الوظيف العمومي .
 - المشاركة في إعداد الهيكل التنظيمي للمؤسسة.
 - إعداد وتطبيق بنود الاتفاقية الجماعية و النظام الداخلي
- وتشتمل هذه المديرية على 03 مديريات فرعية
- ✓ المديرية الفرعية لإدارة العمال
 - ✓ المديرية الفرعية للتنمية والتنظيم-
 - ✓ المديرية الفرعية للتكوين والوثائق .
- (6) **المديرية التجارية:** تتكفل هذه المديرية بما يلي:
- التكفل بالنشاطات التسويقية واقتراح خدمات جديدة حسب احتياجات الزبائن وإدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال.
 - إعداد مخطط النشاط التجاري لبريد الرسائل، للطرود البريدية و لخدمات المصالح المالية.
 - القيام بتقييم و مراقبة النجاحة في ميدان السياسات التسويقية المقترحة.
 - إعداد وتوزيع الدعائم والوثائق الإعلامية على الزبائن.
 - إعداد الدراسات بخصوص الأسعار واقتراح التعديلات اللازمة.
- وتشتمل هذه المديرية على 03 ثلاث مديريات فرعية
- ✓ المديرية الفرعية للتسويق .
 - ✓ المديرية الفرعية التجارية-
 - ✓ المديرية الفرعية للأسعار و التنظيم ..
- (7) **مديرية الإعلام الآلي وأمن الشبكات:** وتتكفل هذه المديرية بما يلي:
- إعداد برامج التجهيز لتطوير النظام الإعلامي.
 - إنجاز ووضع حيز التطبيق أنظمة الإعلام الآلي الضرورية لتسيير المصالح.
 - إنجاز برامج الاستغلال وصيانة الأنظمة المعلوماتية والعمل على تخزينها وحمايتها.
 - الإشراف على تسيير و مراقبة مراكز الإعلام الآلي والعمل على تطوير البرامج.
 - مراقبة التطور التكنولوجي وترقية تكنولوجيا الإعلام والاتصال المستعملة
- وتشتمل هذه المديرية على (03) ثلاث مديريات فرعية:

¹ - وهاب محمد مرجع سابق ،ص ص(13-18)

- ✓ المديرية الفرعية لأنظمة الحماية في الميدان الإعلامي.
- ✓ المديرية الفرعية للدراسات وتطوير أنظمة الإعلام الآلي.
- ✓ المديرية الفرعية لتكنولوجيات الإعلام والاتصال والشبكة المعلوماتية¹.

المطلب الثاني: الهياكل التنظيمية والبشرية الجهوية.

وتتمثل في 08 مديريات إقليمية تقوم بالإشراف على الوحدات البريدية الولائية التابعة للإقليم، وتكفل هذه المديريات بما يلي:

- تنظيم ومراقبة استغلال البريد على مستوى الإقليم
- تنفيذ البرامج المعدة من طرف المديرية العامة
- إعداد الميزانيات وإعداد التقارير الدورية الخاصة بنشاطاتها
- توحيد وإعداد الميزانيات التقديرية
- إعداد برامج التفتيش ومراقبة تنفيذها

تتشكل المديرية الإقليمية من

أ. خلية التفتيش الإقليمية

ب. أربعة مديريات فرعية

أ - خلية التفتيش الإقليمية : وتقوم بما يلي:

-إعداد برامج التفتيش وتنفيذها

-الاضطلاع بقضايا العدالة

-السهر على تطبيق الإجراءات المتعلقة بأمن نقل الأموال المعدة من طرف المديرية المركزية

ب - المديريات الفرعية:

ب : 1 -المديرية الفرعية للإدارة العامة و الوسائل :تتكفل هذه المديرية بما يلي:

- السهر على تطبيق ومتابعة تنفيذ الإستراتيجية العامة للمؤسسة

- مساعدة الوحدات الولائية على تنفيذ الهيكل التنظيمي لها

- اقتراح مخططات وبرامج التنمية تماشيا مع توجيهات المديرية العامة

- إعداد الميزانيات الختامية والتقارير الدورية وإعداد أيضا الميزانيات التقديرية

-تسيير الموارد البشرية على مستوى الإقليم التوظيف، التحويلات، الأجور، التكوين بما في ذلك الموارد البشرية التابعة للوحدات البريدية

-تسيير الوسائل المادية على مستوى هيكلها ولفائدة الوحدات الولائية اقتناء الأراضي، وسائل

النقل ، الإعلام آلي ووسائل العمل المختلفة.

ب - : 2 المديرية الفرعية للمصالح البريدية و المالية :وتتكفل بما يلي:

المصالح البريدية - :

- السهر على تطبيق ومراقبة تنفيذ إستراتيجية المديرية العامة
- اقتراح برامج ومخططات التنمية على ضوء التوجيهات العامة للمديرية العامة
- إجراء الدراسات الميدانية على مستوى المكاتب بخصوص تحديد القوى البشرية الضرورية.
- إعداد التقارير الدورية و الإحصائيات المختلفة.
- تنظيم ومراقبة الاستغلال البريدي.
- تنظيم توجيه البريد مابين الأقاليم.
- معالجة مختلف الاستعلامات الداخلية و الدولية والترخيص بدفع التعويضات.
- تسيير المراكز الجهوية لصيانة التجهيزات البريدية.

المصالح المالية - :

- تنظيم ومراقبة المراكز الجهوية مركز الصكوك، مركز التوفير، مركز مراقبة الحوالات TREF، - IFS IMO¹.
- متابعة تطور عمليات الإعلام الآلي خاصة المدمجة حديثا لتقديم الخدمات
- متابعة ومعالجة الاستعلامات المتعلقة بالسندات غير المؤداة ومتابعة ترخيص الأداء
- الممنوحة من مركز مراقبة الحوالات المتعلقة بإدماج عمليات الإعلام الآلي على المستوى الجهوي في المكاتب البريدية:
- متابعة النزاعات المتعلقة بصندوق التوفير
- مراقبة نوعية الخدمات المتعلقة بتوزيع دفاتر الصكوك وكشوف الأرصدة المتواجدة على مستوى تراب الإقليم - (DAB) مراقبة الموزع الآلي للأوراق النقدية
- تطوير تبادل الأقراص المضغوطة بين مركز الصكوك والمؤسسات الكبرى (التعليم صندوق الضمان الاجتماعي، الخزينة... الخ)
- ب: 3 - المديرية الفرعية التجارية، نوعية الخدمة ترقية المنتج والاتصال :**
- وتتكفل بما يلي:
- تنفيذ ومتابعة الاستراتيجية التسويقية المعدة من قبل المديرية المركزية
- المشاركة مع المؤسسات المتخصصة في إجراء التحقيقات و دراسة السوق
- إعداد وتوزيع الدعائم الإعلانية الموجهة إلى الزبائن
- القيام بتحليل النتائج المحصلة لمختلف الهياكل واقتراح التصحيحات الضرورية
- المساهمة في إعداد مناهج التقييم بخصوص نقل البريد، توزيعه، وأساليب استقبال الزبائن.

- تنظيم دورات تفتيش ومراقبة مرتبطة بنوعية الخدمة وإعداد التقارير و الملاحظات ورفعها الى المديرية المركزية.

-تنشيط عمليات إعلامية داخلية من خلال المساهمة بكتابات وتحاليل في مجلة المؤسسة والمشاركة في مختلف التظاهرات على المستوى الخارجي

- تطبيقات في الإعلام الآلي لتحويل الأموال في النظام الداخلي TREF :
Transfert électronique de fonds

- تطبيقات في الإعلام الآلي لتحويل الأموال من النظام الدولي في اتجاه الجزائر
:IFS/IMO

الموزع الآلي للأموال DAB : (Distributeur Automatique de Billets)
مصلحة تعنى بإدماج تطبيقات الإعلام الآلي LET:

(8) المديرية الفرعية المالية والمحاسبة: وتتكفل بما يلي:

- تطبيق أنظمة وطرق التسيير المعدة من قبل المديرية المركزية

-إعداد و توحيد الميزانيات التقديرية

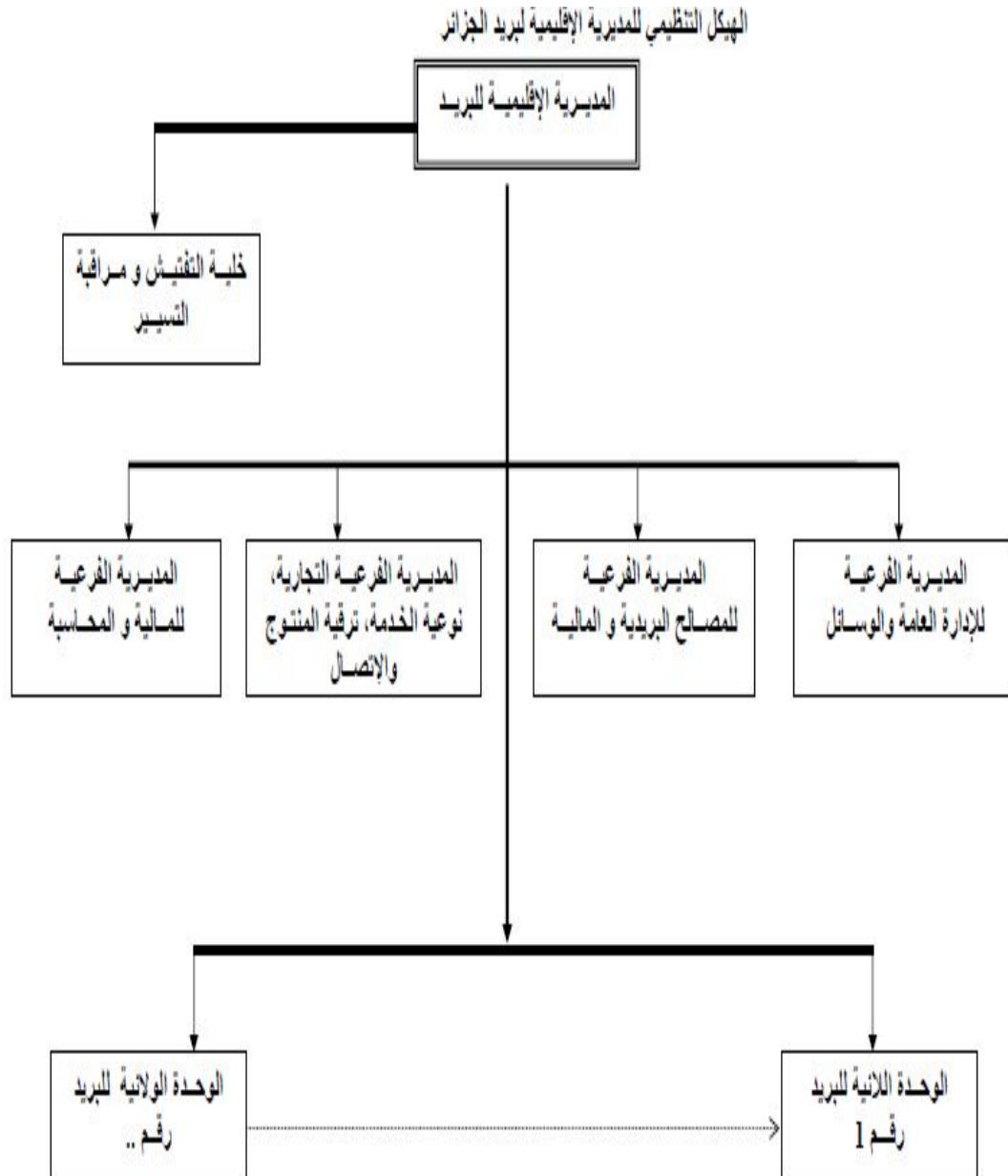
- متابعة تنفيذ الميزانية

- إعداد الوضعية المحاسبية الدورية الشهرية، الثلاثية، السداسية والسنوية

- إعداد الوثائق التلخيصية السنوية وتحليلها

- معالجة حالات العجز في الصندوق

- متابعة القضايا المتعلقة بالنزاعات حسب أهميتها.



المصدر: تنظيم مؤسسة بريد الجزائر وثيقة إدارية

المطلب الثالث: الهياكل التنظيمية والبشرية الولائية:

- تشرف هذه الوحدات على مختلف المؤسسات البريدية و المراكز المالية على المستوى الولائي، وتتكفل بما يلي:
- تنفيذ برامج التنمية وإعداد التقارير الدورية حول نشاطاتها
 - تسيير الهياكل القاعدية واستغلالها في المجال البريدي
 - تنفيذ برامج التفتيش للمكاتب البريدية
 - تنشيط عمليات إعلامية بغرض الترقية والتعريف بالخدمات البريدية على مستوى الولاية
- تشتمل الوحدات الولائية على:
- أ - **خلية التفتيش**: وتتكفل بما يلي:
- تنفيذ برامج التفتيش المعدة مسبقا واقتراح دورات تفتيشية بالتنسيق مع المديرية الإقليمية.
 - الاضطلاع بقضايا العدالة عرض الحالات، تكوين الملفات ومتابعتها
 - تنفيذ العقوبات التأديبية
- ب - **أقسام الوحدات الولائية**:
- ب: 1 - **قسم الموارد البشرية و الوسائل العامة**: يرأسها مدير فرعي وبها اثنين رئيس مكتب وتتكفل بما يلي¹:
- تسيير الموارد البشرية التعبير عن الاحتياجات، تقييم الأداء، التحويلات الداخلية، التكوين والخدمات الاجتماعية
 - تسيير الوسائل المادية بنايات، وسائل نقل، التموين بالمطبوعات وتزويد المكاتب البريدية
 - اقتناء تجهيزات الإعلام الآلي وصيانتها
 - تسيير مصلحة الأمن والحماية البنائيات، الأموال وربط المؤسسات بالحماية المدنية وأجهزة الأمن بخطوط هاتفية متخصصة.
 - إعداد الوضعية المالية الدورية وإرسالها إلى مركز المحاسبة الإقليمية.
- ب: 2 - **المديرية الفرعية النقدية والخدمات المالية**: يرأسها مدير فرعي و بها اثنين رئيس مكتب وتشرف على تسيير ما يلي:
- 1- **المصالح البريدية** - :
- تقييم وترشيد الاستعمال العقلاني للوسائل البشرية والمادية لتحسين الأداء للمكاتب البريدية
 - تنظيم ومراقبة نشاط المصالح البريدية
 - اقتراح توسيع وإنشاء المكاتب البريدية وإحصاء احتياجات المكاتب لوسائل العمل
 - تنظيم توجيه واستقبال وتوزيع بريد الرسائل و الطرود البريدية
 - وبيع الطوابع البريدية و عقود نقل البريد داخل الولاية - CIDEX إعداد العقود بخصوص مصلحة.
 - إعداد الإحصائيات الدورية و السنوية و إعادة تصنيف المكاتب البريدية
 - معالجة مختلف الاستعلامات و الشكاوى

¹مقابلة مع المدير الفرعي الولائي: السيد العايش قاسمي لبريد الجزائر لولاية الوادي.

2 - المصالح المالية

- معالجة البريد الوارد من المراكز المالية الإقليمية مركز الصكوك، المحاسبة ومركز الحوالات.

- الاضطلاع بمختلف العمليات لصالح الخزينة المعاشات، الشبكة الاجتماعية.

- متابعة تطوير عمليات الإعلام الآلي (TREF، IFS IMO، VORA، ENCA).

- معالجة وضعية الصكوك بدون رصيد، الطوابع، البطاقات المغناطيسية و البطاقات التعبئة.

- معالجة العمليات المرفوضة إيداع و استرجاع من مختلف حسابات صندوق التوفير.

- معالجة مختلف الاستعلامات والشكاوى المتعلقة بالمصالح المالية.

ب: 3- القسم التجاري، نوعية الخدمة، ترقية المنتج والاتصال¹:

- تنفيذ الإستراتيجية التسويقية المعدة من قبل المديرية البريدية

- إعلام الزبائن والسهر على تطبيق الإجراءات القانونية ومراقبة تطبيق الأسعار الجارية

- السهر على تنفيذ الخدمات حسب المعايير المحددة بخصوص نقل البريد، الطرود البريدية، التوزيع واستقبال الزبائن.

- إعداد التقارير العلاجية بغرض تحسين أداء الخدمات وتوجيهها إلى المديرية الإقليمية

- معالجة مختلف الاستعلامات وإعداد التقارير بخصوصها

- تنشيط عمليات الاتصال الداخلية بالتنسيق مع المديرية الإقليمية.

المديرية الفرعية للاستثمار البريدي: يرأسها مدير فرعي و بها اثنين رئيس

مكتب وتشرف على تسيير ما يلي:

- عملية الترحيل البريدي

- البريد السريع

- جمع المنتجات البريدية مثل الطوابع البريدية TP+TT

المديرية الفرعية للمحاسبة والإستثمار: يرأسها مدير فرعي و بها اثنين رئيس

مكتب وتشرف على تسيير ما يلي:

- تقوم بمراقبة المحاسبة النظرية للمكاتب البريدية

- مسك اللائحة 1104 والسهر على وضعية ومراقبة وتوجيه حركة

الأموال.

- جرد الميزانية العامة وظيفتها حسب الحالة.

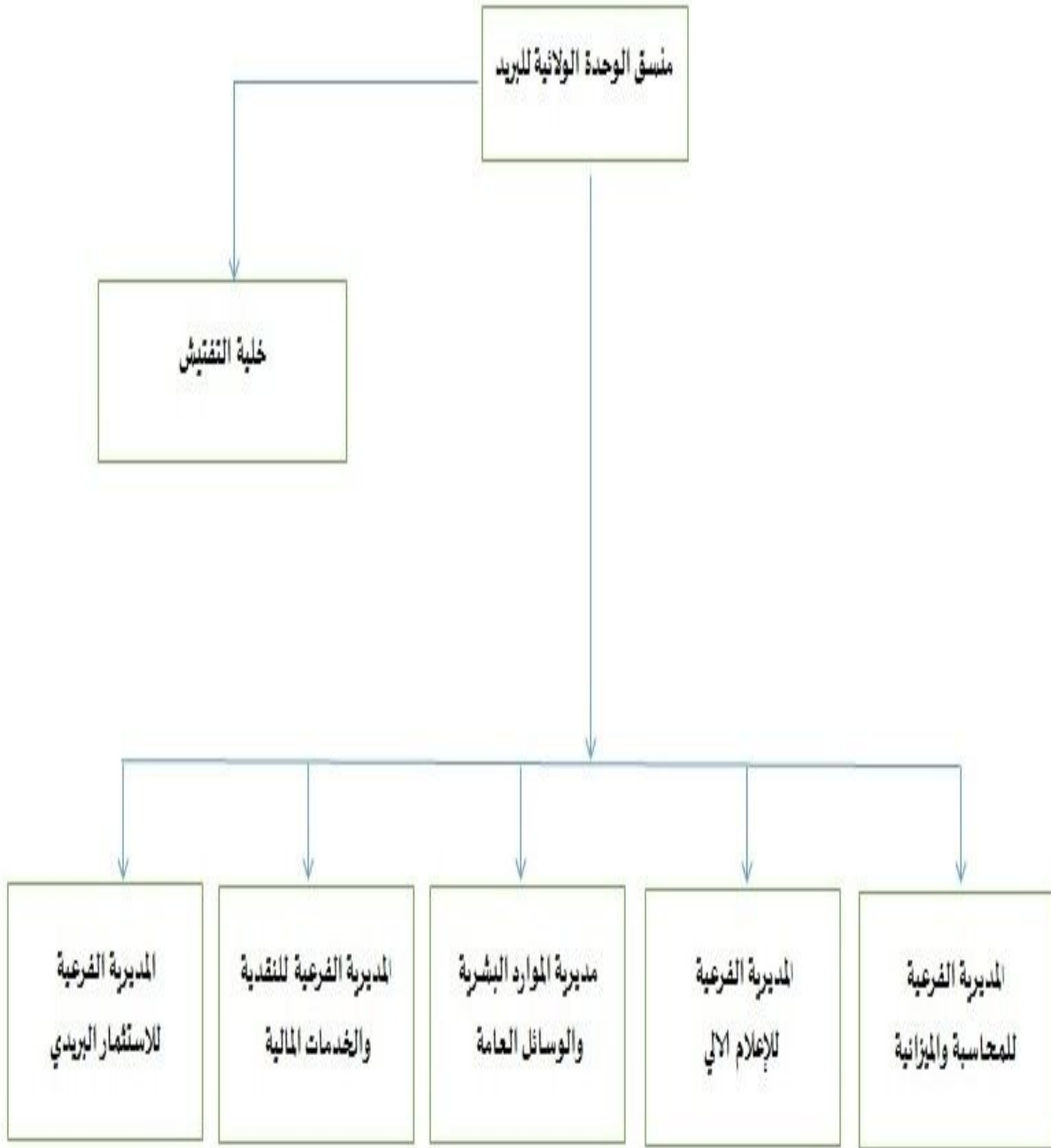
المديرية الفرعية للإعلام الآلي: يرأسها مدير فرعي و بها اثنين رئيس مكتب

وتشرف على تسيير ما يلي:

- تركيب وتصليح وبرمجة أجهزة وشبكة الإعلام الآلي في المكاتب

¹ - مقابلة مع السيد محمد بن عمر المدير الفرعي للإستثمار البريدي لولاية الوادي

الهيكل التنظيمي والبشري لمؤسسة بريد الجزائر على المستوى الولائي



المصدر المديرية الولائية لولاية الوادي

خلاصة الفصل:

إن مؤسسة بريد الجزائر جاءت نتيجة لظروف فرضتها البيئة الخارجية ذات الصبغة الديناميكية والمعقدة ، والتي أجبرت القطاع العمومي الدخول في عالم الخصوصية، بطريقة أو بأخرى ، وبما أن بريد الجزائر ولدت نتيجة تمخض لعدة عوامل داخلية وخارجية فلا بد لها أن تتكيف مع هذه المتغيرات البيئية والتعايش معها إيجابا حتى تستطيع البقاء في السوق ، ومن بين أساليب التعايش والتكيف والاستمرار، إتباع مناهج إدارية حديثة، تسمح لها بالسير بخطى ثابتة، ولهذا فلا بد لها من الابتعاد عن طرق التسيير العشوائي واللامسؤول، الذي لا يخضع لأدنى أصول الإدارة الحديثة.

إن غياب إستراتيجية واضحة تحدد الخطوط العريضة التي يسير عليها أفراد المؤسسة، ورسم رؤية لما تطمح إليه في المستقبل إنما ينم عن اللاوعي لدى هذه المؤسسة بحساسية الموقف الذي تعيشه، وإن هي قائمة اليوم في ظل الاحتكار الشبه التام فهذا الوضع قد لا يدوم ، وذلك بإتمام الاتفاقية مع منظمة التجارة الدولية، التي تفرض شروطها و ملخصها أن البقاء في السوق يكون للأقوى والأجدر، لا لمن جعلته ظروف معينة في فترة معينة قائدا في السوق وهو ليس أهلا للقيادة، ولا يدري ما الفرق ما بين أن يكون قائدا للسوق أو محتكرا له، لذلك فإن كل هذه الإصلاحات التي تقوم بها بريد الجزائر يجب أن تدرج ضمن إطار صحيح، توجهه إدارة رشيدة، تنتهج إستراتيجية لكسب الزبون كمبدأ عام للمؤسسة وتعمل وفقه، وتكون العصرية فيها السبيل الأكثر نجاعة لتحقيق الأهداف المرجوة.

الفصل الثاني

خدمات بريد الجزائر الواقع والأفاق

الفصل الثاني

خدمات بريد الجزائر الواقع والأفاق

تمهيد

المبحث الأول: خدمات بريد الجزائر

المطلب الأول: الخدمات البريدية

المطلب الثاني: الخدمات المالية

المطلب الثالث: الخدمات التجارية الأخرى.

المبحث الثاني: بريد الجزائر الواقع والأفاق

المطلب الأول: عقد النجاعة بين الدولة وبريد الجزائر.

المطلب الثاني: بريد الجزائر نتائج وتحديات.

المطلب الثالث: بريد الجزائر المعوقات والأهداف.

تمهيد:

إن الهدف المسطر للتغييرات الهيكلية على قطاع البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال هو الوصول إلى تسيير أكثر فعالية ومرونة وتحسين مستوى الخدمة العمومية المقدمة وذلك عن طريق خلق جو من المنافسة بين عدد من المتعاملين، في هذا الإطار تقرر الفصل بين الوظائف الثلاث التي كانت بيد الإدارة المتمثلة في وزارة البريد والمواصلات: وظيفة التسيير، وظيفة الضبط ووظيفة تحديد السياسات. تجسدت هذه الرؤية في إطار القانون الجديد للقطاع. بموجب هذا القانون احتفظت الوزارة بمهمة تحديد الرؤية المستقبلية لتطوير القطاع وتحديد السياسات المتبعة لذلك مع تأسيس وكالتين هما الوكالة الوطنية للموجات (الوكالة الوطنية للترددات) والوكالة الوطنية للفضاء (وكالة الفضاء الوطنية) أما وظيفة الاستغلال فقد حولت فيما يتعلق بالخدمات البريدية والمالية إلى مؤسسة عمومية ذات طابع تجاري وصناعي هي "بريد الجزائر" وشركة ذات أسهم برأسمال عمومي هي "اتصالات الجزائر"، على أن تنشأ مؤسسات أخرى تابعة لهاتين المؤسستين تختص بخدمات فرعية معينة مثل مؤسستي "موبيليس" للهاتف المحمول و"الجواب" للبريد الإلكتروني، تابعتين لاتصالات الجزائر، ومؤسسة "البريد السريع" تابعة لبريد الجزائر.

وخلافا لبريد الجزائر التي احتفظت في إطار القانون الجديد بنظام الاحتكار لاستغلال الأنشطة الأساسية مثل خدمة توزيع البريد الأقل وزنا من 2 كغ، الحوالات والحساب البريدي الجاري (قانون 2000-03 المادة 63) فإن سوق الاتصالات تم فتحه للمنافسة. مهد هذا القانون الطريق لحد الآن لدخول مؤسستين في مجال الاتصالات (WTA وOTA) ومؤسستين في مجال البريد الدولي السريع (DHL و UPS) بالإضافة إلى مؤسسات أخرى تتنافس في مجال البريد للوزن أكثر من 2 كغ مع مؤسسات جزائرية ناشئة¹.

أما وظيفة الضبط فقد أفرد لها القانون هيئة مستقلة تتمتع بشخصية معنوية وبالاستقلالية المالية، وتتكفل هذه الهيئة أساسا بالحرص على توفير منافسة فعلية ونزيهة في كل من مجال البريد والمواصلات بالإضافة إلى تخطيط وتسيير ومراقبة مجال الذبذبات، معالجة الخلافات بين المؤسسات المستغلة للقطاع وتقديم استشارات إلى الوزارة الوصية².

1- صالح بو عبد الله، معوقات استخدام التكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحديث مؤسسة بريد الجزائر، ورقة عمل الملتقى الدولي حول تسيير مؤسسات المعرفة المركزية الجديدة والتحديات التنافسية للمؤسسات الاقتصادية، 12/ 13 نوفمبر 2005، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير جامعة محمد خيضر بسكرة.

2- قانون 2000-03 المادة 63

المبحث الأول: خدمات بريد الجزائر المطلب الأول: تعريف الخدمات البريدية¹:

رغم التقدم التكنولوجي الكبير في ميدان الاتصال ورغم المنافسة الشديدة التي تعرفها خدمات بريد الرسائل من قبل مؤسسة اتصالات الجزائر عن طريق البرقية، التلكس، الهاتف، الفاكس، الإنترنت ومن قبل أيضا المؤسسات البنكية في تقديم الخدمات المالية، فإن بريد الرسائل لازال يلعب دور كبيرا في ربط الاتصال بين الأفراد والمؤسسات لاسيما بريد عالم الأعمال، أما المصالح المالية لازالت تقدم خدمات تنافسية أكيدة بسبب التطور الذي تعرفه يوما بعد يوم وبسبب التغطية الكبيرة للتراب الوطني بالشبكة البريدية و المراكز المالية.

تعرف الخدمات البريدية والمالية التي تقدمها مؤسسة البريد تنوعا كبيرا وتشهد اليوم تحديثا وتطويرا مستمرين بسبب الضرورة الاقتصادية التي أملتتها إجراءات الفصل بين مؤسسة بريد الجزائر وشركة اتصالات الجزائر وبسبب أيضا إحداث وظيفة تهتم بالسياسات التسويقية والتجارية في الهيكل التنظيمي للمؤسسة في مستوياته الثلاث المركزي، الإقليمي والمحلي ويمكن التمييز في هذه الخدمات بين الخدمات البريدية والخدمات المالية من جهة، والخدمات الإضافية من جهة أخرى، وحتى يمكننا الإحاطة بكل الخدمات التي تقترحها المؤسسة على زبائننا نورد التقسيم التالي:

الخدمات البريدية - الخدمات المالية - خدمات أخرى.

ونقصد بهذه الخدمات الرسالة، البطاقة البريدية، الرزمة البريدية، المطبوعات والعينات والرزم الصغيرة، البعثات البريدية يأخذ بعين الاعتبار معيارين أساسيين للتمييز².

* معيار الاتجاه وهنا نميز بين البريد الموجه إلى:

- دول النظام الداخلي داخل الجزائر و في اتجاه دول المغرب العربي

- دول النظام الخاص دول العالم العربي وبعض الدول الإفريقية

- دول النظام الدولي باقي الدول غير المذكورة في النظامين السابقين

* معيار شروط القبول ونقصد بها التهيئة العامة للبعثات وتشمل الغلاف، المحتوى، الوزن والأبعاد.

الخدمات الإضافية:

ونقصد بها تلك الخدمات التي قد يطلبها المرسل على المبعوثات السابقة الذكر ويمكن أن نذكر منها:

خدمة التسجيل، خدمة التأمين، خدمة الإشعار باستلام، خدمة الإرسال عن طريق الجو
خدمة التوزيع السريع، التسليم في البريد الماكث، التسليم عن طريق الصناديق التجارية ...

أ- خدمة التسجيل:

وتكون بطلب من المرسل أو لضرورة المصلحة وتعني تسجيل البعثة أثناء الإيداع وإعطائها رقما للتسجيل، تخضع هذه المبعوثات لمعالجة خاصة أثناء الإرسال ولا

1- مرسوم تنفيذي رقم 04-84 مؤرخ في 26 محرم عام 1425 الموافق 18 مارس سنة 2004، يحدد مواد المرسلات المبعوثة مقابل تسديد و يضبط المبلغ الأقصى للتسديد في النظام الداخلي

2 - الدليل الرسمي للبري دو المواصلات

تسلم إلى المرسل إليه إلا بعد التوقيع، وهي بذلك ستترك آثارا في المكتب بريدي الذي ستحل به ويمكن تتبع آثارها في حالة تأخرها أو في حالة ضياعها.

ب - خدمة التأمين:

وهي معالجة خاصة تطبق على الرسائل والعلب التي تحتوي على قيم صكوك سندات، مخططات... أو على بضائع ذات قيمة تجارية، تؤدي هذه الخدمة بطلب من المرسل بغرض تأمينها ضد أخطار الضياع، الإتلاف أو السرقة وفي حالة وقوع ذلك فإن المرسل له الحق في استرجاع المبلغ المؤمن، لذلك تستفيد هذه المبعوثات اهتمام كبير ومعالجة خاصة حيث يكون التسجيل إجباريا أثناء الإيداع وتستوجب غلafa خاصا وترسل في أكياس خاصة مغلقة بختم الرصاص وتسلم إلى المرسل إليه مقابل تقديم بطاقة التعريف و مقابل توقيعه ، أما التخليص في ستحصل عنها سعرا مركبا يمثل الخدمة الأساسية حسب الوزن يضاف إليه سعر التسجيل ويضاف إليه أيضا سعر التأمين حسب المبلغ المؤمن .
تقبل هذه الخدمة داخل الجزائر وتقبل في اتجاه الخارج وفق شروط معينة مذكورة في الدليل الرسمي للبريد.¹

ج - الإشعار باستلام:

وهي خدمة إضافية تطلب على كل المبعوثات عدا المبعوثات التي تستفيد من السعر المخفض، وتقبل في كل الاتجاهات، تهدف هذه الخدمة إلى إخبار المرسل بوصول البعثة إلى المرسل إليه واستلامها من هذا الأخير وتاريخ استلامها، تطلب هذه الخدمة على المبعوثات عادة أثناء الإيداع ويمكن أن يطلبها بعد الإيداع لكن فقط على المبعوثات الموجهة داخل الجزائر أو يمكن أن يطلب المرسل إخباره عن طريق التلغراف مع استحصال سعر إضافي تستوجب هذه الخدمة التسجيل الحتمي لذلك يستحصل على المرسل -بالإضافة إلى سعر الخاص بالنقل و سعر خدمة الإشعار باستلام - سعر خاص بالتسجيل.

د - خدمة التوزيع السريع (Express) :

وهي خدمة تطلب على كل المبعوثات االموجهة في اتجاه دول النظام الداخلي والنظام الخاص لكن لا تقبل في اتجاه بعض دول النظام الدولي .تهدف هذه الخدمة إلى توزيع هذه المبعوثات بمجرد وصولها إلى مكتب التوزيع عن موزع خاص لذلك يستحصل على هذه الخدمة سعرا نسبيا أعلى من الخدمات الأخرى بالإضافة إلى السعر الخاص بالنقل.

هـ -خدمة عن طريق الجو:

تكون هذه الخدمة مجانا في حدود 20 غ في اتجاه دول النظام الداخلي فقط، ويتحدد سعر الخدمة على أساس و زن البعثة واتجاهها وتستفيد كل المبعوثات اتمن النقل الجوي أما المبعوثات االتالي لم يؤد عنها الحد الأدنى وهو سعر خدمة النقل الجوي فترسل عن طريق السطح.²

¹ - وثائق المؤسسة .

²- مرسوم تنفيذي رقم 04-85 مؤرخ في 26 محرم عام 1425 الموافق 18 مارس سنة 2004 , يحدد الإرسالات المقبولة للتقل عن طريق الإعفاء البريدي أو الإعفاء من التخليص .

و - خدمة الصناديق البريدية:

وهي خدمة يطلبها المرسل إليه في مكتب التوزيع وتمكنه من اكتساب صندوق بريدي بعد أدائه لاشتراك سنوي، وتهدف إلى توزيع المبعوثات الموجهة إلى المرسل إليه دون غيره في هذه الصناديق شرط إظهار رقم الصندوق على البعثة وإذا رغب هذا الأخير إشراك أشخاص آخرون في هذا الصندوق يستحصل منه اشتراك إضافي يمثل حاليا 20 % من مبلغ الإشتراك الأساسي عن أي شخص إضافي.¹

ن - خدمة التوزيع الاستثنائي لبريد الأفراد :

وهي خدمة وجدت للتخفيف على الصناديق البريدية على مستوى المكاتب البريدية وتهدف إلى توجيه البريد إلى الأكتشاك المتعددة الخدمات التي تقوم بتسيير هذه الصناديق حيث يدفع الإشتراك لأصحاب هذه المحلات.

المطلب الثاني: الخدمات المالية:

رغم تمثل الخدمات المالية البريدية أهم مصدر لإيرادات مؤسسة بريد الجزائر المنافسة الشديدة التي تعرفها من قبل المؤسسات البنكية في بعض الخدمات التي تقدمها حيث يشهد هذا الجانب من الخدمات اهتماما كبيرا و تطورا ملحوظا إن على مستوى التنظيم أو على مستوى التجهيز أو حتى على مستوى توفير خدمات مالية جديدة. وتشمل هذه الخدمات: خدمات الصكوك البريدية، خدمات صندوق التوفير والاحتياط خدمات الحوالات، خدمات مالية أخرى لمصلحة الخزينة.

أ- خدمات الصكوك البريدية

تخضع هذه المصلحة في تسييرها إلى نظام التخصيص² Régime d'exclusivité الذي أقرها قانون 03-2000 المادتين 62 و 63 من المرسوم التنفيذي 418-01 وعليه تبقى هذه المصلحة حكرا على مؤسسة بريد الجزائر.

تعرف هذه المصلحة تطورا ملحوظا كميا ونوعيا حيث يوجد حاليا 6 مراكز جهوية وأخرى في طريق الإنجاز، كما استفادت هذه المصلحة من برنامج خاص للتجهيز بوسائل الإعلام الآلي في نهاية سنة 2004، حيث يشهد التراب الوطني تغطية شبه كاملة من هذه الشبكة من خلال المكاتب البريدية ومن خلال مراكز الدفع للصكوك حيث تسمح هذه الشبكة الإعلامية من تلبية الخدمات الأكثر طلبا من الزبائن من جملتها:

* السحب عند الإطلاع: في المكاتب الماسكة لبطاقة نموذج التوقيع.

* السحب الفوري: لفائدة صاحب الحساب أو لفائدة مستفيد.

* خدمات وأداءات بريد الرسائل التي لا تتجاوز 350 غ.

* الحوالات البريدية

* خدمات الصكوك البريدية

* إصدار الطابع وعلامات التخليص الأخرى³.

* التزويد السريع للحسابات Versement accéléré

1 - وثائق المؤسسة.

2 - المجلة الشهرية لبريد الجزائر، العدد 7 جانفي 2004

3 - مديرية الدراسات الإستراتيجية، التخطيط والتنظيم، إحصائيات الشبكة البريدية لسنة 2003/2004، مارس 2005

- * الإطلاع على الرصيد مع الاستلام الفوري للإشعار.
 - * طلب دفاتر الصكوك عن طريق جهاز الإعلام الآلي.
 - * الدفع الفوري لمرتبات الموظفين وعمال المؤسسات IDS .
- كما تعززت خدمة الصكوك في المدة الأخيرة بالموزع الصوتي 15-30 الذي يسمح بالإطلاع على الرصيد الجديد أو طلب نموذج لدفتر الصكوك البريدية¹.

ب- الحوالات البريدية:

وتهدف هذه المصلحة إلى تحويل الأموال عن طريق البريد وتشمل عدة أصناف من الحوالات²:

- * الحوالة البطاقية 1406 :ويتم إرسالها عن طريق البريد ويتم عن طريقها تحويل أموال دون حد أقصى وتقبل كل الخدمات الإضافية لبريد الرسائل حيث تخضع للتأمين عندما يتجاوز مبلغها 5000.00 دج ، وتقبل خدمة الإشعار بإستيلام والتوزيع السريع وتستفيد من خدمة النقل الجوي مجانا كما يمكن إرسالها إلى البريد الماكث ويمكن توزيع الإشعار بوصولها في الصناديق البريدية.
- * الحوالة 1418 وهي حوالة خاصة بتزويد الحسابات البريدية الجارية.
- * الحوالة 1419 ويصدرها مركز الصكوك البريدية، وتستعمل عادة من قبل المؤسسات لدفع مستحقات بعض الأشخاص بإرسالها صك تخصيص إلى مركز الصكوك ليحواله إلى حوالات 1419 لفائدة المستفيدين.
- * لحوالة التلغرافية 1412 وهي طريقة قديمة نسبيا تستعمل فيها أجهزة التلكس لتحويل الأموال، ويستحصل من أجل ذلك سعرا إضافيا يقابل خدمة التلكس.
- * الحوالة الإلكترونية TEF عمم استعمالها بداية من تاريخ 09 /02/ 2002 عبر كل المكاتب المجهزة بالإعلام الآلي وتسمح بالنقل الفوري للأموال ، حيث يتم أدائها في مكتب الوصول في نفس اليوم.
- * الحوالة IFS IMO وهي حوالة خاصة بتحويل الأموال من الخارج بدأت تجربتها مع فرنسا.

ج - صندوق التوفير والاحتياط:

تقوم مؤسسة البريد بتسيير هذه المصلحة لفائدة الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط حيث تقوم مؤسسة بريد الجزائر بتسيير هذه المصلحة لفائدته بالاستفادة من الانتشار الواسع لشبكة المكاتب البريدية عبر التراب الوطني. يشرف على تسييرها 07 مراكز جهوية تمسك حسابات الزبائن وتقوم بالعمليات المحاسبية ومراقبة مختلف العمليات دفعات واسترجاعات التي تقوم بها المكاتب البريدية .

1- مرسوم تنفيذي رقم 03 - 438 المؤرخ في 27 رمضان عام 1424 الموافق 22 نوفمبر سنة 2003، يحدد الاستثناءات المتعلقة بكتابة المبلغ على الصك البريدي

2- مرسوم تنفيذي رقم 04-172 مؤرخ في 21 ربيع الثاني عام 1425 الموافق 10 يونيو سنة 2004 ، يحدد تعريفات الخدمات البريدية و الخدمات المالية البريدية المطبقة في النظامين الداخلي و الدولي .

تقترح مؤسسة البريد على زبائنها حاليا نوعين من دفاتر التوفير، دفتر التوفير للسكن LEL ودفتر التوفير الشعبي LEP بنسب فوائد مركبة تخضع لمراجعة دورية وأهم الخدمات الجديدة التي تقترحها المصلحة على زبائنها:

- تسوية الفوائد على مستوى كل المكاتب المجهزة بالإعلام الآلي - طلب الرقم السري
 - إصدار وتسليم الدفاتر على مستوى المكاتب البريدية - طلب كشف الفوائد
 - وفي سنة 2004 تم تعميم استعمال الإعلام الآلي في المصلحة ليتم تزويد الحسابات والسحب الفوري منها. بالإضافة إلى الإطلاع على الرصيد عند التقدم على مكتب البريد.
 - د - خدمات لمصلحة الخزينة ومصالح الضرائب¹:
- ويمكن تلخيصها بالتكفل بأداء المعاشات والمنح ذات الطابع الاجتماعي وكذلك التكفل ببيع الطوابع الجنائية والغرامات وقسيمات السيارات...²

المطلب الثالث: الخدمات التجارية الأخرى

أ - الطرود البريدية³:

وهي خدمة شبيهة بمصلحة بريد الرسائل لكنها لا تخضع لنظام التخصيص، فالطرود البريدي هو عبارة عن بعبئة أعدت لإرسال البضائع في حدود 30 كلغ داخل الجزائر وقد يصل الوزن إلى 20 كلغ في الاتجاهات الأخرى مع ضرورة احترام الأبعاد القانونية . تخضع هذه المبعوثات لعملية التسجيل أثناء الإيداع وفي مكتب التوزيع وتقبل خدمة الإشعار باستلام و خدمة النقل الجوي وخدمة التوزيع السريع كما تخضع لخدمة التأمين إذا احتوت على قيم، وتقبل هذه الخدمة في كل المكاتب البريدية إيداعا وتوزيعا ويشرف على معالجة هذه الطرود 4 مراكز جهوية .

ب - خدمة البريد السريع (EMS)

وتسمى أيضا ببطل البريد وهي خدمة تضطلع بها حاليا مصلحة البريدية في انتظار إنشاء فرع مستقل يشرف على هذه المصلحة، تهدف خدمة البريد السريع إلى النقل الفوري والسريع مع التكفل أيضا بالتوزيع السريع لها . أنشئت هذه الخدمة أساسا لنقل بريد الأعمال EMS لبعائث الإدارات، الشركات، البنوك و مؤسسات التأمين (ويستفيد منها أيضا البريد الخاص، تقبل هذه الخدمة داخل الجزائر وفي اتجاه الخارج على مستوى القارات الخمس . وتتكفل أربعة مراكز جهوية لتسيير هذه المصلحة وتبادل المبعوثات مع الخارج وهي مركز الجزائر، قسنطينة، عنابة ووهران وتشارك في أدائها كل المكاتب البريدية التي تحمل لوح الإشارة بريد السريع.

ج - خدمة الاستقبال السريع للأموال WESTERN UNION:

هذه الخدمة متوفرة على مستوى المؤسسات البنكية وأصبحت متوفرة أيضا على مستوى المكاتب البريدية بداية من تاريخ 2001/05/19 وتسمح هذه الخدمة بتحويل

1 - وثائق المؤسسة

2 - وهاب محمد، تقييم صورة المؤسسة وأثرها على سلوكيات المستهلك، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر 2006 ص 142

3 - مرسوم تنفيذي رقم 03 - 437 المؤرخ في 27 رمضان عام 1424 الموافق 22 نوفمبر سنة 2003، يحدد المبلغ الأقصى للتعويض المناسب للفقدان الجزئي أو الكلي لطرود بريدي أو تلفه.

الأموال عن طريق شبكة الإعلام الآلي من أكثر من 190 دولة عبر العالم واستحصالتها نقدا بالعملة الوطنية على مستوى المكاتب البريدية أو بتحويلها إلى حسابات بنكية بالعملة الصعبة.

د- خدمة الموزع الأوتوماتيكي للأوراق النقدية DAB : Distributeur Automatique de Billets

بدأت هذه الخدمة منذ سنة 1997 في المكاتب البريدية المهمة كالمكاتب الرئيسية وبعض المكاتب في المدن الكبرى ليشمل المكاتب من الدرجة الثانية .

تهدف هذه الخدمة تأمين عمليات السحب الأوتوماتيكي بواسطة بطاقات مغناطيسية على مدار أيام الأسبوع بما فيها أيام العطل الأسبوعية والأعياد أي 24 سا / 24 سا

هـ- الإشهار البريدي: Publipostage

وتصنف هذه الطريقة للإشهار ضمن أسلوب التسويق المباشر التي تنتهجها المؤسسات في سياساتها التسويقية ، حيث تضطلع مؤسسة بريد الجزائر من خلال مكاتبها البريدية بتوزيع البطاقات والرسائل الإشهارية لصالح هذه المؤسسات في محل إقامة المستهلكين أصحاب الحسابات البريدية الجارية بإدراجها داخل أطراف الصكوك البريدية أو بطبعها على هذه الأطراف ، لتستفيد بالتعريف بمنتجاتها عبر كامل التراب الوطني ولشرائح مختلفة من المواطنين و بالإضافة إلى الخدمات المختلفة السابقة فإن مؤسسة بريد الجزائر عملت على التعاقد مع شركات الاتصال للهاتف للنقل لبيع بطاقات الشحن و بطاقات التعبئة و عقود أخرى لتتصيب أجهزة الإرسال والاستقبال على مستوى المكاتب البريدية¹.
بالإضافة إلى خدمات تجارية أخرى :

1) خدمة برقيتك : هي خدمة إرسال برقيات إلكترونية عن طريق مؤسسات البريدية إلى المرسل إليه عن طريق نظام إعلام آلي وفق برنامج خاص.

2) تنظيم الحساب البريدي الجاري وتخص العمليات التالية:
أ. الإطلاع عن الرصيد.

ب. تعبئة البطاقات الهاتفية من خلال الحساب الجاري

ج. تغيير الرمز السري.

د. طلب كسف الحساب.

3) خدمة دفع الفواتير: خاصة بالنسبة لأصحاب الحسابات الجارية ومشاركي اتصالات الجزائر وفواتير الكهرباء.

4) خدمة رصيدي زائد الإطلاع عن الرصيد عن طريق الهاتف

5) خدمة رسيمو : تعبئة البطاقة الهاتفية عن طريق الحساب الجاري.

كل هذه الخدمات تخضع لإجراءات محددة عن طرق ملاءمة إستمارة خاصة بكل خدمة²

¹ - وثائق المؤسسة

المبحث الثاني: بريد الجزائر الواقع والآفاق-

المطلب الأول: عقد النجاعة بين الدولة وبريد الجزائر.

يعد قطاع البريد والخدمات المالية البريدية إحدى الخدمات العمومية الأكثر كثافة وارتدادا من طرف المواطنين.

وعليه فإن توسيعها وتحديثها يشكلان احد عوامل التنمية الاقتصادية والاجتماعية إذ تلعب كل من مؤسسة البريد والخدمات المالية البريدية في هذا المجال دورا اجتماعيا لا يمكن الاستغناء عنه بالنسبة للمواطنين، كما أنها تشكل الخدمة العمومية الجوهرية بامتياز ليس بالنسبة للبريد والطرود فحسب بل وللخدمات المالية والدفع عن طريق الحساب البريدي الجاري والمعاشات التقاعدية والحوالات واعتمادات التضامن وتحصيل مختلف الفواتير أيضا. أن هذه الخدمات متوفرة على كامل التراب الوطني لإتاحة تكافؤ الفرص في الترقية والتطوير لجميع المواطنين (حيث يتم عرض نفس الخدمات الظروف نفسها وذلك بالأسعار ذاتها لكل المواطنين عبر التراب الوطني).

وكونها مكلفة بمهمة تقديم الخدمة العمومية مع الحفاظ على استدامتها وسط محيط تنافسي، يحدد هذا العقد مسؤوليات مؤسسة بريد الجزائر من أجل تطوير خدماتها. كما يضع إطار تنظيم و تسيير مبنى على البحث عن الفعالية وتلبية الاحتياجات والسيطرة على استقرارها الاقتصادي بما يتسق مع الأهداف المحددة.

كما يحدد هذا العقد الإجراءات الواجب تجسيدها في إطار إعادة تأهل الخدمة العمومية عن طريق تعزيز نقاط وصول البريد وتحسين الاستقبال وتحديث الخدمات المالية البريدية وإمكانية تسهيل استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال .
يضي عقد النجاعة بين الدولة وبريد الجزائر هيئة رسمية لإطار تسيير المؤسسة كملك اقتصادي عمومي كما يحتوى على الالتزامات التالية¹:

***الالتزام 1:** تلتزم بريد الجزائر بوضع جهاز قيادي خاص بكل هدف ونتيجة وفقا لمختلف النشاطات.

***الالتزام 2:** تلتزم بريد الجزائر بوضع مخطط عمل يأخذ بعين الاعتبار كل الضوابط الخالية الناتجة عن القيود وكذا أهداف بريد الجزائر بموجب هذا العقد و الدور الراجح الذي سيلعبه من أجل تحسي نمط معيشة المواطن.

***الالتزام 3:** توسيع و تجديد الهياكل القاعدية .

***الالتزام 4:** عصرنة مراكز البريد.

***الالتزام 5:** تجديد و تعزيز حظيرة النقل.

***الالتزام 6:** تلتزم بريد الجزائر بالتحسين السريع المستمر لأجال معالجة البريد و الطرود و كذا تحقيق أهداف احترام الأجال المحددة في المخططات السنوية و المصادق عليها من طرف مجلس إدارتها.

***الالتزام 7:** مباشرة العمليات الخاصة بالخدمات المالية البريدية .

***الالتزام 8:** مباشرة العمليات في مجال النقد .

¹- عقد النجاعة بين الدولة وبريد الجزائر، وزارة البريد والتكنولوجيات والإعلام والاتصال، 2009/2013

*الالتزام9: تلتزم بريد الجزائر بحسن تنفيذ هذه العمليات التي تتطلب ضرورة تسوية الموارد البشرية للمؤسسة.

*الالتزام10: تلتزم بريد الجزائر بتحسين كفاءاتها و وسائلها الإستراتيجية في مجال الخبرة الاقتصادية والمالية.

المطلب الثاني: بريد الجزائر نتائج وتحديات

منذ انطلاقتها الرسمية بتاريخ 15 أكتوبر 2002 ، تكون المؤسسة قد قطعت شوطا معتبرا في اتجاه تأسيس مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي تجاري ، مهيكلة ومتطورة، وذلك للاعتبارات التالية:

-حيازتها على هيكل تنظيمي مبني على مستويات ثلاث مركزي، إقليمي، محلي يساعد على انسياب المعلومات ويستجيب في كل مستوى إلى اهتمامات زبائن المؤسسة بوجود مصلحة تجارية تُعنى بالاتصال وتهتم بترقية المنتج.

- حيازتها على اتفاقية جماعية تشمل في بنودها كل عوامل التحفيز.

- حيازتها على الاستقلالية المالية، وحرية التسيير واللذان توفر لها كل أسباب التطور.

- توفرها على مخطط تنمية يأخذ بعين الاعتبار الدور الاجتماعي للمؤسسة كمؤسسة عمومية ودورها الاقتصادي كمؤسسة تسعى إلى تحقيق الأرباح ومواصلة النشاط وكمؤسسة تعمل في قطاع استراتيجي يلعب دورا محوريا في تحريك الاقتصاد الوطني من أجل تنمية شاملة ومقارنة النشاط منذ الإنشاء أعطي صورة جلية للمجهود المنفق وللنتائج الحسنة المحققة في محاور التنمية المختلفة ففي ميدان الموارد البشرية شهدت توقيع الاتفاقية الجماعية وشهدت تحسنا ملحوظا في الأجور نتيجة لإدراج نظام جديد للعلاوات والأهم من ذلك شهدت إدماج العمال المتعاقدين.

أما بالنسبة للمحاور الأخرى للتنمية تذكر اهتمام المؤسسة بنقل وتوزيع البريد، إذ عمدت المؤسسة منذ إنشائها إلى إعداد مخطط وطني جديد لنقل البريد يأخذ بعين الاعتبار الإمكانيات الخاصة للمؤسسة في وسائل النقل والأخذ في الحسبان أيضا برامج الرحلات البرية والجوية مؤسسات النقل المتعاقدة، كمؤسسة النقل الجوي ومؤسسة النقل بالسكك الحديدية.

أما في المحور الخاص بتطوير المصالح المالية فقد شهدت جل المصالح تطورا ملموسا كتعزيز القطاع بشبكة معلوماتية معتبرة وتعميمها على مستوى كل المكاتب البريدية واستغلال كل التطبيقات التي توفرها تكنولوجيات الإعلام الآلي، حيث بدأ الاهتمام أولا بخدمات الصكوك البريدية فسمحت العملية بإدراج خدمات جديدة لم تكن متاحة قبل عملية الانفصال كطلب الدفاتر بواسطة الإعلام الآلي ، الإطلاع على نماذج التوقيعات، التحويل السريع للأموال كما سمحت هذه التكنولوجيات من الإطلاع على رصيد الحسابات الجارية طلب الدفاتركما شمل التحديث كل الخدمات المالية .

وأكبر عملية للتحديث تكون قد ميزت مصلحة التوفير والاحتياط، فبعد أن كانت مختلف العمليات سحب، إيداع، وتسوية للفوائد .يتم إنجازها يدويا على مستوى المكاتب ليتم هذه نقل الوثائق إلى مركز التوفير لتحريك الحسابات، أصبحت كل العمليات من سحب وإيداع تتم في الحين بعد إنهاء إدماج برنامج التطبيقات المعلوماتية. أما مصلحة الحوالات فقد

شهدت هي الأخرى تطورا ملحوظا كما ونوعا وأهم ما يميز هذا التطور هو تراجع التحويل التقليدي للأموال عن طريق الحوالات البطاقية ليحل محلها التحويل الإلكتروني لهذه الأموال عن طريق إدراج تطبيقات جديدة للإعلام الآلي "TEF".
وخلاصة لما سبق يستنتج نية المؤسسة في تحديث القطاع وعصرنة وسائل العمل تماشيا مع التقدم التكنولوجي وردا على المنافسة الحالية وتحضيرا لمنافسة الغد.
يمكن تلخيص أهم هذه الأهداف كما يلي:

- (1) - أن تصبح خدمات مؤسسة بريد الجزائر خدمات جوارية بتجهيز تجمع سكني أكبر من تسعة آلاف ساكن بمكتب بريد، ببرمجة بناء مكاتب بريدية .
- (2) - إعادة تهيئة وتجديد المكاتب البريدية وتخصيصه بتجهيزات بريدية ووسائل نقل مختلفة.
- (3) - عصرنة الخدمات البريدية بتعزيز جهاز الأداء النقدي بالموزع الأوتوماتيكي.
- (4) - بالإضافة إلى تحديث الاستثمار في اتجاه تحسين الخدمات للإبقاء على وفاء الزبائن.

وكخلاصة لما سبق وبالنظر إلى الرؤية المستقبلية، نستخلص أن المؤسسة تسعى للاضطلاع بالمهام الثلاث التي أوكلت إليها. فكمؤسسة خدمية ترمي إلى تحقيق الأرباح وتعمل في حقل يعد بمنافسة شديدة، فإن هذا البرنامج سيسمح بأن تبقى المؤسسة رائدة في مجال تقديم الخدمات البريدية والخدمات المالية الملحقة بها كما سيسمح بتحسين الأداء وتنوع الخدمات وتخفيض التكاليف ويسمح أيضا بتعزيز عامل الوفاء والتعلق بزبائنها.
أما فيما يتعلق بجهود وتحديات بريد الجزائر فقد حرصت عند تأسيسها على تحسين الخدمة، وأعطت في هيكلها التنظيمي مركزا مهما للجودة والبحث، بأن أنشأت لها أقساما في مختلف مستويات الهيكل التنظيمي، ابتداء من الإدارة العليا إلى الوحدات الولائية. في الميدان، تركزت جهود المؤسسة بداية في استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال لتحسين عملية الخدمة وتسهيل وصول المستخدم إليها، مستفيدة في ذلك من تمويل سخي من الدولة. من أكبر العمليات التي قامت بها المؤسسة في هذا المجال، تعميم ربط كل المكاتب البريدية بشبكة الربط للحساب البريدي الجاري، وتصوير نماذج الإمضاءات لتكوين قاعدة بيانات مربوطة بالمكاتب من أجل رفع الحد الأقصى المسموح للسحب (على النظر) كما أطلقت المؤسسة عدة خدمات جديدة باستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال، مثل بطاقة السحب وبطاقة الدفع والبريد الهجين. في إطار استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال أيضا وسعت المؤسسة شبكة الموزعات الآلية وطورت هذه الخدمة باستحداث الشبائيك الآلية، كما استحدثت الشبائيك متعددة الخدمات الموصولة بشبكة الإعلام الآلي من أجل تحسين الخدمة وتحسين التحكم في تسيير المكاتب.

وتجديد خطة نقل البريد. تستفيد المؤسسة أيضا من مساعدة الحكومة في فتح مكاتب بريدية جديدة سنويا، إلى جانب ذلك أدخلت المؤسسة تعديلات على هيكلها التنظيمي نفسه باتجاه تقليص سلم القيادة لتحقيق فعالية أكبر في مجال تقريب الخدمة من المواطن، تم توسيع شبكة الربط للحساب البريدي الجاري لتشمل المكاتب الصغيرة، كما تم إنشاء خدمات جديدة باستخدام هذه التكنولوجيات خاصة المالية منها .

المؤسسة عملت أيضا على توسيع شبكة الموزعات الآلية (DAB) والشبائيك الآلية GAB لتخفيف الضغط على العاملين في مكاتب البريد وتقريب الخدمة للمستخدم. من جهود تحسين الجودة أيضا تجديد وتطوير مخطط نقل وتوزيع البريد بالتعاون مع شركة خبرة (Sofrpost) تابعة للبريد الفرنسي، وتجهيز المؤسسة بوسائل نقل جديدة¹. كما أن المؤسسة تعمل أيضا على إنشاء مكاتب جديدة كل سنة، خاصة المكاتب الصغيرة، بالتعاون مع الوزارة الوصية ورؤساء البلديات. و تأهيل وتحسين مظهر المكاتب القديمة، وتوفير نظام آلي لتسيير الانتظار في المكاتب الرئيسية. ومن الإصلاحات المدرجة في الخدمات البريدية، توفير وسائل نقل جديدة وإنشاء مراكز للفرز حديثة.

رغم كل هذه الإصلاحات، مازال الزبائن يشهدون اختلالات مستمرة في الخدمات 1، مثل الانقطاع المتكرر لشبكة الإعلام الآلي وتعطل الموزعات الآلية للنقود، وعدم توفر السيولة. يصل الاكتضاض في كثير من المرات إلى حدود غير مقبولة، وفي ظروف صعبة داخل المكاتب وخارجها. هذه الاختلالات تثير التساؤل أحيانا عن نجاعة الإستراتيجية المتبعة وتبرز الحاجة إلى متابعة منهجية للجودة مبنية على قياس دقيق، يقيم الجهود، ويحدد المسؤوليات، ويضع اليد على مواطن وأسباب الخلل. السبب قد يعود إلى أن الجهود المبذولة غير كافية مقارنة بتطور الطلب على الخدمة، الذي تضاعف عدة مرات في بعض الخدمات الأساسية مثل خدمة الحساب البريدي وصناديق التوفير والاحتياط، الأولويات الصحيحة، وهذا ما يبينه التقييم الدوري للنشاط ولمؤشرات الجودة، مثل نسبة تأخر البريد ونسبة البريد المرجع، هو من الأنشطة اليومية في المؤسسة؛ لكن المؤسسة بحاجة أيضا لتقييم يأتي من خارجها، من المستخدم نفسه. للقياس والتقييم الخارجي الذي يأتي من المستخدم مصداقية خاصة، غير تلك التي تأتي من موظفي المؤسسة. وكذلك التغطية الضعيفة للأحياء السكنية بساعة البريد، وصناديق الرسائل، وإلى الأجل الفعلية لوصول البريد.

هذا النوع من التقييم يمارس أيضا في المؤسسة في أشكال متعددة، مثل الرسائل التي تصل من المواطنين إلى الإدارة في مختلف المستويات، ومن قضايا محددة أو تبليغ عن تجاوزات محددة؛ أو أيضا السجلات المفتوحة للمواطنين لتسجيل ملاحظاتهم واقتراحاتهم أو ما تنقله الصحافة.

مؤسسة بريد الجزائر تقوم أيضا بدراسات لاستطلاع آراء الزبائن على المستوى الوطني والمحلي.

¹- أبو عبد الله صالح، معوقات تحيث الخدمات بريد الجزائر، ملتقى دولي إقتصاد المعرفة، جامعة محمد خيضر بسكرة، نوفمبر 2005.

المطلب الثالث: بريد الجزائر المعوقات والأهداف.

1 - المعوقات والمشاكل :

إن ابرز المشاكل متعلقة بظاهرة الاكتضاض وطول الانتظار في مكاتب البريد، مما يسبب القلق ليس للزبائن فقط ولكن للعاملين أيضا، وهذا يؤثر على أدائهم ويصعب عليهم العمل بكفاءة، ومزاج جيد مع الزبائن. الاكتضاض يطرح أيضا مسألة سعة قاعات الانتظار وتجهيزها بالمكيفات والمقاعد المناسبة لراحة الزبون، كما يطرح ضرورة تزويد المكاتب بنظام آلي للمناداة(نظام الانتظار)يعفي الزبون من طول الوقوف في الطوابير. مشكلة الاكتضاض تسبب أيضا مشكلات أمنية للزبائن على صكوكهم التي يحملونها أو عند استلام المبلغ المسحوب من موظف الخدمة.

تعود هذه الظاهرة أساسا إلى تركيز الطلب على هذه الخدمة في أيام معينة كل شهر عند تخليص فئات الموظفين والطلبة والمتقاعدين، وفي المواسم الدينية وعند الدخول الاجتماعي. الاضطرابات المتكررة في توفير السيولة وتعطلات شبكة الإعلام الآلي، والشبائيك الآلية، تزيد مشكلة الاكتضاض هذه حدة. تفاقم المشكلة ينجم أيضا عن تركيز الطلب على المكاتب الكبيرة، ويعود ذلك جزئيا لمحدودية توقيت عمل المكاتب الصغيرة وضعف ثقة الزبائن بتوفر بعض الخدمات بها. بالإضافة إلى المشاكل المتعلقة بالانتظار للحصول على الخدمة داخل المكتب، كم ظهرت مشكلات خاصة في بعض المكاتب مثل:

-وجود عجز في سعة البريد في بعض المدن؛ فمع اتساع العمران، أصبحت تغطية كل الأحياء تتطلب زيادة عدد سعة البريد، لكن الطلب على الخدمة في استقرار إن لم يكن في تناقص بسبب انتشار وسائل الاتصال الحديثة، وهذا يجعل توظيف سعة جدد غير مجد اقتصاديا. المؤسسات المعنية بتوزيع فواتير دورية للكهرباء والغاز والمياه فقد أصبحت توزع فواتيرها بنفسها.

-مشاكل في تنظيم المدن وتجهيزها لاستقبال وتوزيع البريد: أحياء لها نفس التسمية و عمارات ليس فيها صناديق الرسائل.

-عدم استخدام الرمز البريدي من قبل المواطنين في مراسلاتهم.

-كثرة الأسماء المتشابهة في بعض المناطق.

-تعطل الطرود لدى الجمارك، حيث ينسبه الزبائن خطأ إلى البريد

2 -الأهداف و الحلول:

-مواقيت عمل مكاتب البريد.

-كفاءة شبكة الإعلام الآلي للحساب البريدي الجاري.

-مدى استخدام أجهزة حديثة في مكاتب البريد.

-اجتهاد العاملين لحل أي مشكلات تظهر للزبون.

-المساواة بين الزبائن (لا محاباة أو محسوبية).

- مظهر أعوان الخدمة والتزامهم بالبدلة الرسمية.
- مدى توفر الصناديق الخارجية المخصصة لإيداع الرسائل.
- تجهيز ونظافة قاعات الانتظار.
- نظام تقديم الخدمة داخل مكاتب البريد.
- استعداد أعوان الخدمة للإجابة على استفسارات الزبائن.
- توفر الأمن للزبائن داخل مكاتب البريد.
- مدة انتظار الخدمة في مكاتب البريد.
- المظهر الخارجي لمكاتب البريد.
- تلطف أعوان الخدمة مع الزبائن.
- توفر مختلف الخدمات البريدية في مكاتب البريد الصغيرة.
- توفر مكاتب البريد في مختلف المراكز السكنية.
- التزام أعوان الخدمة في عملهم.
- حماية المعلومات الشخصية للزبون.
- سرعة وسلامة توصيل الحوالات والطرود والبريد العادي والسريع.
- سرعة البريد السريع.
- جدارة الرسائل العادية والمسجلة.
- كفاءة الشبائيك الآلية.
- كفاءة خدمات الحساب البريدي الجاري على الهاتف والإنترنت.
- سهولة تقديم الشكوى.
- الجدية في معالجتها.
- سرعة المعالجة.

الخصائصة

خاتمة

أن مؤسسة بريد الجزائر اليوم تمتلك والمعلن رسميا عن إنشاءها في 15 أكتوبر 2002 جملة من المؤهلات منها:

- تنظيم مركزي ومحلي محكم بإمكانه الرد على احتجاجات الزبائن.
- اتفاقية جماعية من شأنها تحسين وتحفيز المردود الفردي والإبداعي.
- الحرية في تحديد تسعيرة الخدمات ذات القيمة المضافة والمفتوحة على أبواب المنافسة .
- الاستقلالية في التسيير.
- لنظام المؤسسة عقد عمل شخصي خاص به.

كما إن لدورات التكوين والتي تدور حول محور التحكم في استعمال الأدوات التي بحوزة البريد حاليا بفضل تكنولوجيا الإعلام والاتصال قد أصبحت في متناول فئات عديدة من الموظفين بما يسمح حتما التأقلم مع المتطلبات الجديدة وإيجاد طاقم عمالي بريدي نو مهارات في مستوى ما يمليه السوق.

لقد شرعت مؤسسة بريد الجزائر في انجاز العديد من المشاريع بغية الإسراع في تنمية القطاع الذي أصبح أكثر فأكثر اقتحاما لعالم المنافسة في الأسواق وبعض المشاريع منها تحسين الخدمات وذلك من خلال شبكة الموزعات الآلية للأوراق النقدية التابعة للشركة. حيث سيرتفع العدد إلى أكثر من 700 في سنة 2016 وذلك باستعمال البطاقات المغناطيسية مما يسمح بتخفيض الضغط والاكنتاظ اللذان تعرفهما مكاتب البريد. كذلك ربط المكاتب بشبكة الإعلام الآلي سواء خدمة الحساب البريدي الجاري والصندوق الوطني للتوفير والاحتياط.

وكذلك خدمة الحوالات البريدية بحيث أن هذه الأخيرة وخدمة الحسابات البريدية يمثلان نسبة 75 % من رقم مبيعات المؤسسة.

إن بريد الجزائر ملزم بمهمة النشاط البريدي عبر كامل التراب الوطني في محيط ملئ بالمنافسة والتحديات الجديدة في الميدان الاقتصادي والاجتماعي وذلك بتحسين الخدمة والفعالية والأخذ بعين الاعتبار احتياجات الزبائن الجديدة.

الاقتراحات و التوصيات:

يمكن اقتراح عدة اقتراحات و توصيات لتجنب السلبيات و تحسين بعض النقاط التي قد نوجزها في ما يلي و هي :

- 1- توضيح المفهوم العام لمؤسسة بريد الجزائر وعلى مختلف المستويات، مستوى الفرد الموظف و على مستوى المجتمع ككل.
- 2- تبيان مفصل عن الأقسام البريدية وعلاقته بالأقسام الأخرى.
- 3- ضرورة انتقاء العمال الأكفاء للعمل و الحرص على الارتقاء بمستواهم من خلال الدورات التدريبية.
- 4- ضرورة التحكم في استعمال و استخدام تكنولوجيا الإعلام الاتصال .
- 5- ضرورة القيام بالدعم المادي و البشري لتتمكن المؤسسة من القيام بالمهام والخدمات.
- 6- فتح قنوات بالمؤسسة و المؤسسات التكوينية، كمعاهد التكوين العالي .
- 7- العمل بمختلف الوسائل من البحوث و الدراسات التي تعنى بتقديم الخدمات والتي من شأنها أن تساهم في ترقية النشاطات العامة .
- 8- الحرص على المتابعة الجيدة للعمليات،حتى تضمن اكبر قدر من المصداقية والتجاوب

قائمة المراجع:

القوانين:

قانون رقم 03-2000 مؤرخ في 5 جمادى الأولى عام 1421 الموافق 5 غشت سنة 2000 يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد و بالموصلات السلكية و اللاسلكية

المراسيم التنفيذية :

مرسوم تنفيذي رقم 01 – 418 مؤرخ في 5 شوال عام 1422 الموافق 20 ديسمبر سنة 2001، يتعلق بنظام الاستغلال المطبق على كل خدمة من خدمات البريد و كل أدااته.

مرسوم تنفيذي رقم 04-397 مؤرخ في 6 ديسمبر سنة 2004 يعدل المرسوم التنفيذي رقم 01-418.
مرسوم تنفيذي رقم 02-43 مؤرخ في 30 شوال عام 1422 الموافق 14 يناير سنة 2002 , يتضمن إنشاء " بريد الجزائر " .

مرسوم تنفيذي رقم 02-44 مؤرخ في 30 شوال عام 1422 الموافق 14 يناير سنة 2002 , يحدد مبلغ الإتاوة السنوية المطبقة على المتعاملين أصحاب تراخيص استغلال خدمات البريد

مرسوم تنفيذي رقم 03-232 مؤرخ في 23 ربيع الثاني عام 1424 الموافق 24 يونيو سنة 2003 , يحدد مضمون الخدمة العامة للبريد و الموصلات السلكية و اللاسلكية و التعريفات المطبقة عليها و كيفية تمويلها.

مرسوم تنفيذي رقم 09 – 310 مؤرخ في 4 شوال عام 1430 الموافق 23 سبتمبر سنة 2009، يعدل و يتم المرسوم التنفيذي رقم 03 – 232 المؤرخ في 23 ربيع الثاني عام 1424 الموافق 24 يونيو سنة 2003 الذي يحدد مضمون الخدمة العامة للبريد و الموصلات السلكية و اللاسلكية و التعريفات المطبقة عليها و كيفية تمويلها.

مرسوم تنفيذي رقم 03 – 437 المؤرخ في 27 رمضان عام 1424 الموافق 22 نوفمبر سنة 2003، يحدد المبلغ الأقصى للتعويض المناسب للفقدان الجزئي أو الكلي لطرد بريدي أو تلفه.

مرسوم تنفيذي رقم 03 – 438 المؤرخ في 27 رمضان عام 1424 الموافق 22 نوفمبر سنة 2003، يحدد الاستثناءات المتعلقة بكتابة المبلغ على الصك البريدي.

مرسوم تنفيذي رقم 04-84 مؤرخ في 26 محرم عام 1425 الموافق 18 مارس سنة 2004 , يحدد مواد المراسلة المبعوثة مقابل تسديد و يضبط المبلغ الأقصى للتسديد في النظام الداخلي.

مرسوم تنفيذي رقم 04-85 مؤرخ في 26 محرم عام 1425 الموافق 18 مارس سنة 2004 , يحدد الإرساليات المقبولة للتنقل عن طريق الإعفاء البريدي أو الإعفاء من التخليص.

مرسوم تنفيذي رقم 04-172 مؤرخ في 21 ربيع الثاني عام 1425 الموافق 10 يونيو سنة 2004 , يحدد تعريفات الخدمات البريدية و الخدمات المالية البريدية المطبقة في النظامين الداخلي و الدولي.

المذكرات:

- 1-- التسويق الالكتروني وتفعيل التوجه نحو الزبون، من خلال المزيج التسويقي
-دراسة تقييمية لمؤسسة بريد الجزائر- مذكرة تدرّج ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية، فرع التسويق
إعداد الطالبة الخنساء سعاد جامعة بن يوسف بن خدة 2006/2005.
- 2- تقييم صورة المؤسسة وأثرها على سلوك المستهلك دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر-
مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير في العلوم الاقتصادية، فرع: التسيير إعداد الطالب وهاب محمد جامعة الجزائر 2005 / 2006
- 3-التسويق في مؤسسات الخدمات العمومية العمومية (دراسة حالة على قطاع البريد والاتصالات في الجزائر). أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية
إعداد الطالب: برا نيس عبد القادر جامعة الجزائر 2006/2005
- 4- عقد النجاعة بين الدولة و بريد الجزائر 2009 / 2013
- 5- مجلة ساعي البريد(مجلة تصدر عن مؤسسة بريد الجزائر).
- 6-وثائق المؤسسة.
- 7-المقابلة:
-- العايش قاسمي-وحدة بريد الوادي.
- محمد بن عمر وحدة بريد الوادي

الملاحق

وضع بريد الجزائر نظامه الخاص فيما يتعلق بالنقد الآلي و هذا بتزويد حظيرته ب:

- شبابك آلية للبنوك التي تثبت تدريجيا على مستوى مكاتب البريد عبر كامل التراب الوطني.
- الأجهزة الالكترونية التي تتواصل تثبيتها تدريجيا على مستوى مكاتب البريد وعلى مستوى محلات التجار.

منتوجات البطاقات البنكية المقدمة هي :

- بطاقة CCP: تسلم تلقائيا لمجمل زبائن الحساب البريدي الجاري وهي مجانية في عامها الأول فقط.

هذه البطاقة تسمح القيام ب:

- التأكد من صحة بيانات الزبون على مستوى شبابيك مكاتب البريد عند إجراء كل العمليات البريدية
- سحب النقود من الموزعات الآلية للأوراق النقدية (DAB) و الشبابيك الآلية للبنوك (GAB) لبريد الجزائر والبنوك المنخرطة في الشبكة النقدية البيبنكية
- الخدمة البنكية الحرة (LSB) من خلال الشبابيك الآلية للبنوك (GAB) لبريد الجزائر
- الاطلاع على الرصيد
- طلب دفتر الشيك
- الاشتراك و التحميل الالكتروني لخطكم الهاتفي المسبق الدفع موبليس من خلال الحساب البريدي الجاري CCP من الشبابيك الآلية البنوك GAB لبريد الجزائر (RACIMO)

بطاقة الدفع CIB:

بطاقة الدفع تسلم وفقا لطلب الزبون ذو حساب بريدي جاري ويستجيب للمعايير المتمثلة في العائد والرصيد.

هناك نوعان من بطاقة الدفع:

- كلاسيكية
- ذهبية



• بيع البطاقات المسبقة الدفع للهاتف المحمول:

لشركة موبيليس

- بيع بطاقات «سيم» و بطاقات التعبئة على مستوى جميع مكاتب البريد المتواجدة على التراب الوطني.
- بيع « كيت موبيبوست » هذا المنتج خلاصة لشراكة تم عقدها بين بريد الجزائر و شركة موبيليس . وهو يسمح لأصحاب الحسابات البريدية الجارية من الاستفادة باشتراك شهري حسب المبلغ الجرافي المختار (1200 دج. 2000 دج و 3000 دج) باقتطاع إجباري على حساباتهم البريدية الجارية في نهاية كل شهر.

• بيع البطاقات المسبقة الدفع للهاتف الثابت :

لشركة اتصالات الجزائر

- بيع بطاقات التعبئة « الأمل »

لشركة سعدنات

- بيع البطاقات الهاتفية الدولية المسماة «العالمية»

لشركة موبيلنك

- بيع بطاقات الهاتف العمومي «حرية»

لشركة Anwar Net

- بيع بطاقات السلام 500 دج. 1000 دج عن طريق (VOIP).

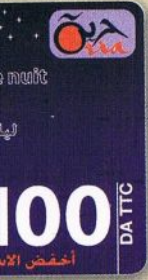
• بيع بطاقات الاشتراك التلفزيونية

لشركة SAADA TV

بيع بطاقات ART

خدمة Racimo:

هو عبارة عن تحميل الكتروني الذي يوفر للزبائن الدفع المسبق لشركة موبيليس إمكانية القيام بعمليات عن بعد و في أي وقت تحميلا ألي من خلال حساب بريده الجاري



الطوابع البريدية و الطوابعية

- من 25 إلى 30 إصدار سنويا

مبيعات مختلفة:

- طوابع بريدية و طوابع جبائية .
- طوابع بريدية تذكارية.
- ظروف اليوم الأول (لمدة ثمانية أيام).
- الدفتر للطوابع البريدية.
- ألبوم الطوابع البريدية (1962-2000).
- طابع البريد بألوان الجزائر المستقلة (1962-2005).

الخدمات المؤدية في فائدة الغير

تقوم المراكز البريدية بإجراء عمليات تحصيل و دفع مختلفة لفائدة إدارات أخرى أو مصالح عمومية.

• وزارة المالية :

- دفع المعاشات الجزائرية
- دفع المعاشات الأجنبية
- MDPEs حوالات النفقات العمومية (الأجنبية عن المصلحة) تكون موضوع الدفع لحساب وزارة المالية
- بيع الطوابع الجبائية و طوابع الغرامة و قسومات السيارات.

• تحصيل لفائدة الزبائن الكبار:

تشارك المكاتب البريدية الموزعة عبر كامل التراب الوطني في عملية تحصيل فواتير الزبائن الكبار (مثل أوراسكوم ، اتصالات الجزائر ، موبيليس ، الجزائرية للمياه، سيال ، سوسيتي جنرال، ستلام الجزائر، بنك البركة).

• بيع البطاقات الهاتفية:

يساهم بريد الجزائر عبر جميع المكاتب البريدية المتواجدة على مستوى التراب الوطني ببيع بطاقات المسبقة الدفع للهاتف المحمول و الثابت و منها :



النظام البريدي الدولي IPS

هو نظام يسمح بمتابعة أثار بعائث الطرود البريدية للنظام الدولي من بدايته إلى نهايته بفضل إدخال لاصقات مشفرة ذات ثلاثة عشر (13) حرفا ذات معيار S 10 للاتحاد العالمي للبريد (UPU).

التخليص الآلي للبريد

في إطار تطوير المعدات البريدية، قام بريد الجزائر بإدخال نوع جديد من آلات التخليص مختلفة الأحجام مزودة برأس الكتروني مدمجة تسمح ب:

- تحرير بصمات وحيدة و مضمونة.
- الحساب الآلي للتخليص

هذه الوسيلة الجديدة المعتمدة من طرف بريد الجزائر يسمح بتسيير أحسن للتخليص والتي تشمل بدورها:

- التسيير الآلي للتخليص.
- تألية العمليات اليدوية المرتبطة بالتخليص .
- توثيق رقم الأعمال.
- متابعة تطورات التخليص.
- نشر الإحصائيات موثقة و مفصلة.
- توحيد و حفظ بيانات التخليص للمؤسسة.

الخدمات البريدية

البريد:

تم خلال سنة 2008 إيصال 370 مليون بعبئة و منها 20 %متعلقة بالخواص.

خدمة البريد السريع «بطل البريد» EMS

خدمة EMS من بين خدمات البريد الأكثر سرعة. يقوم بجمع إيصال وتوزيع المراسلات . الوثائق أو بضائع في أوقات جد قصيرة.

هذه الخدمة تتصف ب:

- السرعة
- الفعالية
- الأمان
- الآثار الالكترونية (IPS)

- يمكنكم وضع بعائتكم المستعجلة في مكاتب البريد ذات خدمة EMS التي تجدها في 116 مكتب بريدي عبر التراب الوطني
- بريد الجزائر يضمن لزيائنه تعبئة ملائمة و أمانة لكل بعائته عن طريق EMS

الحسابات الكبرى

- هي خدمة مميزة لتجميع والتوزيع يمكن تخصيصها لكم.
 - بعائتكم مأخوذة على عاتقنا في أحسن الآجال. و ترسل بأسعار مدروسة مهما كان البلد المرسل إليه.
- هذه الخدمة متوفرة في القارات الخمس و على مستوى التراب الوطني.

خدمة الطرود البريدية:

- 600000 طرد بريدي معالج خلال سنة 2008
- هذه الخدمة تخص إرسال البضائع التي لا يتجاوز وزنها 20 كلغ. و هذه الطرود ترسل سواء داخل القطر الوطني أو نحو الدول الأجنبية التي تشارك في الخدمة الدولية للطرود البريدية. و تشارك جميع المراكز البريدية المتواجدة عبر القطر الوطني في هذه الخدمة.



خدمات التوفير

يوفر بريد الجزائر بالتعامل مع بنك صندوق الوطني للتوفير والاحتياط عبر جميع مكاتب البريد العمليات التالية :

- فتح حساب توفير مع تسليم الدفتر.
 - دفع مبلغ غير محدود القيمة على مستوى جميع المراكز البريدية.
 - سحب الأموال أنيا مهما كان المبلغ على مستوى المكتب الحائز للحساب.
 - سحب مبلغ لا يتجاوز 20.000 دج في باقي المكاتب البريدية.
 - تسوية الفوائد.
 - تعميم عمليات صندوق التوفير و الاحتياط أنيا فوريا على جميع مستوى مكاتب البريد المزودة بالإعلام الآلي.
 - الأرشيف الالكتروني لمعالجة الشكاوي أنيا فوريا.
 - الأرشيف الالكتروني لكشوف صندوق التوفير والاحتياط.
- تتم عملية الاسترجاع. الدفع و تسديد الفوائد أنيا فوريا عبر جميع المكاتب البريدية المرتبطة بشبكة الإعلام الآلي.

خدمات خاصة بالحوالات

الحوالات البطاقية:

تسمح للزبون إرسال إلى شخص آخر مبلغ مالي معين و غير محدود عبر كامل القطر الجزائري.

الحوالات البطاقية 1418:

يتعلق الأمر بسند يتم إصداره على مستوى مكتب البريد و يتم ترحيله إلى مركز الصكوك البريدية لتزويد حساب بريدي جاري.

الحوالات البرقية:

هذه الخدمة متوفرة في بعض المكاتب الغير مجهزة بالشبكة الإعلامية فيما تسمح للزائن إرسال الأموال عن طريق البرقية.

التحويل الإلكتروني للأموال:

هذه الأخيرة تشبه الحوالات البطاقية و لكنها تتميز بتحويل الأموال بطريقة إلكترونية من مكتب بريد إلى آخر عبر الشبكة الإعلامية.

الحوالات الإجتماعية:

هذه الحوالات تسمح للهيئات ذات الطابع الاجتماعي دفع المتأخرات للمنح المختلفة.

الحوالات إف س / إم أو (النظام المالي الدولي):

هي خدمة الحوالات المستعجلة و تتمثل في الإيداع و الاستقبال الإلكتروني للحوالات الدولية مع فرنسا وتونس.

« وسترن يونيون » (الإستلام السريع للأموال):

تسمح هذه الخدمة للزائن البريد تحصيل الأموال الصادرة من أكثر من 190 بلد عبر العالم و المدفوعة بالعملية الوطنية لدى مكاتب البريد في أجل قريب

لقد بدأت هذه الخدمة في شهر مايو 2001 على مستوى 46 مكتب بريدي وفي نهاية 2008 , هذه الخدمة متوفرة عبر 663 مكتب بريدي.

الجزائر
حوالة بيطاقية لتزويد حساب
رقم الحساب
مخصصة للتحويل
حوالة مبلغ (بلسن العالم)
حساب رقم
الوجه
البريد رقم
البريد رقم
البريد رقم

بطاقة الدفع تسمح ب:

- الخدمات المقدمة من بطاقة CCP
- تسديد المشتريات والخدمات لدى التجار المجهزين بأجهزة الدفع الإلكتروني (TPE) والمنخرطين في نظام الدفع حاملي شعار (CIB).

الخدمات المتوفرة على الشبائيك الآلية للبنوك (G.A.B) التابعة لبريد الجزائر هي:

- سحب الأموال نقدا.
- الإطلاع على الرصيد.
- نسخ كشف خاص بالعمليات العشر الأخيرة المجرأة على الحساب البريدي الجاري.
- طلب دفتر الصكوك.
- إصدار كشف الهوية البريدية RIP
- تسديد الفواتير بواسطة قارئ الخطوط المرمزة.
- التحويل من حساب إلى حساب آخر
- الاشتراك و التحميل الإلكتروني لخطكم الهاتفي المسبق الدفع موبيليس من خلال الحساب البريدي الجاري CCP من الشبائيك الآلية للبنوك (GAB) لبريد الجزائر «Racimo».

الخدمات المقرر تقديمها على جهاز الدفع الإلكتروني / الشبائيك الآلي للأوراق النقدية لبريد الجزائر هي:

- تسديد مشتريات المنتجات و / أو الخدمات .
- الكاش أدفانس (سحب النقود من الوكالة بواسطة نهائي الدفع الإلكتروني) .
- تسديد الفواتير.
- بيع بطاقة التعبئة الإلكترونية للبطاقات المسبقة الدفع لموبيليس.



نصائح لاستعملي مصالح الصكوك البريدية:

- يمكنكم سحب أموالكم حتى المبلغ الأقصى لرصيدكم في المكتب البريدي الحائز على نموذج الإمضاء و جهاز بآلة الحاسوب.
- استعملوا حسابكم البريدي الجاري لتسديد فاتورات الهاتف. الماء. الكهرباء و الغاز... إلخ.
- احتفظوا بدفاتر الصكوك البريدية في مكان آمن لأنكم مسؤولون وحدكم عن استخدام هذه النماذج.
- تأكدوا قبل إيداع أي صك بريدي لإجراء عملية السحب أو دفع أتاوى أن رصيدكم مزود بالمقدار الكافي.
- في حالة تغيير محل إقامتكم أبلغوا فوراً عنوانكم الجديد إلى مركز الصكوك البريدية.

الطوابعية:

- لشراء أو للاشتراك في الإصدارات الطوابعية الجديدة. اتصلوا بالقابضين الرئيسيين للمكاتب البريدية.
- ألبوم الطوابع البريدية الصادرة من 1962 إلى 2000 متوفر على مستوى مكاتب البريد.
- دفتر الطوابع المحتوي على جميع الطوابع البريدية الصادرة السنة الفارطة متوفر على مستوى جميع مكاتب البريد.
- كتاب الطابع بألوان الجزائر المستقلة (1962-2005) متوفر على مستوى جميع مكاتب البريد.



الخدمة عن بعد

الموزع الصوتي 15-30

هذه الخدمة تسمح لزبائن بريد الجزائر الاتصال مباشرة عبر الهاتف على الرقم «15-30» ل:

- الإطلاع على حسابه البريدي الجاري.
- طلب دفتر الصكوك.
- طلب الرقم السري.
- طلب مساعدة العاملة للاستفسار عن الخدمات النقدية.

خدمة الأنترنت

موقع الأنترنت www.poste.dz يسمح لزبائن بريد الجزائر ب:

- الإطلاع على الرصيد.
- طلب دفتر الصكوك.
- طلب رقمه السري أو تغييره.
- طلب بيان العمليات على الحساب.



خدمات الحسابات البريدية الجارية

تسمح مصلحة الصكوك البريدية، رفقة شبكة نظام الإعلام الآلي التي تنتمي إليها، القيام بالخدمات :
المتخلفة التالية :

الدفع الفوري:

- سحب الأموال بالحسابات البريدية الجارية مع مراقبة رصيد الحساب على مستوى المكاتب البريدية المجهزة بشبكة النظام الإعلام الآلي:
 - إلى حد 20.000 دج لفائدة صاحب الحساب الجاري بدون مراقبة التوقيع .
 - إلى حد 5000 دج لفائدة شخص غير صاحب الصك (صك للمستفيد).
- سحب الأموال لفائدة صاحب الحساب البريدي الجاري مع مراقبة الرصيد و التوقيع .
 - إلى حد 200.000 دج حالا
 - أكثر من 200.000 دج و إلى غاية ما يسمح به رصيد حسابكم وهذا في اليوم الموالي لطلبكم لسحب الأموال.
- الدفع عن طريق الحساب البريدي الجاري في وقت فوري
 - الدفع الفوري عن طريق بطاقة CCP.
 - الدفع عن طريق إظهار بطاقة CCP و المطبوع SFP1 (عملية مالية بريدية).
 - عتبة المبالغ هي نفسها المعمول بها في الدفع الفوري



السحب عن المنظور:

سحب الأموال إلى غاية 20.000 دج/يوما
هذه العملية يستفيد بها صاحب الحساب على مستوى جميع المكاتب البريدية المرتبطة أو غير المرتبطة
بشبكة النظام الإعلامي الآلي بدون مراقبة رصيد الحساب
سحب الأموال بطريقة تلغرافية و هذا على مستوى المكاتب الغير المرتبطة بشبكة الإعلام الآلي (أقصى
مبلغ 20.000 دج/يوما)

- تزويد حساب بريدي جاري بواسطة الإيداع السريع (vac)
- حسم الأجر عن بعد (IDS)

صك الدفع

يضع بريد الجزائر في متناول زبائنه دفترًا جديدًا لصكوك الدفع البيبنكي. قصد تمكين زبائنها بالقيام
بمشتريات أو تسديد فواتير سواء للتجار أو للشركات

تضل الصيغ القديمة صالحة للقيام بعمليات السحب لدى مكاتب البريد أو لتحويل المال من حساب
بريدي جاري إلى حساب بريدي آخر

في حالة الضرورة المستعجلة . يمكن لمكاتب البريد أن تمنح للزبائن صيغة صك الدفع للقيام بعملية
التخلص

و من أجل الحصول على دفتر صكوك للدفع . يمكنكم سواء :
ملئ الاستمارة الموجودة في دفتر الصكوك و إرسالها إلى مدير المركز الوطني للصكوك البريدية
01 شارع أول نوفمبر 16001 الجزائر
وضعها في إحدى مكاتب البريد
الاتصال بالرقم « 30-15 » أو عبر الإنترنت

Chèque: 0000176

ALGERIE POSTE

DA

تفروا ملئ هذا الشك

Payez, contre ce chèque

A l'ordre de

Payable à : 000008539989
Agence: C. NLE CCF 9999
AV 1ER NOVEMBRE
16000 ALGER
Série: ZZ

ZIAM

0000176 0079999900008539989

الإطلاع عن الرصيد

تتمثل هذه الخدمة في إخبار صاحب الحساب البريدي الجاري عن رصيده أو حالة حسابه و هذا على مستوى:

- كل المكاتب البريدية.
- الموزع الصوتي «30-15».
- موقع الأنترنت لبريد الجزائر www.poste.dz.
- كل الشبائيك الآلية للبنوك (GAB).

طلب دفتر الصكوك البريدية

يمكن لصاحب الحساب البريدي الجاري طلب دفتر الصكوك البريدية و هذا على مستوى

- جميع المكاتب البريدية المجهزة بنظام الإعلام الآلي
- الموزع الصوتي «30-15»
- موقع الأنترنت لبريد الجزائر www.poste.dz
- كل المراكز الصكوك البريدية
- كل الشبائيك الآلية للبنوك (GAB) التابعة لبريد الجزائر.

الخدمات الجديدة للحساب البريدي الجاري

يتقدم أكثر راحة لزيائنها. عدد من الخدمات الجديدة المرتبطة بالحساب البريدي الجاري سوف يتم إطلاقها قريبا

فتح حساب بريدي جاري على مستوى المكاتب البريدية

- يكون الزبون مرفق بملف فتح حساب بريدي جاري CCP
- الزبون يستطيع على مستوى مكتب البريد الجزائر فتح حساب بريدي جاري و معرفة رقم حسابه الجاري فوراً.
- الحساب البريدي سيفتح على أقصى تقدير في (يوم+3) و يعمل بصورة طبيعية بعد الفحص اللازم.



تحصيل السندات التجارية (سند الأمر):

هذه الخدمة مشرعة من طرف القانون التجاري الجزائري. تسمح للتاجر ترقية (البيع بالتقسيط) بكل شرعية و التقليل من خطر عدم تسديد الكمبيالات.

أمر بالدفع :

لتمكين زبائنها ذوي الحسابات البريدية الجارية القيام بتحويلات من حساب بريدي جاري إلى حساب بريدي آخر بدون استخدام نموذج الصك. وضع تحت تصرفهم مطبوع أمر بالدفع الذي يكون متوفر في أقرب الأجال على مستوى مجموع الشبكة البريدية.

تغيير العنوان:

يمكن للزبون تغيير عنوانه على مستوى المكاتب البريدية عن طريق تطبيقات الإعلام الآلي . هذا يسمح التقليل إلى حد كبير اجل انتظار الزبون

تغيير العنوان يكون فعليا في أجال لا يتعدى (يوم+1)

تحويل من حساب بريدي جاري إلى حساب بريدي آخر من خلال الشبايك الآلية للبنوك :

زبائن بريد الجزائر سيتمكنون من القيام بتحويلات من حساب بريدهم الجاري إلى حساب بريدي آخر من خلال الشبايك الآلية للبنوك .



الملخص

مؤسسة بريد الجزائر هي مؤسسة عمومية ذات طابع خدمي، أنشئت سنة 2002 امتدادا لبرنامج إصلاح قطاع البريد والمواصلات، الذي تمّ سنه بموجب القانون رقم 03/ 2000 المؤرخ في 05 أوت 2000 ، والرامي إلى عصرنه قطاع البريد. ويقوم هذا القانون على فصل قطاع البريد عن قطاع الاتصالات، وهذا بإنشاء مؤسسة البريد كمؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري، والاتصالات كشركة ذات أسهم .

لقد شرعت مؤسسة بريد الجزائر في تطبيق سياسة العصرية التقنية المبنية على أساس استعمال التكنولوجيات الحديثة التي تفتح مجالا معتبرا لغرض إحداث التطور.

إن أنشطة البريد كلها مدعوة للالتحاق بركب الإعلام الآلي بدءا بالتعاملات المالية (ح.ب.ج-س.و.ت- حوالات) إلى بيع الطوابع مرورا بعملية معالجة الطرود. فربط المكاتب البريدية بشبكة الإعلام الآلي هي عملية الغرض منها الوصول إلى فكرة الشباك الأوحده الذي سيكون بإمكانه تلبية تشكيلة من الخدمات البريدية.

Résumé

Algérie poste est un établissement public doté de la nature d'un service , créé en 2002 comme une extension du programme de réforme du secteur postal et de la communication , qui a été promulguée en vertu de la loi n ° 2000/03 en date du 05 Août 2000, et vise à moderniser le secteur postal. Cette loi est basée sur la séparation du secteur des communications électroniques pour le secteur , et cela génère Algérie poste établissement public à caractère industriel et commercial, et de la communication en tant que société par actions .

Algérie poste s est engagée dans une politique de modernisation technique basée sur l utilisation des nouvelles technologies qui ouvrent des opportunités considérables de développement des transactions financières (CCP – CNEP - Mandats) a la ventes des timbres. en passant par le traitement des colis, tout les appelé a être informatisé .