



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية

تقرير تريض مقدم لاستكمال متطلبات شهادة الليسانس

ميدان العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

الشعبة: علوم إقتصادية

التخصص: اقتصاد نقدي وبنكي

الخدمات المالية لمؤسسة بريد الجزائر

تحت إشراف

الأستاذة/ فتحية كحلول.

المؤطر بالمؤسسة: محمد الزين عصامي.

إعداد الطلبة:

عبد الحق مسعي عون

حسن السوداني

رضوان بكاري

السنة الجامعية: 2018/2017

دعاء

اللهم إني أسألك فهم النبيين وحفظ المرسلين والملائكة المقربين، اللهم اجعل ألسنتنا عامرة بذكرك، وقلوبنا بخشيتك، واسرارنا بطاعتك إنك على كل شيء قدير.

اللهم انفعنا بما علمتنا، وعلمنا ما ينفعنا، وزدنا علما، إنك أنت علام الغيوب.

اللهم إني استودعك ما قرأت، وما حفظت، وما تعلمت، فرده عند حاجتي إليه، إنك على كل شيء قدير.

ربي اشرح لي صدري، ويسر لي أمري، وأحلل عقدة من لساني، يفقهوا قولي.

اللهم علمنا ما جهلنا، وذكرنا ما نسينا، وافتح علينا من بركات السماء والأرض، إنك أنت السميع العليم، اللهم يا من قلت وقولك الحق، أرزقني من لدنك علما يقربني إليك، يا أرحم الراحمين يا رب العالمين.

الإهداء

إلى روح المصطفى محمد صلى الله عليه وسلم خير المعلمين، إلى الشمعة التي تضيء لي
طريق نجاحي، وإلى من غمرتني بعطفها طول حياتي إلى أعلى وأعظم أم في الدنيا "والدتي
الغالية"،

إلى الذي لم ييخل عليا بشي إلى الذي سعى من أجل وقوفي بسلام
"والدي العزيز"،

إلى الشموع والزهور التي داعبت تفاصيل حياتي كما يداعب النسيم أوراقها وبعثت ألوانها
في نفسي متعة أمل وسط زحمة الآخرين في هذه الحياة
"إخوتي وأخواتي"

من أختي الكبيرة آسيا إلى أخي الصغير عبد الغفور.

إلى أصدقائي الكرام: حسن السوداني، سفيان قادي، علي الأسود، بشير طريللي، وإلى
صديقي وأستاذي وأخي إسماعيل قعيد...

إلى كل من أعرفهم من قريب أو بعيد ونسي أن يذكرهم قلمي.

عبد الحق مسعي عون

الإهداء

الحمد لله الذي هدانا لهذا و ما كنا لنهتدي لولا ان هدانا الله ، الحمد لله الذي يسر لي الرجوع الى كرسي الدراسة بعد انقطاع دام 13 سنة ، أتوجه من كل قلبي بالشكر الى زوجتي العزيزة التي كانت لي سنداً وهيئت لي أفضل مناخ للدراسة ، الى عائشة نور الهدى ، مريم و جويرية ميار بناتي و حبيباتي الصغار ، الى عائلتي فردا فردا ، الى أصدقائي : سامي، حمة، فريد، منير، عامر، محمد... الذين لم ييخلوا علي بالمساعدة عند انتقالي الى الجزائر، الى من أشتغل عندهم : الحاج عبد الحميد، الحاج فريد، نوفل ... الذين سمحوا لي بالدراسة و العمل في ان واحد ، الى زملائي في العمل تارزي و مراد الذين وفرو لي المناخ للمراجعة، الى بلدي العزيز تونس (أكتبها و الدمع يجري متأسفا لحالها)، الى أصدقائي من تونس : معز، مهدي، برهان، جوهر، بدا، ظافر، الى زملائي في الكفاح : شكري، صالح، أحمد، منصف،

الى كل من لم يذكرهم قلبي و اسمهم مكتوب في قلبي و في الأخير رحم الله أبي و أمي
كما رباني صغيرا ...

حسن السوداني

الإهداء

الحمد لله على إحسانه والشكر له سبحانه وتعالى على توفيقه لإتمام هذه المذكرة. أتقدم
بجزيل الشكر والعرفان إلى التي وهبت فلذة كبدها كل العطاء والحنان، إلى التي كانت
سندي في الشدائد وكانت دعواها لي بالتوفيق تتبني خطوة بخطوة في عملي، نبع الحنان
أمي أعز ملاك جزاها الله عني خير الجزاء في الدارين، إلى الإنسان الذي سهر على تعليمي
بتضحيات جسام مترجمة في تقديسه للعلم، إلى مدرستي الأولى في الحياة أبي الغالي (أطال
الله في عمركما)، إلى أخوتي الذين تقاسموا معي عبء ومشقات الحياة، كما أتوجه بالشكر
الجزيل أيضا إلى من شرفني بإشرافها على مذكرة بحثي الأستاذة "فتحية كحلول".

أتوجه بالشكر أيضا إلى زملائي وزميلاتي الكرام وأصدقائي أحبابي رفقاء الدرب والدراسة في
مثل: أسامة وأمير وعبد الستار وأحمد وغيرهم الكثيرين. كما أتوجه بخالص شكري وتقديري
إلى كل من ساعدني من قريب أو من بعيد على إنجاز وإتمام هذا العمل.

رضوان بكارى.

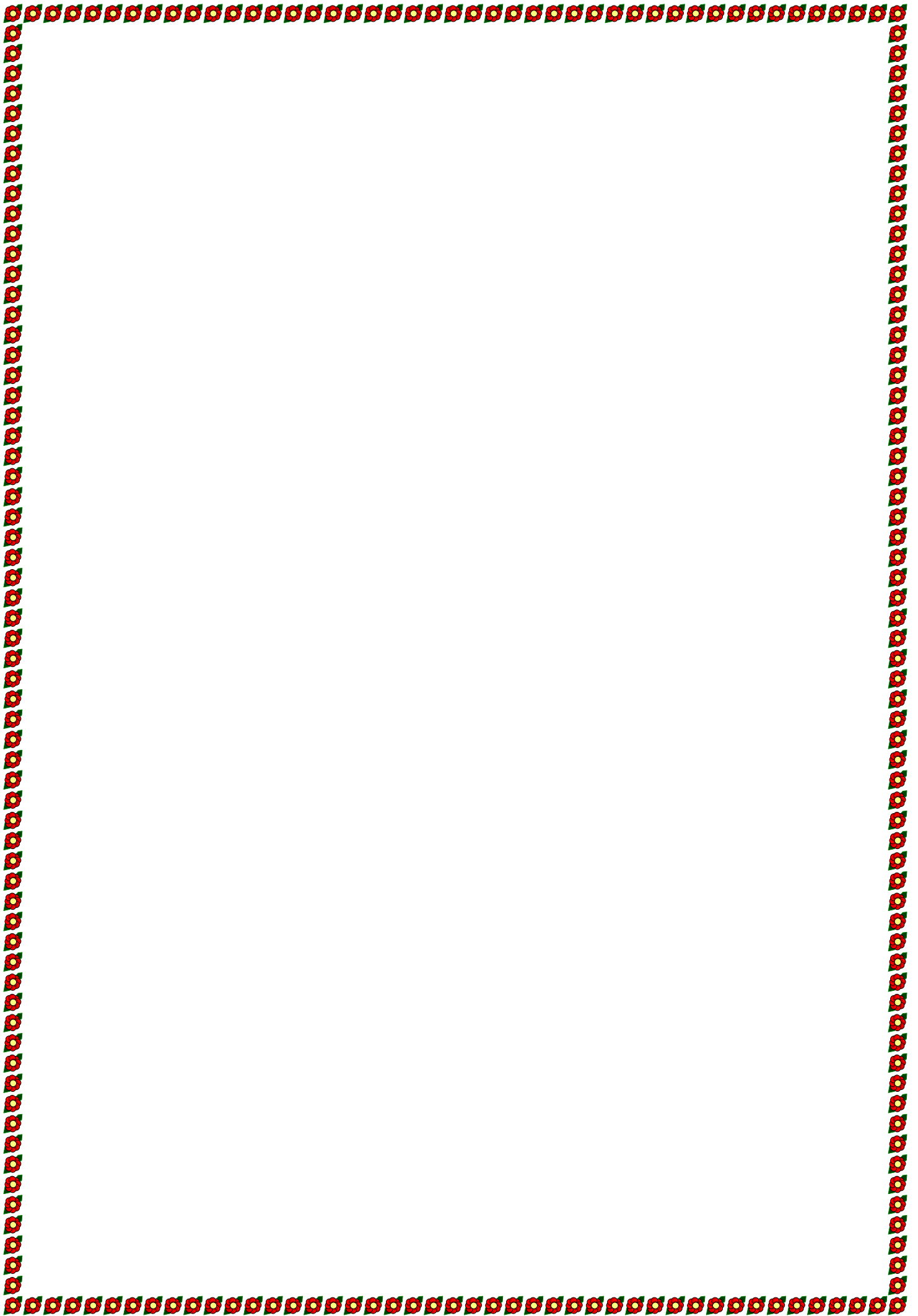
شكر وتقدير

الحمد لله الواحد الأحد، القائم بلا عمد، الدائم بلا أمد، الحمد لله حمدا كثيرا وسبحان الله بكرة وأصيلا، والصلاة والسلام على اشرف المرسلين سيدنا محمد عليه أفضل الصلاة وأزكى التسليم، أما بعد:

إنه لمن دواعي سرورنا الاعتراف بالجميل أن نتقدم بجزيل الشكر والامتنان إلى كل من أعاننا وشجعنا وأرشدنا وخط لنا طريقا نقتبس به من بحر العلوم والمعرفة وأخص بالذكر: أستاذتنا الفاضلة فتحية كحلول التي تتشرف بتأطيرها لنا وتوجيهنا الدائم لإتمام هذا التقرير وكذا جميع أساتذة

كلية العلوم الاقتصادية

وعلى رأسهم الدكتور: فوزي محيريق، والدكتور: أحمد نصير ، و الدكتور: هشام غربي، الذين لم ييخلوا علينا وسهروا على تكويننا بصدر رحب كما أتقدم بالشكر لعمال بريد الجزائر بالوادي وخاصة السيد: محمد الزين عصامي الذي استقبلنا وأمدنا بالمعلومات الكافية لإنجاز هذا التقرير وأطلعنا على جديد مؤسسة بريد الجزائر.



الملخص

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".

تهدف هذه الدراسة إلى استعراض مختلف الخدمات التي تقدمها مؤسسة "بريد الجزائر" التي تواجه تحدي تحسين نوعية خدماتها البريدية والمالية في ظل العجز في الوسائل والإمكانيات وأيضا الكفاءات رغم الإصلاحات التي عرفها القطاع.

Abstract

The postal and information and communication technologies sector in Algeria has undergone profound reforms in recent years aimed at modernizing and rehabilitating this sector as part of the Government's effort to develop the infrastructure of the national economy. These reforms consisted mainly of delegating the public service employment function to two public institutions established for this purpose, namely Algeria Telecom and Algeria Post.

This study aims to review the various services provided by the "Mail Algeria", which faces the challenge of improving the quality of postal and financial services in light of the lack of means and possibilities, as well as competencies despite the reforms in the sector.

الفهرس

| | |
|------|-----------------------|
| | الإهداء |
| | الشكر |
| | الملخص |
| II-I | الفهرس |
| III | فهرس الأشكال البيانية |
| IV | فهرس الملاحق |
| أ-ح | المقدمة |

الفصل الأول

مدخل إلى الخدمة العمومية

| | |
|----|--|
| 08 | تمهيد |
| 09 | أولاً: مفهوم الخدمة العمومية. |
| 09 | I- مفهوم الخدمة وخصائصها. |
| 11 | II- ماهية الخدمة العمومية. |
| 14 | ثانياً: أنواع ومبادئ الأساسية للخدمة العمومية. |
| 14 | I- أنواع الخدمة العمومية. |
| 15 | II- المبادئ الأساسية لتقدم الخدمة العمومية. |
| 17 | خلاصة الفصل الأول. |

الفصل الثاني

عرض الخدمات المالية لمؤسسة بريد الجزائر

| | |
|----|---|
| 19 | تمهيد |
| 20 | أولاً: التعريف بمؤسسة بريد الجزائر. |
| 20 | I- تقدم مؤسسة بريد الجزائر. |
| 21 | II- البنية الهيكلية لبريد الجزائر. |
| 30 | III- القباضة الرئيسية لمؤسسة بريد بالوادي وتنظيم العمل بها. |
| 32 | IV - طبيعة الاتصال الداخلي بمؤسسة بريد الجزائر بالوادي. |
| 33 | V- المحيط الاقتصادي لمؤسسة بريد الجزائر بالوادي. |
| 34 | ثانياً: تحليل الخدمات المالية لمؤسسة بريد الجزائر. |
| 34 | I- الخدمات التي تفتريها مؤسسة بريد الجزائر بالوادي. |
| 38 | II- الإجابة عن الأسئلة المطروحة. |

40

خلاصة الفصل الثاني.

41

الخاتمة

قائمة المراجع

43

44

الملاحق

فهرس الأشكال البيانية

30 الهيكل التنظيمي و البشري لمؤسسة بريد الجزائر على المستوى الولائي

32 الهيكل التنظيمي للعمل في القباضة الرئيسية بالوادي

فهرس الملاحق

| | |
|----|--|
| 44 | صورة لمؤسسة القباضة الرئيسية بالوادي أثناء القيام بالأشغال |
| 45 | صورة لقاعة الاستقبال اثر الانتهاء من الأشغال |
| 46 | قصاصه طلب حساب بريدي جاري لشخص طبيعي |
| 47 | قصاصه العمليات المالية البريدية |
| 48 | قصاصه طلب دفتر |
| 49 | قصاصه سحب و قصاصه دفع و قصاصه وصل |
| 50 | برقية تسليم |
| 50 | قصاصه اشعار |
| 50 | قصاصه طلب رخصه سحب المنظور |

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. كما أن الدولة الجزائرية منذ الاستقلال شعرت بأهمية هذا القطاع وعملت على استحداثه وازدهاره إذ أن 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 . وذلك من خلال تقديم العديد من الخدمات العمومية سواء كانت خدمات مالية أو بريدية أو خدمات أخرى مما مكنها من تحصيل قاعدة كبيرة من الحرفاء و الزبائن و اكتساب ثقتهم، لقد تحقق هذا التطور من خلال برامج ومراحل عديدة قطعها القطاع تماشيا مع نمو البلاد، ووفقا لحاجياتها وإمكاناتها مستغلة في ذلك الاكتشافات الحديثة التي غمرت عالم اليوم والتطورات العلمية والتقنية والتكنولوجية ومسايرة كل حدث جديد يرجع على هذا القطاع الحيوي بأحسن النتائج وأفضل الخدمات.

الإشكالية:

ما هو واقع مؤسسة البريد الجزائر وما هي الخدمات المالية المقدمة فيه لتحقيق أهداف المؤسسة

الاقتصادية الجزائرية ؟

وللاجابة 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 أولا، في موضوع الخدمات المالية ، ومن قبل المؤسسات الوطنية والأجنبية وحتى من النشاطات الموازنة ثانيا ، في موضوع نقل وتوزيع بريد الرسائل ثانيا.

تساؤلات فرعية:

1. هل اكتسب بريد الجزائر زبائنه من خلال النزعة الدينية بالابتعاد عن الربا، أم أن الخدمات

المقدمة هي التي جلبتها ؟

2. كيف استطاعت مؤسسة بريد الجزائر من الانتشار عبر كافة ولايات الوطن من حيث إدارتها

ومراقبتها لجميع وكالاتها ؟

3. ما هو اثر تكنولوجيا الاتصال في تطوير الخدمات المقدمة من طرف بريد الجزائر؟

فرضيات التقرير:

. 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 لزبائننا وهدفها تحسين الخدمة وهناك من يعتبر أن امتلاك تقنية جديدة في العمل وبنفس الوسائل تمكن في الوصول إلى الجودة والأداء الأحسن، ولكن هل تحسين الخدمة وامتلاك التقنية يضمن بقاء المؤسسة وتطورها؟ لكن في إطار بناء إستراتيجيات تنتهج المؤسسات في إدارة خدماتها أسلوب إداري حديث يتماشى مع التطور التكنولوجي في جميع الميادين. إن مؤسسة بريد الجزائر تحاول الحصول على تقديم خدمات أفضل وأحسن في إطار المواصفات العالمية.

الفرضيات الفرعية:

بناءً على الفرضية العامة نطرح الفرضيات الفرعية التالية:

✓ -الفرضية الفرعية الأولى:

لا يمكن بناء استراتيجيات المؤسسات دون الاهتمام بنظام قانوني وهيكلية يتماشى مع المعايير الدولية الشاملة التي تؤثر 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 (الهيكلة التنظيمي)، بيئة العمل... الخ من اجل الوصول إلى الأهداف المراد تحقيقها .

أسباب اختيار الموضوع:

تميز في هذا السياق أسباب موضوعية وأسباب ذاتية.

1-أسباب موضوعية:

يعود اختيار الموضوع بالدرجة الأولى إلى:

- أن الخدمة العمومية في حاجة ملحة إلى تأقلم مستمر يتلاءم مع التحولات السياسية والاقتصادية الجارية التي تتطلب المرونة في المعاملات.

- التعرف على مؤسسة بريد الجزائر و على كيفية تقديم خدماتها.

2-أسباب ذاتية:

- رغبة الباحث في تعميق مدركاته ومعارفه ضمن مجال الإداري بحكم الميل لدراسة المنظمات.
- السعي في تنمية وإثراء المعلومات واعتباره قريبا من مجال دراستي من حيث التخصص.

أهمية البحث:

إذا تأملنا في مشكلة البحث قيد الدراسة، فإننا سنجدتها تتمحور حول إشكالية فهم نشاط وواقع مؤسسة بريد الجزائر سواء كان هذا النشاط على المستوى الداخلي للمؤسسة أو الخارجي. و يكتسب هذا البحث أهميته من خلال العلاقة بين المؤسسة وزبائنها، وهو ما يشتهه 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 الخدمات المالية لمؤسسة بريد الجزائر كونها حديثة من حيث الدراسة والتناول.

-أهداف البحث:

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

- توضيح صورة المؤسسة وذلك بإبراز معظم الخدمات ومكانتها ضمن الهيكل التنظيمي.
- التعرف على مكانة مؤسسة بريد الجزائر ضمن الهيكل التنظيمي .
- التعرف على الخدمات المالية وكذا مختلف الأساليب والوسائل الاتصالية التي تعتمد عليها في نشاطها وأداء عملها.
- توضيح مكانة وقيمة مؤسسة بريد الجزائر بالنسبة إلى الخدمات المقدمة.

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 إلى مؤسسة القبضة الرئيسية بالوادي و هي حاليا في طور التهيئة العامة (نهاية الأشغال في نهاية شهر أفريل 2018)
- 3) - ضيق الوقت الممنوح لدراسة موضوع من هذا النوع.
- 4) - تعذر الوصول إلى بعض المعلومات المالية لسلامة و أمن المؤسسة و التي كان بمقدورها إثراء الموضوع أكثر.

منهجية البحث:

تم استخدام منهج دراسة الحالة التي يتناسب مع موضوع الدراسة وذلك من الأدوات الرئيسية التي تعين على تشخيص وفهم الحالة عن الطريق جمع المعلومات المراد دراستها، هذا بالاعتماد على : الكتب ، مذكرات، ودوريات المتخصصة، ودراسات التي تناولت الموضوع، ولكي ينجح البحث أكثر فقد تم الاعتماد على أسلوب المقابلة شرحا مع تحليل الخدمات ونتائجها في مؤسسة بريد الجزائر بالوادي والوصول إلى نتائج ملموسة من شأنها الدفع بتحسين وتطوير الخدمة البريدية.

خطة البحث:

ضمن موضوعنا هذا قمنا ببناء خطة نحاول من خلالها تنظيم الدراسة ولهذا احتوت الخطة على الإطار العام للدراسة.

الفصل الأول: يتضمن مدخل إلى الخدمة العمومية وذلك في مبحثين، بحيث طرحت في:

المبحث الأول: ماهية الخدمة العمومية

المبحث الثاني: الأنواع و المبادئ الأساسية للخدمة العمومية

الفصل الثاني: يتضمن الخدمات المالية لبريد الجزائر وذلك في مبحثين طرحت في:

المبحث الأول: ماهية مؤسسة بريد الجزائر .

المبحث الثاني: تحليل موضوع التربص

الفصل الأول

مدخل إلى الخدمة

العمومية

تمهيد

يتصدر تحسين الخدمة العمومية والتكفل الفعلي بقضايا المواطن حاليا قائمة انشغالات الحكومة وأجهزتها المختلفة بصفة خاصة، والمجتمع بمختلف مؤسساته بصفة عامة، وما إدراج هذا الموضوع في برنامج عمل الحكومة، وتأسيس هيكل حكومي لهذا الغرض، إلا دليل على سعي الحكومة للتصدي لظاهرة تراجع الخدمة العمومية التي بدأت تشكل مصدر عدم رضا المواطن وانزعاجه، مما يحتم ضرورة وأهمية استعادة ثقته في الإدارة التي يجب عليها أن تعمل في إدارة الشفافية الكاملة وتتجنب المحاباة والأساليب السلبية في إدارة شؤونها تجاهه، مما جعل الأمر يستدعي ضرورة وجود منظمات عامة.

أولاً: مفهوم الخدمة العمومية.

مع التقدم السريع لعالم الأعمال أصبح قطاع الخدمات يشغل اهتمام العديد من المنظمات نظراً للدور الذي يلعبه في دعم الاقتصاد كونه مورد هام لدخل الدولة، وتعتبر الخدمة العامة من خصوصيات السياق العمومي، هذا الأخير الذي أصبح يحظى باهتمام الباحثين والدارسين فيما يخص مردودية القطاع العام ودراسة الجدوى للمشروعات العامة.

ومن هذا المنطلق ونظراً لأهمية الخدمات العمومية سنحاول التطرق لعرض مفهوم الخدمة وخصائصها، ومن ثم الخدمة العامة.

I - مفهوم الخدمة وخصائصها:

1. مفهوم الخدمة:

أدى الاهتمام المتزايد للخدمات إلى إعطاء الخدمات مفاهيم متعددة ومتنوعة بسبب وجود خدمات ترتبط بشكل كامل أو جزئي مع السلع المادية (إيجار العقار، الخدمات الفندقية، الخدمات السياحية...) بينما تمثل خدمات أخرى أجزاء مكملة لعملية تسويق السلع المباعة (مثل الصيانة) وهناك خدمات بحتة مثل (الخدمات المصرفية، التأمين، الخدمات الصحية)

الخدمة لغة: مأخوذة من اللاتينية (Servitium) أخذ هذا المفهوم بعداً في الأدبيات بداية من الثورة الصناعية وما أفرزته من دراسات ميدانية حول واقع العمل والإنتاج والاستهلاك...¹ إن هذا التباين في أنواع الخدمات أخضع مفهوم الخدمة لتفسيرات عديدة فقد عرفت جمعياً التسويق الأمريكية على أنها: "الأنشطة أو المنافع التي تعرض للبيع أو تقدم مرتبطة مع السلع المباعة"² إلا أن هذا التعريف لم يميز بصورة كافية بين السلعة و الخدمة فهو يفسرها على أنها:

أ - منافع غير ملموسة تعرض للبيع دون ارتباطها بالسلع كخدمات التأمين والخدمات الصحية؛

ب - أنشطة غير ملموسة والتي تتطلب استخدام السلع الملموسة مثل إيجار عقار؛

ج - خدمات تشتري مرافقة مع السلع مثل شراء حاسوب ترافقه خدمات الصيانة.

¹ بن عيس ليلي، 2005، أهمية التسيير العمومي: دراسة حالة، دراسة غير منشورة، جامعة بسكرة، ص3.

² محمود جاسم الصميدعي، بشير عباس العلق، 2002، أساسيات التسويق الشامل والمتكامل، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، ص391.

-تعريف فيليب كوتلر: يعرف كوتلر الخدمة على أنها: "أي عمل أو أداء غير ملموس يقدمه طرف إلى طرف آخر دون أن ينجر عن ذلك ملكية أي شيء، وإنتاجية الخدمة يمكن أن تكون مرتبطة أو غير مرتبطة بالسلع المادية".³

إستنادا للتعريفين السابقين يتضح بأن الخدمة هي:

*عبارة عن أنشطة غير ملموسة، تهدف إلى إشباع حاجات وطلبات العملاء وإرضائهم، وعند استهلاك؛

*الخدمة أو الانتفاع بها لا ينتج عن ذلك بالضرورة نقل الملكية إلا أنه يتطلب في غالب الأحيان استخدام السلع الملموسة.

2. خصائص الخدمة:

لقد أظهرت العديد من الدراسات والأبحاث الخصائص المميزة للخدمات خاصة من الناحية التسويقية وفيما يلي استعراض لأهمها:

* **اللاملموسية:** تتصف الخدمات بكونها غير ملموسة، حيث أن المستهلك لا يمكن أن يلمسها أو يتذوقها أو يراها، وتعتبر اللاملموسية من أهم الصفات التي تميز الخدمات عن السلع ويمكن القول أن هذه الخاصية جعلت الإعلان عن الخدمات وترويجها أقل استعمالا مقارنة بالإعلان على المنتجات لذا فإن الاهتمام بتطوير أهمية الخدمة يكون من خلال إظهار المنافع التي ستعود على المستفيدين من استخدامها لها. وينتج عن هذه الخاصية صعوبة التمييز بين الخدمات المتنافسة قبل الحصول عليها كالخدمات الفندقية وبالتالي يصبح سعرها عند الرغبة في الحصول عليها هو معيار جودتها مثل الفنادق المصنفة والفنادق غير المصنفة.

* **التلازمية:** نعني بالتلازم ذلك الارتباط الموجود بين الخدمة وبين مقدمها، حيث يصعب في بعض الأحيان الفصل بينهما، إذ أن هناك تزامن لحظي لعملية تقديم الخدمة واستهلاكها، وهذا الأمر لا ينطبق على السلع التي يتم إنتاجها بعيدا عن السوق والمستهلكين غير أننا نستثنى في هذه الخاصية بعض الخدمات التي أصبحت تقدما يكون للطرف الإنساني أي أثر أو دخل في تقديمها ونذكر كمثال على

³ Philip. K, **Marketing Management**, 2000, 10th ed, Prentic Hall International editions, USA, p 428.

ذلك بطاقات الائتمان، ويعود هذا بطبيعة الحال إلى التطورات التكنولوجية وما أحدثته من تغيير في الواقع التعاملى للأفراد، كما أن تواجد مقدم وطالب الخدمة معا يؤثر على النتائج المتوقعة من الخدمة، وهذا ما جعل منظمات الخدمات تسخر إمكانياتها لتطوير مهارات مقدمي الخدمة لتنعكس إيجابا على عملية تقديمها ولتحقيق ميزة تنافسية لخدمته.⁴

3/التباين في تقديم الخدمة:

إن خاصية التباين موجودة مادامت الخدمات تعتمد على مهارة وأسلوب وكفاءة مقدميها ومكان وزمان تقديمها، وهذا ما يعطيها ميزة عدم الثبات وأحيانا يكون التباين في تقديم الخدمة من قبل نفس الشخص، ويرجع توفر هذه الخاصية إلى:

- إشترك العميل في إنتاج الخدمة باحتياجاته الخاصة والمميزة.
- إختلاف مهارات وقدرات المنتج في إنتاج ذات الخدمة من عميل إلى آخر.
- إن عنصر الخطأ في إنتاج الخدمات يكون بدرجة أكبر من حالة إنتاج السلع المادية.

4/عدم الملكية:

لا يمكن امتلاك الخدمة وبالتالي لا يمكن نقل ملكيتها من المقدم إلى المستهلك أو المرتفق باعتبار أن هذا الأخير يحق له استعمال الخدمة لفترة زمنية معينة (كاستئجار غرفة في فندق أو استعمال مقعد في طائرة)، أما ما يقابله في حالة شراء سلعة ما فإن المستهلك له الحق في استعمالها وامتلاكها والتصرف فيها.⁵

5/عدم قابلية الخدمة للتخزين (سرعة الاستهلاك):

تمتاز الخدمات بكونها غير قابلة للتخزين وهي مربوطة بدرجة اللاملموسية، فكلما توفرت هذه الأخيرة في الخدمة كلما انخفضت فرصة تخزينها وبهذا تقل تكلفة التخزين وهي نتيجة ايجابية لهذه الخاصية. من

⁴ بن عيسى ليلي، مرجع سابق، ص 4

⁵ حواس عبد الرزاق، 2005، دور الحوافز في تحسين جودة الخدمة، دراسة حالة، دراسة غير منشورة، جامعة بسكرة، ص 190.

الشائع أن الخدمات تنتهي منفعتها بتقديمها في كل مرة حيث يصعب الاحتفاظ بها وتخزينها، وقد تتعرض بعض المنشآت الخدمائية إلى الخسارة لعدم الاستفادة الكاملة من تقديمها للخدمات.⁶

II- ماهية الخدمة العمومية.

الخدمة العمومية هي محصلة نشاطات المنظمات العمومية المرتبطة غالبا بالدولة ومن هذا المنطلق يرتبط تعريف وتنوع الخدمة العمومية بالنظام والسياسات الحكومية التي تحدد نطاق ومجال هذه الأخيرة، وسنحاول عرض بعض تعاريف فيما يلي:

1. تعريف الخدمة العمومية :

يوحي مصطلح الخدمة العامة أو الخدمة المدنية بتلك الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية ، والمواطنين على مستوى تلبية الرغبات، وإشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية والمنظمات العامة، ولذلك يركز الدكتور ثابت عبد الرحمن إدريس في تعريفه للخدمة العامة على محورين:⁷

1.1. مفهوم الخدمة العامة كعملية: حيث يمكن أن اعتبار الخدمة التي تقدمها المنظمات الحكومية، أو العامة على أنها تمثل عمليات ذات طابع تكاملي، تنطوي على مدخلات وتشغيل ومخرجات، وبالنسبة للمدخلات فإن هناك ثلاثة أنواع يمكن أن تجري عليها عمليات التشغيل لإنتاج الخدمة المطلوبة وهي:⁸

أ/الأفراد: إذ يمثل المواطن طالب الخدمة أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة العامة، أي عندما تؤدي هذه العمليات على المواطن بذاته. مثال ذلك عندما يدخل مريض إلى المستشفى، فإن عمليات العلاج والوقاية ومختلف الخدمات الصحية تجري عليه بذاته، ويجري هذا الأمر على مختلف الخدمات العامة ، مثل محاكمة الأفراد، وسفرهم وغيرها من الأمثلة.

ب/الموارد: حيث يمكن أن تصبح مختلف الموارد والأشياء هي أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة المقدمة من المنظمات العامة، أي عمليات الخدمة التي يتم إجراؤها على الأشياء، وليس على الأفراد، وتسمى عمليات الأشياء المملوكة، مثل خدمات رخص مرور السيارات، والخدمات العامة

⁶ نفس المرجع، ص 191.

⁷ ثابت عبد الرحمن إدريس، 2001 المدخل الحديث في الإدارة العامة ، الدار الجامعية، دون بلد النشر ، ص 455.

⁸ عبد الكريم عشور ، 2009، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، دراسة غير منشورة، ص 41.

المختلفة في خطوط السكك الحديدية. ج/المعلومات: تمثل أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة العامة ويطلق عليها عمليات تشغيل المعلومات، ويعكس هذا النوع الجانب الحديث للخدمة العامة، كمحصلة للتطور في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، مثل خدمات تحليل البيانات في مراكز المعلومات، وعمليات تشغيل البيانات في مراكز البحوث والجامعات.

2.1. مفهوم الخدمة العمومية كنظام: إنطلاقاً من مفهوم النظم يمكن النظر إلى الخدمة التي تقدمها المنظمات العامة كنظام يتكون من أجزاء مختلفة تشمل ما يلي:⁹

- نظام عمليات تشغيل أو إنتاج الخدمة وفق هذا النظام تتم عمليات التشغيل على مدخلات الخدمة لإنتاج العناصر الخاصة بالخدمة.

- نظام تسليم الخدمة ووفق هذا النظام يتم تجميع نهائي لعناصر الخدمة، ثم التسليم النهائي للخدمة، وإيصالها للمواطن طالب الخدمة.

ويتضمن مفهوم الخدمة العامة كنظام شكلين:

- خدمة عامة مرئية أو منظورة لمستقبل الخدمة (المواطن).

- خدمة عامة غير مرئية أو غير منظورة، ويطلق عليها جوهر الخدمة الفني.

غير أن بعض الدراسات تميل إلى استخدام تعبير المكتب الأمامي بالنسبة للأجزاء المرئية، أو المنظورة في نظام الخدمة، وتعبير المكتب الخلفي، بالنسبة للأجزاء غير المرئية أو غير المنظورة. ولتوضيح مفهوم الخدمة العامة كنظام يمكن تقديم أحد الأمثلة انطلاقاً من الخدمات التي تقدمها المنظمات العامة في المجتمع، فقد يتوجه مواطن لتسجيل سيارته أو استخراج رخصة لها، فبداية يقوم بتقديم مختلف الوثائق والأوراق اللازمة لدى مكتب الخدمة، ويسدد ما هو مخصص ومطلوب من نقود لمثل هذه الوثائق في الخزينة، وعليه بالانتظار قليلاً لكي تنتهي الخدمة، وهنا يمكن القول أن هذا الجزء من الخدمة يمثل الجزء

⁹ ثابت عبد الرحمن إدريس، مرجع سبق ذكره، ص 458.

المرئي للمواطن (يراه بنفسه)، لأنه يرى الإدارة والموظفين والمعدات الإدارية والأجهزة، غير أنه وحتى يحصل على الخدمة المطلوبة، يتطلب الأمر مهام وأعمال أخرى تجري داخل مكتب الخدمة العامة مكتب المرور مثلا، مثل الفحص في الدفاتر أو الحاسب الآلي عن تاريخ السيارة، والمخالفات، التسجيل، المراجعة الداخلية، وكل هذه الأعمال تتم في المكتب الخلفي، الذي لا يراه المواطن، وهو ضروريا لاستكمال الخدمة وتقديمها.

ثانيا: أنواع ومبادئ الأساسية للخدمة العمومية.

تعبر الخدمة العمومية عن الحاجات الضرورية التي تقوم بها الدولة بتوفيرها في إطار ممارسة وظائفها، وذلك عن طريق أنواع ومبادئ أساسية تهدف إلى تحقيق منفعة عامة كالخدمات الإدارية، الاجتماعية، الثقافية والإقتصادية.

I- أنواع الخدمة العمومية.¹⁰

هناك تقسيمات مختلفة للخدمات العمومية إلا أن جميعها يشترك في كثير من المحاور، ومن بين هذه التقسيمات نجد التقسيم التالي:

- ✓ خدمات ضرورية لبقاء المجتمع وسلامته وتقدمه مثل الخدمات التعليمية والصحية وهي خدمات يفترض أن تقدمها وتوفرها الدولة مهما ارتفعت تكلفتها.
- ✓ الخدمات الضرورية لأفراد المجتمع باختلاف قطاعاته ومستوياته (خدمات لا يمكن الاستغناء عنها) مثل التموين بالماء، الكهرباء، الغاز والنقل... وما يلاحظ على هذا النوع من الخدمات أنها لم تعد حكرا على الدولة أو المشروعات العامة وإنما أصبحت قابلة للتقدم من طرف المشروعات الخاصة وتتم إدارتها على أسس تجارية حيث تطبق عليها معايير الربحية التجارية.
- ✓ خدمات ذات منفعة اجتماعية وثقافية يستفيد منها أفراد المجتمع، إلا أن هذه الخدمات قد لا تكون ذات أهمية بالنسبة لبعض الأفراد أو المجتمعات ومن بين هذه الخدمات نذكر مثلا: المكتبات العامة، المتاحف والمنتزهات العامة.

¹⁰ عبد المطلب عبد الحميد، 2001، التمويل المحلي، الدار الجامعية، الإسكندرية، ص 61-63.

✓ خدمات ذات طبيعة اجتماعية، يمكن للأفراد أن يؤديها بأنفسهم عن طريق إمكانياتهم الخاصة، إلا أن القصور في تأدية هذا النوع من الخدمات على أكمل وجه قد يؤثر على المجتمع، وهو ما يستدعي تدخل السلطات العمومية في أداء و توفير هذه الخدمات ومن بين هذه الخدمات نذكر بصورة أساسية الإسكان مثلا

خدمات رأسمالية مكلفة لا تقتصر منفعتها على الجيل الحالي وإنما تمتد إلى الأجيال المقبلة، مثل: بناء المدارس،

المستشفيات، الجامعات وغيرها. وقياسا على التقسيم الفرنسي للخدمة العمومية نستطيع تمييز ثلاثة أنواع

هذه الأخيرة لا تختلف عن التقسيم السابق وإنما هو تقسيم أكثر اختصارا، حيث نجد:

- **خدمات عمومية ترتبط بسيادة الدولة:** وهي خدمات مرتبطة أساسا بالدور التقليدي للدولة، وذلك في مجال العدالة، الأمن الدفاع الوطني والمالية العامة...
- **خدمات اجتماعية ثقافية:** والتي تطورت بصورة ملحوظة منذ منتصف القرن التاسع عشر، والتي تشمل عموما التعليم، الصحة، المساعدات الاجتماعية...
- **الخدمات ذات الطابع الاقتصادي:** والتي يطلق عليها عموما خدمات عامة صناعية أو تجارية، ظهرت هذه الخدمات بشكلها المذكور في القرن العشرين مع التطور الملحوظ لدور الدولة في الحياة الاقتصادية وفي تحقيق رفاهية المواطن في مجال احتياجاته الأساسية في مجال النقل، الاتصالات الطاقة...

إن النشاط الحكومي الذي ينسب إليه تقديم الخدمات العامة بشكل مستمر لإشباع الحاجات العامة للمواطنين لا يهدف إلى تحقيق الربح في هذا النوع من المشاريع، حيث لا تخصص الموارد عادة في مشروعات الخدمات العامة من أجل تقديم سلع و خدمات ضرورية للمواطنين دون النظر إلى قدرتهم

على الدفع، إلا أن غياب هدف الربح في هذه المشروعات التي تؤديها الوحدات الحكومية لا يعني أنها تعمل بخسارة و إنما يغيب هنا مقياس الربح الناشئ عن المقارنة بين النفقات والإيرادات.¹¹

II- المبادئ الأساسية لتقديم الخدمة العمومية.

هناك من يعتبر هذه المبادئ أنها خصائص تميز الخدمة العمومية عن غيرها من الخدمات، وقد ينظر إلى هذه المبادئ التي تعتبر تقليدية عند بعض الباحثين وفقاً لجانين منها ما يتعلق بالجانب القانوني والإداري لتقديم الخدمة العامة ومنها ما يتعلق بطبيعة المشاريع الهادفة إلى تقديمها، ويمكن أن نعرض هذه المبادئ بصورة عامة، فيما يلي:¹²

1/ الإستمرارية: يجب أن يتسم تقديم الخدمة العمومية بالاستمرارية والانتظام وذلك بإتاحة الخدمة لأي فرد يحتاجها في ظل ظروف محددة، إلا في حالات يتعذر على هيئات تقديم الخدمة أن تستمر في تقديمها.

2/ المساواة: هي مبدأ أساسي في تقديم الخدمة العامة كما أنه عامل من عوامل الديمقراطية الإدارية، مضمون هذا المبدأ أنه ينبغي أن يحصل جميع أفراد المجتمع على الخدمة العامة وأن تتشابه الضريبة أو الرسم في المواقع المتشابهة، وأن يدفع الجميع بنفس الطريقة ويحصلوا على جميع الضمانات، هذا المبدأ يتضمن ضرورة توفير الخدمة العامة بدون عوائق وإتاحتها لجميع المواطنين دون استثناء وبصورة عادلة.

3/ المواعمة:¹³

إن المنفعة العامة والخدمة العامة تتطور مع مرور الزمن وتطور المجتمعات ومن ثم فمن الضروري وفقاً لهذا المبدأ أن تقدم الخدمة بكفاءة، وأن يساير تقديمها تطور حاجات المواطن- الزبون على اعتبار أن هذه الحاجات تتغير وتتطور مع الزمن خاصة وأن المحيط بجميع مجالاته، يتميز بالتغير وعدم الثبات على غرار هذه المبادئ نجد أن الخدمة العامة تجمع بين عنصرين أساسيين هما الطابع الخدمي والعمومي واللذان

¹¹ محمد جمال علي هلال، 2002، المحاسبة الحكومية، دار صفاء للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، ص 22-23.

2 CHAPUS. R, 2001 *Droit Administratif Général*, Tome I, 15^{ème} édition, ed Montchrestien, Paris, , p608

¹³ بن عيسى ليلي، مرجع سابق، ص 9-10.

- تحكمها الميزات التالية :
- أ- علاقة عدم البيع: تتميز الخدمات العامة المقدمة من طرف الهيئات العمومية بالمجانة عموما أو بسعر يؤول الربح فيه إلى الصفر فقد يدفع المرتفق مبلغ رمزي في صورة رسم أو ضريبة في أغلب الأحيان، حيث يتم الحصول على الخدمة دون توفر خاصي التبادل المباشر الذي تتميز به النشاطات الاقتصادية الأخرى (كبيع السلع، أو الخدمات المقدمة من طرف القطاع الخاص) أين يتم دفع الثمن بشكل مباشر.
- ب- المنفعة العامة كهدف أساسي للخدمة العامة: إن الهدف الأساسي للنشاط الحكومي ومن ثم المنظمات المقدمة للخدمة العمومية هو المنفعة العامة.
- ج- الرقابة العامة: تخضع أنشطة الهيئات العمومية ومن ثم الخدمة العامة إلى رقابة متعددة الأطراف منها الوصايا المباشرة، هيئات الدولة فضلا عن المجتمع المدني على أساس أنه الممول الأساسي والفعلي لنشاط هذه المرافق، ومع تعدد هذه الأطراف التي تتميز أهدافها أحيانا بالتعارض فإنه كثيرا ما تكون هذه الرقابة فعالة أحيانا وفاشلة أحيانا أخرى حسب الهدف منها و حسب مصلحة كل طرف.

خلاصة الفصل الأول.

يحتل قطاع الخدمات أهمية لا تقل عن غيره من القطاعات، يعود ذلك إلى تطور المجتمعات وزيادة الطلب على الخدمة بجميع أنواعها لاسيما الخدمات المقدمة من طرف الهيئات التي يطلق عليها خدمات عمومية، هذه الأخيرة تقدم وفقا لمبادئ وأسس تتميزها عن غيرها، إذ يجب أن يخضع تقديم الخدمة العمومية إلى الاستمرارية المساواة والموائمة، وبالنظر إلى تطور حاجات المواطن ورأس المال الخاص أصبحت بعض الخدمات العمومية قابلة للتقديم من طرف منظمات خاصة، إلا أن الهدف الأساسي لهذه الأخيرة يبقى تحقيق الأرباح وهو ما قد يخل بأحد المبادئ السابقة الذكر وغالبا ما يضطلع المنظمات العمومية دون غيرها بمهمة توفير الخدمة العمومية نظرا لعدة اعتبارات منها ما يرتبط بالجانب الاقتصادي والاجتماعي.

الفصل الثاني

عرض الخدمات المالية

لمؤسسة بريد الجزائر

تمهيد

تعتبر الخدمات المالية للبريد والمواصلات من الخدمات العمومية المتميزة التي تقدمها الدولة الجزائرية نظرا لتواجدها في كل المناطق داخل حدود الوطن بالإضافة إلى سهولة الحصول عليها.

وسنحاول من خلال هذا الفصل عرض الخدمات المالية البريدية، حيث أن قطاع البريد والمواصلات له مكانة هامة في كل من المجال الاقتصادي والاجتماعي، وقد خضع للعديد من الإصلاحات التي تسعى إلى بناء قطاع عصري وتقديم خدمات متطورة للمجتمع، كما سنتطرق إلى واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مؤسسة بريد الجزائر بطريقة عملية و لقد وقع اختيارنا على مؤسسة القباضة الرئيسية بالوادي كمحل للدراسة لمحاولة التوسع و فهم أكثر للمعلومات التي وردت في الفصل الأول و محاولة الدخول الى هذا الكيان و معرفة الخدمات العمومية التي يقدمها و الطريقة التي يستطيع بها توفيرها في كامل تراب الوطن .

أولاً: التعريف بمؤسسة بريد الجزائر.

I- تقديم مؤسسة بريد الجزائر.

مؤسسة بريد الجزائر هي مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري، تأسست بعد هيكلة قطاع البريد وتكنولوجيات الاعلام والاتصال، 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 89-75 المؤرخ في 30 ديسمبر 1975 والمتضمنة قانون البريد والمواصلات، الذي يجعل من قطاع البريد والمواصلات مؤسسة واحدة، عمومية ذات طابع صناعي وتجاري تحت إشراف وزارة البريد والمواصلات، حيث تتمتع بميزانية ملحقة ويخضع تنفيذها إلى قواعد المحاسبة العمومية وتتمتع أيضا في استغلالها لمختلف نشاطات البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية وفق المادة 1 والمادة 39 على التوالي من ذات القانون.¹⁴

ونتيجة للتطور التكنولوجي لاسيما في ميدان الاتصال، كان حتما على قطاع البريد والمواصلات أن يساير هذه التحولات، فترجمة هذه النقلة بصدور القانون رقم 2000-03 المؤرخ في 05 أوت 2000 الذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والذي يهدف إلى :

- تطوير وتقديم خدمات البريد والمواصلات بمواصفات نوعية، في ظروف موضوعية وفي مناخ تنافسي، مع ضمان المصلحة العامة؛

- تحديد الشروط العامة للاستغلال في الميادين المتعلقة بالبريد والمواصلات من طرف المتعاملين؛
- تحديد إطار وكيفية ضبط النشاطات ذات الصلة بالبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية؛
- تحويل على التوالي نشاطات استغلال البريد والمواصلات التي تمارسها وزارة البريد والمواصلات إلى مؤسسة عمومية ذات طابع اقتصادي وتجاري للبريد وإلى متعاملي المواصلات السلكية واللاسلكية يُنشأ وفق التشريع المعمول به.

¹⁴ وهاب محمد، 2006/2005، تقييم صورة المؤسسة وأثرها على سلوك المستهلك ، دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر، مذكرة ماجستير، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التسيير، تخصص التسيير، جامعة الجزائر، الجزائر، ص ص101-103.

وتنفيذا لمحتويات هذا القانون صدرت المراسيم التنفيذية لتحديد مجالات النشاط لكل متعامل ومراسيم تنفيذية أخرى لإنشاء وتنظيم نشاط هؤلاء المتعاملين.

أما المراسيم التنفيذية المنظمة لنشاطات المتعاملين نذكر فيما يلي:

• المرسوم التنفيذي رقم 01-417 المؤرخ في 20 ديسمبر 2001: ويهدف إلى منح ترخيص انتقالي إلى متعامل يسمى "اتصالات الجزائر" كشركة مساهمة من أجل إقامة واستغلال شبكات عمومية للموصلات السلكية واللاسلكية.

• المرسوم التنفيذي 01-418 المؤرخ في 20 ديسمبر 2001: ويهدف إلى تحديد نظام الاستغلال المطبق على كل خدمة من خدمات البريد. فبموجب هذا المرسوم أخضعت خدمات البريد، الحلوات البريدية، الصكوك البريدية، إصدار الطوابع البريدية وكل علامات التخليص للخدمات البريدية إلى نظام التخليص للخدمات البريدية إلى نظام التخليص للخدمات البريدية إلى نظام تخصيص (régime d'exclusivité)، أما استغلال أو توفير خدمات البريد الدولي السريع فأخضع لنظام (régime d'autorisation)، وأخيرا أخضعت الخدمات البريدية الأخرى إلى نظام التصريح البسيط.

• المرسوم التنفيذي رقم 43-2002 المؤرخ في 14 جانفي 2002: والمتضمن إنشاء مؤسسة "بريد الجزائر"

• تقع المؤسسة بريد الجزائر الأم في باب الزوار على بعد 20 كيلومتر من الجزائر العاصمة، بمحاذاة المطار الدولي "هواري بومدين".

كما أن مؤسسة بريد الجزائر ملزمة بتقديم خدمات عمومية عبر كامل التراب الوطني، وهي مطالبة بضمان استغلال وتوفير الخدمات البريدية والمالية.¹⁵

II- البنية الهيكلية لبريد الجزائر.

تحتوي بريد الجزائر على هيكل تنظيمي يسمح لها بالانتشار والتواجد في كل النقاط عبر القطر الجزائري المديرية المركزية ومهامها¹⁶

¹⁵ مجلة شهرية لعمال البريد 27 جانفي 2006، تصدر عن مديرية الاتصال لبريد الجزائر بالعاصمة.

¹⁶ LIVRET D'ACCEUIL; D.G ALGERRI POST ; SEPTEMBRE 2014

I- **المديرية العامة:** يرأسها مدير عام يسهر على تنفيذ توجيهات وقرارات مجلس الإدارة، معين بمرسوم يجوز 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 ليرفعها إلى الوزير للمصادقة؛
- ممارسة السلطة السلمية على آل موظفي المؤسسة؛
- إمضاء العقود وإجراء الصفقات والمعاهدات والاتفاقيات في إطار القوانين والإجراءات التنظيمية الجاري العمل بها؛

• 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.

1. الهياكل المركزية: وتنقسم إلى قسمين مديريات مكلفة بالبحث والدراسات ومديريات مركزية مكلف

بالإشراف والتنفيذ.

1.1. مديرية التقييم 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 بريد 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.

2.1. مديرية الاستراتيجية والتنظيم ومراقبة التسيير: تعمل هذه المديرية على ترجمة استراتيجية 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 المديرية المعنية.

3.1. 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، تساعد أيضا على تحقيق الأهداف المسطرة من خلال التقييم

المستم 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 واحتلاس الأموال

- تنظيم دورات تفتيشية على مستوى المؤسسات البريدية والمراكز المالية على المستوى الإقليمي والمحلي.

4.1. 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 واستراتيجيتها؛
- القيام بتجنيد آل الطاقات البشرية لتحقيق الأهداف المسطرة.

5.1. 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 والتبادل الدولي والقيام بإعداد الاتفاقيات الثنائية والمتعددة مع مختلف الهيئات البريدية العالمية وتكفل ب:

- تطبيق نصوص مؤتمر الإتحاد 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 والمالية.

6.1. 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 ب:

- الإثبات والتحقق من مختلف الممتلكات التي وضعت تحت تصرف المؤسسة بسبب تقسيم ممتلكات القطاع بين مؤسسة بريد الجزائر واتصالات 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.

7.1. مديرية المصالح البريدية والنقدية والمالية:

1.7.1. مديرية المصالح البريدية: تتكفل بالسهر على حسن الأداء للمصالح البريدية على المستوى

الداخلي وفي علاقاتها مع الخارج. بالإضافة إلى:

- تحضير ومتابعة مخطط التنمية للهيكل 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 و خلية 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.

2.7.1. 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 وصندوق 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 ومع البنوك.

- معالجة مختلف النزاعات القانونية والاستعلامات: وتشتمل هذه المديرية على 03 ثلاث مديريات

فرعية:

- ✓ المديرية الفرعية للدراسات الاقتصادية والمالية؛
 - ✓ المديرية الفرعية لتنظيم وتطوير المراكز المالية؛
 - ✓ المديرية الفرعية لتطوير الخدمات وتحسين النوعية.
- 3.7.1. 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.

4.7.1. مديرية الوسائل العامة: وتتكفل هذه المديرية ب: إنجاز والسهر على تطبيق السياسات المتعلقة بالعمارات، النقل، التموين، الصيانة، الحماية والأمن، وتشتمل هذه المديرية على 03 مديريات فرعية:

- ✓ المديرية الفرعية للعمارات المبنية، الحماية والأمن؛
- ✓ المديرية الفرعية للنقل؛
- ✓ المديرية الفرعية للتموين.

5.7.1. مديرية الموارد البشرية: وتتكفل هذه المديرية ب: ¹⁷

- ✓ إنجاز والسهر على تطبيق السياسات في مجال تسيير الموارد البشرية، التكوين والشؤون الاجتماعية؛
- ✓ السهر على تطبيق قانون العمل، قانون الوظيف العمومي؛
- ✓ المشاركة في إعداد الهيكل التنظيمي للمؤسسة؛
- ✓ إعداد وتطبيق بنود الاتفاقية الجماعية والنظام الداخلي.

¹⁷ وهاب محمد مرجع سبق ذكره ، ص 13-18.

وتشتمل هذه المديرية على 03 مديريات فرعية:

- ✓ المديرية الفرعية لإدارة العمال؛
- ✓ المديرية الفرعية للتنمية والتنظيم؛
- ✓ المديرية الفرعية للتكوين والوثائق.

6.7.1. 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 وخدمات المصالح المالية؛
- القيام بتقييم ومراقبة النجاح 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 والتنظيم.

7.7.1. 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 ومراقبة مراكز الإعلام الآلي والعمل على تطوير البرامج؛
- ✓ مراقبة التطور التكنولوجي وترقية تكنولوجيا الإعلام والاتصال المستعملة.

وتشتمل هذه المديرية على (03) ثلاث مديريات فرعية:

- ✓ المديرية الفرعية لأنظمة الحماية في الميدان الإعلامي.
- ✓ المديرية الفرعية للدراسات وتطوير أنظمة الإعلام الآلي.

✓ المديرية الفرعية لتكنولوجيات الإعلام والاتصال والشبكة المعلوماتية.

8.7.1. 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.

2. الهياكل التنظيمية والبشرية الولائية: تشرف هذه الوحدات على مختلف المؤسسات البريدية والمراكز

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 :

1.2. 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

2.2. أقسام الوحدات الولائية:

1.2.2. قسم الموارد البشرية والوسائل العامة: يرأسها مدير فرعي وبها اثنين رئيس مكتب وتتكفل بما يلي:¹⁸

- 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 بنايات، الأموال وربط المؤسسات بالحماية المدنية وأجهزة الأمن بخطوط هاتفية متخصصة.

- إعداد الوضعية المالية الدورية وإرسالها إلى مركز المحاسبة الإقليمية.

2.2.2. المديرية الفرعية النقدية والخدمات المالية: يرأسها مدير فرعي وبها اثنين رئيس مكتب وتشرف على تسيير ما يلي:

* المصالح البريدية: وتمثل مهامها في:

- 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 والطرود البريدية؛

- إعداد العقود بخصوص CIDEX وبيع الطوابع البريدية وعقود نقل البريد داخل الولاية مصلحة؛

- إعداد الإحصائيات الدورية والسنوية وإعادة تصنيف المكاتب البريدية؛

- معالجة مختلف الاستعلامات والشكاوى.

* المصالح المالية: وتقوم ب:

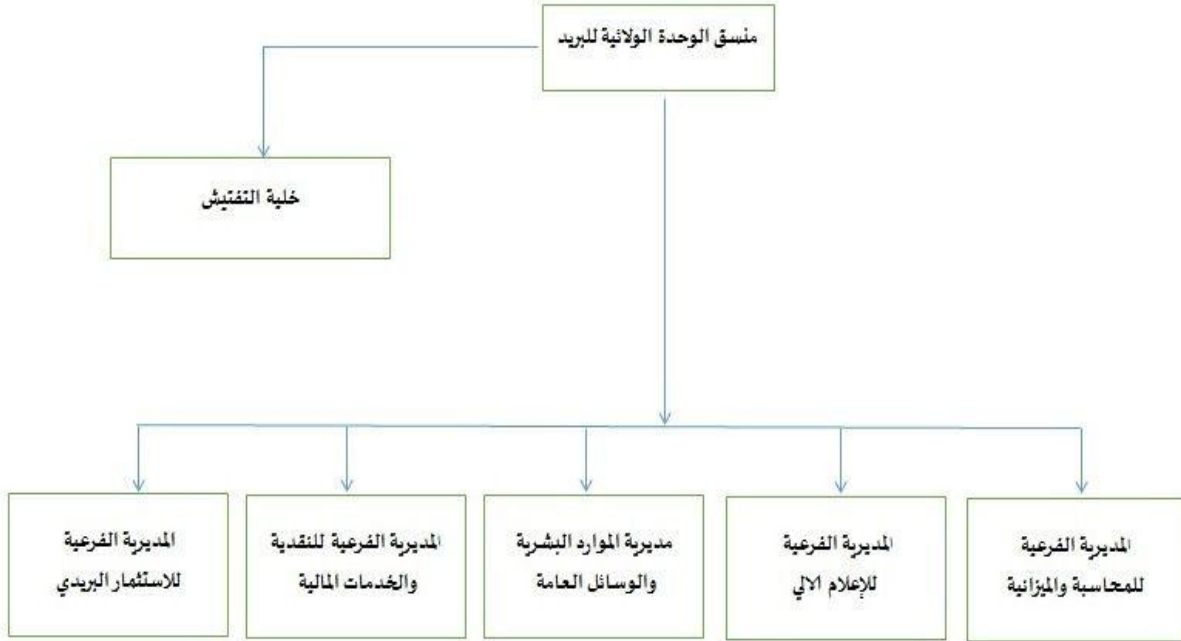
- معالجة البريد الوارد من المراكز المالية الإقليمية مركز الصكوك، المحاسبة ومركز الحوالات؛

- الاضطلاع بمختلف العمليات لصالح الخزينة المعاشات، الشبكة الاجتماعية؛

¹⁸ عصامي محمد الزين، 2018/04/20، مدير خلية الاعلام الاالي بالقباضة الرئيسية بالوادي، الخدمات المالية بريد الجزائر، (مقابلة شخصية في مكان العمل)

- متابعة تطوير عمليات الإعلام الآلي؛
 - معالجة وضعية الصكوك بدون رصيد، الطوابع، البطاقات المغناطيسية والبطاقات التعبئة؛
 - معالجة العمليات المرفوضة إيداع و استرجاع من مختلف حسابات صندوق التوفير؛
 - معالجة مختلف الاستعلامات والشكاوى المتعلقة بالمصالح المالية.
- 3.2. القسم التجاري، نوعية الخدمة، ترقية المنتج والاتصال: وتتمثل مهامه في:
- تنفيذ الاستراتيجية التسويقية المعدة من قبل المديرية البريدية؛
 - إعلام الزبائن والسهر على تطبيق الإجراءات القانونية ومراقبة تطبيق الأسعار الجارية؛
 - السهر على تنفيذ الخدمات بالمعايير 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.
- 3.3. المديرية الفرعية للاستثمار البريدي: يرأسها مدير فرعي وبها اثنين رئيس مكتب وتشرف على تسيير ما يلي:
- عملية الترحيل البريدي؛
 - البريد السريع؛
 - جمع المنتجات البريدية مثل الطوابع البريدية.
- 1.3. المديرية الفرعية للمحاسبة والاستثمار: يرأسها مدير فرعي وبها 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 وضبطها حسب الحالة.
- 2.3. 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

الشكل رقم 1 : الهيكل التنظيمي والبشري لمؤسسة بريد الجزائر على المستوى الولائي



المصدر: وثائق المؤسسة.

III- مؤسسة القباضة الرئيسية بالوادي وتنظيم العمل بها.

1. تقديم القباضة الرئيسية بالوادي: توجد بكل ولاية قباضة رئيسية واحدة وهي عبارة عن وكالة بريدية تضم جميع الخدمات البريدية ولها دور رئيسي استلام الأموال من البنك المركزي و تحويلها الى الوكالات الأخرى حسب الطلب وبالتنسيق مع المديرية الولائية بولاية الوادي، وهي المؤسسة محل التربص تكمن بحي أولاد حمد بالوادي نظم 29 موظف تشهد في هذه الآونة اعادة تأهيل شاملة، بداية الأشغال 25 ديسمبر 2017 وانتقلت في هذه الفترة الى محل قريب منها بشارع الطالب العربي مقابل سوق الأعمشاش . شملت الأشغال أعمال صيانة وتجديد بالواجهة الأمامية والجانبية وقاعة الزبائن والشبائيك و اعادة جميع شبكات الهاتف والاعلام الآلي والكهرباء والتطهير وتجديد الأسقف والأرضيات وتجهيزها بأحدث أجهزة

الاعلام الالي وأجهزة حساب النقود وأجهزة التكييف وتجديد الكراسي والمكاتب لوضع العامل والزيون في ظروف حسنة.

وقد تم وضع شبك خاص لذوي الاحتياجات الخاصة كسابقة تعتبر الأولى في مؤسسة بريد الجزائر مما يسمح لهذه الفئة الحصول على أحسن الخدمات في أفضل ظروف، كما تم تجهيز مؤسسة القباضة الرئيسية بالوادي بجهاز طاوور الانتظار الي حيث يأخذ الزيون عند دخوله الى مؤسسة القباضة الرئيسية بالوادي تذكرة بها رقم و يجلس منتظرا وصول دوره اجتنابا للوقوف بالصف.

ومما يزيدنا شرفا على شرف القيام بهذا التبرص، المشاركة في توثيق وتدشين افتتاح المقر الجديد وذلك يوم الاثنين 2018/04/30 من قبل وزيرة البريد وتكنولوجيا الاعلام والاتصال والرقمنة السيدة: هدى إيمان فرعون والمدير العام لمؤسسة بريد الجزائر السيد: دحماني عبد الكريم.

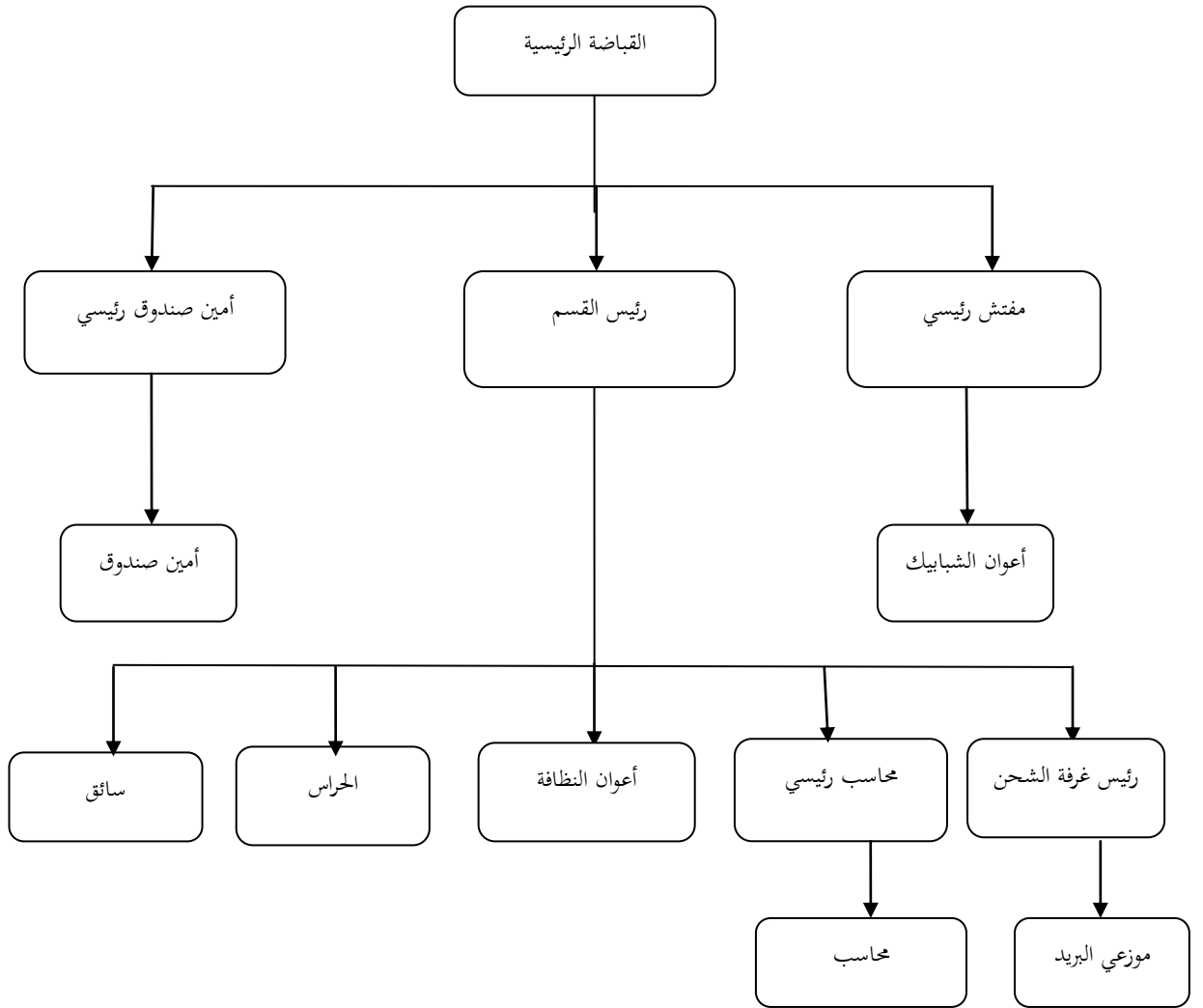
2.تنظيم العمل في القباضة الرئيسية بالوادي: تقدم القباضة الرئيسية بالوادي خدمات متعددة سواء لمؤسسات البريد الأخرى (الوكالات البريدية الموزعة عن كامل تراب الولاية) أو لعملائها وزبائنها لذلك توفر المؤسسة جملة من الإطارات والموظفين والعمال المختصين في إطار عمل دقيق ومنظم على نحو التالي:

- رئيس مؤسسة بريد الجزائر : هو المسؤول الأول في المؤسسة له العديد من المهام منها إدارة المؤسسة وتسيير أعمالها بالتنسيق مع مديرية الوحدة الولائية لبريد الجزائر بالوادي .
- مفتش رئيسي: يقوم بدور مراقبة وتسيير أعوان الشباييك الذين يعتبرون المرآة العاكسة لجودة ونوعية وسرعة الخدمات البريدية .
- رئيس القسم: وهو المسؤول على:
 - رئيس غرفة الشحن: هو المسؤول عن التوزيع وإدارة موزعي البريد.
 - محاسب رئيسي: مهمته المحاسبة العامة ويساعد في ذلك مجموعة من المحاسبين.
 - أعوان النظافة: مهمتهم المحافظة على نظافة المؤسسة وهي مهمة صعبة خاصة مع الطبيعة القاسية لولاية الوادي.
 - الحراس: مهمتهم المحافظة على أمن وسلامة سير العمل في المؤسسة ليلا ونهارا على طول السنة.

الفصل الثاني : عرض الخدمات المالية لمؤسسة بريد الجزائر

-السواق: مهمتهم نقل العمال والإطارات والمسؤولين في مهمات معينة كما أنهم ينقلون الطرود والبرقيات وكل ما هو متعلق بالخدمات المالية والبريدية على مستوى الولاية وأحيانا على مستوى الوطن.

الشكل رقم 2: مخطط يمثل الهيكل التنظيمي للعمل في القباضة الرئيسية بالوادي



المصدر: عصامي محمد الزين، 2018/04/20، مدير خلية الإعلام الآلي، القباضة الرئيسية بالوادي، الخدمات المالية بريد الجزائر، (مقابلة شخصية في مكان العمل).

IV - طبيعة الاتصال الداخلي بمؤسسة بريد الجزائر بالوادي:

تتطلع المؤسسة إلى تقديم الخدمات لزبائنها اينما وجدوا وهو يتطلب توفر شبكة ونظام للنقل وحفظ المعلومات.

1. الشبكة المعلوماتية المحلية: يتواجد بالمؤسسة المحلية (LAN) تربط بين 20 جهاز. كمبيوتر بواسطة ما يسمى الأرضية IP وهو تطبيق شامل يتمتع بالعديد من المزايا لا تعد ولا تحصى ويمكن أن نلخصها في:

* يقوم بجميع المعاملات المحاسبية على جميع المستويات (الشبائيك، مكتب المحاسبة، القابض الرئيسي،..) كما انه يسهل عملية تحويل الاموال بين المكلفين بالزبائن (أعوان الشبائيك) وأمين الصندوق والقابض الرئيسي؛

* لا يسمح بالولوج إلى هذا التطبيق إلا عن طريق بطاقة خاصة تسمى "CARTE D'ANTHENTI FICATION" محدد سابقا لمهام كل شخص إن كان قابضا أو..و عن طريق كلمة مرور خاصة بكل شخص.

وترتبط القباضة الرئيسية بالوادي بالشبكة الوطنية لبريد الجزائر عن طريق تقنية الالياف البصرية والتي تسمح بنقل سريع للمعلومات وتقديمها لمتعامليها.

2. أمن الشبكة: لضمان العمل الجيد للشبكة في المؤسسة بريد الجزائر تتخذ هذه الأخيرة احتياطات أمنية تتمثل في: توفير أجهزة ذات تكنولوجيا متقدمة والتي لا تسمح بعبور أي معلومة محددة سابقا وتسمى FORTINET أو FORTIGATE.

3. أهداف النظام: وتتمثل في:

- ✓ السرعة في إنجاز العمليات واختصار الوقت والجهد للموظفين.
- ✓ تقليل نسبة الاخطاء.
- ✓ سرعة تقديم الخدمة للزبائن.
- ✓ امكانية تقديم أكثر من خدمة في الشباك الواحد.
- ✓ توزيع الضغط على الشبائيك.
- ✓ تحسين جودة الخدمات المقدمة.
- ✓ تحسين ظروف عمل مستخدمي البريد.

✓ رفع النجاعة الانتاجية المالية للمؤسسة.

V- المحيط الاقتصادي لمؤسسة بريد الجزائر بالوادي.

سوف نقتصر في هذا الجزء على بيان علاقات المتعاملين والقباضة الرئيسة بالوادي وزبائننا المتمتعين بالخدمات المالية لبريد الجزائر.

1-المتعاملون مع القباضة الرئيسة بالوادي:

- مديرية الوحدة الولائية لبريد الجزائر بالوادي: تقوم هذه المؤسسة بإعطاء أوامر مباشرة للقباضة الرئيسة بالوادي ومراقبتها.

- البنك المركزي: يقوم بتسلم وتسليم الأموال عبر التنسيق مع مديرية الوحدة الولائية لبريد الجزائر بالوادي.

- شركة النقل: وهي شركة متعاقدة مع مؤسسة بريد الجزائر تقوم بنقل الأموال من البنك المركزي إلى القباضة الرئيسية بالوادي ومنها إلى كافة الوكالات الأخرى لبريد الجزائر بالوادي.

-الوكالات البريدية بولاية الوادي: يقومون بتبادل المعلومات عبر شبكات الاتصال المتطورة والتميزة بالسرعة والأمان.

-الخزينة العمومية: تقوم بتزويد القباضة الرئيسية بالوادي بكافة أنواع الطوابع والتي بدورها توزعهم على كافة الوكالات الأخرى.

- الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط CNEP: تتمتع بخدمات حساب التوفير الدفترى وذلك لاتساع الرقعة الجغرافية لبريد الجزائر.

2- زبائن القباضة الرئيسية بالوادي:

- الأفراد: توفر العديد من الخدمات التي يمكن التمتع بها؛
- المؤسسات: سواء كانت هذه المؤسسات تجارية أو خيرية كالجمعيات أو صندوق الزكاة؛
- البنوك: تمكن زبائننا من الحصول على أموالهم بالشيكات من خلال الوكالات البريدية.

ثانيا: تحليل الخدمات المالية لمؤسسة بريد الجزائر.

I- الخدمات التي تفتريها مؤسسة بريد الجزائر بالوادي.

نخص بالذكر خدمات القباضة الرئيسية بالوادي وهي المؤسسة محل الدراسة حيث تقوم بخدمات خاصة بها وخدمات مشتركة مع كافة مكاتب البريد المنتشرة على مستوى الولاية.¹⁹

❖ الخدمات الخاصة بالقباضة الرئيسية بالوادي:

• جلب الأموال من البنك المركزي بالتنسيق مع المديرية الولائية حيث أمين الصندوق بمعية القابض الرئيسي بجلب الأموال من البنك المركزي ويقوم بربط الرزم الخاصة بالأموال لبعثها الى المكاتب البريدية الأخرى عن طريق المؤسسة المتعاقدة مع بريد الجزائر لنقل الأموال؛

• توزيع الأموال على جميع المكاتب البريدية الأخرى حسب القائمة التي تتلقاها من المديرية الولائية؛

• جلب الطوابع الضريبية بأنواعها من الخزينة العمومية وتوزعها على باقي المكاتب بالتنسيق مع المديرية الولائية؛

• تقوم باستقبال الأقرص المضغوطة لمختلف المؤسسات العمومية والخاصة حسب اتفاقية موقعة مسبقا من أجل دفع رواتب عمال هاته المؤسسات من خلال حساباتهم البريدية الجارية؛

• تم اختيار ولاية الوادي كولاية نموذجية رفقة ولاية وهران على المستوى الوطن من أجل اختبار خدمة بالجملة لأرصدة التعبئة موبيليس لجميع المتعاملين الخواص وتم اختيار مؤسسة القباضة الرئيسية بالوادي للقيام بهذه العملية

(تم هذا الاختيار بتاريخ 2018/04/26)؛

• يحتوي المقر الجديد لمؤسسة القباضة الرئيسية بالوادي على شبك خاص لذوي الاحتياجات الخاصة، في سابقة هي الأولى على مستوى الوطن مما يسمح لهذه الفئة على أحسن الخدمات في أفضل الظروف.

❖ الخدمات المشتركة بين القباضة الرئيسية ومكاتب البريد:

تعتبر القباضة الرئيسية إحدى مكاتب البريد التي تقدم الخدمات التالية:

أ- خدمات مالية:

¹⁹ عصامي محمد الزين، مدير خلية الاعلام الالي بالقباضة الرئيسية بالوادي، الخدمات المالية بريد الجزائر، (مقابلة شخصية في مكان العمل)

1- خدمة الحساب البريدي الجاري (CCP): (يسمى حساب للاطلاع) وهي أكثر الخدمات إقبالا وأهمية لدى الزبون، تأخذ حصة الأسد بالنسبة لمختلف الخدمات المقدمة من طرف مؤسسة بريد الجزائر، حيث أنه لا يمكن لأي شخص جزائري يعمل في مؤسسة عمومية أن يتخلى عن هذه الخدمة، فكل زبون يملك حساب بريدي جاري يمكنه سحب مبلغ معين من رصيده أو استعماله عنده في أي مكتب من مكاتب البريد المنتشرة عبر التراب الوطني و هذا لوجود شبكة الواسعة تربط بين مختلف مؤسسات البريد و تتم عملية السحب وفق شروط معين:

- يجب أن لا تتعدى قيمة السحب 5000.00 دج إذا كان حامل الصك ليس هو صاحب الحساب؛
- يجب أن لا تتعدى قيمة السحب 30.000.00 دج إذا كان حامل الصك صاحب الحساب وفي كلتا الحالتين لا يقوم العون بمراقبة تطابق الإمضاء في ch25 الذي فتح به الحساب لأول مرة؛
- إذا كان قيمة السحب أكثر 30.000.00 دج بالنسبة لصاحب الحساب فيقوم العون بمراقبة تطابق الإمضاء على ch25 و هذه عملية تسمى بسحب على منظور، بالإضافة إلى خدمة السحب والاستعمال على الرصيد يمكنه طلب دفتر الصكوك وكل هذه الخدمات يمكن أن تتم بطريقة الأكثر سرعة وحدائة هي استعمال الشبايك الآلية باستخدام البطاقة الذهبية وهذا لتوفير الوقت والجهد.

2- خدمة الحوالات: وهي عدة أنواع:

2-1- الحوالات البطاقية: تحمل الرقم (1406): ويسمح هذا النوع من الحوالات للزبون بالإرسال إلى شخص آخر مبلغ مالي معين و غير محدود عبر كامل التراب الوطني.

2-2- الحوالات التلغرافية: تحمل الرقم (1412): وهذا النوع من الحوالات أصبح نادر الاستعمال، حيث يمكن للزبون إرسال الأموال بطريقة التلغراف.

2-3- الحوالات البطاقية لتزويد الحسابات البريدي الجارية: تحمل رقم (1418): وهي تسمح للزبون بتزويد حسابه البريدي الجاري أو حساب شخص آخر بمبلغ غير محدودة و هناك نوعان منها العادية التي ترسل عن طرق البريد و منها من ترسل عن طريق الدفع السريع باستخدام شبكة تدعى ب (VAC).

2-4- الحوالات الإلكترونية (التحويل الإلكتروني للأموال) TRF : و هي تشبه الحوالات البطاقية ولكنها تتميز بتحويل الأموال بطريقة إلكترونية من مكتب بريدي إلى آخر عبر شبكة الإعلامية.

- 2-5- خدمة "وسترن يونيون" (الاستلام السريع للأموال): تسمح هذه الخدمة لزبائن البريد تحصيل الأموال الصادرة من أكثر من 190 بلد عبر العالم بالعملة الوطنية لدى مكاتب البريد في أجل قريب.
- 2-6- خدمات التوفير: توفر بريد الجزائر بالتعامل مع البنك الوطني للتوفير والاحتياط عبر جميع مكاتب البريد العمليات التالية: - فتح حساب التوفير مع تسليم الدفتر.
- دفع مبلغ غير محدود القيمة على مستوى المراكز البريدية.
 - سحب الأموال أينما مهما كان المبلغ على مستوى المكتب الحائز على الحساب.
 - سحب مبلغ لا يتجاوز 20.000 دج في باقي مكاتب البريد.
 - إذا كان قيمة السحب أكثر من 20.000.00 دج يقوم العون بعملية حجز بقيمة المبلغ المراد سحبه وتحصل عليه الزبون بعد 24 ساعة على الأقل من وقت تقديم الصك البريدي
 - تسوية الفوائد.
- وبالتالي يسمح لأي فرد فتح دفتر التوفير و الاحتياط و ذلك بتحرير طلب على المطبوعة لفائدة الشخص الراشد والمطبوعة بالنسبة الأطفال ثم يحدد نوع الدفتر LEP أو LGL يسلم له فالدفتر LEL هو الذي لا تقل الدفعة الأولى فيه على 5000.00 دج ويتحصل على فوائد بنسبة 2%.
- أما دفتر LEP هو الذي لا تقل مبلغ الدفعة الأولى 10.000.00 دج ويتحصل على فوائد بنسبة 2.5%.
- ب - الخدمات البريدية:** وهي خدمات متنوعة تتكون من:
- 1- خدمة الطرود البريدية: حيث تساهم جميع المكاتب الموزعة عبر التراب الوطني في عملية تبادل الطرود عبر كامل التراب الوطني والبلاد الأجنبية.
 - 2- خدمة كراء صناديق البريد والخدمات البريدية: حيث تمنح للزبون صناديق بريدية للتأجير مقابل مبلغ اشتراك سنوي في مكتب بريدي مكلف بعملية التوزيع لدى الأشخاص الطبيعيين والمعنويين وأصحاب المؤسسات المقيمين بالدائرة البريدية، يكون مبلغ الاشتراك للأفراد 800 دج أما المؤسسات 1600 دج.
- ج- الخدمات المؤدية لفائدة الغير:** تقوم مؤسسة البريد بإجراء عمليات تحصيل و دفع مختلفة لفائدة إدارات أخرى أو مصالح عمومية.

الفصل الثاني : عرض الخدمات المالية لمؤسسة بريد الجزائر

- وزارة المالية: دفع المعاشات الجزائرية والأجنبية و بيع الطوابع الضريبية، الجبائية، التغريمية وبيع قسيمة السيارات.

- تحصيل لفائدة الزبائن الكبار : تشارك مؤسسة البريد في عملية تحصيل فواتير للزبائن الكبار مثل أوراسكوم، اتصالات الجزائر، موبيليس، الجزائرية للمياه، سيال، سوسيتي جنرال، ستلام الجزائر، بنك البركة.

- خدمة racimo: هي عبارة عن تحميل إلكتروني الذي يوفر للزبائن الدفع المسبق لشركة موبيليس وهذا ما يسمى بالتعبئة الأتوماتكية.

- خدمة أرسلني: توفر المؤسسة إمكانية تعبئة رصيد هاتفك المحمول لخط موبيليس بدون دفع الرسوم

د - الخدمة عن بعد:

1-الموزع الصوتي "30-15": هذه الخدمة تسمح لزبائن بريد الجزائر الاتصال المباشر عبر الهاتف على الرقم "30-15" ل:

- الاطلاع على الحساب البريدي الجاري؛

- طلب دفتر الصكوك؛

- طلب الرقم السري؛

- طلب مساعدة العاملة للاستفسار عن الخدمات النقدية.

2- الموزع الصوتي "30-90" : تسمح لزبائن بريد الجزائر بتعبئة حساباتهم المسبقة الدفع لموبيليس أو

حساب آخر من حسابكم الجاري ccp بكل مرونة و سهولة الاستعمال في أي وقت؛

- تصل الزبون رسالة قصيرة (sms) لتأكد له عضوية الانضمام إلى الخدمة مع الرمز السري الشخصي؛

- الثمن للتحميل هو 100 دج و الثمن الأعلى هو 2000 دج يوميا؛

- يخصم من الحساب الجاري الدفع للزبون بالقيمة المعبئة بدون اقتطاع الرسوم.

3- خدمة الإنترنت: موقع الإنترنت www.poste.dz يسمح لزبائن بريد الجزائر ب:

- الاطلاع على الرصيد؛

- طلب دفتر الصكوك؛

- طلب الرقم السري أو تغييره؛
- طلب بيان على الحساب؛
- طلب إيقاف البطاقة البنكية في حالة الضياع أو السرعة؛
- الاستعلام عن البطاقة البنكية إذا صنعت و في أي مكتب بريد موجود .

4- خدمات الأخرى: خدمة رصيدي (طلب رقم السري): بدأت هذه الخدمة في المؤسسة محل الدراسة في جوان 2011 وتسمح هذه الخدمة لأي زبون يملك حساب بريدي جاري أن يحصل على رقم سري للإطلاع على الرصيد عبر الإنترنت أو الهاتف النقال وذلك بالتقدم إلى إحدى المكاتب البريدية المزودة بشبكة الإعلام الآلي بطلب خطي متضمنة رقم الحساب البريدي الجاري و رقم الهاتف النقال بالإضافة إلى نسخة طبق الأصل من بطاقة التعريف.

نلاحظ مما سبق أن مؤسسة بريد الجزائر مؤسسة ضخمة بامتلاكها لأكثر من 4000 وكالة بريدية ولاحتكارها لعملية تسديد أجور أكثر من 90% من الموظفين والأجراء في القطاعي العام والخاص²⁰، ولقد سمحت لها بنيتها الهيكلية والقوانين التشريعية بإدارة جميع مرافقها ومراقبتها وتقديم كم هائل من الخدمات لفائدة العديد من العملاء.

تضم ولاية الوادي 97 وكالة بريدية منتشرة على كامل تراب الولاية بالإضافة الى مؤسسة القباضة الرئيسية بالوادي التي تسهر جاهدة على توفير جميع الخدمات بجميع الوكالات الأخرى بالتنسيق مع الوحدة الولائية، حيث تفتح أبوابها 6 أيام طيلة أيام الأسبوع على مدار السنة (ما عدا الأعياد والمناسبات) محققة بذلك مبدأ الاستمرارية والديمومة.

تهدف مؤسسة القباضة الرئيسية بالوادي بالاشتراك مع الوكالات البريدية الأخرى لخدمة كافة فئات المجتمع من كبار و صغار وطلبة وموظفين...دون تمييز لتحقيق بذلك مبدأ المساواة والمنفعة العامة.

II- الإجابة عن الأسئلة المطروحة.

من خلال المقدمة العامة وضعنا بعض التساؤلات سنحاول الاجابة عنها في ما يلي:

²⁰ عصامي محمد الزين، مدير خلية الاعلام الالي بالقباضة الرئيسية بالوادي، الخدمات المالية بريد الجزائر، (مقابلة شخصية في مكان العمل)

بدأنا بالسؤال الأول عن الدافع الذي جعل مؤسسة بريد الجزائر تكتسب قاعدة كبيرة من العملاء والزبائن، إذ يمكن أن يكون هذا الدافع النزعة الدينية أو الخدمات المقدمة: إن الشعب الجزائري مسلم ويحترم دينه ويحاول جاهدا الابتعاد عن الحرام وخاصة الذي وصفه الله بالحرب على الله ورسوله صلى الله عليه وسلم (أكل الربا) ويلاحظ هذا أكثر وأكثر في ولايات الجنوب هذا ما جعل جزءا الزبائن يفضلون التعامل مع بريد الجزائر بدل البنوك، ومن ناحية أخرى نجد توفر كم عددي ونوعي من الخدمات العمومية (المالية، البريدية وخدمات أخرى) وتوزعها بكامل التجمعات السكنية تقريبا هذا ما جعلها تستقطب العديد من الزبائن يوما بعد يوم.

أما بالنسبة للسؤال الثاني عن كيفية تمكن مؤسسة بريد الجزائر من الانتشار في كامل التراب الوطني وإدارة ومراقبة جميع وكالاتها: تمتلك مؤسسة بريد الجزائر مجموعة متميزة من الإطارات والموظفين والتقنيين من إنشاء وكالة بريدية امرا ممكنا بالإضافة الى اتجاه مؤسسة بريد الجزائر الى انشاء وكالة بريدية في كل تجمع سكاني. كما أن التسهيلات الإدارية والمواد والقوانين والتطور التكنولوجي واستعمال تكنولوجيا الاتصال مثل تكنولوجيا الالياف البصرية جعلت من مؤسسة بريد الجزائر تملك أكبر شبكة اعلام آلي في افريقيا تحتوي على أكثر 20.000 الف جهاز كمبيوتر موزعين على أكثر من 4000 وكالة بريدية على كافة القطر الوطني وتمكن من القيام بجميع العمليات في أي جهاز في الوقت الحقيقي (TEMP REEL).

- أما السؤال الثالث فقد تحدث عن دور تكنولوجيا الاتصال والاتصالات في تطوير الخدمات المقدمة من طرف بريد الجزائر: ساعدت تكنولوجيا الاتصال على تحسين وتطوير الخدمات خاصة المالية فعلى سبيل الذكر لا الحصر يوجد بمؤسسة القباضة الرئيسية بالوادي موزعين آليين للنقود احدهما داخلي والاخر خارجي وبمكون الزبائن من:

- الاطلاع على الرصيد؛
- سحب الاموال؛
- استخلاص الفواتير؛
- تعبئة شحن الهاتف الجوال (موبيليس).

وانتشار هذه الموزعات دليل على تطور وعصرنة هذا القطاع واتجاهه الى الصيرفة الالكترونية وفي هذا المجال نعلن عن خدمة جديدة اصدرتها مؤسسة بريد الجزائر الا وهي "بريدي موب"²¹. حيث أعلنت مؤسسة بريد الجزائر في الثلاثاء 2018/04/17 عن إصدار تطبيق هاتف جديد باسم "بريدي موب"، وهو تطبيق موجه للزبائن المتحصلين على البطاقة الذهبية، يسمح لهم بإجراء العديد من العمليات عن طريقها دون التنقل إلى أي مكان. ويسمح التطبيق الجديد بإجراء كل المعاملات التي تتيحها البطاقة، مثل إرسال واستقبال الأموال والاطلاع على الرصيد، شحن الرصيد الهاتفي، دفع فواتير الماء والكهرباء والتلفون والإنترنت دون التنقل إلى شبائيك مكاتب البريد، بالإضافة إلى الاطلاع على جميع العمليات السابقة في الحساب ومعرفة آخر العروض الترويجية للمؤسسة.

²¹ عصامي محمد الزين، 2018/04/20، مدير خلية الاعلام الالي بالقباضة الرئيسية بالوادي، الخدمات المالية بريد الجزائر، (مقابلة شخصية في مكان العمل).

خلاصة الفصل الثاني.

بعدما تطرقنا في الفصل الأول قمنا إلى تعريف الخدمات العمومية وتبيين أنواعها وخصائصها ومبادئها ودورها في المعاملات الاقتصادية والاجتماعية حاولنا في الفصل الثاني إسقاط هذه المفاهيم على المؤسسة موضوع التبرص. حيث اطلعنا على الهيكلة المعقدة والمنظمة لمؤسسة بريد الجزائر وقمنا بعرض مفصل حول مجموعة الخدمات التي تقدمها مؤسسة بريد الجزائر من خلال فرعها في ولاية الوادي وكيفية تقديم هذه الخدمات إلى الآلاف من الزبائن وهو ما يبين ضخامة مؤسسة بريد الجزائر المتمثلة في تسيير ومراقبة أكثر من 4000 وكالة بريدية متوزعة على كامل تراب الجمهورية، وامتلاكها لأكبر شبكة اتصال آلي على مستوى إفريقيا تتكون من أكثر من 20000 جهاز كمبيوتر، وقيامها بعمليات استخلاص الأجور لأكثر من 90% من الموظفين من القطاع العمومي أو الخاص من خلال حجم كبير ومتنوع من الخدمات المالية، وهذا ما يجعلها مكتكرة لقطاع البريد والاتصالات العمومي و من هنا يتبين لنا الفرق الشاسع بين ما درسناه من مفاهيم نظرية عن الخدمات العمومية و أخذ مثال مباشر على ذلك و هذه تعتبر من أكبر الصعوبات التي واجهتنا و كيف أن الجانب التطبيقي جعلنا نلمس المعنى الحقيقي لوصول خدمة ما الى زبون قد يكون في أي مكان على تراب الجزائر..

الا أننا لاحظنا أن التعدد الكمي و النوعي للخدمات المقدمة يجعل من الصعب من جهة على عون البريد من ان يلم بكافة هذه الخدمات و معرفة قوانينها و الطريقة الأمثل للتعامل معها، و من جهة أخرى على الزبون الذي يجهل العدد الكبير منها و يظن أن الخدمات مؤسسة بريد الجزائر تنحصر في الحساب الجاري و صندوق التوفير و بعث و ارسال الرسائل ، كما لاحظنا أن موقع بريد الجزائر على الأنترنت لا يتسم بالبساطة للوصول الى الخدمة المطلوبة و نقص المعلومات المتاحة و عدم الاهتمام بتجديدها، أما من الجانب العملي لاحظنا بعض الصعوبات التي يتحملها الموظف خاصة أعوان الشباب الذين يضطرون أحيانا الى اصلاح نقصان الأموال اثر أخطاء بشرية ناتجة عن كثرة الزبائن و تنوع الخدمات، من حسابهم الخاص مما يشكل عبئا كبيرا على هذه الفئة من العمال.

الخاتمة

يعد قطاع البريد والخدمات المالية البريدية إحدى الخدمات العمومية الأكثر كثافة وارتدادا من طرف المواطنين وعليه فإن توسيعها وتحديثها أحد عوامل التنمية الاقتصادية والاجتماعية إذ تلعب الخدمات العمومية لمؤسسة بريد الجزائر في هذا المجال دورا اجتماعيا لا يمكن الاستغناء عنه بالنسبة للمواطنين، كما أنها تشكل الخدمة العمومية بامتياز ليس فقط بالنسبة للبريد و الطرود فحسب بل للخدمات المالية و الدفع عن طريق الحساب البريدي الجاري و المعاشات التقاعدية و الحوالات و اعتمادات التضامن و تحصيل مختلف الفواتير أيضا، ان هذه الخدمات متوفرة على كامل التراب الوطني للإتاحة تكافئ الفرص في الترقية و التطوير لجميع المواطنين حيث يتم عرض نفس الخدمات في الظروف نفسها و ذلك بالأسعار ذاتها لكل المواطنين عبر التراب الوطني، و في هذا الاطار حددت وزيرة البريد و تكنولوجيا الاعلام و الاتصال و الرقمنة السيدة هدى امان فرعون هدفا يجب الوصول اليه ألا وهو توفير لكل عشرة الاف نسمة وكالة بريدية (يوفر الجهاز المصرفي الجزائري 0.38 فرع بنكي لكل عشرة الاف مواطن)، كما اهتمت المؤسسة بريد الجزائر بتطوير خدماتها و وضع اطار تنظيمي و تسييري مبني على البحث عن الفعالية و تلبية الاحتياجات و السيطرة على استقرارها الاقتصادي بما يتسق مع الأهداف المحددة، كما اهتمت أيضا بالإجراءات الواجب تجسيدها في اطار اعادة تأهيل الخدمة العمومية عن طريق امكانية تسهيل استعمال تكنولوجيا الاعلام و الاتصال و في هذا الاطار نذكر الجهود الكبيرة التي تقوم بها مديرية الاعلام الالي من أمن شبكة و مراقبة عامة و تدخلات ميدانية سريعة... كما نشير بالذكر الى التحسينات التي طالت بعض الوكالات من اعادة تهيئة و تجديد الأجهزة... بالإضافة الى الدورات التكوينية و التريصات التي توفرها مؤسسة بريد الجزائر لموظفيها من أجل تطوير قدراتهم و تحسين انتاجيتهم و محاولة مواكبة كل ما هو جديد في عالم التكنولوجيا و الاتصال. رغم هذه الجهود المبذولة و غيرها الا أننا لاحظنا عدم للاهتمام بجوانب أخرى مثل تحسين الاستقبال و محاولة تبسيط و عرض الخدمات البريدية المقدمة من طرف الوكالة للزبون عن طريق الاشهار أو العرض التلفزيوني أو القصاصات... و كذا الاهتمام بالتسويق و الاعلانات و الاشهار في كافة الوسائل خاصة الأترنت و مواقع الاتصال. أما من الجانب العملي ، فان استعمال انتشار الطابور الالي في جميع الوكالات، مثلما هو الحال في مؤسسة القباضة الرئيسية بالوادي ، يربح الزبائن و يجنب تشنج الأعصاب مما يؤدي الى

وصول الخدمات في أحسن الظروف، كما نشير بالذكر الى كثرة القصاصات و الأوراق سواء المطلوبة لفتح الحسابات أو لطلب خدمة و هذه البيروقراطية الادارة التي تعطل المصالح و تعقدتها خاصة في حالة وقوع خطأ فان اصلاحه يتطلب اعادة النظر و جهد و خاصة اضاءة الكثير من الوقت، لذلك يجب الاطلاع على تجارب البلدان الأخرى في هذا المجال مثل تونس التي كانت سباقة في تطوير الخدمات البريدية خاصة المالية منها، مثلا في تسطيع في وكالة بريدية تونسية المتمتع بخدمة شراء و بيع العملات الأجنبية .

وبذلك ثبت لنا صحة الفرضيات المطروحة سالفا في المقدمة اذ ان الاهتمام القانوني و الهيكلي الذي يتماشى مع المعايير الدولية الشاملة و السعي لتطبيق برنامج يكون وفق تخطيط مسبق و تطبيقه عن طريق هيكل تنظيمي يساعد في الوصول الى الأهداف التي يراد تحقيقها و يؤثر تأثيرا ايجابيا على تحسين و تطوير الخدمات العمومية المقدمة و تنفيذ استراتيجية المؤسسة.

ان قلة المراجع و الأبحاث المتوفرة في مجال الخدمات المالية لمؤسسة بريد الجزائر بالرغم من ضخامة هذه المؤسسة و مكانتها المتميزة في النظام المصرفي الجزائري و الاقتصاد ككل تفتح أمام الباحثين الاقتصاديين مجالا للبحث و التعمق بغية الاشارة و التعريف بهذا المجال أكثر و محاولة وضع النقاط على النقائص للوصول الى مؤسسة بريدية مثالية تقدم خدمات مالية تتسم بالامتياز و السرعة و تساعد على تطوير النظام المصرفي و الاقتصاد الجزائري .

قائمة المراجع.

المراجع باللغة العربية:

1. بن عيس ليلي، 2005، أهمية التسيير العمومي، دراسة غير منشورة، جامعة بسكرة.
2. ثابت عبد الرحمن إدريس، 2001 المدخل الحديث في الإدارة العامة، الدار الجامعية، دون بلد النشر.
3. حمود حاسم الصميدعي، بشير عباس العلاق، 2002، أساسيات التسويق الشامل والمتكامل، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان.
4. حواس عبد الرزاق، 2005، دور الحوافز في تحسين جودة الخدمة، دراسة حالة، دراسة غير منشورة، جامعة بسكرة.
5. عبد الكريم عشور، 2009، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، دراسة غير منشورة.
6. عبد المطلب عبد الحميد، 2001، التمويل المحلي، الدار الجامعية، الإسكندرية.
7. محمد جمال علي هلائي، 2002، المحاسبة الحكومية، دار صفاء للطباعة والنشر والتوزيع، عمان.
8. وهاب محمد، 2006 / 2005، تقييم صورة المؤسسة وأثرها على سلوك المستهلك ، دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر، مذكرة ماجستير، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، تخصص التسيير، جامعة الجزائر.
9. مجلة شهرية لعمال البريد 27 جانفي 2006، تصدر عن مديرية الاتصال لبريد الجزائر بالعاصمة.

المراجع باللغة الأجنبية:

- 1 CHAPUS. R, 2001, **Droit Administratif Général**, Tome I, 15ème édition, ed Montchrestien, Paris.
- 2 LIVRET D'ACCEUIL, D.G ALGERIE POST, SEPTEMBRE 2014.
- 3 Philip. K, **Marketing Management**, 2000, 10th ed, Prentic Hall International editions, USA.





Opérations financières postales



SFP 01

العمليات المالية البريدية

Numéro d'émission du mandat : (1) Compte n° : Clé :
 رقم إصدار الحوالة حساب رقم المفتاح

| | | |
|--|--|---|
| <input type="checkbox"/> Retrait سحب | <input type="checkbox"/> Demande de solde طلب الرصيد | Montant (1) <input type="text"/> المبلغ (en chiffres) (بالأرقام) en lettres : بالحروف |
| <input type="checkbox"/> Virement de compte à compte التحويل من حساب إلى حساب آخر | <input type="checkbox"/> Commande de carnet طلب دفتر الصكوك | |
| <input type="checkbox"/> Versement CCP دفع في حساب جاري | <input type="checkbox"/> Relevé des opérations كشف العمليات | |
| <input type="checkbox"/> Emission Mandat إصدار حوالة | du .../.../... au .../.../... من .../.../... إلى .../.../... | |
| <input type="checkbox"/> Demande R.I.P. (relevé d'identité postale) طلب كشف الهوية البريدية | <input type="checkbox"/> Demande code confidentiel CCP طلب الرمز السري للحساب | |

| | |
|--|--|
| (3) Expéditeur / Donneur d'ordre المرسل / الأمر بالدفع | Bénéficiaire (3) المستفيد |
| Nom : : اللقب Prénom(s) : : الإسم Adresse : : العنوان Numéro de portable : : رقم الهاتف المحمول Adresse e-mail : : البريد الإلكتروني | Compte N° : <input type="text"/> Clé : <input type="text"/> حساب رقم المفتاح Nom : : اللقب Prénom(s) : : الإسم Adresse : : العنوان |

| | | |
|---|---------------------------------|------------------------|
| (3) Motif / Correspondance الموضوع / المراسلة | Signature (1) الإمضاء | Date التاريخ |
| <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |

Cadre réservé à l'établissement postal

إطار مخصص للمؤسسة البريدية

| | | |
|---|-----------------------------|---|
| Description pièce d'identité بيانات بطاقة الهوية | T.A.D ختم التاريخ | Visa de l'agent payeur تأشيرة العون المكلف بالدفع |
| P.I : <input type="text"/> N° : <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| Délivré(e) le : : صدرت بتاريخ : Par : : عن : | | |

(1) Obligatoire إجباري

(2) Cocher le ou les cases إنشط الخانة أو الخانات

(3) Obligatoire dans le cas d'un versement إجباري في حالة الدفع



Recu de l'opération

وصل العملية





N°13 à vue

الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط

RETRAIT

سحب

رقم 13 بالنظر



| | | | |
|--------------------------------------|---------------------|-------------------------|--|
| Titulaire du livret | صاحب الدفتر | Réservé au service | خاص بالمصلحة |
| N° | رقم | CL | ب.ح.م |
| Nom | (1) للقب | sans préavis | بدون إشعار |
| (pour les femmes nom de jeune fille) | (النساء لقب الفتاة) | montant | المبلغ |
| Prénoms | (1) الاسم | طريقة الدفع (غير نقدية) | mode de paiement (autre que numéraire) |
| Adresse | العنوان | CHP | ص.ب |
| Montant du retrait | مبلغ السحب | Divers | غير ذلك |
| (en chiffres) | (بالارقام) | Livret | دفتر |
| (en lettres) | (بالحروف) | Remplacé | عوض |
| voir au livret | الرصيد في الدفتر | Réglé | سدد |
| Signature | إمضاء | Remplacé | عوض |
| | خاتم التاريخ | Et réglé | وسدد |
| | A..... | P.d'identité | ورقة التعريف |
| | في | N° | رقم |
| Visa de l'agent | تأشيرة الوكيل | délivrée à | سلمت بـ |
| | T.à D. | le | في |
| | | par | من طرف |

(1) الرجاء إعادة تسجيل لقب و الاسم بالحروف اللاتينية



N° 2

الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط

VERSEMENT

دفع

رقم 2



| | | | |
|--------------------------------------|---------------------|-------------------------|--|
| Titulaire du livret | صاحب الدفتر | Réservé au service | خاص بالمصلحة |
| N° | رقم | avec CL | ب.ح.م |
| Nom | (1) للقب | sans CL | بدون ح.م |
| (Pour les femmes nom de jeune fille) | (النساء لقب الفتاة) | montant | المبلغ |
| Prénoms | (1) الاسم | طريقة الدفع (غير نقدية) | mode de paiement (autre que numéraire) |
| Adresse | العنوان | CHP | ص.ب |
| Code postal | الرمز البريدي | CHB | ص.م |
| Montant du versement | مبلغ الدفع | Autres | غير ذلك |
| (en chiffres) | (بالارقام) | Date de | تاريخ |
| (en lettres) | (بالحروف) | Valueur | القيمة |
| voir au livret | الرصيد في الدفتر | Livret | دفتر |
| Signature | إمضاء | Remplacé | عوض |
| | خاتم التاريخ | Réglé | سدد |
| | A..... | Remplacé | عوض |
| | في | Et réglé | وسدد |
| Visa de l'agent | تأشيرة الوكيل | | |
| | T.à D. | | |

(1) الرجاء إعادة تسجيل لقب و الاسم بالحروف اللاتينية

| | |
|--|------------------------|
| FICHE DE TENUE DE COMPTE CCP | |
| Compte CCP N°: | clé |
| Intitulé** : (Mme, Mlle, M) | |
| Nom: | Photo |
| Prénoms : | |
| Nom de jeune fille : | |
| Nbr d'enfant(s) : | |
| Fils de : | |
| Et de* : | |
| Né(e) le : | |
| wilaya de : | |
| Situation familiale** : célibataire, marié(e), veuf(ve) divorcé(e) | Griffe horizontale |
| Profession** : libérale, retraité, salarié: | T.A.D |
| Employeur : | |
| Adresse de l'employeur : | |
| Adresse domicile permanente : | Signature du titulaire |
| Adresse secondaire : | |



رقم 517 - ن

وصل
قيمة الرسم
إمضاء العونمادة مسجلة
أو مؤمن عليها
الصلوقة رقم
510 أو 510 مكرر

نوع المادة وزن محمول عليه بقيمة مؤمن عليه

تملأ من طرف المرسل بالخير و بدون تشطيب و لا زيادة المرسل إليه : السيد
بـ
تنبيه : إذا أردتم أن لا ترسل مادتكم إلى مصلحة المهنات في حالة عدم التوزيع فعليكم كتابة إسمكم و عنوانكم على المادة.

الطبعة الشعبية للجيش - العائشور

| | | | |
|--|---|-------------------|-------------|
| Designation du déposant | تعيين المودع | Réserve au Centre | حساب بالبنك |
| Nom | اللقب | | |
| (pour les femmes nom de jeune fille) (النساء لقب العتاق) | | | |
| Prénoms | الاسم | | |
| Adresse | العنوان | | |
| Qualité : père <input type="checkbox"/> mère <input type="checkbox"/> | الصفة : أب <input type="checkbox"/> أم <input type="checkbox"/> | | |
| Tuteur <input type="checkbox"/> Mandataire <input type="checkbox"/> | وصي <input type="checkbox"/> مفوض <input type="checkbox"/> | | |
| Donaireur <input type="checkbox"/> | والصبي <input type="checkbox"/> | | |
| Conditions de retrait شروط المسحب | | | |
| Le mineur peut effectuer les retraits يستطيع القاصر القيام بالمسحب | | | |
| à l'âge de 16 ans <input type="checkbox"/> | عند بلوغه 16 سنة <input type="checkbox"/> | | |
| à la majorité <input type="checkbox"/> | عند سن الرشد <input type="checkbox"/> | | |
| à l'émancipation <input type="checkbox"/> | عند الترشيد <input type="checkbox"/> | | |
| au mariage <input type="checkbox"/> | عند الزواج <input type="checkbox"/> | | |
| à la date de | في تاريخ | | |
| Jusqu'à ce terme les fonds ne pourront être retirés que par l'administrateur légal | إلا غاية حلول هذا الأجل لا يمكن سحب 16 دولار إلا من طرف الوكيل الشرعي | | |
| Seront indisponibles | لا يمكن التصرف فيها | | |
| Autres cas | حالات أخرى | | |


هل يمتلك الممسك دفتر الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط
 Le bénéficiaire est-il titulaire d'un livret de la Caisse Nationale d'Épargne et de Prévoyance
 oui non نعم لا

| | | |
|---------------------------------|-----------|--|
| أ. | رقم | حامل التاريخ |
| ب. | N° | |
| ت. | delivre a | |
| ث. | Le | |
| ج. | par | |
| Signature de la partie versante | من طرف | T & D تأشور العتاق Visa de l'agent |

الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط
 رقم 1
DEMANDE DE LIVRET
 طلب دفتر


| | | | |
|--|-------------------------------|--|--|
| Au profit de | المصالح | Réserve au Bureau | حساب بالبنك |
| Nom | اللقب (1) | Bureau | مكتب |
| (pour les femmes nom de jeune fille) (النساء لقب العتاق) | | | |
| Prénoms | الاسم (1) | | |
| Date de naissance | تاريخ الميلاد | Code | الرمز |
| Lieu de naissance | مكان الميلاد | | |
| Nationalité | الجنسية | | رقم الإرسال 71 ن |
| Profession | المهنة | | N° reçu 21 N |
| Adresse | العنوان | | |
| Code postal | الرمز البريدي | avec CL <input type="checkbox"/> | بعضاب معطى |
| Situation Civile | الحالة المدنية | sans CL <input type="checkbox"/> | بدون ح م |
| Majeur <input type="checkbox"/> | راشد <input type="checkbox"/> | | طريقة الدفع (بالرقم النقدي) |
| Mineur <input type="checkbox"/> | قاصر <input type="checkbox"/> | | mode de paiement (autre que numéraire) |
| Administration légale (الولاية الشرعية) / توكيل الوصاية حالات أخرى | | | |
| Tutelle : autres cas | | | |
| Nom | اللقب (للسا و لقب العتاق) | CHP <input type="checkbox"/> | ص ب |
| (pour les femmes nom de jeune fille) | | | |
| | | CHB <input type="checkbox"/> | ص مصرفي |
| | | Autres <input type="checkbox"/> | غير ذلك |
| | | Livret émis au centre <input type="checkbox"/> | دفتر صادر عن المركز |
| | | au Bureau <input type="checkbox"/> | البنك |
| | | Réserve au Centre <input type="checkbox"/> | حساب بالبنك |
| Montant du versement | مبلغ الدفع | | |
| (en chiffres) | (بالأرقام) | | |
| (en lettre) | (بالحروف) | | |

(1) الرجاء كتابة تسجيل الحسب و رقم بالحروف الأتية



BULLETIN D'OPERATIONS

CNEP / BANQUE



Bureau : _____ Code Comptable : _____

Fondé de pouvoir

Nom

Prénom

Adresse

.....

Qualité :

Administrateur légal

Tuteur

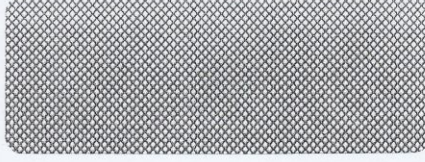
Mandataire

Signature Visa de l'agent TAD du bureau



رقم 715

بريد الجزائر برقية



تحمل البرقية مجانا- يسلم ساعي البريد ايصالا عند التخليص على أي رسم

مركز الصكوك البريدية الجزائرية
طلبية رخصة سحب المنظور



صك 6-1

أنا الممضي أسفله ، صاحب الحساب البريدي الجاري المفتوح تحت
العنوان المبين فيمايلي :

الحساب البريدي الجاري رقم : الجزائر
اللقب والإسم أو تسمية المؤسسة :

العنوان :
أطلب المشاركة في مصلحة السحب المنظور بمكتب بريد :
إني اتعهد بأن لا أقوم بعملية سحب تفوق مبلغ الرصيد الموجود في حسابي البريدي
الجاري.

كما أرخص للسادة (اللقب والإسم)

1 -
2 -
3 -
4 -

بالإمضاء بصفة منفصلة باسمي و عني، مقابل تقديم صكوك التحويل (1)

ب في
الإمضاء

تأشيرة مصلحة
الملفات

ختم مركز
الصكوك البريدية

ختم المكتب
المكلف بالدفع

ختم مركز
الصكوك البريدية

ختم المكتب
المكلف بالدفع

(1) ينبغي حتما على الأشخاص الذين يتم تعيينهم أن يكونوا معتمدين لدى مركز الصكوك البريدية ليتمكنوا من سحب
الصكوك على الحساب البريدي الجاري للطلب.

بريد الجزائر
مصلحة البريد

إشعار

بالإستلام
بالدفع

515/C5

ختم البريد
المفيد للإشعار

بعد بالطريق الأسرع (جوي أو بري) مكتشف أو
معنى من التخليص
توضع بصيغة أو بصفة "الجو" زرقاء اللون على
الإشعارات المعادة بالملازمة

100x100



يستوفى من قبل المرسل
الذي يوضح عنوان إعادة
هذا الإشعار

الإسم أو العيون التجاري

التاريخ والرقم

الجهة

البلد



الصكوك البريدية
CHEQUES POSTAUX

CH. 25 ter

Imp ETHIKA Saïuf

Signature du إمضاء صاحب الحساب

Titulaire الختصاص

إمضاءات لأشخاص آخرين مرخص لهم بأداء
سحوبات نظرية

SIGNATURES DES AUTRES PERSONNES
AUTORISÉES A EFFECTUER DES RETRAITS A VUE (1)

M., M^{me} ou M^{lle}

Signera يممضي

(1) Ces personnes doivent être habilitées à signer des chèques
tirés sur le compte du titulaire.
D'autres cases pour signatures figurent au verso.
Le titulaire doit bayer en case, les cases non utilisées.

Timbre en relief ختم جياظ