

SARL ENRESOL

المؤسسة الفرعية لجامعة البليدة 1

ENRESOL
Excellence Series
Sector Guide

قطاع الجماعات المحلية والإدارات العمومية

حلول احترافية لتطوير الكفاءات المؤسسية وتعزيز الأداء والتميز المهني

المحتويات الرئيسية لهذا الدليل



- فهم تحديات القطاع
- الحلول الموصى بها
- الفئات المستهدفة

إعداد

SARL ENRESOL

المؤسسة الفرعية لجامعة البليدة 1

النسخة 2026

SARL ENRESOL

المؤسسة الفرعية لجامعة البليدة 1

ENRESOL Excellence Series

Sector Guide

قطاع الجماعات المحلية والإدارات العمومية



تطوير الإدارة العمومية... نحو خدمات أكثر كفاءة وجودة

تشهد الإدارات العمومية والجماعات المحلية تحولاً متسارعاً نحو تحديث أساليب العمل، وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطن، وتسريع الإجراءات الإدارية، بما يتماشى مع توجهات الدولة في مجال الرقمنة، وتبسيط المسارات الإدارية، وتحسين أداء المرفق العام.

ولتحقيق هذه الأهداف، تحتاج المؤسسات العمومية إلى الاستثمار في تطوير كفاءات موظفيها، وتعزيز ثقافة التحسين المستمر، ورفع كفاءة الأداء المؤسسي، بما يضمن تقديم خدمات أكثر سرعة وشفافية وفعالية.

ومن هذا المنطلق، تقدم ENRESOL Excellence Series حلولاً مؤسسية متكاملة تساعد الإدارات العمومية والجماعات المحلية على تطوير الموارد البشرية، وتحسين جودة الخدمات، ودعم مشاريع التحول الرقمي والتطوير الإداري.

كيف تساهم حلول ENRESOL؟

نساعد الإدارات العمومية على:

- دعم مشاريع الرقمنة والتحول المؤسسي.
- تطوير كفاءات الموظفين والقيادات.
- تحسين جودة الخدمات العمومية.
- تعزيز ثقافة خدمة المواطن.
- رفع كفاءة الأداء الإداري.
- بناء بيئة عمل أكثر تنظيماً وإنتاجية.

أبرز التحديات في الإدارات العمومية

- بطء بعض الإجراءات الإدارية.
- الحاجة إلى رقمنة الخدمات وتبسيط مسارات العمل.
- تحسين جودة استقبال المواطنين والتواصل معهم.
- تطوير مهارات الموظفين لمواكبة أساليب العمل الحديثة.
- رفع كفاءة القيادات في إدارة التغيير.
- تعزيز جودة الخدمات العمومية ورضا المواطنين.
- تحسين التنسيق بين مختلف المصالح والإدارات.
- رفع جاهزية المؤسسات للتعامل مع الأزمات والطوارئ.

تُصمَّم البرامج وفق طبيعة كل إدارة، ومستوى التحول المؤسسي، واحتياجاتها الفعلية، لضمان تحقيق نتائج عملية قابلة للقياس.

تحول رقمي مستدام | جودة المرفق العام | شفافية الخدمات | كفاءة الأداء | رضا المواطن | سرعة الإنجاز

ENRESOL Excellence in Solutions

إدارة عصرية لمستقبل أفضل | خدمات أفضل لمواطن أفضل | كفاءات متطورة لإدارة أفضل

SARL ENRESOL
المؤسسة الفرعية لجامعة البليدة 1

ENRESOL Excellence Series

الحلول الموصى بها للإدارات العمومية والجماعات المحلية

حلول عملية لدعم تحديث الإدارة وتحسين جودة الخدمات العمومية



	الحل	القيمة التي يحققها للإدارة
1	Digital Excellence	رقمنة الإجراءات، تبسيط الخدمات، وتحسين سير العمل الإداري.
2	AI Excellence	توظيف الذكاء الإصطناعي في إعداد الوثائق، تحليل البيانات. وأتمتة المهام المتكررة.
3	Leadership Excellence	تطوير القيادات الإدارية وإدارة التغيير المؤسسي.
4	HR Excellence	تنمية كفاءات الموظفين وتعزيز الأداء المؤسسي.
5	Service Excellence	تحسين جودة الخدمات الإدارية ورفع كفاءة العمليات الداخلية.
6	Customer Excellence	تطوير جودة خدمة المواطن وتعزيز رضاه عن الخدمات المقدمة.
7	Front Office Excellence	تحسين أداء موظفي الإستقبال والإستعلامات وتنظيم استقبال المواطنين.
8	Crisis Excellence	تعزيز جاهزية الإدارة للتعامل مع الأزمات وضمان استمرارية الخدمات.

ملاحظة: يوصى بهذه الحلول كأولوية لهذا القطاع، ببنما يمكن إضافة برامج أخرى حسب طبيعة كل إدارة واحتياجاتها.

منهجية التنفيذ

تعتمد برامجنا على:

- تحليل اجتياجات الإدارة.
- تصميم برامج مخصصة.
- ورشات تطبيقية ودراسات حالة من الإدارة العمومية.
- تقييم أثر التكوين وقياس النتائج.
- تقديم توصيات عملية لتحسين المستمر.



الفئات المستهدفة

- المسؤولون التنفيذيون.
- رؤساء المصالح والأقسام.
- الموظفون الإداريون.
- موظفو الشبابيك والإستقبال.
- المكلفون بخدمة المواطنين.
- مسؤولو الموارد البشرية.
- مسؤولو الرقمنة والتحول الرقمي.
- جميع الموظفين حسب طبيعة البرنامج.

رسالة ختامية

تسهم حلول ENRESOL Excellence في تمكين الإدارات العمومية من بناء مؤسسات أكثر كفاءة، وأكثر استجابة لاحتياجات المواطنين، وأكثر جاهزية لمتطلبات الإدارة الحديثة.



تحول رقمي مستدام | تحسين الخدمات | كفاءة الأداء | شفافية | رضا المواطنين | سرعة الإنجاز

ENRESOL Excellence in Solutions

إدارة عصرية لمستقبل أفضل | خدمات أفضل لمواطن أفضل | كفاءات متطورة لإدارة أفضل