جامعة أحمد دراية أدرار
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم التجارية

رسالة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر الأكاديمي
تخصص: تدقيق ومراقبة التسيير

تحت عنوان

# واقع رقابة النوعية على المنتوجات المحلية في الجزائر
# دراسة حالة مديرية التجارة لولاية أدرار

## للفترة ما بين 15 جانفي 2020 – 06 أوت 2020

**من إعداد الطالب**
مهري مبروك
عوماري عبدالقادر

**من إشراف الدكتور**
**د/ عياد صالح**

| الرقم | اسم الاستاذ | الرتبة | الصفة |
|---|---|---|---|
| 01 | بلبالي عبد الرحيم | أستاذ محاضر (ب) | ممتحن أول |
| 02 | عياد صالح | أستاذ محاضر (أ) | مشرفاً ومقرراً |
| 03 | د. مسعودي محمد | أستاذ محاضر (أ) | ممتحن ثاني |

**الموسم الجامعي**
**2020/2019**

# تشكر

## قال رسول الله صلى الله عليه وسلم:
## { من لم يشكر الناس لم يشكر الله }

نشكر الله حمدا كثيرا مباركا على هذه النعمة الطيبة والنافعة، نعمة العلم والبصيرة .
يشرفنا أن نتقدم بجزيل الشكر إلى أستاذنا الفاضل المشرف على هذا العمل " عياد صالح"، على مجهوداته التي بذلها والتوجيهات التي قدمها والثقة التي وضعها فينا لإتمام هذا العمل المتواضع ـــ.

والى كافة أساتذة جامعة أحمد دراية بأدرار وعلى رأسهم أساتذة قسم العلوم التجارية .

كما نتقدم بالشكرلأسرة مديرية التجارة لولاية أدرار خاصة أعوان مصلحة حماية المستهلك وقمع الغش .

وأيضا لا ننسى كل من ساهم لإنجاح في هذا العمل من قريب أو بعيد .

# الاهداء

**الحمد الله الذي أعانني على إنجاز هذا العمل حمدا يليق بجلال وجهه وعظيم سلطانه والصلاة والسلام على سيدنا محمد صلى االله عليه وسلم وعلى آله وصحبه أجمعين أهدي هذا الجهد المتواضع،،،**

**إلى والدي الكريمين... حبا وتقديرا وإكبارا**

**إلى الأصحاب والأقارب عرفانا ...**

**إلى ذوي الفضل علي وكل من علمني حرفا إلى إخوتي وأخواتي وجميع الأصدقاء والأحباب ...**

**مهري...عوماري**

## ***فهرس المحتويات :***

**تشكر .....**
**الاهداء.....**
**مقدمة ..... أ-ج**
**الفصل الأول : ماهية رقابة النوعية على المنتوجات المحلية**

**تمهيد :**
المبحث الأول : رقابة النوعية على المنتجات المحلية.....06
الفرع الأول: مفهوم رقابة النوعية.....06
الفرع الثاني: التطور التاريخي لمفاهيم النوعية.....08
الفرع الثالث: أهمية أهداف رقابة النوعية.....09
الفرع الرابع: متطلبات النوعية.....11
الفرع الخامس: أدوات رقابة النوعية.....13
**المبحث الثاني: الدراسات السابقة.....13**
**خلاصة الفصل:**

**الفصل الثاني: دراسة حالة مديرية التجارة لولاية أدرار**

**تمهيد:**
المبحث الأول: الهيئة المسؤولة عن تنظيم رقابة النوعية.....18
1- إطار نظري حول وزارة التجارة:.....18
2- مديرية التجارة لولاية أدرار:.....20
المبحث الثاني: إجراءات الدراسة الميدانية: .....27
واقع رقابة النوعية على المنتجات المحلية.....29
**خلاصة:**
**خاتمة عامة: .....26**
**قائمة المراجع:.....**
**الملاحق .....**

## 1- قائمة الجداول.


| الرقم | العنوان | الصفحة |
|---|---|---|
| 1 | اجابة السؤال 01 | 29 |
| 2 | اجابة السؤال 02 | 30 |
| 3 | اجابة السؤال 03 | 31 |
| 4 | اجابة السؤال 04 | 32 |
| 5 | اجابة السؤال 05 | 33 |
| 6 | اجابة السؤال 06 | 34 |
| 7 | اجابة السؤال 07 | 35 |
| 8 | اجابة السؤال 08 | 36 |
| 9 | اجابة السؤال 09 | 37 |
| 10 | اجابة السؤال 10 | 38 |
| 11 | اجابة السؤال 11 | 39 |
| 12 | اجابة السؤال 12 | 40 |
| 13 | اجابة السؤال 13 | 41 |
| 14 | اجابة السؤال 14 | 42 |
| 15 | اجابة السؤال 15 | 43 |
| 16 | اجابة السؤال 16 | 44 |
| 17 | اجابة السؤال 17 | 45 |
| 18 | اجابة السؤال 18 | 46 |
| 19 | اجابة السؤال 19 | 47 |
| 20 | اختبار أنوفا لتباين أثر اجابات واقع رقابة النوعية وفق العمر | 48 |
| 21 | اختبار أنوفا لتباين أثر اجابات واقع رقابة النوعية وفق المسمى الوظيفي | 49 |
| 22 | اختبار أنوفا لتباين أثر اجابات واقغ رقابة النوعية وفق سنوات الخبرة | 50 |

## 2- قائمة الأشكال.


| الرقم | العنوان | الصفحة |
|---|---|---|
| 1 | **الهيكل التنظيمي لمصالح مديرية التجارة لولاية أدرار** | 25 |
| 2 | اجابة السؤال 01 | 29 |
| 3 | اجابة السؤال 02 | 30 |
| 4 | اجابة السؤال 03 | 31 |
| 5 | اجابة السؤال 04 | 32 |
| 6 | اجابة السؤال 05 | 33 |
| 7 | اجابة السؤال 06 | 34 |
| 8 | اجابة السؤال 07 | 35 |
| 9 | اجابة السؤال 08 | 36 |
| 10 | اجابة السؤال 09 | 37 |
| 11 | اجابة السؤال 10 | 38 |
| 12 | اجابة السؤال 11 | 39 |
| 13 | اجابة السؤال 12 | 40 |
| 14 | اجابة السؤال 13 | 41 |
| 15 | اجابة السؤال 14 | 42 |
| 16 | اجابة السؤال 15 | 43 |
| 17 | اجابة السؤال 16 | 44 |
| 18 | اجابة السؤال 17 | 45 |
| 19 | اجابة السؤال 18 | 46 |
| 20 | اجابة السؤال 19 | 47 |

# مقدمة

**توطئة:**

يحتل قطاع التجارة في العالم بصفة عامة و الجزائر بصفة خاصة مرتبة الصدارة في التناول و الاهتمام البالغ لدى الرأي العام و الجزائري على اعتبار أنه قطاع حساس يتعامل مع كل الساكنة الجزائرية و تمثل مجالا حيويا لحركة رؤوس الأموال سواء كانت صغيرة أو ضخمة ، ومع تزايد المؤسسات الانتاجية في ظل العولمة ووفرة المنتجات في السوق كان لزاما عليها اعتماد النوعية كأساس في العملية الانتاجية من أجل تلبية حاجيات الزبائن ولضمان متطلبات النوعية تعد المراجعة الداخلية أداة أساسية بحيث تعتبر الوجهة الرقابية الداخلية التي توفر لمدراء المؤسسة معلومات حول جميع الأنشطة التي تتطلب ممارسة مهامها بكفاءة وفاعلية في ظل البيئة التنافسية المعاصرة وخاصة في ظل نظام ادارة الجودة والتي أصبحت سمة من سمات العصر ولتطبيق هذا النظام سابق المشرع الجزائري لنص القواعد والقوانين الأساسية التي تضمن النوعية للمنتجات المحلية داخل المؤسسات العمومية والخاصة من أجل ضبط السوق الوطنية وحماية المستهلك الجزائري وقمع الغش ــ
وعلى ضوء ما سبق يمكننا طرح الاشكالية المحورية التالية :

- **إشكالية:**

**ماهو واقع رقابة النوعية على المنتجات المحلية في الجزائر ؟**

وللإجابة على هذه الاشكالية والالمام بحيثيات هذا الموضوع نطرح الاسئلة الفرعية التالية:

- كيف تساهم الرقابة في الكشف عن الممارسات التجارية غير القانونية؟
- من هم الأعوان المؤهلين والمكلفين بعملية رقابة النوعية ؟
- ماهي الاجراءات المتخذة عن لمكافحة الغش في الانتاج ؟

- **فرضيات البحث**

بهدف الإلمام بجوانب الموضوع ومحاولة الإجابة عن الإشكالية قمنا بصياغة الفرضيات التالية:

- تعد الرقابة على النوعية بمثابة المتابعة الدائمة لمراحل حياة المنتوج في المؤسسة المنتجةــ
- رقابة النوعية أساس العملية الانتاجية في المؤسسات الجزائرية العمومية و الخاصة

ـــ- تعتبر القواعد القانونية التي وضعها المشرع قواعد كافية لمعالجة مختلف الممارسات غير القانونية التي تنتج عن مختلف الأنشطة التجارية.

- تعد مديرية التجارة الركيزة الأساسية في تفعيل قوانين رقابة النوعية

- **الهدف من الدراسة:** تتسم أهداف هذا البحث في ما يلي:

_ البحث عن الآليات القانونية التي حددها القانون في مجال مكافحة مختلف الممارسات غير الشرعية في عملية الانتاج.

- تسليط الضوء على رقابة النوعية للمنتوجات المحليةـــ

- معرفة واقع ومستوى الرقابة في مجال الممارسات التجارية.

- توضيح كيفية اتخاذ الإجراءات القانونية والتدابير اللازمة وتطبيق مختلف الجزاءات والغرامات على المخالفين بقواعد رقابة النوعية.

- معرفة وتحليل دور أجهزة الدولة في مجال مكافحة الغش وحماية المستهلك.

**أهمية الدراسة:** تكمل أهمية دراسة هذا الموضوع في ما يلي:

-أهمية إدراك المستهلكين إلى مختلف الحقوق التي قررها المشرع، وطريقة حمايتهم من مختلق الممارسات التدليسية وكل أنوع الغش.

-الوقوف على واقع رقابة النوعية على المنتجات من خلال عرض مختلف الاجراءات المتخذة من قبل أعوان الرقابة ـــ

- **دوافع اختيار الموضوع:**

**أسباب موضوعية:** ومن بين هذه الأسباب نجد

- الكشف عن واقع سير النظام الرقابي في مجال الممارسات التجارية المختلفة الذي وضعها المشرع الجزائري، ومدى تفعيلها على المستوى المحلي.

- معرفة ما مدى نجاعة الأجهزة الرقابية الذي وضعها المشرع ودورها الرقابي في ضبط جودة الانتاج.

**أسباب الذاتية:**

-تنمية الرصيد المعرفي لعملية رقابة النوعية وكيفية سيرها في الجزائرـــ

- الرغبة الذاتية والقيمة العلمية والعملية لهذا الموضوع.

- موضوع البحث يخدم مجال التخصص( التدقيق ومراقبة التسيير).

**- مجال الدراسة:**

**الحدود المكانية:** يتمحور مجال دراسة موضوع الرقابة على الانشطة التجارية ودورها في الحد من الممارسات التجارية غير القانونية بإسقاط الجانب التطبيقي على إحدى المؤسسات العمومية وهي مديرية التجارة لولاية أدرار.

**الحدود البشرية:** اعتمدت هذه الدراسة على عينة من موظفي مختلف المصالح القائمة على مستوى مديرية التجارة لولاية أدرار بما فيهم المدير ورؤساء المصالح وإجراء مقابلات مع أعوان مديرية التجارة .

**الحدود الزمنية:** استغرقت مدة دراسة هذا الموضوع من 15 جانفي2020 إلى 06 أوت 2020 من السنة الجامعية 2020/2019

**- منهج الدراسة:**

للإجابة عن الإشكالية الرئيسية اعتمدنا على المنهج التحليلي لدراسة مختلف القوانين والاجراءات التي عالجت موضوع الدراسة وإسقاطه على الحالة التي هي بصدد الدراسة، بالإضافة الى استخدام المنهج الوصفي في توضيح المصطلحات والمفاهيم المبهمة لإزالة الغموض الذي يكتنف هذا البحث.

**-صعوبات الدراسة:**

-نقص المراجع والكتب نظرا لاغلاق المكاتب العمومية والجامعات بسبب انتشار فيروس كورونا (كوفيد 19)

-الاجراءات الوقائية لمكافحة فيروس كورونا وما نتج عنها من تقليل للمقابلات الشخصية في الادارات العمومية.

**-تقسيم العمل:**

للاحاطة بمختلف جوانب الدراسة قسمنا البحث الى فصلين ، الفصل الأول كان نظري يهدف للتعريف بمتغيرات الدراسة والوقوف على ماهيتها تناول مبحثين الأول حول ماهية الرقابة على المنتجات المحلية أما المبحث الثاني فتناول أهم الدراسات السابقة لهذا الموضوع لاعطاء بعد زمكاني للدراسة .

الفصل الثاني كان لاسقاط المتغيرات والوقوف على واقعها عبر دراسة تطبيقية في مديرية التجارة لولاية أدرار المبحث الأول تناول تثديم للمصلحة و كذا عرض لالية اختيار العينات ،أما المبحث الثاني فكان كعرض لمختلف النماذج والنتائج المتوصل اليها .

## الفصل الأول: ماهية رقابة النوعية على المنتوجات المحلية :

### مقدمة الفصل :

مع تزايد عدد المؤسسات الصناعية ووفرة منتجاتها في الاسواق الجزائرية كان لزاما من الية لضبط السوق وباعتماد وزارة التجارة كركيزة أساسية لعملية الرقابة عبد مختلف هياكلها المنتشرة في الولايات سنحاول من خلال هذا الفصل الوقوف على ماهية رقابة النوعية و معرفة أهميتها و أهدافها داخل المؤسسة وكذا الأدوات الرقابية المستعملة من طرف المؤسسات لضمان متطلبات الجودة ــ

لعرض مختلف تلك الجوانب قسمنا الفصل الى :

المبحث الأول: ماهية رقابة النوعية على المنتوجات المحلية ــ

المبحث الثاني : الدراسات السابقة ــ

## المبحث الأول: رقابة النوعية على المنتجات المحلية :

نظرا لتطور التجارة وازدياد المنافسة ورغبة بعض المنتجين في الربح السريع ، لجئوا الى ارتكاب بعض الأفعال الاجرامية كالتلاعب في مكونات المنتجات ، وهذا ما دعى الى فرض نوع من الرقابة يسمى الرقابة على النوعية سنتطرق اليه في مايلي :

**الفرع الأول: مفهوم رقابة النوعبة :**

سنقوم بالتعريف بالرقابة و النوعية كل على حدا:

**أولا: تعريف الرقابة:**

هي التحقق من قرار أو وضع أو مسلك مع معيار ما، عملية ترتكز على التحقق مما اذا كان جهاز عمومي أو فرد أو عمل يحترم أو احترم متطلبات الوظيفة أو القواعد عليه ــ[1]

كما عرفت الرقابة على أنها متابعة الأعمال والتأكد من أنها تتم وفقا لما أريد لها والعمل على تصحيح أي انحراف يحدث في المستقبل ــ[2]

و لما كانت الرقابة فرضت جراء وجود بعض التجاوزات و الخروج عن الأنظمة و القوانين في كثير من الحالات و خرقها في شتى المجالات و نظرا لانتشار العديد من الجرائم التي باتت تهدد المجتمع بمختلف جوانبه سواء الاقتصادية ، السياسية ، الاجتماعية ، و بما أن حفظ أمن و سلامة الأفراد فوق الإقليم هو من واجبات الدولة ، فإن فرض الرقابة هو من أهم الآليات التي تضعها للحفاظ على ذلك ــ

و بالتالي فالرقابة هي خضوع شيء معين لرقابة هيئة أو جهاز يحدده القانون و ذلك للقيام بالتحري و الكشف عن الحقائق المحددة قانونا .[3]

و ما يهمنا في هذا البحث الرقابة التي تفرضها الهيئات التي خصصها القانون لذلك ، على المنتوجات ، ومراقبة مدى مطابقتها و نوعيتها لضمان الحفاظ على سلامة المنتوجات سواء المصنوعة أو التي تكون محل التسويق أو حتى المستوردة والموجهة للاستهلاك ــ

و يمكن تعريف مراقبة الإنتاج على أنها " الإجراءات و الوسائل التي تقرر بها خطط أو برامج الصنع أو التي توضع موضع التنفيذ ــ

[1] -جيرار كورنو '. ترجمة منصور القاضي . ' معجم المصطلحات القانونية . ص 847.

[2] -زاهد محمد ديري. الرقابة الإدارية ط. 1. الاردن. ص1.

[3] زاهية حورية سي يوسف . المسؤولية المدنية للمنتج. الجزائر.ص20.

## ثانيا: تعريف النوعية :

* تعد الجودة الكمية والتكلفة من أهم مؤشرات التسيير والضمان التسيير الفعال للمنظمة يجب المحافظة والتحسين المستمر ليس للجودة فحسب ، بل أيضا لحجم الإنتاج أجال تسليم الإنتاجية والتكاليف ــ[1]

* حيث أصبحت متطلبات الجودة العالية مصاحبة لكل مراحل وعمليات الإنتاج ذلك أنها تؤثر بشكل تام ومباشر على أداء المؤسسة وسمعتها ــ[2]

* ويرجع مفهوم الجودة أو النوعية إلى الكلمة اللاتينية (qualitas ) التي تعني طبيعة الشخص أو الشيء ، وكانت تعني قديما الدفة والإتقان ... ولقد تغير مفهوم الجودة مع تطور علم الادارة، وظهور الشركات الكبرى وزيادة حدة المنافسة حيث أصبح للجودة أبعادا جديدة ومتشعبة ــ[3]

وقد اتخذت تعاريف مختلفة ومتعددة ، وهذا التباين في الآراء يدل علي أهمية النوعية وتعدد زوايا النظر اليها و يمكن الوقوف على بعض أهم هذه التعريفات ــ

**1- يعرف المعهد الوطني الأمريكي للمقاييس والجمعية الأمريكية لمراقبة الجودة:**

النوعية على أنها مجموعة من السمات والخصائص للسلع والخدمات القادرة علي تلبية احتياجات محددة ــ

**2- -تعريف المنظمة العالمية ISO :**

تمثل الجودة مجموعة الخصائص المتعلقة بالمنتوج أو النظام ، أو بالعملية الإنتاجية والتي تلبي رغبات العملاء والأطراف الخاصة الأخرى ــ[4]

**3- تعريف ديترو ديتورو :**

تمثل الجودة إستراتجية عمل أساسية تساهم في تقديم سلع وخدمات ترضي بشكل كبير العملاء في الداخل و الخارج وذلك من خلال تلبية توقعاتهم الضمنية والصريحة ــ

[1] 1مذكرة العيهار فلة دور الجودة في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة ، مذكرة ماجستير ، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسسير ، البليدة ، 2004-2005 ص 2 -

[2] محمد اسماعيل عمر اساسيات الجودة في الانتاج ، دار الكتب العربية للنشر ، القاهرة ، 2000 ، ص30 -

[3] مأمون درادكة وطارق شبلي ، الجودة في المنظمات الحديثة ، دار الصفراء للنشر ، عمان ، ط1 ، ص 15-16 -

[4] فتحي أحمد يحيا العالم، نظام إدارةالجودةالشاملةوالمواصفاتا لعالمية.داراليازوري للنشر والتوزيع، عمان ألاردن، 2010،ص27.

لقد ميز برادلي بين أربع مستويات للجودة والتي تجعل منها سلاحا استراتيجيا ، والمتمثلة في:

*جودة المطابقة : أي مطابقة جودة المنتج للخصائص والمواصفات المحددة في التصميم

*إرضاء العملاء : وذلك من خلال الاقتراب منهم ، وتفهم احتياجاتهم ومحاولة تلبية هذه الاحتياجات ــ

*القيمة المطلوبة من قبل السوق الخاصة بالمنافسة : وذلك من خلال دراسة السوق وتحليل متغيراته ــ

*إدارة القيمة للعميل : من خلال استعمال أحداث القياس ومؤشرات تحليل العلاقة (قيمة/زبون

**الفرع الثاني: التطور التاريخي لمفاهيم النوعية :**

لقد تم الاهتمام بالنوعية بصيغ ومفاهيم متعددة، جميعها تهدف الى تحسين مستوى جودة المنتج ، وغالبا ما يتم تشخيص هذا التغيير في مفاهيم النوعية كل عقدين من الزمن خلال القرن العشرين المنصرم ــ

*حيث تطور مفهوم النوعية على شكل مراحل زمنية ويمكن بيانها كما يلي :

**المرحلة الأولى: ضبط الجودة:** امتدت هذه المرحلة ما بين 1900-1920 وتميزت هذه المرحلة بأن مسؤولية تحديد الجودة تقع على مشرفين متخصصين بضبط الجودة ومتابعة قياسها والتحقق منها على المنتوجات التي تقوم الشركات بصناعتها ــ

**المرحلة الثانية: الضبط الاحصائي للجودة :** امتدت هذه المرحلة ما بين 1920-1940 واتسمت هذه المرحلة باستخدام وظيفة التفتيش ومقارنة النتائج بالمتطلبات المحددة، لتحديد درجة تطابق انتاج المنتج وفق اللمواصفاة المطلوبة للجودة ــ

**المرحلة الثالثة: ظهور منظمات متخصصة في النوعية :** امتدت هذه المرحلة 1940-1960 وامتازت هذه المرحلة بعدد من التغيرات في بيئة الصناعات وخاصة بعد فترة الكساد الاقتصادي الراسمالي 1929 مما أدى الى ظهور منظمات صناعية متخصصة بضبط الجودة مثل الجمعية الأمريكية لضبط الجودة ASQC مما أدى الى تحديد مستوى مقبول للجودة عند انتاج وبيع المنتجات كذلك ظهور حلقات الجودة في اليابان في عام 1956 وما حدث عليها من تطورات بعد ذلك التاريخ على مفهوم حلقات الجودة ــ[1]

[1] قاسم نايف علوان، إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الايزو، دار الثقافة للنشر والتوزيع، ليبيا، 2009ص23-24

**المرحلة الرابعة: تحسين الجودة :** امتدت هذه المرحلة 1960-1980 تميزت بتطور مفهوم حلقات الجودة في اليابان الى مفهوم ادارة الجودة الشاملة Total Quality Man والمعروفة بالرمز TQM ، وكذلك ظهور مفهوم التلف الصفري في اليابان الى جانب مفاهيم أخرى كتوكيد الجودة والذي يعتبر نظام متكامل يتضمن عدد من السياسات والاجراءات اللازمة لتحقيق الجودة في الشركات الصناعية ــ

**المرحلة الخامسة: ادارة الجودة :** امتدت هذه المرحلة 1980-2000 وتميزت هذه المرحلة بعدد من مفاهيم الجودة التي تمخضت عنها المرحلة السابقة كمفاهيم العولمة، الايزو .. وظهور عدد من برامج الحاسوب التي ساعد في ظهورها الجيل الخامس للحواسيب الذي جاء بعد سنة 1990 حيث ساهم الحاسوب في تصميم المنتج وفي تصنيعه وظهور فكرة التصنيع المتكامل وأنظمة التصنيع المرن وغيرها ــ

**المرحلة السادسة:** مرحلة القرن 21: وهي المرحلة المستقبلية التي تشير اليها الابحاث العلمية في هذا الميدان ، بأنها ستكون مرحلة الاهتمام بالمستهلك، من خلال تقديم وانتاج كل ما يرغب به المستهلك من حيث سهولة وسرعة الحصول على المنتج عند الطلب ــ[1]

**لفرع الثالث: أهمية وأهداف الرقابة على النوعية :**

إن انتشار الفساد في الوسط الاقتصادي ، وظهور جرائم و مخالفات جديدة حتم على المشرع التفطن إلى ذلك و مجارات ما يدور حول المستهلك و تنظيم علاقته بالمحترف ، و الحفاظ عليها و ضمان حقوقه ، بالإضافة إلى ذلك محاولة إرساء قواعد و مبادئ المنافسة المشروعة ، كما سيتم التطرق إليه في العناصر التالية [2]ــ

**1-سمعة المؤسسة :**

حيث تستمد المؤسسة سمعتها من مستوى جودة منتجاتها ، ويتضح ذلك من خلال العلاقات التي تربط المؤسسة بالمجهزين وخبرة العاملين ، والعمل علـــى تقـــديم منتجات تلبي رغبات وحاجات زبائن المؤسسة ــ

فإذا كانت منتجات المؤسسة ذات جودة منخفضة ف يمكن تحسين هذه الجـــودة لكـــي تحقـــق المؤسسة الشهرة والسمعة الطيبة؛ والتي تمكنها من التنافس مع المؤسسات في نفس القطاع ــ

**2-المسؤولية القانونية للجودة:**

[1] قاسم نايف علوان.مرجع سبق ذكره.ص24-25

[2] نسرين محمد عبد الله المحمود،العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة ومجالات إدارة الموارد البشرية وأثرها على الاداء،رسالة ماجستير في إدارة أعمال،جامعةاليرموك، االردن، 2004،ص،ص 14-15

تزايد باستمرار عدد المحاكم التي تتولى النظر والحكم في قضايا المؤسسات التي تقوم بتصميم منتجات غير جيدة ، لذا فإن كل مؤسسة تكون مسؤولة قانونيا على كل ضرر يصيب الزبون جراء استخدامه لهذه المنتجات ـــ

**3-المنافسة العالمية:**

تؤثر التغيرات السياسية والاقتصادية بشكل كبير في توقيت وفي كيفية تبادل المنتجات في سوق دولية تنافسية، وفي عصر العولمة والمعلومات تكتسب الجودة أهمية متميزة؛ إذ تسعى كل مؤسسة إلى تحقيقها بهدف التمكن من تحقيق المنافسة العالمية وتحسين الاقتصاد بشكل عام ، فكلما انخفض مستوى الجودة في منتجات المؤسسة أدى ذلك إلى إلحاق الضرر بأرباحها. [1]

**4-حماية المستهلك:**

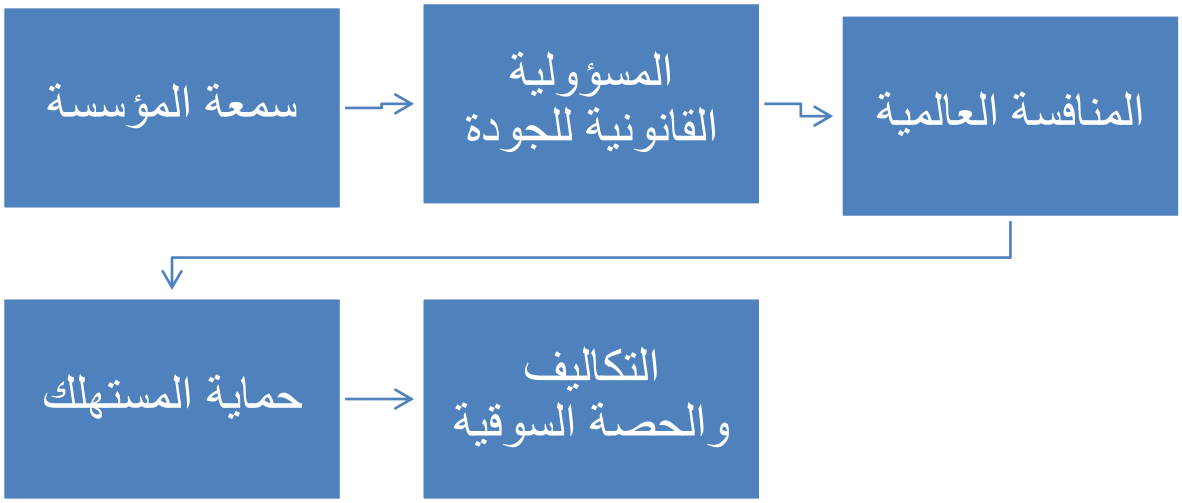
إن تطبيق الجودة في أنشطة المؤسسة ووضع مواصفات محـــددة يساهم في حماية المستهلك من الغش التجاري، ويعزز الثقة في منتجات المؤسسة، وعندما يكون مستوى الجودة منخفضا سوف يؤدي ذلك إلى إحجام المستهلك عن شراء منتجات المؤســـسة , وإن عدم رضا المستهلك هو فشل للمنتوج في القيام بالوظيفة المتوقعة منه وفي أغلب الأحيان يترتب عن ذلك تحمل المستهلك تكلفة إضافية ، وبسبب انخفاض الجودة ظهرت جماعات حماية المستهلك وإرشاده إلى أفضل المنتجات وأكثرها جودة وأمانا ـــ

**5-التكاليف والحصة السوقية :**

**إن تنفيذ الجودة المطلوبة لجميع عمليات ومراحل الإنتاج من شأنه أن يتيح الفرصة لاكتشاف الأخطاء وتلافيها ، وبالتالي تجنب تحمل تكلفة إضافية ومنه تخفيض التكاليف وزيادة الحصة السوقية؛ وبالتالي زيادة ربح المؤسسة ـــ[2]**

[2] قاسم نايف علوان، مرجع سبق ذكره.30-32.

والشكل التالي يوضح أهمية وأهداف النوعية في المؤسسة :




**الفرع الرابع: متطلبات النوعية :**

ان جودة المنتوج تتوقف على تحقيق مجموعة من المتطلبات التـــي يمكن القول أنها جد أساسية من أجل تلبية احتياجات العملاء المعلنة والضمنية ، ويمكن تصنيفها في خمس متطلبات :[1]

**1-احترام معايير الأداء:**

إن الزبون ينتظر منتوج يتطابق مع الخصائص التقنية المعلن عنها، كما أنه بحاجة إلى الثقة في قدرة المؤسسة على تقديم الأداء المطلوب دون الحاجة إلـــى أي صيانة أو إصلاح ، والحفاظ على هذا الأداء لفترة طويلة وتأكيد الجودة المطلوبة والحفـــاظ عليها عند تكلفة مثلى ــ

**2-التكلفة:**

أخذت التكلفة بعين الاعتبار كمطلب لتحقيق الجودة منذ الانتقال من اقتصاد التوزيع إلى اقتصاد السوق؛ أي يجب تحقيق الجودة المطلوبة عند تكلفة مثلى ، وبذلك أصـــبح الزبون لا يهتم فقط بوفرة المنتوج وتسليمه في الوقت المناسب ، بل وأيضا بالأسعار المناســـبة وذلك عند المفاضلة بين مختلف العروض التي تقدم له ــ

[1] Edgard Hamalian, Jacques ségot, la démarche qualité, 15 Entreprises témoignent, AFNOR, Paris, 1996, p p 136-137- 138.

ان معيار سعر الشراء تطور نحو مفهوم التكلفة الكلية ؛ فبالنسبة للزبون تتمثل هذه التكاليف في تكاليف اقتناء المنتوج ، الصيانة، التوقفات والإصلاح بالإضافة إلى التكاليف المحتملة عند توقف المنتوج عن الخدمة ــ

أما بالنسبة للمورد فإن التكاليف الكلية تسند إلى ضعف عمليات التسويق والتخطيط؛ والتي تضم المنتجات الغير مطابقة ، المردودات، الإصلاحات، التعويضات ، التالف من الإنتاج الضمانات والإصلاح في المكان ــ

**3-فترة التسليم:**

إن للزبون الاختيار ليس فقط فيما يخص الأداء؛ وإنما الوفرة كذلك , فمن أجل أداءات متماثلة يمكن للزبون اليوم اتخاذ قرار شراء أي منتوج متوفر في الوقت الذي يحتاجه؛ باعتبار أن جل المؤسسات أصبحت تلتزم بالوفاء بتسليم المنتوج في الوقت المحدد وبالكمية والجودة المطلوبتين ــ

**4-الخدمة:**

الخدمة المكملة أو خدمات ما بعد البيع هي المعيار الأكثر أهمية في تطور الجودة، فإذا كانت الخدمات الأساسية تشكل عموما 80 %من تكلفة المنتوج؛ فإن الخدمات المكملة تشكل 80 %من التأثير على الزبون ــ

**5-الأمن :**

يعتبر الأمن معيارا في حد ذاته؛ فيكون نظاما ما مؤهلا لأن يكون آمنا إذا كان يضمن عدم وجود أخطار تؤدي إلى حصول حوادث أو إلى الموت أو تسبب أضرارا وخسائر في السلع والتجهيزات ــ

وفي الواقع فإن الأمن المطلق لا يمكن تحقيقه؛ ولكن يمكن التوجه نحو تأكيد أدنى نسبة من احتمالات الحوادث الناتجة عن المنتجات، وذلك من أجل المحافظة على كل المستهلكين . وبالتالي لم يعد مفهوم الجودة يعبر عنه فقط بالمطابقة مع المتطلبات؛ وإنما أصبح مفهومها يرتبط ارتباطا وثيقا بهذه المتطلبات التي يكمل كل منها الآخر ــ

مما سبق فإنه يمكن القول أن المؤسسة يمكن أن تعرف من خلال النوعية فيما إذا كانت قد أدت ما عزمت على إنتاجه أو تقديمه وفق ما يريده ويرغبه العميل ، وبالتالي فهي معيار لتقييم النجاح في كل شيء وهذا نظرا للأهمية البالغة للنوعية ليس كمعيار للمنتوج فحسب بل لكونها عنصر هام في منظومة المؤسسة ككل ــ

**الفرع الخامس : أدوات رقابة النوعية :**

هناك عدة وسائل أو ادوات يمكن استخدامها لتحسين الاداء وتوكيد الجودة بالنسبة للمنتج أو للخدمة المقدمة لتحوز على رضاء المستهلك منها :

**1-التدقيق الداخلي:**

ويتطلب نظام ادارة الجودة ضرورة قيام االمؤسسة بأعمال التدقيق الداخلي من مراجعة ومتابعة للتأكد من مدى الالتزام بنظام ادارة الجودة ومدى ملائمته وفاعليته ،ويعتبر التدقيق الزاميا وعاملا مساعدا لتطوير ادارة الجودة ــ

**2-الفحص بأخذ عينات:**

وتعتبر من أهم الأدوات المستخدمة في الضبط الاحصائي للجودة الى وهي تهدف ضبط الجودة من خلال أخذ عينة من الدفعة ــ

**3-الضبط الإحصائي للعمليات:**

ويعتبر أحد الأساليب المستخدمة في الضبط الاحصائي ويهدف الى تحسين المنتج عن طريق ضبط التغيرات الحاصلة في العمليات الانتاجية ــ

**4-قياس المستوى:**

وهي اداة للمقارنة المستمرة للعمليات في المؤسسة مع ما هو أفضل منها لدى الأخرين وذلك بهدف تحسينها ووضع أهداف لها ــ

**5-استخدام الخطوات الخمس:**

هو برنامج خمس خطوات لتنظيم صالة العمل وهي : ( التصفية ،الترتيب ،التنظيف ،التقييس ،التدريب ) ،يساعد هذا البرنامج على تكوين بيئة أفضل كما يتضمن انتاج منتجات ذات جودة عالية ، كما يحافظ على سلامة العاملين ــ

**6-التأهيل المستمر:**

هو لجوء المؤسسة الى تدريب وتأهيل العاملين لديها طيلة فترة استخدامهم ــ

**7-توزيع وظائف الجودة:**

وهي الأداة التي تساعد المؤسسة على تحديد حاجات الزبائن وايصال هذه المعلومات الى كافة الأقسام المعنية لديها ــ [1]

**المبحث الثاني : الدراسات السابقة :**

هناك العديد من الدراسات في مجال النوعية نظرا للأهمية البالغة لها في المؤسسات الصناعية وما تقتضيه من من رقابة للوقوف على واقع هذا النظام الذي بات محل اهتمام الهيئات المختصة

[1] موقع الكتروني WWW.Kenanaonline.com 2020/04/15 14:26

من أجل حماية المستهلك وكذا ضمان الشفافية في ظل المنافسة الحادة لسوق السلع والخدمات ولعل من أبرز هذه الدراسات :

**أولا: دراسة تريز أنطوني بطشون 1989 واقع الرقابة على جودة الإنتاج في الشركات الصناعية الأردنية:**

تناولت الباحثة بالتحليل والدراسة واقع القواعد النظرية، والطرق العلمية للرقابة على جودة الإنتاج، والتعرف على مدى فاعلية أنظمة الرقابة على الجودة في الشركات الصناعية العامة والخاصة، وقد تألفت عينة الدراسة من 44 شركة صناعية تمثل ما نسبته 20 بالمائة من مجموع الشركات الصناعية العامة العاملة في مختلف القطاعات الصناعية، وقد كشفت نتائج البحث أنه يوجد ارتفاع في نسبة المعيب من إنتاج الشركات الصناعية، وإن 80 بالمائة من الشركات الصناعية لا يوجد لديها دائرة متخصصة للرقابة على الجودة ، مما يدل على عدم الاهتمام بوظيفة الجودة كوظيفة أساسية ــ

**ثانيا:دراسة سليمان عبيدات و مروان الكردي1998 مفهوم الجودة والعناصر المؤثرة عليها :**

قام الباحثان بدراستهما هذه بغية الكشف على العوامل المؤثرة على الجودة وكيفية استخدامها في تطوير قطاع الطباعة في الأردن ، وقد شملت الدراسة 84 مطبعة من أصل 126 مطبعة في قطاع صناعة الطباعة في الأردن ، مصنفة في ثلاث فئات : صغيرة، متوسطة وكبيرة . توصلت الدراسة إلى أنه على الرغم من انطباع أصحاب المؤسسات في قطاع صناعة الطباعة بارتفاع مستوى جودة منتجا إلا أن الدراسة أظهرت أن مستوى الجودة ضمن المستوى المتوسط، وأنه لا توجد دوائر متخصصة للرقابة على الجودة، ولا يوجد تخطيط مسبق لموازنات الرقابة على الجودة . كما تفتقر المؤسسات إلى استخدام الأساليب الإحصائية في الرقابة ولا تتوفر على أدوات قياس لإجراء عملية الفحص والاختبار ، ولا يوجد في هذه الصناعة مواصفات للمواد الأولية ــ

**ثالثا: دراسة مريم قرقاط رقابة النوعية وقمع الغش 2014 :**

قامت الباحثة وقف دراستها هذه للوقوف على أهم القواعد والاجراءات القانونية ضد الممارسات التجارة الغير شرعية ومن بينها جريمة الغش في النوعية واستخلصت الى أهم القواعد الردعية التي اعتمدها المشرع الجزائري لاجبار المصنع بالتزام النزاهة في مختلف الممارسات الانتاجية ــ

**رابعا: دراسة بلعاليا عبد الرحمان دور الرقابة في تحسين جودة المنتوج 2018/2017 :**

قامت الباحثة في دراستها بعرض الجودة ومختلف اليات الرقابة عليها في المنتوج لتسقطها على مجمع صيدال بالمدية توصلت الباحثة الى عدم تطبيق المنهج العلمي الملائم في الرقابة على الجودة وكذا عدم التزام العامل بمسؤولياته في ظل لا احترام لتطبيق شروط شهادة iso

**خلاصة الفصل:**

تعتبر النوعية أساس لكل العمليات الانتاجية لما تضمنه من حماية للمستهلك وجودة للسوق ولتطبيق رقابة النوعية داخل المؤسسات الاقتصادية لا بد من مراجعة و تأكد لمختلف مراحل الانتاج وهذا ما تضمنه وظيفة التدقيق داخل المؤسسة لما لها من دور رقابي وما توفره من معلومات للادارة التنفيذية لاتخاذ مختلف القرارت المتعلقة بحياة المنتج من أجل احترام قوانين المشرع الجزائري وكذا تطبيق لمتطلبات النوعية على غرار احترام معايير الأداء والخدمات المكملة و كذا أمن المنتج ــ

# الفصل الثاني:
# دراسة حالة مديرية التجارة
# لولاية أدرار

**تمهيد :**

بعدما قدمنا في فصل أول عرض لمختلف المتغيرات التي لها علاقة بالرقابة النوعية على المنتجات المحلية والوقوف على ماهيتها سنحاول في الفصل الثاني اسقاط تلك المفاهيم والوقوف على واقعها في الجزائر من خلال بوابة مديرية التجارة لولاية أدرار مصلحة حماية المستهلك وقمع الغش باعتبارها المكلف القانوني بتطبيق النوعية داخل المؤسسات العمومية والخاصة في الجزائر ــ

للالمام بهذا الجانب قسمنا الفصل الى مبحثين :

المبحث الأول: تقديم للهيئة الوصية على الرقابة في الجزائرــ

المبحث الثاني: اجراءات الدراسة الميدانية من خلال توزيع استبانة اسئلة حول واقع رقابة النوعية على اطارات وموظفي مديرية التجارة لولاية أدرار.

## المبحث الأول: الهيئة المسؤولة عن تنظيم رقابة النوعية:

تعتبر مديرية التجارة من الهيئات المخول لها بالرقابة على الانشطة التجارية، حيث سنحاول في هذا المبحث بالتعرف على وزارة التجارة باعتبارها الهيئة الرسمية للتكوين مديرية التجارة وتوضيح أبرز مهامها.

### المطلب الأول: إطار نظري حول وزارة التجارة

سنتطرق من خلال هذا المطلب إلى تقديم نبذة تاريخية عن وزارة التجارة والمهام الأساسية للوزارة وكذلك
هيكلها التنظيمي.

**أولا: نبذة تاريخية**

تكونت وزارة التجارة بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 94/207 المؤرخ في 18 جويلية 1994، بعدما كانت تحت وصاية وزارة الاقتصاد قبل أن يتم التعديل رقم 189/ 90 المؤرخ في 13 جويلية 1990 وبه كانت وزارة التجارة تعمل على تسيير شؤونه ومصالحها. ومن سنة 1963 بدأت التحولات تطرأ عليها نستعرضها في تلخيص تسلسلي تاريخي بين تلك التحولات التي جرت عليها منذ الاستقلال إلى يومنا هذا:

- من سنة 1963 إلى 1965 أصبحت وزارة التجارة تحت اسم وزارة الاقتصاد وهذا الأخير تضم من: وزارة المالية، وزارة التجارة ، وزارة الصناعة وكانت الوزارة ان ذالك تحت إشراف السيد بشير بومعزة – رحمه الله .
- من سنة 1965 إلى 1990 تحولت وزارة الاقتصاد إلى وزارة التجارة.
- من سنة 1990 إلى 1994 عادت وزارة التجارة إلى تسميتها الأولى وزارة الاقتصاد وتحتوي هذه الأخيرة

على هيئتين وزاريتين ( الوزير المنتدب المكلف بالتجارة، بالإضافة إلى الوزير المنتدب المكلف بالخزينة).

- من سنة 1994 إلى سنة 2000 تحولت الى وزارة محتفظة بتسمية وزارة التجارة.
- من سنة 2000 إلى يومنا هذا محتفظة بتسمية وزارة التجارة تحت إشراف عبد المجيد تبون بالنيابة.

**ثانيا: مهامها**

تتلخص مهام وزارة التجارة في ما يلي:

_ تعمل على تطوير اقتصاد البلاد من خلال تحسين منتوجاتها والرفع من مستوى الصادرات والتحكم في مستوى الواردات، كما تسعى إلى تطوير علاقتها الاقتصادية الخارجية والداخلية.

_ تعتبر الهيئة الحكومية المكلفة بكافة المعاملات الاقتصادية والاجراءات الخاصة بالتجارة داخليا أو على المستوى الخارجي وتختلف مهامها حسب هيئتها الإدارية.

_ تعتبر من الهيئات العامة التي تعمل على دفع عملية النمو الاقتصادي الى إدماج الاقتصاد الجزائري في الاقتصاد العالمي.

– تعمل على حماية المستهلك من كل أساليب الغش والتدليس سواءا على المستوى المنتجات أو الرفع في الأسعار.

**ثالثا: هيكلها التنظيمي**

يتسم هيكلة وزارة التجارة بما يلي:

1/ الإدارة المركزية ومديريات التجارة

طبقا للمرسوم التنفيذي رقم02 – 454 المؤرخ في 17 شوال 1423 الموافق ل21 ديسمبر 2002 يتضمن الإدارة المركزية لوزارة التجارة.

المادة الأولى: تشمل الإدارة المركزية في وزارة التجارة الموضوعة تحت سلطة الوزير على النحو التالي:

– **الأمين العام:** ويساعده مديران دراسات ويلحق به المكتب الوزاري للأمن الداخلي في المؤسسة ومكتب

البريد.

_ رئيس الديوان: ويساعده (8 ) مكلفين دراسات والتلخيص و (4 ) محققين بالديوان.

_ المفتشية العامة: تحدد صلاحيتها وتنظيمها وعملها بمرسوم تنفيذي الجريدة للجمهورية الجزائرية العدد 85

الصادرة في 18 شوال 1428 الموافق ل 22 ديسمبر2002 .

المادة الثانية: المديرية العامة للتجارة الخارجية.

المادة الثالثة: المديرية العامة لضبط النشاطات وتنظيمها.

المادة الرابعة: المديرية العامة للرقابة الاقتصادية وقمع الغش.

المادة الخامسة: مديرية الموارد البشرية والتقنيات الحديثة للإعلام الالي.

المادة السادسة: مديرية المالية والوسائل العامة[1].

[1] نشرية وزارة التجارة، **حصيلة أنشطة إحصائيات**، طبعة السداسي الأول، العدد02، سنة2011 ، ص 03

ومن بين المصالح الخارجية لوزارة التجارة والمصالح التابع لها

أ/ المصالح الخارجية للوزارة التجارة

المديرية الجهوية للتجارة

المديرية الولائية للتجارة

المفتشيات الحدودية

المديرية المنتدبة الإقليمية

ب/ المصالح التابعة للوزارة التجارة

غرف التجارة والصناعة

المركز الوطني للسجل التجاري

الوكالة الوطنية للترقية التجارة الخارجية

الغرفة الجزائرية التجارة والصناعة

المركز الوطني للمراقبة الجودة والرزم الشركة الجزائرية للمعارض والتصدير. [1]

## 2- مديرية التجارة لولاية أدرار

سنتطرق من خلال هذا المطلب الى تقديم لمحة تاريخية عن مديرية التجارة لولاية أدرار وكذلك أهم

النشاطات التي تقوم بتقديمها.

**أولا: نشأة مديرية التجارة**

لقد مرت مديرية التجارة لولاية أدرار بتسلسل تاريخي يوضح التحولات التي أبرزت في إنشاءها وهذا ما سنتعرف عليه من خلال ما يلي:

- من سنة 1957 كانت مديرية التجارة تابع لمديرية النقل بالولاية؛
- من سنة 1980 أنشأت مديرية التجارة والأسعار بعد فصلها عن مديرية النقل؛
- في سنة 1987 أنشئ قسم التنظيم الاقتصادي وذالك بدمج مديرية التجارة والأسعار من مديرية التخطيط؛ متكون من مصلحتين هما التخطيط والتنظيم التجاري
- من سنة 1991 تم إنشاء مديرية المنافسة والأسعار بموجب المرسوم التنفيذي رقم 91 – 91 المؤرخ في 1991/04/06 المتضمن تنظيم المصالح الخارجية لوزارة التجارة وصلاحيتها وعملها تتكون من(03) ثلاث مديريات فرعية تتمثل في:
- المديرية الفرعية للإدارة والوسائل والمديرية؛
- المديرية الفرعية للمنافسة؛
- المديرية الفرعية لمراقبة الجودة وقمع الغش؛

[1] www.commerce.gov.dz.13:22..30/05/2020

وفي سنة 2003 تم تغيير اسمها ليصبح المديرية الولائية للتجارة بموجب مرسوم التنفيذي رقم 03 – 409 المؤرخ في 2003/11/5 المتضمن تنظيم المصالح الخارجية لوزارة التجارة وصلاحيتها وعملها متكونة من (04) أربع مصالح تتكون في: مصلحة الادارة والوسائل ، مصلحة تنظيم السوق والتجارة الخارجية، مصلحة الجودة ومصلحة المراقبة والمنازعات.

وفي سنة 2011 تم تعديل مصالح المديرية الولائية للتجارة بموجب المرسوم 11 –09 المؤرخ في 2011/01/20 المتضمن التنظيم المصالح الخارجية لوزارة التجارة وصلاحيتها وعملها متكونة من (05) خمس مصالح تتكون من مصلحة ملاحظة السوق والاعلام الاقتصادي، مصلحة مراقبة الممارسات التجارية والمضادة للمنافسة، مصلحة حماية المستهلك وقمع الغش، مصلحة المنازعات والشؤون القانونية ، ومصلحة الإدارة والوسائل.

## 2-1 تعريف مديرية التجارة لولاية أدرار

مديرية التجارة هي إدارة عمومية ذات طابع محلي تابعة وطنيا و وظيفيا لوزارة التجارة و تسمى بالمصالح الخارجية، أصبحت تسمى بالمديرية الولائية للتجارة بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 409/03 المؤرخ في 05 نوفمبر 2003 و التي من مهامها تنفيذ السياسة الوطنية المقررة في ميادين التجارة الخارجية و المنافسة و الجودة و تنظيم النشاطات التجارية و المهن المقننة و الرقابة الاقتصادية و قمع الغش.[1]

ومن بين الهيئات التابعة لمديرية التجارة أدرار:

1ـــــــ المفتشية الاقليمية للتجارة بتيميمون.

2ـــــــ المفتشية الاقليمية للتجارة رقان.

3ـــــــ مفتشية مراقبة الجودة وقمع الغش على مستوى الحدود ببرج باجي مختار.

**ومن بين هيئات تحت وصاية الوزارة بالولاية**

مخبر مراقبة النوعية وقمع الغش: من أجل تحسين فعالية المراقبة تم إنشاء مخبر مراقبة النوعية وقمع الغش على مستوى مديرية التجارة لولاية أدرار لمعرفة مدى مطابقة المنتوجات من الناحية الميكروبيولوجية

غرفة التجارة والصناعة: يتكون طاقمها من أربعة أشخاص وخمسة وثلاثين منخرط لها مهمات استشارية، تمثيلية واقتصادية تتلخص فيما يلي:

- الحيوية الاقتصادية.
- اعلام ومساعدة المؤسسات.
- التكوين.
- التعاون والتشاور.

[1] من الوثائق الداخلية للمؤسسة

الفرع المحلي للمركز الوطني للسجل التجاري:

يتكون طاقمه من 15 شخص، تتخلص مهامه فيما يلي:

تسيير السجلات التي تحتوي على معلومات الاشخاص والمنشآت التجارية المسجلة لدى السجل التجاري تسجيل، إعادة التسجيل، تغيير النشاط أو العنوان، الشطب، التعهد، الاشهار جمعية حماية المستهلك "توات"[1].

## 2-2 مهام مديرية التجارة

تكلف المديرية بمجموعة من المهام ونلخصها فيما يلي:

_ تتمثل مهام مديرية المديرية الولائية للتجارة في تنفيذ السياسة الوطنية المقررة في ميادين التجارة الخارجية والمنافسة والتنظيم التجاري وحماية المستهلك وقمع الغش.

وتكلف بهذه الصفة بما يأتي:

_ السهر على تطبيق التشريع والتنظيم المتعلقين بالتجارة الخارجية والممارسات التجارية والمنافسة والتنظيم التجاري وحماية المستهلك وقمع الغش.

_ المساهمة في وضع نظام إعلامي حول وضعية السوق بالاتصال مع النظام الوطني للإعلام.

_ اقتراح كل التدابير ذات الطابع التشريعي والتنظيمي المتعلق بممارسات وتنظيم المهن المقننة.

_ اقتراح التدابير التي تهدف الى تحسين ظروف إنشاء وإقامة وممارسة النشاطات التجارية والمهنية

_ المساهمة في تطوير وتنشيط كل منظمة أو جمعية التي يكون موضوعها ذا صلة بصلاحيتها.

_ وضع حيز التنفيذ كل نظام محدد من طرف الإدارة المركزية في مجال تأطير وترقية الصادرات.

_ اقتراح كل التدابير الرامية إلى تطوير الصادرات.

_ تنسيق وتنشيط نشاطات الهياكل والفضاءات الوسطية ذات المهام المتصلة بترقية التبادلات التجارية الخارجية.

_ المساهمة في إعداد نظام معلوماتي متعلق بالمبادلات التجارية الخارجية.

_ وضع حيز التنفيذ برنامج الرقابة الاقتصادية وقمع الغش واقتراح كل التدابير الرامية إلى تطوير ودعم وظيفة الرقابة.

_ ضمان تنفيذ برامج النشاط ما بين القطاعات بالتعاون مع الهياكل المعنية.[2]

## 3- شرح الهيكل التنظيمي للمديرية

ترتكز المديرية على هيكل تنظيمي يتضمن خمس مصالح تتعامل فيما بينها وفقا للنصوص التنظيمية، وتتعاون من أجل تسيير حسن للمديرية بحيث يشرف على كل مصلحة مسؤول مباشر يعمل

[1] www.dcwadrar.dz .30/05/2020 . .19:20

[2] المادة 03 من المرسوم التنفيذي رقم 11- 09، ص 7- 8.

تحت إشراف رئيس المؤسسة وينوب عنه جملة من الأعمال المحددة بالنصوص التشريعية وهذه المصالح تتمثل:

1 /مصلحة الإدارة والوسائل

- القيام، بالتنسيق مع الإدارة المركزية بعمليات التوظيف وفقا للقوانين والتنظيمات المعمول بها.
- القيام بعملية التنقيط الدورية للموظفين.
- التكفل وبصفة منتظمة بإعداد جداول الترقية الخاصة بالموظفين بتكفل من اللجنة المتساوية الأعضاء التي يتم انتخابها وتجديدها دوريا على مستوى المديرية، وكذا الملفات الخاصة بشاغلي المناصب العليا وشروط الالتحاق بها وفقا للتنظيم المعمول به.
- متابعة المسار المهني للموظفين من توظيف، تنصيب، تثبيت، تكوين وترقية إلى غاية التقاعد أو حالات خاصة أخرى كالعطل المرضية، الاستيداع وغيرهما.
- التعامل مع مجمل المصالح المركزية أو المحلية فيما يخص المسار المهني للموظفين، كمفتشية الوظيفة العمومية، المراقب المالي، الخزينة وغيرها من المصالح.
- التكفل بجانب إدارة الوسائل (سيارات، أجهزة، مكاتب ...) وكل الجوانب المادية للإدارة.

بصفة عامة فإن مهام مصلحة الإدارة والوسائل تكمن في تتبع المسار المهني للموظفين بكل جوانبه وكذا إدارة كل الوسائل المادية والسهر على راحة العمال والموظفين على مستوى الإدارة.

2 / مصلحة المنازعات و الشؤون القانونية

- تنظيم تسيير الشؤون القانونية والمنازعات المرتبطة بنشاط المراقبة ومتابعة تطبيق قرارات العدالة والتكفل بها، عند الاقتضاء.
- القيام بالتحقيقات ذات الطابع الاقتصادي، بالاتصال مع الهياكل المعنية.

3/ مصلحة حماية المستهلك و قمع الغش

- السهر على تطبيق سياسة الرقابة الاقتصادية وقمع الغش.
- تقديم المساعدة للمتعاملين الاقتصاديين والجماعات والمستعملين والمستهلكين في ميدان الجودة وأمن المنتجات.
- تطوير الإعلام وتحسيس المهنيين والمستهلكين، بالتنسيق مع جمعياتهم.
- اقتراح جميع الإجراءات الرامية إلى تحسين وترقية جودة السلع والخدمات المطروحة في السوق وكذا حماية المستهلك.
- المشاركة مع الهيئات المعنية في جميع الدراسات والتحقيقات وأعمال صياغة المقاييس العامة والخاصة في مجال الجودة والنظافة الصحية والأمن المطبقة على المنتجات والخدمات.

4/ مصلحة مراقبة الممارسات التجارية و المضادّة للمنافسة

- السهر على تطبيق سياسة الرقابة الاقتصادية وقمع الغش.

- المساهمة في ترقية الصادرات خارج المحروقات علـــى المستوى المحلي بالتنسيق مع الغرفة المحلية للتجارة والصناعة عن طريق برمجة لقاءات وأيام دراسية لفائدة المتعاملين الاقتصاديين لتوعيتهم وإرشادهم إلى اقتحام مجال التصدير.
- إحصاء و متابعة عمليات التصدير خارج المحروقات ومعالجة ملفـــات الصادرات الخاضعة لدفتر الشروط، وغير الخاضعة لدفتر الشروط.
- متابعة عمليات الاستيراد وإعداد قائمة قاعدة معلوماتية تتضمن المعطيات الإحصائية حول المستوردين.
- إعداد قائمة المتعاملين المسجلين الذين أنجزوا عمليات الاستيراد شهريا.
- القيام بالتحقيقات الاقتصادية الهادفة لتطهير التجارة الخارجية و السهر على احترام شـــروط ممارسة النشاط وكذا احترام قواعد وشفافية الممارسات التجارية واتخاذ كل التدابير الوقائية (المنع من التوطين البنكي-تقديم طلبات الشطب من السجل التجاري- توقيف البضائع المستوردة إلى غاية تسوية الوضعية..)
- إعداد تقارير و إرسال الحصائل الدورية المتضمنة نتائج عمليات المراقبة وأهـــم الإجراءات التحفظية المتخذة ضد المخالفين.

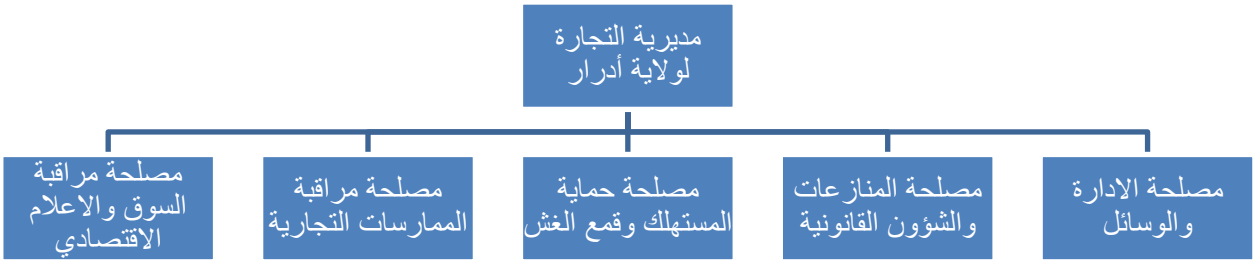
5/ مصلحة ملاحظة السوق و الإعلام الاقتصادي

- السهر على تطبيق النصوص التنظيمية والتشريعية المتعلقة بالمنافسة وتنظيم النشاطات التجارية والمهن المقننة واقتراح كل التدابير المناسبة.
- السهر على احترام القوانين المتعلقة بالمنافسة لأجل ضمان منافسة نزيهة بين المتعاملين الاقتصاديين.
- المساهمة في تطوير وترقية المنافسة على مستوى نشاط جميع القطاعات الإنتاج، التوزيع والخدمات.
- المتابعة المستمرة للتموين وتطور الأسعار على مختلف المراحل (الإنتاج، التوزيع للمواد الواسعة الاستهلاك ولاستراتيجية ).
- وضع نظام معلوماتي حول وضعية السوق.
- متابعة وتنظيم الأنشطة التجارية والفضاءات التجارية (أسواق البلديات ).[1]

وفي ما يلي سنعرض مخطط مديرية التجارة لولاية أدرار.

[1] من الوثائق الداخلية للمؤسسة

**الشكل رقم (01) الهيكل التنظيمي لمصالح مديرية التجارة لولاية أدرار.**



## المبحث الثاني: إجراءات الدراسة الميدانية

### 1- منهج الدراسة:

للإجابة عن الإشكالية الرئيسية اعتمدنا على المنهج التحليلي لدراسة مختلف القوانين والاجراءات التي عالجت موضوع الدراسة وإسقاطه على الحالة التي هي بصدد الدراسة، بالإضافة الى استخدام المنهج الوصفي في توضيح المصطلحات والمفاهيم المبهمة لإزالة الغموض الذي يكتنف هذا البحث.

### 2-حدود الدراسة:

أ. الحدود البشرية: اقتصرت الدراسة على عينة من موظفي مديرية التجارة لولاية أدرار

ب. الحدود المكانية: تركزت الدراسة على مديرية التجارة الواقعة بأدرار.

ج. الحدود الزمنية: لقد تمت هذه الدراسة الميدانية من خلال المقابلة، تصميم الاستبيان وتوزيعه، وجمع المعلومات و البيانات والقيام بتحليلها وتفسيرها خلال الموسم الجامعي 2020/2019 .

### 3-مجتمع الدراسة وعينته:

**أ-مجتمع الدراسة:**

يتمثل مجتمع الدراسة في المديرية الولائية للتجارة وقد تم اختيارها نظرا للمهام الهامة التي تقوم بها في مجال النوعية في ميادين التجارة والمهن المقننة والرقابة الاقتصادية وقمع الغش .

**ب-عينة الدراسة:**

العينة هي مجموعة جزئية من مجتمع الدراسة المتمثل في مديرية التجارة لولاية أدرار والممثلة لعناصر المجتمع أحسن تمثيل، استرجعنا كل الاستبيانات المقدرة ب 50 استبانة كاملة .

### 4- الأدوات المستخدمة في هذه الدراسة :

أ-**المقابلة:** تعتبر المقابلة من الوسائل الضرورية في جمع البيانات والمعلومات، يستعان بها في التشخيص لتحديد أساليب جمع التوجيه وسبل العلاج، ولقد تم إجراء مقابلة مع أفراد العينة. وهذا من أجل شرح الهدف من الاستبيان وإزالة أي غموض بالإضافة إلى بعض المقابلات الشخصية مع بعض الموظفين من أجل جمع المعلومات اللازمة لإتمام الدراسة .

**ب-الاستبيان:** لتحقيق أهداف الدراسة، وللكشف عن واقع رقابة النوعية على المنتجات في الجزائر، قمنا بتصميم الاستبيان كأداة لجمع البيانات والمعلومات بين أفراد أو عينة الدراسة تضمنت المعلومات الشخصية بالافراد وكذا مجموعة أسئلة متعلقة بواقع رقابة النوعية وأهم الاجراءات المتخذة لحماية المستهلك من جعهة ومدى نجاعتها من جهة أخرى وكذا أهم الاليات التي من شأنها تدعيم رقابة النوعية .

**أمافيما يخص نوع الأسئلة التي وضعناها في الاستمارة هي:**

***الأسئلة المغلقة:** وهذا يهدف للحصول على إجابات واضحة ومحددة ويسهل تبويبها وتجميعها في جداول إحصائية لتحليلها.

* **الأسئلة المفتوحة:** وهذا من أجل الاستفادة من أراء المبحوثين حول الظاهرة المدروسة والإدلاء بها بكل حرية وبدون أي تقييم.

**5-بيانات عامة :**

من خلال الاستبيان تبين لنا تبين لنا أن عدد من الذكور بلغ نسبة 66% من عينة الدراسة، أي أن عدد الذكور أكبر من عدد الاناث بالمديرية، وأغلبية الموظفين يتراوح سنهم ما بين 31 سنة، وهذا بنسبة56% من عينة الدراسة وان نسب التصنيف المهني متباينة بين رئيس مصلحة، موظف، وعامل عادي ، كالتالي: 18%، 72%، 10%.

ومن خلال الاستبيان تبين لنا أن أصحاب الشهادات الجامعية هي الأكبر عن باقي المستويات الأخرى وهي بنسبة76% بالإضافة إلى أنهم متحصلين على شهادات أخرى لتدعيم مركزهم بالمديرية و10% من العينة لهم مستوى ثانوي، وان أغلبية الموظفين أي ما يعادل66 % لهم أقدمية في منصب عملهم أي لهم خبرة .

## ثانيا : واقع رقابة النوعية على المنتوجات المحلية في الجزائر :

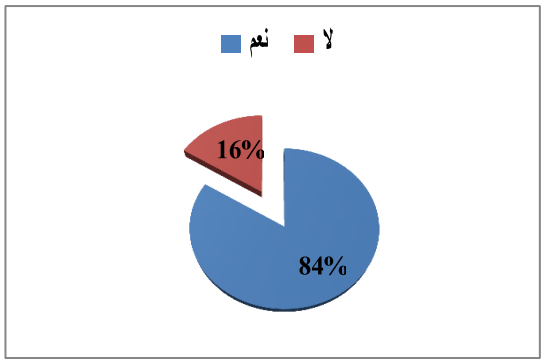
من خلال نتائج الاستبيان والاجابة على الاسئلة المطروحة على عينة الدراسة تبين لنا ما يلي :

**1-هل يتم اعتماد الرقابة كأساس لاتخاذ القرار في المديرية ؟**

**الجدول رقم 01 :**

| الإجابات | التكرار | النسبة المئوية | النسبة |
|---|---|---|---|
| نعم | 42 | %84 | 302,4 |
| لا | 08 | %16 | 57,7 |
| المجموع | 50 | %100 | 360 |

**الشكل رقم 03**




**المصدر:** مستنبط من نتائج الاستبيان

**المصدر:** من اعداد الطلبة اعتمادا على النتائج المدروسة

**التحليل:**

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة84% أجابوا "بنعم" ونسبة16%أجابوا بـــ"لا" ونستنتج من ذلك أن نسبة كبيرة من العينة المدروسة تعتبر أن الرقابة هي الركيزة الأساسية التي تعتمد عليها المديرية لاتخاذ قراراتها، وهذا راجع الا أن الجودة في الرقابة ودقتها والإتقان في استخدامها يؤدي إلى اتخاذ القرار المناسب وتحقيق أهداف المديرية المرجوة.

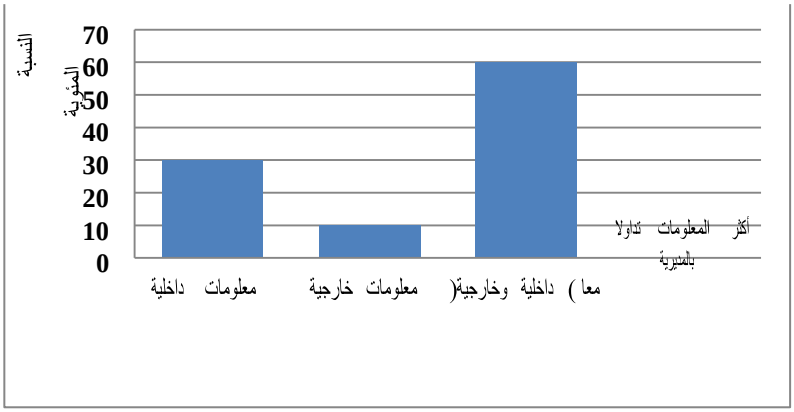
**2-ماهي أكثر المعلومات تداولا في المديرية ؟**

**الجدول رقم 02**

| الإجابات | التكرار | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| داخلية | 15 | %30 |
| خارجية | 05 | %10 |
| معا | 30 | %60 |
| المجموع | 50 | %100 |

**المصدر:** من نتائج الاستبيان

**الشكل رقم 04**




**المصدر:** من اعداد الطلبة من خلال النتائج المدروسة

**التحليل :**

بخصوص المعلومات المتداولة في المديرية والمتعلقة برقابة النوعية صوتت نسبة 60% ل (معا) ما يعني أن مصالح المؤسسة تعتمد الجمع بين المصادر الداخلية والخارجية للمعلومات ما يساهم بكل تأكيد في نجاعة العملية الرقابة من خلال الكم المتوفر للمعلومات .

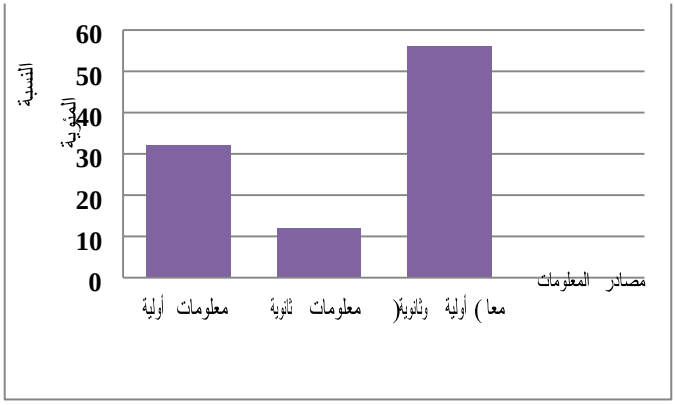
**3-ما مصادر هذه المعلومات ؟**

**الجدول رقم 03**

| الإجابات | التكرار | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| أولية | 16 | %32 |
| ثانوية | 06 | %12 |
| معا (أولية،ثانوية) | 28 | %58 |
| المجموع | 50 | %100 |

المصدر: من نتائج الاستبيان

**الشكل رقم 05**




المصدر: من اعداد الطلبة من خلال النتائج المدروسة

**التحليل:**

نلاحظ من الجدول أن المعلومات الأكثر استخداما هي المعلومات الأولية والثانوية معا بنسبة 56% ثم المعلومات الأولية بنسبة 32% ثم المعلومات الثانوية بنسبة 12%، ومنه نستنتج أن المصادر التي تعتمد عليها المديرية هي مصادر أولية وثانوية معا والأكثر منها هي مصادر أولية وهذا راجع إلى اعتماد المديرية على البحث الميداني والتقدير الشخصي للحكم على التجاوزات المسجلة كل حسب طبيعته .

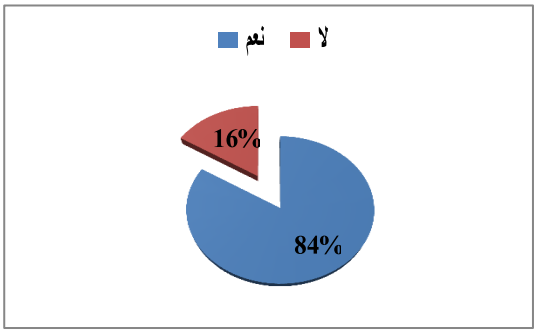
**4**-هل هناك تنسيق بين مختلف مصالح المديرية ؟

الجدول رقم 04 :

| الإجابات | التكرار | النسبة المئوية | النسبة |
|---|---|---|---|
| نعم | **42** | **%84** | **302,4** |
| لا | **08** | **%16** | **57,7** |
| المجموع | **50** | **%100** | **360** |

المصدر: من نتائج الاستبيان:

الشكل رقم 06




المصدر: من اعداد الطلبة من خلال نتائج الاستبيان

**التحليل:**

صوتت نسبة 84% أن هناك تنسيق بين مختلف مصالح المؤسسة لاتخاذ قرارات بشأن النوعية وهذا ناتج عن التواصل بين أعوان حماية المستهلك وقمع الغش وكذا مصلحة مراقبة الممارسات التجارية وتبادل المعلومات بشأن التجاوزات المسجلة من خلال الخرجات الميدانية ، وهذا مايزيد من نجاعة العملية الرقابية على النوعية .

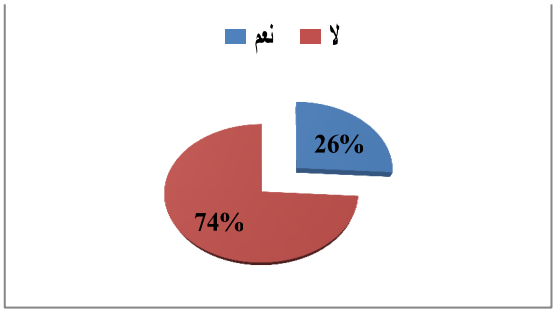
**5- هل يتم اعتماد النوعية كأساس للعملية الانتاجية في المؤسسات الجزائرية العمومية والخاصة ؟**

**الجدول رقم 05:**

| الإجابات | التكرار | النسبة المئوية | النسبة |
|---|---|---|---|
| نعم | 13 | %26 | °93,6 |
| لا | 37 | %74 | °266,4 |
| المجموع | 50 | %100 | °360 |

**المصدر:** من نتائج الاستبيان المدروسة

**الشكل رقم 07:**




**المصدر:** من اعداد الطلبة من خلال النتائج

**التحليل :**

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 74% صوتت ب لا ، وأعتبرت أن المؤسسات الجزائرية العمومية والخاصة لا تعتمد رقابة النوعية كأساس للعملية الانتاجية وهذا ما ساهم في تراجع جودة المنتوج المحلي وتسجيل عديد التجاوزات في النوعية بالجزائر ، وعليه فالفرضية التي تعتبر النوعية أساس الانتاج بالمؤسسات المحلية هي فرضية غير صحيحة .

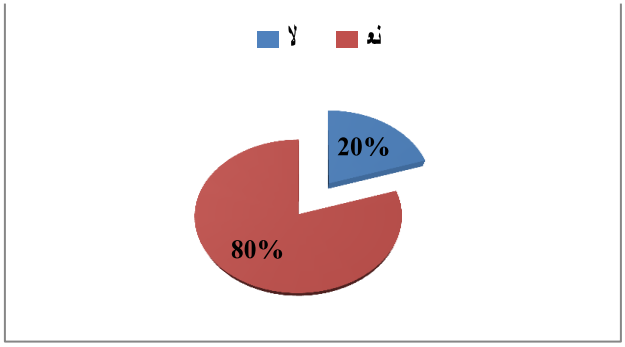
**6- هل الرقابة على النوعية بمثابة المتابعة الدائمة لمراحل حياة المنتوج بالمؤسسة الصناعية ؟**

**الجدول رقم 06:**

| الإجابات | التكرار | النسبة المئوية | النسبة |
|---|---|---|---|
| لا | 10 | %20 | °72 |
| نعم | 40 | %80 | °288 |
| المجموع | 50 | %100 | °360 |

**المصدر:** من نتائج الاستبيان

**الشكل رقم 08:**




**المصدر:** من اعداد الطلبة من خلال النتائج المدروسة

**التحليل:**

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 80% صوتت بنعم في مقابل 20% بلا ، ما يثبت صحة الفرضية القائلة أن الرقابة على النوعية هي بمثابة المتابعة الدائمة لمراحل حياة المنتج بالمؤسسة الصناعية ، ما يعني أن الجودة تقتضي المراقبة المستمرة لغاية خروج المنتج للسوق باستعمال مختلف أساليب الرقابة من تدقيق داخلي وفحص للعينات...

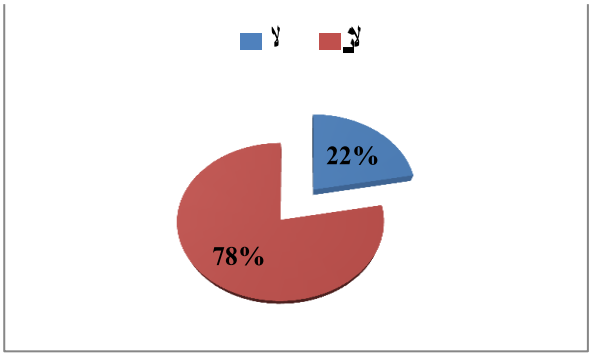
**7-هل مديرية التجارة هي الركيزة الأساسية لتفعيل قوانين رقابة النوعية ؟**

**الجدول:** رقم 07:

| الإجابات | التكرار | النسبة المئوية | النسبة |
|---|---|---|---|
| لا | 11 | %22 | °79,2 |
| نعم | 39 | %78 | °280,8 |
| المجموع | 50 | %100 | °360 |

**المصدر:** من نتائج الاستبيان _

**الشكل:** رقم 09:




**المصدر:** من اعداد الطلبة من خلال النتائج المدروسة

**التحليل :**

من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة 78% صوتت بنعم وأعتبرت أن مديرية التجارة هي الركيزة الأساسية لتفعيل مختلف القوانين والنصوص المتعلقة برقابة النوعية فهي الجهة المخولة من طرف وزارة التجارة قصد مراقبة الجودة في الولاية .

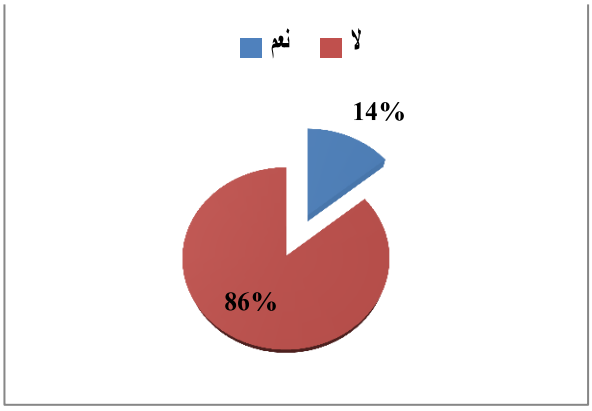
**8- هل يتم اعتماد التدقيق الداخلي من قبل المؤسسات الانتاجية المحلية ؟**

**الجدول:** رقم 08

| الإجابات | التكرار | النسبة المئوية | النسبة |
|---|---|---|---|
| نعم | 07 | %14 | °50,4 |
| لا | 43 | %86 | °309,6 |
| المجموع | 50 | %100 | °360 |

**المصدر:** من خلال نتائج الدراسة المدروسة

الشكل رقم 10




**المصدر:** من اعداد الطلبة من خلال النتائج

**التحليل :**

من خلال نتائج الجدول نلاحظ أن نسبة 86% أجابت ب (لا) وأعتبرت أن المؤسسات المحلية لا تعتمد التدقيق الداخلي في العملية الانتاجية وهو ما ساهم في تراجع جودة المنتج المحلي من خلال عدم الاستفادة من مزايا التدقيق المتمثلة في التأكد و المراجعة .

**9- هل الاجراءات المتخذة من طرف أعوان مصلحة مكافحة الغش كافية لحماية المستهلك ؟**

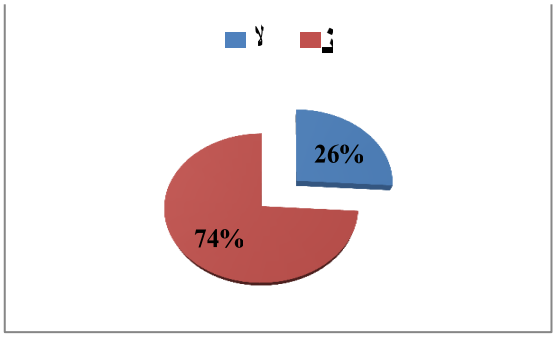
نتائج اجابة السؤال (9) :

الجدول رقم 09:

| الإجابات | التكرار | النسبة المئوية | النسبة |
|---|---|---|---|
| لا | 13 | %26 | °93,6 |
| نعم | 37 | %74 | °266,4 |
| المجموع | 50 | %100 | °360 |

**المصدر:** من نتائج الاستبيان

الشكل رقم 11:




**المصدر:** من اعداد الطلبة من خلال النتائج المدروسة

**التحليل:**

من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة 74% صوتت بنعم مقابل 26% ب لا ، وأعتبرت أن الاجراءات المتخذة من طرف أعوان مصلحة حماية المستهلك وقمع الغش كافية لحماية المستهلك في ظل قوانين النوعية التي سنها المشرع الجزائري من خلال الصلاحيات المتاحة لأعوان المديرية والخرجات الميدانية

**10- هل هذه الاجراءات تواكب العصرنة ؟**

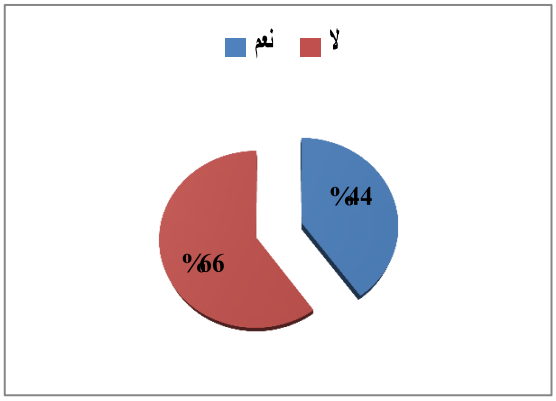
نتائج السؤال (10) :

الجدول رقم 10:

| الإجابات | التكرار | النسبة المئوية | النسبة |
|---|---|---|---|
| نعم | 27 | %44 | °122,4 |
| لا | 33 | %66 | °237,6 |
| المجموع | 50 | %100 | °360 |

**المصدر:** من نتائج الاستبيان

الشكل رقم 12:




**المصدر:** من اعداد الطلبة من خلال النتائج المدروسة

**التحليل:**

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 66% صوتت لعدم مواكبة الاجراءات المتخذة من طرف أعوان مصلحة حماية المستهلك للعصرنة وهذا وما يقلص من دورها في مراقبة الجرائم الالكترونية في النوعية بسبب عدم تدعيم الأعوان بأجهزة متطورة للرقابة تواكب عصر العولمة .

**11-هل الخرجات الميدانية التي يقوم بها أعوان المديرية تكون محددة برزنامة مسبقا ؟**

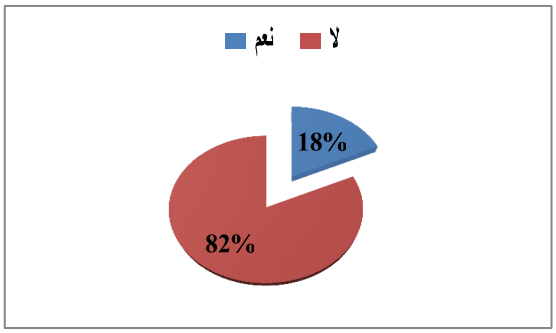
نتائج اجابة السؤال (11) :

الجدول رقم 10:

| الإجابات | التكرار | النسبة المئوية | النسبة |
|---|---|---|---|
| نعم | 09 | %18 | °64,8 |
| لا | 41 | %82 | °295,2 |
| المجموع | 50 | %100 | °360 |

**المصدر:** من نتائج الاستبيان المدروسة

الشكل رقم 13 :




**المصدر:** من اعداد الطلبة من خلال النتائج

**التحليل:**

من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة 82% ب (لا) لعدم وجود جدول أو رزنامة خاصة بالخرجات الميدانية التي يقوم بها أعوان المصالح وهذا الاجراء يدعم الكشف عن تجاوزات خصوصا وانه يكفل القيام بخرجات ميدانية فجائية للأسواق المحلية و يتيح رؤية المعاملات التجارية في صورتها العادية بين المنتج والمستهلك .

**12-هل هناك تنسيق بين أعوان المديرية مع الجمارك وكذا مصالح الشرطة في مكافحة الغش ؟**

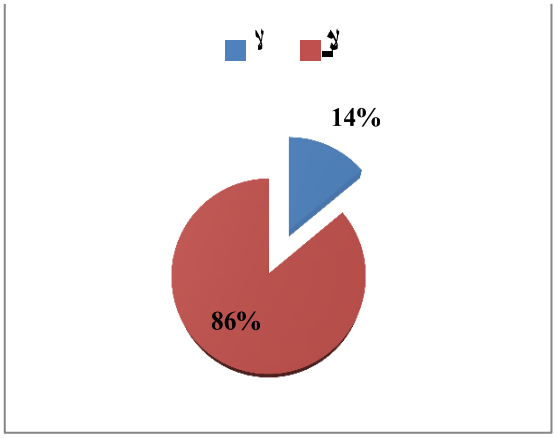
نتائج السؤال رقم (12):

الجدول رقم 12:

| الإجابات | التكرار | النسبة المئوية | النسبة |
|---|---|---|---|
| لا | 07 | %14 | °50,4 |
| نعم | 43 | %86 | °309,6 |
| المجموع | 50 | %100 | °360 |

**المصدر:** من خلال نتائج الاستبيان

الشكل رقم 14:




**المصدر:** من اعداد الطلبة من خلال النتائج المدروسة

**التحليل :**

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 86% أجابت ب(نعم) وأعتبرت أن هناك تنسيق بين مصالح المديرية مع الجمارك وسلك الشرطة في عملية رقابة النوعية وتشديد الخناق على المؤسسات المحلية من أجل ضبط الجودة في مختلف العمليات الانتاجية والتجارية .

**13-هل هذا التنسيق ناجع من خلال الأرقام المسجلة ؟**

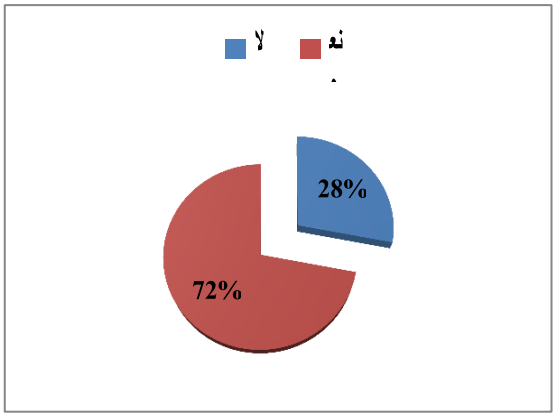
نتائج السؤال رقم 13:

الجدول رقم 13 :

| الإجابات | التكرار | النسبة المئوية | النسبة |
|---|---|---|---|
| لا | 14 | %28 | °100,8 |
| نعم | 36 | %72 | °259,2 |
| المجموع | 50 | %100 | °360 |

**المصدر:** من خلال نتائج الاستبيان

الشكل رقم 15:




**المصدر:** من اعداد الطلبة من خلال النتائج المدروسة

**التحليل :**

نلاحظ من خلال الجدول ان نسبة 72% صوتت بنعم في مقابل 28% بلا ، وهو ما يعني أن العينة أعتبرت أن التنسيق مع مصالح الجمارك والشرطة كان ناجع وساهم الى حد كبير في الحد من التجاوزات في السلع المغشوشة وأيضا بالعودة الى وثائق (محاضر) المديرية لاحظنا أنه لطالما كان للجمارك دور في الحد من الغش في النوعية خاصة عبر المعابر الولائية والمطارات .

**14-هل يعتبر تفعيل دور مخابر الجودة ومنحها الاعتماد تدعيم لعمل المديرية الولائية بخصوص رقابة النوعية ؟**

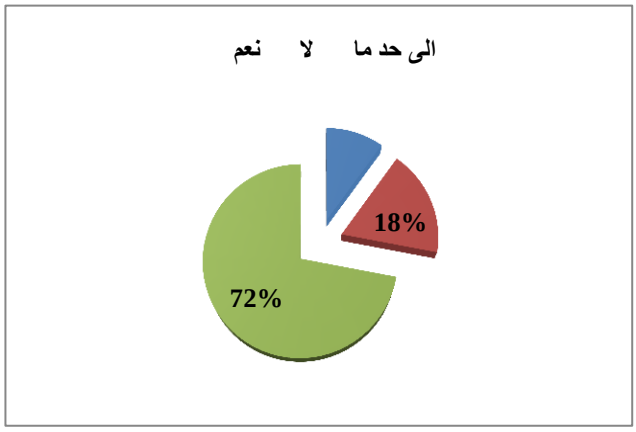
نتائج السؤال (14):

الجدول رقم 14:

| الإجابات | التكرار | النسبة المئوية | النسبة |
|---|---|---|---|
| لا | 05 | %10 | °36 |
| نعم | 09 | %18 | °64,8 |
| إلى حد ما | 36 | %72 | °259,2 |
| المجموع | 50 | %100 | °360 |

**المصدر:** من اعداد الطلبة من خلال النتائج المدروسة

الشكل رقم 16:




**المصدر:** من نتائج الاستبيان

**التحليل :**

من خلال الجدول نلاحظ ان نسبة 72% صوتت ب(الى حد ما ) تليها نسبة 18% صوتت ب (نعم) وهذا ما يعني أن ضرورة تفعيل مخابر الجودة على مستوى الولاية واعطائها الاعتماد لمراقبة عمليات الانتاج كفيل برفع الغبن عن مديرية التجارة الولائية وتدعيم للعملية الرقابية .

**15-هل تدعيم أعوان الرقابة بوسائل النقل قصد التحرك الفعلي في الوقت المناسب يساهم في نجاعة العملية الرقابية ؟**

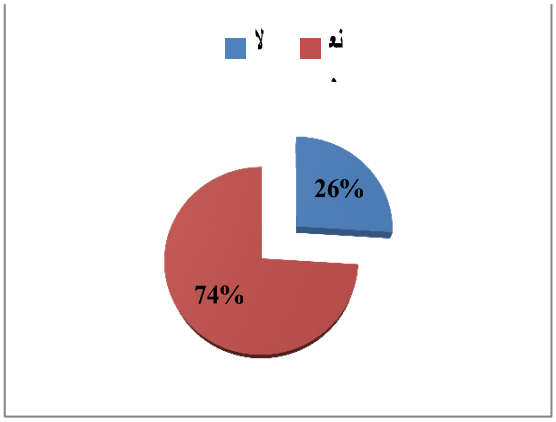
نتائج اجابة السؤال (15):

الجدول رقم 15:

| الإجابات | التكرار | النسبة المئوية | النسبة |
|---|---|---|---|
| لا | 13 | %26 | °93,6 |
| نعم | 37 | %74 | °266,4 |
| المجموع | 50 | %100 | °360 |

**المصدر:** من نتائج الاستبيان

الشكل رقم 17:




**المصدر:** من اعداد الطلبة من خلال النتائج المدروسة

**التحليل :**

من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة 74% صوتت انه من الضروري تدعيم أعوان رقابة النوعية بسيارات عبر كامل الولاية سواء بالميرية المنتدبة للتجارة بتيميمون وكذا المفتشية الحدودية للنوعية ببرج باجي مختار وذلك قصد ضمان التنقل وتسهيل الخرجات الميدانية وضمان نجاعتها وبالتالي نوصي بضرورة توفير وسائل تنقل في المستقبل القريب .

**16-هل نشر الوعي الثقافي للمستهلكين يدعم العملية الرقابية ؟**

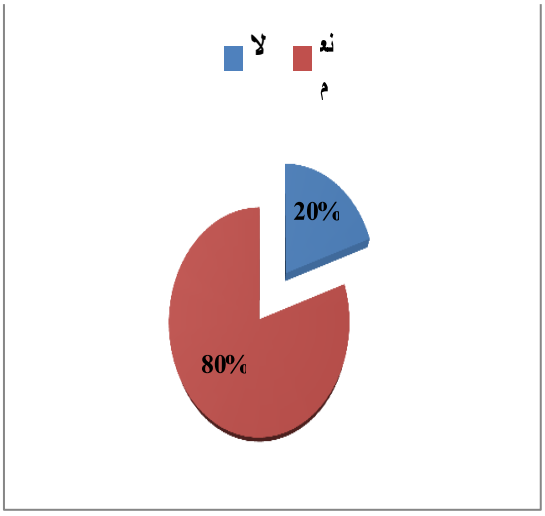
نتائج اجابة السؤال ال(16) :

الجدول رقم 16:

| الإجابات | التكرار | النسبة المئوية | النسبة |
|---|---|---|---|
| لا | **10** | **%20** | **°72** |
| نعم | **40** | **%80** | **°288** |
| المجموع | **50** | **%100** | **°360** |

**المصدر:** من نتائج الاستبيان

الشكل رقم 18:




**المصدر :** من اعداد الطلبة من خلال النتائج المدروسة

**التحليل :**

من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة 80% صوتت ب(نعم) للدور الايجابي لثقافة المستهلك في مكافحة الغش في الجودة وذلك من خلال التبليغ عن أي منتج ينتهك معايير النوعية عبر اعلام المديرية الولاية من خلال رغم الاصغاء المسخر تحت تصرف المستهلكيم .

**17- هل فرض أساليب رقابة النوعية من تدقيق داخلي وفحص للعينات داخل المؤسسات الانتاجية يساهم في تطبيق معايير الجودة على المنتج المحلي ؟**

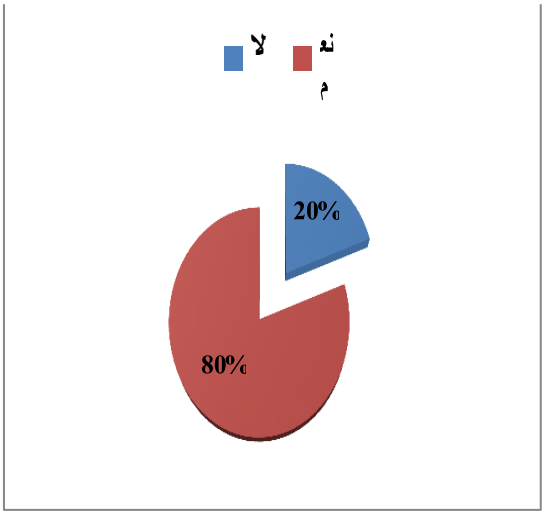
نتائج اجابة السؤال (17):

الجدول رقم 17:

| الإجابات | التكرار | النسبة المئوية | النسبة |
|---|---|---|---|
| لا | 10 | %20 | °72 |
| نعم | 40 | %80 | °288 |
| المجموع | 50 | %100 | °360 |

**المصدر:** من نتائج الاستبيان

الشكل رقم 19:




**المصدر:** من اعداد الطلبة من خلال النتائج المدروسة

**التحليل:**

من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة 80% صوتت بنعم مقابل 20% فقط ب(لا) ما يعني أن أساليب رقابة النوعية لها دور كبير في تطبيق معايير نظام الجودة على المنتجات بالمؤسسات المحلية من خلال الاستفادة من مزايا هذه الاساليب في الرقابة على المنتج طيلة مراحل حياته داخل المؤسسة ولغاية خروجه للاستهلاك .

**18- ما مدى مساهمة نشر الوعي بالنوعية لدى المؤسسات العمومية والخاصة قصد الرقي بالمنتج المحلي ؟**

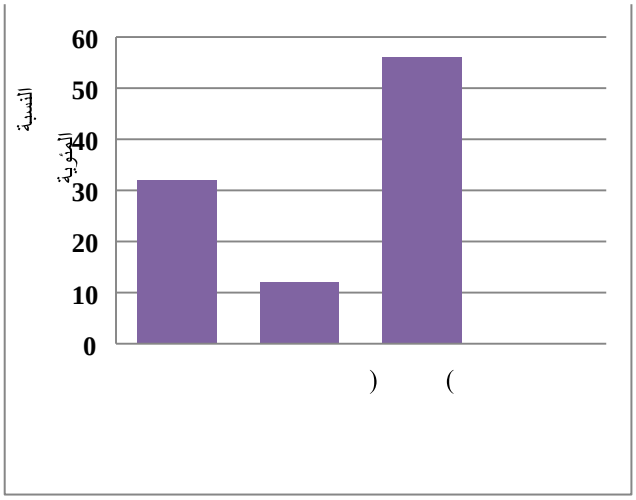
نتائج اجابة السؤال (18):

الجدول رقم 18:

| الإجابات | التكرار | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| مساهمة ضعيفة | 16 | %32 |
| مساهمة متوسطة | 06 | %12 |
| مساهمة كبيرة | 28 | %58 |
| المجموع | 50 | %100 |

**المصدر:** من نتائج الاستبيان

الشكل رقم 20:




**المصدر:** من اعداد الطلبة من خلال النتائج المدروسة

**التحليل:**

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 58% من العينة أجابوا ب (مساهمة كبيرة) واعتبروا أن نشر الوعي بثقافة النوعية له دور كبير بالرقي بالمنتج المحلي و نشر صورة ايجابية عن البلد في الأسواق الاجنبية فالمنتج هو صورة الدولة في السوق .

**19-هل تواجهون صعوبة في جمع وتحليل المعلومات ؟**

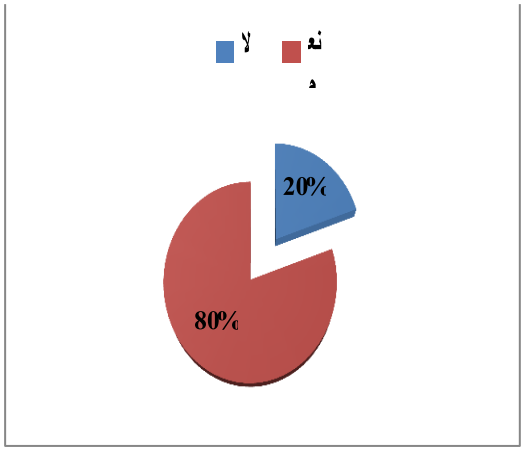
اجابة السؤال (19):

الجدول رقم 19:

| الإجابات | التكرار | النسبة المئوية | النسبة |
|---|---|---|---|
| لا | 10 | %20 | °72 |
| نعم | 40 | %80 | °288 |
| المجموع | 50 | %100 | °360 |

**المصدر:** من نتائج الاستبيان:

الشكل رقم 21:




**المصدر:** من اعداد الطلبة من خلال النتائج المدروسة

**التحليل :**

من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة 80% أجابوا ب (نعم) وأعتبروا أن هناك صعوبة في جمع المعلومات وتحليلها وهذا بسبب عدم نزاهة بعض المؤسسات الانتاجية وانتهاجها التغليط من خلال مراقبة مختلف الوثائق الصادرة من قبلها ما عرقل عملية الرقابة على المستندات وحتم ضرورة الرقابة الميدانية التي تتطلب وقت وجهد .

**2-اختبار اجابات عينة الدراسة باختلاف خصائصها الديموغرافية ONEWAY ANOVA:**

سنحاول اختبار امكانية وجود فروقات ذات دلالة احصائية بين اجابات عينة الدراسة باختلاف أو تغير خصائصها الديموغرافية بحيث تتماشى مع أسئلة الاستبيان باستخدام ONEWAY ANOVA عند مستوى دلالة $Sig\ (\alpha)$ 5% بالاضافة الى اختبار Post hoc لتحديد مصدر التباين في حالة وجوده ولصالح أي فئة من الفئات الناتجة عن تغير الخصائص الديموغرافية ومن هنا نحكم على التباين وفق قاعدة القرار التالية:

- قبول الفرضية الصفرية (h0) اذا كانت $Sig\ (\alpha)$ أكبر من 05% يعني لا توجد فروقات في الاجابات مع تغير الخصائص الديموغرافية للعينة .
- قبول الفرضية البديلة (h0) اذا كانت $Sig\ (\alpha)$ أصغر من 05% يعني توجد فروقات في الاجابات مع تغير الخصائص الديموغرافية للعينة .

**الجدول رقم 20 : يمثل اختبار ANOVA لتباين أثر الاجابات على واقع رقابة النوعية بالعمر :**

-الفرضية الصفرية: لا توجد فروقات ذات دلالة احصائية بين اجابات واقع رقابة النوعية على المنتجات المحلية وفق العمر .

-الفرضية البديلة: توجد فروقات ذات دلالة احصائية بين اجابات واقع رقابة النوعية على المنتجات المحلية وفق العمر .

| | Somme des carrés | Ddl | Carré moyen | F | Sig. |
|---|---|---|---|---|---|
| Inter-groupes | ,465 | 01 | ,233 | ,601 | ,552 |
| Intragroupes | 22,069 | 49 | ,387 | | |
| Total | 22,534 | 50 | | | |

**المصدر: من اعداد الطلبة اعتماد على مخرجات برنامج SPSS**

من خلال الجدول نلاحظ أن قيمة $Sig\ (\alpha)$ أكبر من 05% وقدرت ب (0.552) و هو ما يؤكد عدم وجود فروفات ذات دلالة احصائية بتغير العمر ومنه نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية لا توجد فروقات ذات دلالة احصائية بين اجابات واقع رقابة النوعية على المنتجات المحلية وفق العمر .

**الجدول رقم 21 : يمثل اختبار ANOVA لتباين أثر الاجابات على واقع رقابة النوعية بالمسمى الوظيفي :**

-الفرضية الصفرية: لا توجد فروقات ذات دلالة احصائية بين اجابات واقع رقابة النوعية على المنتجات المحلية وفق المسمى الوظيفي .

-الفرضية البديلة: توجد فروقات ذات دلالة احصائية بين اجابات واقع رقابة النوعية على المنتجات المحلية وفق المسمى الوظيفي .

**ANOVA**

**x3**

| | Somme des carrés | Ddl | Carré moyen | F | Sig. |
|---|---|---|---|---|---|
| Inter-groupes | ,881 | 3 | ,220 | ,559 | ,693 |
| Intragroupes | 21,654 | 47 | ,394 | | |
| Total | 22,534 | 50 | | | |

**المصدر: من اعداد الطلبة اعتماد على مخرجات SPSS**

من خلال الجدول نلاحظ أن قيمة $Sig\ (\alpha)$ أكبر من 05% وقدرت ب $(0.693)$ و هو ما يؤكد عدم وجود فروقات ذات دلالة احصائية بمتغير المسمى الوظيفي وعليه نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية التي تعتبر عدم وجود فروقات ذات دلالة احصائية بين اجابات واقع رقابة النوعية على المنتجات المحلية وفق المسمى الوظيفي .

**الجدول رقم 22 : يمثل اختبار ANOVA لتباين أثر الاجابات على واقع رقابة النوعية بسنوات الخبرة :**

-الفرضية الصفرية: لا توجد فروقات ذات دلالة احصائية بين اجابات واقع رقابة النوعية على المنتجات المحلية وفق سنوات الخبرة .

-الفرضية البديلة: توجد فروقات ذات دلالة احصائية بين اجابات واقع رقابة النوعية على المنتجات المحلية وفق سنوات الخبرة .

**ANOVA**

**x3**

| | Somme des carrés | Ddl | Carré moyen | F | Sig. |
|---|---|---|---|---|---|
| Inter-groupes | 2,069 | 3 | ,517 | 1,390 | ,250 |
| Intragroupes | 20,466 | 47 | ,372 | | |
| Total | 22,534 | 50 | | | |

**المصدر: من اعداد الطلبة اعتماد على مخرجات SPSS**

من خلال الجدول نلاحظ أن قيمة $Sig\ (\alpha)$ أصغر من 05% وقدرت ب $(0.250)$ و هو ما يؤكد وجود فروقات ذات دلالة احصائية بمتغير سنوات الخبرة وعليه نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي تعتبر وجود فروقات ذات دلالة احصائية بين اجابات واقع رقابة النوعية على المنتجات المحلية وفق سنوات الخبرة .

**خلاصة الفصل:**

بعد دراستنا لحالة مديرية التجارة لولاية أدرار وتعرفنا على موقف المشرع الجزائري من المخالفات على النوعية وردعه لها عبر أعوان مصلحة حماية المستهلك وقمع الغش من خلال الخرجات الميدانية عبر كامل تراب الولاية لاحظنا أن الدولة سخرت أجهزة لرقابة النوعية نظرا للأهمية البالغة لها في ظل تطبيق نظام ادارة الجودة وقصد حماية المستهلك المحلي وكذا تقديم صورة ايجابية حول المنتج المحلي الجزائري ومن خلال الاستبانة التي قدمناها لعينة موظفي مديرية التجارة وقفنا على أبرز نقاط قوة النظام الرقابي في الجزائر وكذا النقائص التي من شأنها تدعيم دور مديرية التجارة في تفعيل رقابة النوعية على المنتجات المحلية ـــ

# خاتمة

**خاتمة :**

من خلال دراستنا لهذا الموضوع الذي أصبح موضع اهتمام وعناية من قبل الدولة الجزائرية، خاصة بعد انهيار الاقتصاد الجزائري نتيجة انخفاض أسعار النفط ما صوب الأنظار نحو المؤسسات الانتاجية من أجل الرقي بالمنتوج المحلي في ظل تطبيق نظام ادارة الجودة الشاملة عالميا ومحاربة كل أنواع التجاوزات والممارسات الغير قانونية في نوعية المنتوج المحلي واعتبار الجودة أساس العملية الانتاجية وكون المنتج صورة الدولة في الأسواق العالمية سارعت الجزائر الى تفعيل الدور الرقابي بوضع أجهزة هدفها كشف و ضبط سير الحركة التجارية القائمة في البلاد وفقا لنصوص قوانين والمراسيم المعمول بها والتي وضعها المشرع ــ

كنا قد تسائلنا في بداية دراستنا عن واقع رقابة النوعية النوعية على المنتجات المحلية في ظل تزايد المؤسسات الانتاجية العمومية والخاصة ويبقى المتضرر الأخير في هذه الحلقة هو المستهلك الضعيف الذي يتحمل العبء الأكبر، حيث وفرت الدولة حماية خاصة له باعتبارها تمثل الدور الرقابي لمختلف مخاطر المنتوجات والخدمات التي قد تواجهه، وقد كان قانون حماية المستهلك مثالا للنصوص التي جاءت لضبط السوق المحلية ، ثم يأتي الدور الاخر الذي يشمل القيام بالإجراءات الردعية للمخالفين كوسيلة مكملة للوقاية.

وهنا يبرز دور أهم الجهات الادارية المكلفة بالرقابة على النوعية والأعوان المخولة لهم بقمع المخالفات وقمع الغش التي تترتب عن بعض المنتجين والمهنيين، ومن بين هذه الجهات تتمثل في المديريات الولائية المكلفة بالتجارة والتي تعتبر من مهامها الأساسية في اطار قواعد قانون حماية المستهلك وقمع المخالفات التجارية في ظل المنافسة المشروعة ــ

لاحظنا خلال دراستنا أن المشرع أصدر عقوبات قاسية ومشددة على المخالفين من خلال غرامات مالية تتمثل في اجراءات ردعية تتجسد في بدايتها على اقتراح مبلغ الصلح يقترح على المخالفين كل حسب طبيعة المخالفة قبل المرور الى العدالة وتشويه سمعة المنتج ، وفي حالة عدم تسديد مبلغ العقوبة تقوم الهيئة المكلفة بالرقابة بتحويل الملف الى العدالة للنظر فيه ــ

**اختبار الفرضيات :**

-بالنسبة للفرضية الأولى الي تعتبر أن الرقابة على النوعية بمثابة المتابعة الدائمة لمراحل حياة المنتج في المؤسسة هي فرضية صحيحة من خلال ما عرضناه في الدراسة حيث أنها تضمن جودة المنتج بواسطة العملية الرقابية المستمرة لغاية خروجه للسوق

-أما بالنسبة للفرضية الثانية ( رقابة النوعية أساس العملية الانتاجية في المؤسسات الجزائرية العمومية و الخاصة ) فهذه الفرضية خاطئة حيث لاحظنا من مختلف النماذج التي عرضناها من مصلحة حماية المستهلك وقمع الغش أن المؤسسات الصناعية في الجزائر خاصة المؤسسات الخاصة لا تعتبر النوعية أساس للانتاج ولا تحترم متطلبات نظام الجودة ــ

- الفرضية الثالثة تعتبر القواعد القانونية التي وضعها المشرع قواعد كافية لمعالجة مختلف الممارسات غير القانونية التي تنتج عن مختلف الأنشطة التجارية هي فرضية صحيحة الى حد ما ، لكنها لا تفرض على المؤسسات تطبيق الجودة في الانتاج لعدم وجود هذه الثقافة في غالبية المؤسسات الانتاجية ــ

-أما بخصوص الفرضية التي تزعم أن مديرية التجارة الركيزة الأساسية في تفعيل قوانين رقابة النوعية هي فرضية صحيحة فمديرية التجارة الولائية هي الجهة المخولة من الهئية الوصية وزارة التجارة لتطبيق نظام النوعية عبر مصلحة حماية المستهلك وقمع الغش ــ

**نتائج الدراسة :**

من خلال دراستنا لموضوع واقع رقابة النوعية على المنتجات المحلية وكذا اسقاطنا لمختلف جوانب الموضوع على مديرية التجارة لولاية أدرار نستنتج أن :

- الدولة كرست جملة من الأجهزة الرقابة التي تعمل على مراقبة النوعية قصد حماية المستهلك وضبط السوق ــ

-وضع المشرع مسؤولية كبيرة على المنتجين ومختلف الأعوان الاقتصاديين من خلال الالتزامات والضوابط القانونية في مزاولة أنشطتهم الانتاجية لتحقيق الشفافية والمصداقية ــ

-تعد مديرية التجارة الهيئة الرئيسية لمراقبة النوعية ــ

- استنتجنا وجود تنسيق مع مختلف وحدات الرقابة بين مديرية التجارة والأجهزة الأخرى المتمثل في الجمارك والشرطة الحدودية، الأمن الوطني ، في مجال تنقل الحركة التجارية والمنتجات في مختلف الأسواق الوطنية وكذا بوابات العبور الحدودية في حالة اكتشاف أي مخالفة غير شرعية .

-كما أن سلطات أعوان المراقبة بمديرية التجارة وذلك من خلال القيام بمختلف الإجراءات والتدابير الرقابية بجمع المعلومات على الأعوان الاقتصاديين وحرية دخول المحلات التجارية، وطريقة تحرير المحاضر في إطار مهامهم وكذلك مختلف التحفظات التي يقومون بها والمتمثلة في اجراءات السحب، الحجز ، تدمير والاتلاف وما لها من دور ردعي في ضبط الأسواق الوطنية ــ

**التوصيات :**

يمكننا اقتراح جملة من التوصيات وهي كالآتي:

-تدعيم مصالح الرقابة بوسائل النقل قصد التحرك الفعلي في الوقت المناسب ــ

-ضرورة وضع قوانين أكثر صرامة لمحاربة كل من يحاول الحاق الضرر بالمستهلك ــ

-ضرورة تعزيز وزارة التجارة أعوان الرقابة بأليات حديثة تواكب عصر العولمة ــ

-نشر الوعي الثقافي للمستهلكين ــ

-تشجيع مخابر الجودة على القيام بالاعتماد ــ

-فرض القيام بمهنة التدقيق الداخلي بالمؤسسات الانتاجية ــ

-نشر الوعي لدى المؤسسات العمومية والخاصة قصد الرقي بالمنتج المحلي ــ

**أفاق الدراسة :**

بعد كل النتائج التي تم الوصول إليها يمكن اقتراح مجموعة من المواضيع تحتاج إلى دراسة منها:

_ الرقابة على المستوى الوطني في ظل العولمة وتطبيق نظام ادارة الجودة .

_ دور أجهزة الرقابة في حماية المستهلك .

_ ضرورة تفعيل مخابر جودة تدعم عمل المديريات الولائية ــ

- اجراءات الرقابة في ظل المنافسة المشروعة.

# الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة أحمد دراية – أدرار–

كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

كلمة الاستبيان:

في إطار تحضير مذكرة التخرج المدرجة ضمن متطلبات الحصول على شهادة ماستر أكاديمي في قسم العلوم التجارية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير تخصص تدقيق ومراقبة التسيير ، وباعتبار الموضوع المختار يتعلق بدراسة واقع رقابة النوعية على المنتوجات المحلية بالجزائر ، تحتم علينا في دراسة الحالة التطبيقية المخصصة لمديرية التجارة لولاية أدرار التواصل و رؤية فئة من اطارات المديرية قصد التعريف والادلاء بما يعرفونه حول هذا الموضوع.

إن مساهمتكم الايجابية والموضوعية في هذا الاستبيان، سوف تمكننا من الرؤية الواضحة لموضوعنا والوصول إلى إجابات مختلفة لتساؤلاتنا، كما نحيطكم علما بأننا سوف نضمن السرية التامة للإجابات وعدم تحديد المجبين.

في اطار ذلك تقبلوا منا كل معالي الاحترام والتقدير.

الطالبان المتربصان:

- مهري مبروك
- عوماري عبد القادر

أسئلة شخصية:

1- الجنس:

- ✓ ذكر ☐
- ✓ أنثى ☐

2- السن:

- ✓ اقل من21 سنة ☐
- ✓ من 21 إلى 31 ☐
- ✓ من 31 إلى 41 ☐
- ✓ من 41 إلى 51 ☐
- ✓ أكثر من51 ☐

3- الوظيفة:

- ✓ رئيس مصلحة ☐
- ✓ موظف ☐
- ✓ غير ذلك ☐

4-المؤىل العلمي:

- ✓ مستوى ثانوي أو أقل ☐
- ✓ بكالوريا ☐
- ✓ ليسانس ☐
- ✓ ليسانس فما فوق ☐

2- الخبرة:

- ✓ أقل من 01سنوات ☐
- ✓ من 01 إلى 10 سنوات ☐
- ✓ أكثر من10سنوات ☐

أسئلة متعلقة بالموضوع:

**1-هل يتم اعتماد الرقابة كأساس لاتخاذ القرار في المديرية ؟**

نعم ☐ لا ☐

**2-ماهي أكثر المعلومات تداولا في المديرية ؟**

داخلية ☐ **خارجية** ☐ **معا** ☐

**3-ما مصادر هذه المعلومات ؟**

**أولية** ☐ **ثانوية** ☐ **معا** ☐

**4-**هل هناك تنسيق بين مختلف مصالح المديرية ؟

نعم ☐ لا ☐

**5- هل يتم اعتماد النوعية كأساس للعملية الانتاجية في المؤسسات الجزائرية العمومية والخاصة ؟**

نعم ☐ لا ☐

**6- هل الرقابة على النوعية بمثابة المتابعة الدائمة لمراحل حياة المنتوج بالمؤسسة الصناعية ؟**

نعم ☐ لا ☐

**7-هل مديرية التجارة هي الركيزة الأساسية لتفعيل قوانين رقابة النوعية ؟**

نعم ☐ لا ☐

**8- هل يتم اعتماد التدقيق الداخلي من قبل المؤسسات الانتاجية المحلية ؟**

نعم ☐ لا ☐

**9- هل الاجراءات المتخذة من طرف أعوان مصلحة مكافحة الغش كافية لحماية المستهلك ؟**

نعم ☐ لا ☐

**10- هل هذه الاجراءات تواكب العصرنة ؟**

نعم ☐ لا ☐

**11-هل الخرجات الميدانية التي يقوم بها أعوان المديرية تكون محددة برزنامة مسبقا ؟**

نعم ☐ لا ☐

**12-هل هناك تنسيق بين أعوان المديرية مع الجمارك وكذا مصالح الشرطة في مكافحة الغش ؟**

نعم ☐ لا ☐

**13-هل هذا التنسيق ناجع من خلال الأرقام المسجلة ؟**

نعم ☐ لا ☐

**14-هل يعتبر تفعيل دور مخابر الجودة ومنحها الاعتماد تدعيم لعمل المديرية الولائية بخصوص رقابة النوعية ؟**

نعم ☐ لا ☐

**15-هل تدعيم أعوان الرقابة بوسائل النقل قصد التحرك الفعلي في الوقت المناسب يساهم في نجاعة العملية الرقابية ؟**

نعم ☐ لا ☐

**16-هل نشر الوعي الثقافي للمستهلكين يدعم العملية الرقابية ؟**

نعم ☐ لا ☐

**17- هل فرض أساليب رقابة النوعية من تدقيق داخلي وفحص للعينات داخل المؤسسات الانتاجية يساهم في تطبيق معايير الجودة على المنتج المحلي ؟**

نعم ☐ لا ☐

**18- ما مدى مساهمة نشر الوعي بالنوعية لدى المؤسسات العمومية والخاصة قصد الرقي بالمنتج المحلي ؟**

**مساهمة ضعيفة** ☐ **مساهمة متوسطة** ☐ **مساهمة كبيرة** ☐

**19-هل تواجهون صعوبة في جمع وتحليل المعلومات ؟**

نعم ☐ لا ☐

# قائمة

# المراجع والمصادر:

## قائمة المراجع والمصادر:

**الكتب:**

- جيرار كورنو '. ترجمة منصور القاضي . ' معجم المصطلحات القانونية

-زاهد محمد ديري. الرقابة الإدارية ط. .1 الاردن.

- زاهية حورية سي يوسف . المسؤولية المدنية للمنتج. الجزائر

- قاسم نايف علوان، إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الايزو، دار الثقافة للنشر والتوزيع، ليبيا،

- مأمون درادكة وطارق شبلي ، الجودة في المنظمات الحديثة ، دار الصفراء للنشر ، عمان ، ط1

- محمد اسماعيل عمر اساسيات الجودة في الانتاج ، دار الكتب العربية للنشر ، القاهرة ، 2000

-فتحي أحمد يحيا العالم، نظام إدارةالجودةالشاملة والمواصفات العالمية.دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان ألردن، 2010،.

**الكتب الأجنبية:**

- Edgard Hamalian, Jacques ségot, la démarche qualité, 15 Entreprises témoignent, AFNOR, Paris, 1996, p p 136-137- 138.

**المذكرات:**

- مذكرة العيهار فلة دور الجودة في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة ، مذكرة ماجستير ، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير ، البليدة ، 2004-2005

- نسرين محمد عبد الله المحمود،العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة ومجالات إدارة الموارد البشرية وأثرها على الاداء،رسالة ماجستير في إدارة أعمال،جامعةاليرموك، ألردن، 2004

**المواقع الالكترونية:**

- www.commerce.gov.dz

-**www.dcwadrar.dz**

-WWW.Kenanaonline.com

-

**المقالات:**

- نشرية وزارة التجارة، حصيلة أنشطة إحصائيات، طبعة السداسي الأول، العدد02،

**المراسيم والقوانين:**

- المادة 03 من المرسوم التنفيذي رقم 11- 09

**الملخص:**

هدفت الدراسة الى معرفة واقع رقابة النوعية على المنتوجات المحلية على غرار دول العالم في ظل تطبيق نظام ادارة الجودة الشاملة على المنتجات المحلية قصد معرفة الضوابط القانونية التي تمارسها السلطات المحلية لمكافحة مخالفات الانتاج وحماية المستهلك الجزائري في ظل تزايد المؤسسات الصناعية العمومية والخاصة ، ومدى احترام معايير النوعية في الانتاج بالجزائر وهل كانت لوظيفة التدقيق دور أساسي طيلة حياة المنتوج في المؤسسة ــ

تم اسقاط متغيرات الدراسة على الهيئة المكلفة بالرقابة مديرية التجارة الولائية بأدرار وتم أخذ نماذج محررة من طرف أعوان مصلحة حماية المستهلك على تجاوزات موقعة تمت معاينتها وتصويب عقوبات ردعية كل حسب طبيعته ــ

لتستخلص الدراسة الى أن الدور الرقابي في الجزائر غير كافي ما دامت المؤسسات لا تملك ثقافة النوعية ولا تقوم بوظيفة التدقيق ، وكذا تقادم الالية الرقابية في ظل العولمة ساهم في تحقيق ما كان منتظر من هذا الجهاز في ظل عدم اعتماد مخابر الجودة ــ

Summary:

The study aimed to know the reality of quality control on local products similar to the countries of the world in light of the application of a comprehensive quality management system on local products in order to know the legal controls exercised by local authorities to combat production violations and protect the Algerian consumer in light of the increase in public and private industrial institutions, and the extent of respect for quality standards In production in Algeria, and did the audit function play a fundamental role throughout the product's life in the organization

The variables of the study were dropped on the authority in charge of oversight by the State Trade Directorate in Adrar. Edited forms were taken by agents of the Consumer Protection Authority on signed violations that were inspected and corrected for deterrent penalties, each according to its nature.

To conclude the study that the supervisory role in Algeria is not sufficient as long as the institutions do not have a culture of quality and do not function as an audit, as well as the obsolescence of the regulatory mechanism in light of globalization contributed to achieving what was expected of this device in light of the lack of accreditation of quality laboratories.