المحاضرة الثالثة: الادارة العامة

نشأة مفهوم الإدارة العامة:

ظهرت الإدارة العامة كمصطلح مرتبط بالسياسة العامة للدولة، ويعتبر علماً شاملاً، يركز على ضرورة الكفاءة والفعالية في تحقيق الأهداف المتوقعة، ولا تقتصر على جهة أو نشاط معين، فهي شاملة لكل الهيئات والمنظمات، والتي تعمل لتلبية الاحتياجات العامة وتنفيذها ما يخدم المصالح العامة.

أهداف الإدارة العامة

تختلف أهداف الإدارة العامة وفقاً للمؤسسة والقطاع الذي تعمل فيه. ومع ذلك، يمكن تلخيص أهم أهداف الإدارة العامة على النحو التالي:

- **تحقيق الربحية**: يهدف معظم المؤسسات إلى تحقيق الأرباح وذلك من خلال زيادة المبيعات وتقليل التكاليف وتحسين إدارة الموارد المتاحة.
- **تحقيق الفعالية**: تهدف الإدارة العامة إلى تحقيق الفعالية في جميع جوانب العمل، وذلك من خلال تحسين العمليات وتبسيط الإجراءات وتطوير الأداء الوظيفي للموظفين.
- **تحقيق الجودة**: تسعى الإدارة العامة إلى تحسين جودة المنتجات أو الخدمات التي تقدمها المؤسسة، وذلك من خلال ضمان استخدام المواد الخام الجيدة وتحسين العمليات الإنتاجية.

- **تحقيق الاستدامة :** تهدف الإدارة العامة إلى تحقيق الاستدامة في جميع جوانب العمل، وذلك من خلال تحسين العلاقة بين الشركة والبيئة والمجتمع المحيط.
- **تحقيق النمو** :تسعى الإدارة العامة إلى تحقيق النمو والتوسع في أسواق جديدة أو تطوير منتجات جديدة أو تقديم خدمات جديدة للعملاء، وذلك لتحقيق المزيد من الأرباح وزيادة حصتها في السوق.
- **تحقيق رضا العملاء :** تهدف الإدارة العامة إلى تحقيق رضا العملاء وتلبية احتياجاتهم ومتطلباتهم، وذلك من خلال تحسين جودة المنتجات أو الخدمات وتقديم خدمة عملاء عالية الجودة.

أهمية الإدارة العامة

يمكن تلخيص أبرز النقاط المحددة لأهمية الإدارة العامة فيما يلي:

- القيام بالأنشطة التي يعجز عنها القطاع الخاص، لعدم قدرتها على تحقيق الأرباح المتوقعة، أو لضخامة الاستثمارات اللازمة والتي لن تستطيع استيعابها.
- تتولى حفظ الأمن والسلامة والدفاع عن حقوق العاملين، من خلال توفير الخدمات الصحية والتعليمية والاجتماعية، وغيرها من الخدمات الأخرى.
- القيام بأنشطة التعمير والإصلاح والرعاية الاجتماعية، والحفاظ على السياسات المالية والإدارية لمنظمات الدولة العليا.

- تعتبر وسيلة لتنفيذ سياسات الحكومة بشكل فعال ودقيق، بما يعود بالنفع على المؤسسات المجتمع وفئات الشعب

خصائص الإدارة العامة

الإدارة العامة لها تأثير كبير في حياة المواطنين، فهي التي تقوم بتنفيذ سياسات الدولة، والتي بمقتضاها يرتفع مستوى المعيشة، وينعم المواطنين بالمساواة والرخاء، بالإضافة إلى أهميتها للعاملين داخل المنظمات المختلفة، والتي تضمن لهم حقوقهم المجتمعية المختلفة، وترتبط الإدارة العامة بالمستوى القومي للدولة، ويمكن تحليل خصائص الإدارة العامة في النقاط التالية:

●النشاط الإداري

تعد الإدارة العامة نشاطاً إدارياً يتعلق باستخدام الموارد الطبيعية والبشرية لخدمة الصالح العام، وتحقيق مصالح المواطنين في المجتمع والعاملين بالمؤسسة، بالإضافة إلى الوصول بالكفاءة الإنتاجية إلى أعلى درجاتها، بما يضمن إشباع احتياجات المجتمع الأساسية، وضمان توفير سبل الرفاهية المختلفة.

نشاط إنسانى متكامل

يمكن الإشارة إلى الإدارة العامة على أنها نشاط إنساني متكامل، فتحقيق الأهداف الحكومية وتطبيق سياسات الدولة المختلفة لا يتعارض مع الاعتبارات الإنسانية للأفراد، بل يجب وضعها في المقام الأول، وتوفير المناخ المناسب للعمل، من خلال إشباع رغبات العاملين في الوظائف العامة التي يتكون منها الجهاز الإداري.

تنفيذ سياسات الدولة

تعتبر النظرة التي اتفق عليها الباحثين عند تعريف الإدارة العامة، وهي الحرص على تطبيق سياسة الدولة، التي تحددها السلطات السياسية والقيادية بالدولة، ليس هذا وحسب، بل والمشاركة في وضعها، حيث الإدارة العامة تجمع بينها وبين تقديم الخدمات للمواطنين.

• التأثير والتأثر:

تتأثر الإدارة العامة بظروف المجتمع المحيطة به، المتمثلة في النظام السياسي القائم بتسيير الأعمال، إضافة إلى القيم والمعتقدات الإجتماعية الراسخة في المجتمع، والظروف الاقتصادية وما يحيط بها من تغيرات، وفي الوقت ذاته تؤثر في الفرد والمجتمع، فتضمن للأفراد حقوقهم وضمان مستوى معيشة مناسب لهم، وتضمن للمجتمع توفير السلع والخدمات وكافة سبل الرخاء، لخدمة الصالح العام.

• تكامل أهداف الإدارة العامة

تتضمن الإدارة العامة بعض الأهداف الفرعية، والتي تشمل نظام الأهداف الشخصية للأفراد وكل ما يتعلق به، نظام الأهداف الجماعية للجماعات الصغيرة وكيفية توفير المناخ المناسب لتحقيق أهدافها، ونظام الأهداف التنظيمية للمنظمة، ونظام الأهداف العامة للمجتمع، ويحدث التكامل بينهم بواسطة الإدارة العامة والتي تعد التربة الخصبة التي تجمع بين تلك الأهداف.

• .الارتباط بين السياسة والإدارة العامة

بطبيعية الحال يمكن فهم السياسات المختلفة للدولة من خلال نظم الإدارة العامة المختلفة، فهي تعمل فيها وبها، وترتبط ارتباطا جذرياً بها، بالشكل الذي يجعلها كأعضاء الجسد الواحد، التي تعمل في آن واحد وبطريقة منظمة، وتضمن إشباع احتياجات الإنسان الأساسية، للبقاء على قيد الحياة.

وظائف الإدارة العامة

تحمل الإدارة العامة العديد من المهام على عاتقها، منها ما يتعلق بالتخطيط ورسم خارطة الطريق، والتنظيم الإداري الذي يسعى لتوفير الاحتياجات الأساسية، ومنها ما يتعلق بالتنسيق والإتصال، وأيضاً الرقابة على سير العمل، وضمان تكامل القطاعات المختلفة داخل المنظمة بما يضمن تحقيق أهداف المنظمة والمجتمع ككل، وتتمثل مهام أو وظائف الإدارة العامة في الآتي:

التخطيط:

يعتبر التخطيط من أهم وظائف الإدارة العامة، فهي بمثابة حبة النوى لأي فكرة تنفذ داخل المنظمة، وتساعد عملية التخطيط على مواجهة التحديات المستقبلية التي تواجه المنظمة، وتمكن القائد الإداري من تحديد الهدف المنشود التي تسعى المنظمة إلى تحقيقه، بالإضافة إلى الوقوف على الأدوات وأقل تكلفة مناسبة لتحقيق هذا الهدف، خاصة في ظل الأعباء الملقاة على عاتق الدولة.

التنظيم الإداري:

يسعى التنظيم الإداري إلى توفير الحاجات الأولية لإشباع الاحتياجات المتجددة للمواطن بشكل عام، والعاملين في المنظمة بشكل خاص، فخاصية التنظيم تعمل على استغلال الطاقات البشرية، ودراسة الأعمال التي من المفترض القيام بها، حتى لا يتم إهدار تلك الطاقات في الأعمال الغير مفيدة، وتقسيم العمل وتحديد المسؤوليات الملقاة على عاتقهم، لإنجاز الأعمال في أسرع وقت.

القيادة:

أهم جزء في نظام الإدارة العامة، فالشخص الذي يتمتع بصفات القيادة، المتمثلة في الحكمة والدراية الكاملة لمتطلبات العمل والمتغيرات التي تحيط به، بالإضافة إلى القدرة على اتخاذ القرار المناسب في أصعب الأوقات، يستطيع أن يقود دفة المنظمة بنجاح، كما أنه سيتم محاسبته على الفشل والإهمال إن وجدُ، لذلك تعتني الحكومات والقيادات العليا بمنصب القيادة، واختيار الأصلح له وفقاً للخبرة والقدرات الشخصية.

الاتصال:

عملية التواصل بين الرئيس والمرؤوس هي مسئولية الإدارة العامة، والتي تعمل كحلقة وصل بينهم، وتقوم بنقل التعليمات والأوامر التي تفرضها الظروف المحيطة وصعوبات العمل من الرئيس الإداري صاحب الكلمة العليا، إلى المرؤوسين، بالإضافة إلى إمكانية إيصال وجهة نظر المرؤوسين بالأعمال التي ستعود بالنفع على المؤسسة، وكذلك تجنب الأعمال التي ستلحق ضرراً بها، والتعبير عن مشاكلهم ومتطلباتهم، ولكن هذا يتم من خلال تدرج وظيفي، يضمن سير العمل بالشكل الصحيح.

التنسيق:

تقوم الإدارة العامة بعملية التنسيق بين قطاعات المنظمة المختلفة، وتحديد خصائصها وأعمالها، بالشكل الذي يضمن سير العمل في شكل متناغم ومتناسق، كما تشمل عملية التنسيق نطاق أوسع، يضم الإدارة والسلطة السياسة، بجانب الهيئات المحلية والجماعات ذات المصلحة.

الرقابة:

تعمل الإدارة العامة على فرض الرقابة على الاستراتيجيات المختلفة داخل الكيان الإداري للمنظمة، فهي بمثابة عين القائد داخل المؤسسة، والتي تنقل له جميع المعلومات التي تتعلق بتنفيذ

الخطط لتحقيق الأهداف المرجوة، وتشمل الرقابة على الرقابة الإدارية، والقضائية، والسياسية، وكل منها تمارسها جهة متخصصة، وبشكل مستقل عن الأخرى.

علاقة الادارة العامة بإدارة الأعمال

أوجه الاختلاف بين الإدارة العامة وإدارة الأعمال

على الرغم من تشابه تعريف الإدارة العامة وخصائصها بمفهوم إدارة الأعمال، وتأثير وتأثر كل علم بالآخر، إلا أن هناك بعض الاختلافات الواضحة بينهما، والتي تتعلق بالأهداف – من حيث المحتوى والطريقة وليس المضمون العام – بجانب المرونة وعملية الإشراف والمتابعة، بالإضافة إلى أسلوب العمل الذي يتبعه كل علم، والذي يختلف عن الآخر، وتتمثل أوجه الاختلاف في النقاط التالية:

- **الهدف:** تهدف الإدارة العامة إلي خدمة المواطنين وتقديم المنافع العامة لهم، وتلبية احتياجاتهم الأساسية دون أن يكون هدفها الربح، فالهدف الأساسي هو توفير حياة ملائمة للمواطن، حتى وإن تكفلت بالخسائر – إن وُجدت –، لذلك يتم قياس كفاءة الإدارة العامة بقدرتها على أداء الخدمات، وتحقيق آمال المواطنين.

أما إدارة الأعمال فهي تهدف بشكل رئيسي إلى الربح، وذلك من خلال إنشاء المشروعات الاقتصادية، وتنمية الموارد الطبيعية والبشرية، لاستغلالها لمصلحتها فقط، لذلك تقاس كفاءة إدارة الأعمال في ضوء الأرباح السنوية وعائد الاستثمار، ونسبة الخسائر في كل مرحلة.

- **الإشراف:**

تهتم الإدارة العامة بتنفيذ السياسات العامة للدولة، وبذلك فهي تخضع لسلطة الدولة الثلاث، التشريعية والقانونية والتنفيذية، لذا وجب الحرص على الموظفين بتأدية واجباتهم مع مراعاة القوانين السياسية التي تحكم العمل واتخاذ القرارات، أما إدارة الأعمال فتخضع للشكل القانوني للمشروع، وبناءاً عليه يعمل الموظفون بكفاءة عالية، وبالتالي فإن أفعالهم وقراراتهم ضمن لوائح وقوانين المشروع، والتي تختلف من مشروع لآخر، والإشراف يتم من قبل رئيس مجلس الإدارة، الذي يخضع للمساءلة من قبل الجمعية العمومية للشركة والمساهمين.

• التطبيق

تُطبق الإدارة العامة في المنظمات الحكومية بهدف تحقيق أهدافها بما يخدم كافة النواحي السياسية والاجتماعية والاقتصادية بالدولة، على عكس إدارة الأعمال التي يتم تطبيقها في المنظمات الاقتصادية، بهدف تحقيق الربح وتنشيط العمل الاقتصادي فقط.

• المساواة

تعتمد الإدارة العامة بشكل رئيسي على تحقيق مبدأ المساواة بين المواطنين، وعدم التفرقة فيما بينهم، كذلك الحال أيضاً بين موظفيهم، بتوفير احتياجاتهم الأساسية، دون تمييز فرد عن الآخر، أما إدارة الأعمال فتهتم بمصلحة الملاك وأصحاب رأس المال، فهم من يتأثرون بالنتائج سواء بالسلب أو الإيجاب.

• المنافسة والاحتكار

تغيب المنافسة في الإدارة العامة، فهي تعمل لصالح مؤسسات الدولة ووفقاً لسياستها، ومؤسسات الدولة تقوم باختصاصات مختلفة عن بعضها البعض، ولا يمكن ممارسة الاحتكار بشكل كبير، أما إدارة الأعمال فتعد المنافسة هي المعيار الذي يحدد مدى نجاحها، إلا أن الاحتكار يكون أمراً استثنائياً.