محور

المواطنون، المجتمع المدني، وإصلاح القطاع العام في المنطقة العربية

الورشة الإقليمية الثانية لمجموعة العمل

نبذة عن إشكاليات الورشة والمشروع

2 و 3 أيار/مايو 2006

فندق جفينور روتانا، بيروت - لبنان

في مؤتمر إقليمي عقد برعاية جلالة الملك عبدالله الثاني، في منطقة البحر الميت في المملكة الأردنية الهاشمية يومي 6 و 7 شباط/فبراير، 2005، وشاركت فيه مجموعة من الدول العربية، تمّ إطلاق مبادرة "الإدارة الرشيدة لخدمة التنمية في الدول العربية" بالشراكة مع برنامج الأمم المتحدة الإنمائي ومنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية.

وتمثل المبادرة شراكة بين الدول العربية والدول الصناعية وترتكّز على تبادل المعرفة والخبرات بهدف النهوض بالإدارة العربية وتمكينها من الارتفاع بمستوى أدائها لمواكبة تحدّيات عصر العولمة وللاستجابة إلى حاجات المواطنين. وترتكز المبادرة على ثلاث محاور رئيسية للإصلاح: الإدارة، والمالية، والقضاء؛ وتقوم المبادرة على تكوين ستّة مجموعات عمل إقليمية حول المحاور التالية:

1. الخدمة المدنية والنزاهة
2. الحكومة الإلكترونية، وتبسيط المعاملات الإدارية
3. إدارة المالية العامة
4. تقديم الخدمات العامة والإصلاح الرقابي (العلاقة بين القطاعين العام والخاص)
5. دور القضاء وتنفيذ الأحكام
6. دور المواطن(ة) والمجتمع المدني في إصلاح القطاع العام

وقد تمّ اختيار ستّة دول عربيّة لترأس مجموعات العمل الإقليمية يشاركها في الرئاسة دول صناعية أعضاء في منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية.

وفي إطار هذه المبادرة، اختيرت الجمهورية اللبنانية لتنسيق مجموعة العمل السادسة حول "المواطنون، المجتمع المدني، وإصلاح القطاع العام"، بالاشتراك مع الاتحاد الأوروبي. بدعوة من وزارة الدولة للتنمية الإدارية في لبنان، وبالتعاون مع برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، عُقد الاجتماع الأوّل لهذه المجموعة التي تضمّ دول عربيّة عدّة في بيروت، يومَي 29 و30 أيلول 2005. وهدف هذا الاجتماع إلى تأمين إطار إقليمي للتفاعل بين ممثلين عن الوزارات العربيّة المعنية بإصلاح القطاع العام، ومسؤولين في منظمات المجتمع المدني، وخبراء ملمّين بقضايا إصلاح القطاع العام وعلاقة المواطنين بالإدارة العامة.

وقد طرح الاجتماع إشكالية تحديات إصلاح القطاع العام في الدول العربيّة وسبل تطويره على غرار التجارب العالميّة التي تقوم على مشاركة جميع المعنيين، خاصّة المواطنين ومنظمات المجتمع المدني، في تحسين أداء القطاع العام وتأمينه أفضل الخدمات للمواطنين. وتناول الاجتماع استعراضًا لتجارب ناجحة في الدول العربية والدول الأوروبية في هذا المجال ثمّ مناقشة اقتراحات لتعزيز مشاركة المواطنين ومنظمات المجتمع المدني في تشكيل وتطوير سياسات وخدمات القطاع العام في الدول العربيّة.

وفي نهاية الاجتماع، طرح إطار تحليلي حول مشاركة المواطنين في إصلاح القطاع العام، وحول إشراك منظمات المجتمع المدني في تشكيل وتطوير سياسات وخدمات القطاع العام. وشكّل هذه الإطار، بعد مناقشته والموافقة عليه، مرجعًا لإجراء الاستقصاءات التشخيصية في الدول العربية حول مختلف جوانب العلاقة بين المواطنين، منظمات المجتمع المدني، والقطاع العام.

ويتضمن جدول أعمال مجموعة العمل العربية أوّلاً كيفيّة تعزيز مشاركة المواطنين في إصلاح القطاع العام والتي تقتضي:

- **تأمين المعاملة الجيدة للمواطن:** من خلال تبسيط المعاملات الإدارية، توفير خدمات ذات نوعية جيدة في المجالات كافة، تمتع الموظفون بخلقيات الوظيفة العامة وتعاملهم مع المواطنين بموضوعية ومساواة.
- **تحديد واجبات المواطن:** منها، التعاطي مع الموظفين باحترام، عدم استغلال النفوذ أو الرشوة في معاملاتهم الإدارية، فضح أية مخالفة أو عملية احتيال، دفع الرسوم والضرائب المتوجبة عليه، التقيد بأنظمة الإدارة العامة والحفاظ على الملكيات والمنشآت العامة.
- **تأمين سبل وصول المواطن إلى المعلومات التي تهمه:** بما في ذلك الوثائق العامة والمعاملات والاجراءات التي تعنيه، وأيضًا برامج القطاع العام، آليات عمل الوزارات والإدارات العامة، موازنات الإدارات العامة والمؤسسات والبلديات، وذلك عبر وسائل مختلفة كمكاتب الاستقبال والمنشورات وحملات نشر المعلومات والمواقع الالكترونية.
- **الاعتراف بحق المواطن في المراجعة:** وخاصّة، عن طريق توفير فرص اللجوء إلى القضاء أمام جميع المواطنين واختصار مهل البت بالدعاوى، الاعتراف بحق المواطن في تقديم عرائض للمؤسسات الرسمية، توافر مكاتب شكاوى في الإدارات المختلفة ووسطاء في الشكاوى.
- **استشارة المواطن:** وقد يتم ذلك بواسطة هيئات رسمية في الوزارات والإدارات العامة ولجان أو جمعيات مؤلفة من المواطنين، وعبر قيام الدولة باستقصاءات واستفتاءات شعبية حول سياسات القطاع العام وتأثيرها على الناس، وتوفير نظام يسمح للمواطنين تقديم اقتراحاتهم لأجل تحسين العمل الإداري.
- **تعزيز مشاركة المواطن في السياسات والخدمات العامة:** مثلاً، من خلال مشاركته في مؤتمرات المعنيين بالخدمات العامة، استدعاء المواطن لاختبار خدمات جديدة، تنظيم مشاريع تعاون بين البلديات والمواطنين لتقديم الخدمات العامة.

كما يتضمن جدول أعمال مجموعة العمل سبل تشجيع مشاركة منظمات المجتمع المدني في إصلاح القطاع العام. وهذه المشاركة تقتضي:

- **تحسين العلاقة بين الدولة ومنظمات المجتمع المدني**، وقد يتمّ ذلك عبر تسهيل حصول منظمات المجتمع المدني على تراخيص العمل، وتمتّعها بالحقوق التي تسمح لها بالنشاط الحرّ والفاعل ضمن الأطر القانونية العادلة، وحصولها على الدعم المادي والمعنوي واحترامها لواجباتها تجاه المجتمع والدولة.
- **تشجيع استشارة منظمات المجتمع المدني في التشريع ووضع سياسات القطاع العام**، مثلاً من خلال تفعيل دور المجالس الشورى والمجالس الاقتصادية والاجتماعية، عقد ورشات العمل والندوات وتشكيل مجموعات العمل الجامعة للأطراف الحكومية وغير الحكومية معًا، حصول منظمات المجتمع المدني على مشاريع وقتراحات القوانين، واستدعاء منظمات المجتمع المدني إلى نقاشات اللجان البرلمانية والوزارية.
- **تمكين مشاركة منظمات المجتمع المدني في تقديم الخدمات العامة**، وقد يتمّ ذلك من خلال توفير الأطر التنظيمية لهذه المشاركة من مثل وضع خطط وطنية وقطاعية لتوزيع المهام بين مقدمي الخدمات، وحصول المنظمات المعنية بتقديم الخدمات على الدعم المادي والتسهيلات الإدارية وبرامج التدريب، وتشكيل شبكات من المنظمات غير الحكومية التي تقدّم الخدمات في القطاع الواحد كالصحة والتربية والبيئة وغيرها.

وينعقد الاجتماع الثاني لمجموعة العمل العربية حول "المواطنون، المجتمع المدني وإصلاح القطاع العام" في بيروت يومي 2 و 3 أيار/مايو 2006. ويهدف هذا الاجتماع إلى متابعة تطوير إطار إقليمي للتفاعل بين ممثلين عن الوزارات العربيّة المعنية بإصلاح القطاع العام، ومسؤولين في منظمات المجتمع المدني، وخبراء ملمّين بقضايا إصلاح القطاع العام وعلاقة المواطنين بالإدارة العامة.

ويتضمن جدول أعمال الاجتماع استعراضاً تفصيلياً لدراسات وطنية أعدت خصيصاً لهذا المشروع حول تجارب متنوعة في كل من لبنان، الأردن، المغرب، تونس، الجزائر، اليمن، مصر، فلسطين والبحرين، ثمّ مناقشة اقتراحات لتعزيز مشاركة المواطنين ومنظمات المجتمع المدني في تشكيل وتطوير سياسات وخدمات القطاع العام في الدول العربيّة. وستشكّل هذه الاقتراحات أساسًا لاختيار أولويات من ضمن مسوّدة عمل إصلاحيّة واقتراح مشاريع ميدانية نموذجية تتمّ بلورتها من خلال تعاون مع الإدارات العامة في الدول العربية المعنية.