كلمة معالي وزير الدولة لشؤون التنمية الإدارية

الأستاذ جان أوغاسابيان

« مبادرة الإدارة الرشيدة لخدمة التنمية في الدول العربية »

شرم الشيخ ١٩ أيار ٢٠٠٦

معالي وزير الدولة للتنمية الإدارية في جمهورية مصر العربية الدكتور أحمد درويش،
السادة أصحاب المعالي الوزراء في الدول العربية الشقيقة،
حضرات السادة ممثلي برنامج الأمم المتحدة الإنمائي ومنظمة التعاون الإقتصادي والتنمية،
حضرات السادة المشاركين في هذه الندوة،

إنه لمن دواعي اعتزازي أن أكون بينكم اليوم، تلبية للدعوة الكريمة التي تلقيتها من الأخ العزيز معالي وزير الدولة للتنمية الإدارية في جمهورية مصر العربية الشقيقة الدكتور أحمد درويش للمشاركة في الاجتماع الثاني للوزراء العرب حول "**مبادرة الإدارة الرشيدة لخدمة التنمية في الدول العربية**" التي تعقد على مدى يومي ١٩ و ٢٠ أيار ٢٠٠٦، وهو الإجتماع المخصص لتقييم التقدم الذي حققته الدول العربية في المحاور الستة المتعلقة بهذه المبادرة ضمن عناوينها الستة وهي: الخدمة المدنية والنزاهة، الحكومة الإلكترونية وتبسيط المعاملات الإدارية، إدارة المالية العامة، تقديم الخدمات العامة والشراكة بين القطاعين العام والخاص والإصلاح الرقابي، دور القضاء وتنفيذ الأحكام، دور المواطنين والمجتمع المدني وإصلاح القطاع العام.

وهذه المحاور تشكل بمجملها برنامجاً شاملاً لتحديث وإصلاح السياسات والخطط والتشريعات وأنظمة وآليات العمل في الإدارات والمؤسسات العامة بما يكفل تحقيق التطوير الإداري، وتأمين مستلزمات التنمية الإجتماعية والإقتصادية في الدول العربية.

أصحاب المعالي، حضرات السادة الكرام،

قد يكون من المفيد التذكير بأن مبادرة الإدارة الرشيدة لخدمة التنمية في الدول العربية تمثل شراكة بين الدول العربية والدول الصناعية وتركّز على تبادل المعرفة والخبرات بهدف النهوض بالإدارة العربية وتمكينها من الارتفاع بمستوى أدائها لمواكبة تحدّيات عصر العولمة والاستجابة إلى

حاجات المواطنين، وهي تقوم على المحاور الست التي عرضت لها سابقاً، حيث تمّ اختيار ست دول عربيّة ترأس كل واحدة منها مجموعة عمل إقليمية مسؤولة عن محور واحد من هذه المحاور الستة، تشاركها في الرئاسة دول صناعية في منظمة التعاون الإقتصادي والتنمية

وفي إطار هذه المبادرة، اختير لبنان لتنسيق مجموعة العمل السادسة حول محور "**المواطنون، المجتمع المدني، وإصلاح القطاع العام**"، بالاشتراك مع الاتحاد الأوروبي.

وبدعوة من وزارة الدولة للتنمية الإدارية في لبنان، وبالتعاون مع برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، ومنظمة التعاون الإقتصادي والتنمية، **عُقد الاجتماع الأوّل** للمجموعة الذي ضمّ ممثلين عن تسع دول عربيّة (الجزائر، البحرين، الأردن، لبنان، المغرب، فلسطين، تونس، اليمن ومصر) يومَي ٢٩ و٣٠ أيلول ٢٠٠٥. 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.

طُرحت في 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.

وقد ركزت أعمال مجموعة العمل العربية **أوّلاً** على مناقشة 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:** من خلال مشاركته على سبيل المثال في مؤتمرات المعنيين بالخدمات العامة، استدعاء المواطن لاختبار خدمات جديدة، تنظيم مشاريع تعاون بين البلديات والمواطنين لتقديم الخدمات العامة.

كما ركّزت أعمال مجموعة العمل **ثانياً** على مناقشة سبل **تشجيع مشاركة منظمات المجتمع المدني** في إصلاح القطاع العام. وهذه المشاركة تقتضي:

- **تحسين العلاقة بين الدولة ومنظمات المجتمع المدني،** 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 هيئات مختلطة للتشاور والمجالس الاقتصادية والاجتماعية، عقد ورشات العمل والندوات وتشكيل مجموعات العمل الجامعة للأطراف الحكومية وغير الحكومية معًا، حصول منظمات المجتمع المدني على مشاريع واقتراحات القوانين، ودعوة منظمات المجتمع المدني للمشاركة في مناقشة اللجان البرلمانية والوزارية.

- **تمكين منظمات المجتمع المدني من المشاركة 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.

وفي نهاية الاجتماع، طُرح **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 الدراسات التشخيصية في الدول العربية حول مختلف جوانب العلاقة بين المواطنين، منظمات المجتمع المدني، والقطاع العام. وقد عقد اجتماع منفصل للخبراء من البلدان التسعة المشاركة لمتابعة مناقشة الإطار التحليلي لإعداد الدراسات التشخيصية. عقب الاجتماع كلف برنامج الأمم المتحدة الإنمائي باحثين من البلدان التسعة المشاركة في إعداد الدراسات في هذا المجال.

وقد انعقد **الاجتماع الثاني لمجموعة العمل العربية** حول "**المواطنون، المجتمع المدني وإصلاح القطاع العام**" في بيروت يومي ٢ و ٣ أيار/مايو ٢٠٠٦. وهدف 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.

وتضمن جدول أعمال الاجتماع استعراضاً تفصيلياً للدراسات التشخيصية الوطنية التي 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. وتشكّل هذه الاقتراحات أساسًا لاختيار أولويات من ضمن مسوّدة عمل إصلاحيّة واقتراح مشاريع ميدانية نموذجية يتمّ دعمها وتعميمها أو بلورتها وإطلاقها من خلال تعاون بين الإدارات العامة في الدول العربية المعنية والمنظمات الدولية المختصة والجهات المانحة.

أما أهم التوصيات التي توصلت اليه مجموعة العمل الإقليمية في محور "دور المواطنون والمجتمع المدني في إصلاح القطاع العام"، فيمكن إدراجها تحت العناوين التالية:

أ – دعم الإطار القانوني والمؤسسي لتحسين علاقة الإدارة العامة مع المواطنين:

١. إقرار تشريعات تضمن حق المواطن في الوصول إلى المعلومات، ودعوة الدول التي سبق لها أن وضعت تشريعات مماثلة، أن تعمد إلى تسريع إجراءات درس وإقرار التشريع المشار إليه. وقد بادرنا في لبنان إلى وضع مشروع قانون: تحت تسمية حق المواطن في الإطلاع على المستندات الإدارية. ويلحظ المشروع ضوابط لعدم تسريب المعلومات حول المستندات ذات الطابع السري.

٢. إنشاء الأطر المؤسسية، أو تفعيلها، سواء على المستوى المركزي او المحلي (قطاع عام – مجتمع مدني)، التي تتيح درس ومناقشة البرامج والخطط والسياسات الحكومية وتقديم الإقتراحات والملاحظات بشأنها (مجلس إقتصادي وإجتماعي: لبنان، المغرب، الجزائر)، (مجلس وطني للشراكة: الأردن)، (مجلس المنافسة: المغرب).

٣. إقرار تشريعات ترمي إلى تحسين العلاقة بين الإدارة العامة والمتعاملين معها (مشروع قانون في المغرب).

٤. إحداث مكاتب استقبال في الإدارات والمؤسسات العامة والبلديات تسهم في تقديم المعلومات الدقيقة الضرورية إلى المواطنين حول المعاملات وطلبات الخدمات التي يقدمونها، على أن تكون هذه المكاتب المنفذ الوحيد التي يتعاطى المواطن من خلالها مع الإدارة المعنية.

٥. تعميم مبادرات إنشاء مكاتب لتلقي شكاوى المواطنين أو اقتراحاتهم، أو للتعبير عن رضاهم، في معرض تعاملهم مع الإدارات العامة (صوت متلقي الخدمة: الأردن، أو خلايا الإستماع: الجزائر، أو مرصد وطني: تونس) والنظر فيها وبتها بإنصاف وموضوعية، وإبلاغ صاحب الشكوى الجواب المناسب عليها إلتزاماً بحق المواطن الحصول على رد على شكواه.

٦. إحداث مؤسسة "وسيط الجمهورية" أو ما يماثلها من تسميات (ديوان المظالم: الأردن، الموظف الإداري: تونس) وتأمين كامل الإستقلال له، يتولى تسهيل تعامل المواطن مع الإدارة والمساعدة على حلّ الخلافات الناجمة عن هذا التعامل، واقتراح تعديل النصوص القانونية والأنظمة والإجراءات، بما يسهل خدمة المواطن. أما في لبنان فقد أقر مؤخراً قانون إحداث وسيط الجمهورية.

٧. إنشاء مراكز مجانية، عامة أو أهلية للإرشاد القانوني والإداري للمواطن (المغرب)

٨. دعم وتطوير خدمات أجهزة الإحصاء المركزي لإصدار ونشر إحصاءات ومعلومات وبيانات حول كافة المواضيع والشؤون التي تعني المواطن.

ب – فعالية تأمين الخدمات الحكومية وتعزيز قنوات التشاور والتواصل مع المواطن والمجتمع المدني.

١. تعزيز مسار اللاحصرية واللامركزية، كوسيلة لتقريب تقديم الخدمات إلى المواطنين لإنجاز معاملاتهم، من خلال تعزيز دور ومسؤوليات الوحدات الإقليمية والهيئات المحلية (البلديات) لا سيما بالنسبة للمعاملات اليومية منها والمتكررة.

٢. العمل على تبسيط الإجراءات العائدة للمعاملات الإدارية، والإعلان بشكل واضح وشفاف عن الإجراءات المعتمدة (دليل المواطن، كراسات، منشورات، مواقع الكترونية، ملصقات...الخ) (لجنة وطنية لتبسيط الإجراءات: المغرب).

٣. تعميم تدريب العاملين، لا سيما القياديين، على الإدارة التشاركية (Management Participatif) أو التخطيط التشاركي مع المواطنين والمجتمع المدني على المستوى المركزي للدولة أو على مستوى الهيئات المحلية (المغرب).

٤. وضع سياسة للإتصال والتواصل (Communication) بين مثلث الحكومة والمجتمع المدني والمواطن.

٥. التوسع في استطلاعات الرأي واعتماد قياس مدى رضى المواطن عن الخدمات التي تقدمها كل إدارة أو مؤسسة عامة أو بلدية، وتكليف جهات مستقلة القيام بها (الأردن، مصر)

٦- تفعيل دور الإعلام

ج – تشجيع مشاركة المواطن والمجتمع المدني في تصويب السياسات والتوجهات والبرامج الحكومية.

١. تعزيز مفهوم الشراكة بين الدولة والمجتمع المدني والمواطن تضمن مشاركة الطرفين الأخيرين في تصويب السياسات والخطط والبرامج الحكومية والمشاركة في إتخاذ القرار، بما يضمن نجاعة السياسات واستدامتها (هيئة وطنية لتقييم السياسات العمومية: المغرب).

٢. تشجيع قيام البلديات بمبادرات ترمي إلى تنفيذ مشاريع تعاون لديها مع مجموعات المواطنين والمجتمع المدني لتقديم بعض الخدمات العامة في البلدية: تنظيف الشوارع، زرع الأشجار، حملات توعية، أنشطة سياحية...الخ. (لجان التنسيق بين البلديات والمواطن والمجتمع المدني: الجزائر).

٣. اعتماد صيغة الهيئات أو اللجان المشتركة (Comité mixte) كإطار لتفاعل الإدارات الحكومية والمجتمع المدني والمواطنين في جهد مشترك لدرس خطط وبرامج وسياسات الحكومة ومناقشتها وتقديم الإقتراحات بشأنها (مجلس المحافظة في لبنان).

٤. إنشاء لجنة نيابية في المجلس النيابي تتولى التنسيق مع وزارة الدولة لشؤون التنمية الإدارية تتولى الإشراف على خطط ومشاريع الإصلاح الإداري، آخذة بعين الإعتبار اقتراحات وتوصيات المجتمع المدني والهيئات النقابية والهيئات المهنية والنقابات.

٥. دعم مشاركة المجتمع المدني في برنامج الإدارة الإلكترونية (المغرب، مصر).

٦. تأمين سرعة حصول منظمات المجتمع المدني على تراخيص العمل وتمتعها بالحقوق التي تسمح لها بالنشاط الحر والفاعل ضمن الأطر القانونية العادلة.

د – تشجيع الموظفين في الإدارات والمؤسسات العامة على الإبداع وحسن الإدارة في العلاقة مع المواطن.

الدعوة إلـــــى:

١. إنشاء "**مجلس أعلى للتميّز**" يتولى مكافأة الأعمال والمشاريع المميزة بجودتها، وتخصيص جوائز سنوية (لأفضل إدارة أو مؤسسة، لأفضل قيادي، لأفضل موظف، لأفضل موقع إلكتروني يخدم المواطنين: مصر، اليمن، البحرين).

٢. إنشاء "**صندوق الإبداع**" ممول من مصادر حكومية وجهات مانحة خارجية تقدّم تمويل لمشاريع تهدف إلى تحسين الخدمات وتبسيط الإجراءات للمواطن، مع الإلتزام بمواصفات ومعايير محددة (اليمن).

٣. تفعيل ميثاق، أو شرعة حسن سلوك الموظف (المغرب، لبنان).

أصحاب المعالي، حضرات السادة الكرام،

أود في هذه المناسبة أن أشير الى أن وزارة الدولة لشؤون التنمية في لبنان قد باشرت فعلياً بوضع عدد من التوصيات التي عرضناها أعلاه موضع التنفيذ، كما أن قسماً من هذه التوصيات قد تمّ إدراجه كمشاريع في خطط عملنا للسنوات المقبلة ونأمل بتنفيذها في حال توفر التمويل اللازم سواء من خلال القروض أو الهبات الجاري التفاوض بشأنها.

ومن المواضيع التي أنجزناها على سبيل المثال:

- إنشاء المكتب المركزي للمعلومات الإدارية (بوابة معلومات الحكومة الإلكترونية) بشقيه: الموقع الإلكتروني (Informs.gov.lb)، ومركز الإتصال الهاتفي (الرقم ١٧٠٠)، القادر على تزويد المواطنين بكافة المعلومات حول معاملاتهم مع الإدارات الحكومية ومسالك وإجراءات هذه المعاملات (٤٥٠٠ معاملة). إضافة إلى العديد من المعلومات الإدارية التي تهم المواطن.

- دعم تجمعات بلدية وهيئات محلية (١٢ تجمّع بلدي) في اعتماد منهاج "**الإدارة التشاركية**" والتخطيط التشاركي مع المواطنين والمجتمع المدني، لوضع خطط تنمية محلية.

- تنفيذ برنامج "**أفكار**" بتمويل من هبة مقدمة من الإتحاد الأوروبي، ويهدف البرنامج الى دعم منظمات المجتمع المدني وتمويل مشاريعها الهادفة إلى تفعيل دورها في المشاركة في تقديم الخدمات العامة بالتعاون مع الإدارات المعنية في جملة محاور أهمها: تعزيز دولة القانون، توعية المواطنين حول احترام الحقوق الأساسية للمواطن وحمايتها، وتشجيع المواطنين على ثقافة الحوار.

ونأمل في المرحلة المقبلة العمل على جملة مشاريع ترتدي طابع الأولوية، منها على سبيل المثال:

- إحداث مكاتب استقبال في كل من الإدارات والمؤسسات العامة يهتم بمعاملات المواطنين وطلباتهم.

- السعي الى تعزيز دور الدوائر الإقليمية في المحافظات والأقضية بتفويضها تلقي وإنجاز أكبر قدر من معاملات المواطنين لا سيما المعاملات اليومية.

- العمل على تنظيم حملة توعية تستهدف حمل الموظفين على الإلتزام بتطبيق مضامين شرعة المواطن وشرعة سلوكية الموظف، والشرعات القطاعية التي أنجزنا وضعها.

- مراجعة التعديلات الواجب إدخالها على القوانين لتسريع إنضمام لبنان الى إتفاقية الأمم المتحدة لمكافحة الفساد.

- تكثيف العمل في تطبيق برنامج تبسيط الإجراءات العائدة لمعاملات المواطن الأكثر تداولاً، وتوثيقها والإعلان عنها.

- وضع نظام لإدارة جودة الخدمات في إنجاز المعاملات للمواطنين.

- اعتماد الإدارات والمؤسسات العامة دليل "إعداد التقارير الرسمية" بحيث تظهر بشفافية وموضوعية الإنجازات والنتائج التي حققتها فعلياً مقابل الخطط والأهداف التي تمّ تحديدها.

أيها الكرام،

النموذج اللبناني هو، بطبيعة تكوين لبنان، موئل الحوار الحي المتعايش بين الأديان والثقافات. والحفاظ على لبنان الرسالة والنموذج محصناً بشرعية دولية لاستقلاله وسيادته ومؤسساته الدستورية هو ضرورة عربية ودولية. لكي يبقى أفق التاريخ المستقبلي فسيحاً، يخلق فرصاً متجددة باستمرار أمام نهضة عربية في مختلف الميادين ومنها في مجال إدارة الحكم في الدول العربية، موضوع مؤتمرنا هذا.

وفي الختام، أود أن أتوجه بالشكر مجدداً إلى معالي الوزير الدكتور أحمد درويش لدعوته الكريمة التي أتاحت لي فرصة لقاء حضراتكم وعرض نتائج مجموعة العمل المكلفة بمحور "المواطنون، المجتمع المدني، وإصلاح القطاع العام".

كما أتوجه بالشكر لمجموعة العمل المكلفة بهذا المحور للمجهود التي قامت به، لا سيما للمسؤولين والخبراء في منظمة التعاون الإقتصادي والتنمية (OECD) وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي (UNDP) اللذين قدموا الدعم والمساندة لهذا العمل، متمنياً النجاح والتوفيق لهذا الإجتماع، في تحقيق ما يصبو إليه من أهداف ونتائج.

****