

تعليق على التقرير السنوي لجهاز خدمة المواطنين

أكتوبر 2006م

نشرت جريدة الوطن في 28/10/2006م التقرير السنوي الذي أعده (جهاز خدمة المواطنين وتقييم أداء الجهات الحكومية) المرفوع إلى مجلس الوزراء الموقر، يتناول فيه إنجازات الجهاز خلال عام، وقد رأينا في التحالف المدني للإصلاح والشفافية - شمعة التعليق على هذا التقرير الهام، بذكر الايجابيات وتقديم التوصيات والمقترحات، حتى نرى الجهاز في السنوات القادمة وقد حقق المزيد من المنجزات لخدمة المواطنين - علما بأن جريدة القبس قد نشرت في 12/4/2006م تقريرا سنويا للجهاز فيه نصف التقرير المنشور بجريدة الوطن - وملاحظتنا هي كما يلي:

أولا - نشر التقرير:

نشتم للجهاز نشره لتقرير انجازاته بالصحافة المحلية، فمثل هذا التقرير لمثل هذا الجهاز الذي يتعلق عمله بخدمة المواطنين من المهم أن تكون أعماله وانجازاته متاحة لاطلاع الجمهور عليها بهدف الاستماع إلى تعليقات ومقترحات الجمهور والمعنيين بمثل هذا التقرير.

ثانيا - إنجازات الجهاز:

اشتمل التقرير على إنجازات الجهاز وهي بلا شك إنجازات كثيرة ومتعددة، يشكر القائمين على الجهاز والعاملين فيه على جهودهم في هذا الجانب، وان كانت لنا بعض الملاحظات التي سيرد ذكرها أدناه.. ومن الانجازات الايجابية:

1) ذكر تقرير الجهاز إنجازاته بشأن تنفيذ مشروع صرف المنحة الأميرية وهو جهد كبير يشكرون عليه.. كما تناول مشروع الميكنة الشاملة للخدمات الحكومية الذي يتعاون على تنفيذه مع ديوان الخدمة المدنية وهو مشروع هام نتمنى أن يرى النور قريبا.. ومشروع إنشاء مجلس وكلاء الوزارات الإدارية والخدمية وهو فكرة متقدمة وجيدة لتحسين الخدمة للمواطنين وتوحيد الإجراءات بين مؤسسات الدولة وتنسيق برنامج عمل الحكومة الذي يقدم إلى مجلس الأمة.

2) كما قدم الجهاز مقترحات ايجابية تتعلق بمعالجة مظاهر سلبية خاصة بعمل مجلس الوزراء، وأخرى مقترحات ايجابية تتعلق بمتابعة مظاهر خاصة بالأداء الإداري، ومقترحات ايجابية تتعلق بتطوير عمل مجلس الخدمة المدنية.. نأمل من مجلس الوزراء الموقر البت بها جميعا قبل نهاية هذا العام 2006م.

ثالثا - معايير تقييم أداء الجهات الحكومية:

أشار التقرير إلى أن الجهاز اعتمد مجموعة من المعايير التي من شأنها تقييم أداء الجهات الحكومية، وبالنظر إلى تلك المعايير فإنها مناسبة لأنها تجمع بين (مؤشرات

الشكاوى والتظلمات، الاختبارات العامة الميدانية للخدمات، استطلاع الآراء، مؤشرات القضايا والأحكام النهائية، مدى الالتزام بتنفيذ برنامج عمل الحكومة والخطة الخمسية، مدى توافر تقنية نظم العمل والمعلومات، مؤشرات تقارير ديوان المحاسبة) ، ونود تسجيل الملاحظات التالية:

(1) ضرورة أن تكون الجهة التي تقوم بالتقييم النهائي جهة محايدة ومعلنة، ويمكن هنا الاطلاع على تجربة حكومة دبي بهذا المجال، التي تقوم باستقطاب مجموعة من الشخصيات الأكاديمية ومن أصحاب الخبرة من غير مواطني دولة الإمارات العربية المتحدة ليضعوا التقييم النهائي لكافة مؤسسات إمارة دبي.

(2) ضرورة نشر نتائج تقييم المؤسسات، بحيث يعرف الجميع ترتيب كافة مؤسسات الدولة من الأفضل إلى الأسوأ، فيطلع على تلك النتائج كل من رئيس وأعضاء الحكومة وأعضاء مجلس الأمة والإعلام وكافة المواطنين والمقيمين.

(3) أن يتم تكريم الأفضل في تقديم الخدمة، ويشمل ذلك تكريم المؤسسة وتكريم الأفراد الذين كانوا سببا في وصول المؤسسة إلى تلك المرتبة.

لقد بدأت جمعية الشفافية الكويتية الإعداد لتنظيم مسابقة وطنية باسم (جائزة الشفافية) لتحقيق مثل هذه الرؤية ونحن على استعداد للتعاون مع الجهاز إذا ما رغب بذلك، على أن تكون تحت رعاية سمو رئيس مجلس الوزراء، ليطلع سموه على مستوى انجازات المؤسسات التابعة للسلطة التنفيذية.

رابعا – تبسيط الإجراءات وتحسين الأداء الحكومي:

تناول تقرير الجهاز هذا الموضوع الهام، وقد ذكر التقرير الأعمال التي قام بها الجهاز، بدء من اللقاء الذي تم تنظيمه بين حضرة صاحب السمو الشيخ صباح الأحمد الجابر الصباح حفظه الله وبين شاغلي الوظائف القيادية وممثلي القطاع الخاص وجمعيات النفع العام بتاريخ 23-10-2004م – رئيس مجلس الوزراء آنذاك – مرورا بمخاطبة الجهاز لوكلاء الوزارات لطلب احتياجاتهم ومقترحاتهم لتطوير العمل الإداري بالدولة وتبسيط الإجراءات وتحسين الخدمة العامة حيث تلقى ردود 14 جهة فقط ، وانتهاء بدراسة الجهاز لتلك المقترحات التي ستعرض على مجلس وكلاء الوزارات لوضع آلية تفعيلها.. ويتضح من سرد التقرير أن هناك بطء شديد في تناول هذا الموضوع الهام، فقد مضى عامين على اللقاء المشار إليه أعلاه، وليس منطوقا أن يكون الموضوع "تبسيط الإجراءات" يأخذ سنتين من الإجراءات لتلقي المعوقات والحلول المقترحة من المؤسسات، ان المساواة بين المؤسسات التي لم ترد على الجهاز والتي

تباطأت بالرد على الجهاز وبين المؤسسات الجادة والملتزمة خطأ إداري كبير يؤدي إلى مفسدة أكبر، وكنا نتمنى أن يكون هناك إجراء قد تم اتخاذه ضد المسؤولين في المؤسسات غير المتعاونة مع رغبة حضرة صاحب السمو في تطوير وتحسين الخدمة العامة.

خامسا – متابعة شكاوى المواطنين:

تناول تقرير الجهاز متابعته لشكاوى المواطنين التي تقدم الى مكتب حضرة صاحب السمو وديوان سمو ولي العهد وديوان سمو رئيس مجلس الوزراء، ولا شك أن ذلك انجاز يشكرون عليه، ونأمل أن يقدم الجهاز من خلال خبرته التراكمية في هذا الجانب دليل إجراءات يبين نظام الشكوى مشتملا على: لمن تقدم الشكوى، كيفية إجراءات تقديم الشكوى، البيانات المطلوبة لتقديم الشكوى ومرفقاتها، كيفية متابعتها، مدة انجازها، طريقة إبلاغ مقدمها .. وغيرها، فالتعامل الفردي مع الحالات بدون وجود نظام محدد ومعلن ومتاح للجميع أمر غير ذي جدوى مع مرور الوقت واتساع أعمال الدولة وكثرة الشكاوى.

سادسا – إنشاء جهاز "هيئة الرقابة الإدارية":

تناول تقرير الجهاز الاقتراح بقانون الذي تقدم به أعضاء في مجلس الأمة لإنشاء هيئة الرقابة الإدارية وإلغاء جهاز خدمة المواطنين، وقام الجهاز بنقد هذا الاقتراح لتشابه اختصاصاته مع جهاز خدمة المواطنين، في حين أكد الجهاز في تقريره على أهمية وجود مثل هيئة الرقابة الإدارية ولكن ذلك ممكن من خلال تعديل اختصاصات جهاز خدمة المواطنين ليتناسب والأدوار المطلوبة من الهيئة، ولما كان تعديل اختصاصات الجهاز هو من صلاحيات مجلس الأمة – كما جاء في كتاب إدارة الفتوى والتشريع وفق ما جاء بالتقرير – وفي ظل اتفاق كافة الأطراف على ضرورة وجود جهاز لديه كافة الصلاحيات والسلطات ليمارس دوره باعتباره وسيلة هامة لتحقيق الانضباط الإداري ومحاربة الانحراف الوظيفي وكافة مظاهر الفساد الإداري الذي تعاني منه مؤسسات الدولة.. فانه يجب على السلطة التنفيذية اختيار أحد البديلين التاليين: إما العمل على تعديل اختصاصات جهاز خدمة المواطنين وإما إنشاء جهاز هيئة الرقابة الإدارية.. وتجدر الإشارة هنا إلى أن جمعية الشفافية الكويتية قد دعت في شهر يونيو 2006م الشخصيات الفاعلة بالمجتمع الكويتي إلى التوقيع على "رؤية الكويت للإصلاح" فشارك بالتوقيع على الرؤية عدد من أعضاء مجلس الأمة ورؤساء الجماعات السياسية ورؤساء جمعيات نفع عام حيث اشتملت الرؤية على ثلاثة عشر مشروعاً كان من ضمنها (هيئة الإصلاح الإداري) وهي ذاتها هيئة الرقابة الإدارية.

سابعا – مقترحات الجهاز:

حرص الجهاز على رصد مظاهر القصور الإداري على مستوى أداء مجلس الوزراء وعلى مستوى الأداء الإداري العام للدولة، وقدم الجهاز عدد من الاقتراحات لتطويرها.. وفيما يخص المظاهر المتعلقة بعمل مجلس الوزراء فقد تناول الجهاز في تقريره عدد من السلبيات الهامة في أداء مجلس الوزراء، وهي ملاحظات من المناسب رصدها، ولكن مقترحات الجهاز لمعالجتها جنحت غالبا إلى تحميل القصور للجهات الحكومية دون عرض احتمالات القصور في آليات العمل داخل مجلس الوزراء نفسه، مع عدم إعطاء أهمية للتعرف على أسباب سلبيات العمل في الأجهزة الحكومية التي قد تكون بسبب الأداء الإداري للوحدات التابعة لمجلس الوزراء، مع اكتفاء التقرير لحل مثل هذه المشاكل بتوصيات مثل "التنبيه" و "مراعاة" ، وهي لا ترقى إلى حل المشكلة.

ثامنا – اقتراح بوضع برنامج لكسب ثقة المواطنين:

أشار تقرير الجهاز إلى ضرورة كسب ثقة الجمهور بالأداء الحكومي، وقدم التقرير عدد من المقترحات لذلك، ملخصها نزول الوزراء إلى المواطنين والالتقاء بهم مباشرة ومن خلال الأنشطة الثقافية وبواسطة جمعيات النفع العام.. ولنا هنا الملاحظات التالية:

(1) تنادي الحكومة بالشفافية وضرورة كسب ثقة مؤسسات المجتمع المدني والجمهور بشكل عام، ونحن في جمعية الشفافية الكويتية سعينا مع مكتب وزير التخطيط الأسبق لمدة ثلاثة شهور للالتقاء بها لبحث الفساد الإداري بالدولة ولم ننجح، كما سعينا مع مكتب نائب رئيس مجلس الوزراء ووزير الدولة الحالي ولمدة ثلاثة شهور لذات الغرض ولم نفلح حتى الآن، فعن أي ثقة يتكلم التقرير.

(2) حددت المادة الثانية من مرسوم إنشاء الجهاز اختصاصات هذا الجهاز، لذا لا بد من الالتزام بما جاء بنص المرسوم في مجال عمل الجهاز، وأن لا يتعدى عمله ما جاء بتلك المادة إلا بتعديل على المرسوم.. وإلا فإن الجهاز سيفقد ثقة المواطنين، وحينها لا تنفع أي برامج لكسب ثقتهم.

(3) كما حددت المادة الثالثة من المرسوم المذكور اختصاصات رئيس الجهاز، لذا فيجب الالتزام بتلك الاختصاصات الواردة بالمرسوم أو تعديل المرسوم حين الرغبة بتعديل الاختصاصات، إن تكليف الجهاز أو أحد المسؤولين فيه بأعمال إضافية لم يذكرها المرسوم حتى لو كانت تلبية لاحتياجات هامة يتطلبها مجلس الوزراء الموقر هو إضرار بالغ بالجهاز والقائمين عليه.. إن تخفيف الأعباء على الجهاز لينتفع لأداء واجباته المذكورة بالمرسوم هو دعم وتقوية للجهاز.

4) ضرورة أن يكون الجهاز هو الأفضل إداريا والأنقى ماليا من ناحية خلوه من أي شكل من أشكال الفساد الإداري والمالي، فلا واسطة بالتعيين ولا بالترقية ولا بالمكافئات ولا بالمناقصات ولا بالصرف، شأنه في ذلك شأن ديوان المحاسبة حتى يكون محل ثقة الشعب والحكومة بنفس الدرجة.

5) أن يتبنى مجلس الوكلاء برنامجا متقدما للقضاء على الواسطة ومحاربة الرشوة عمليا وإعلاميا، فهو أقصر الطرق لكسب ثقة المواطنين.

هذه ملاحظات عامة رأينا تدوينها رغبة منا في دعم أداء جهاز خدمة المواطنين وتقييم أداء الجهات الحكومية، مؤكداين على ضرورة استمرار الجهاز بنشر تقاريره كافة لما في ذلك من تعزيز للشفافية وثقة المواطن في هذا الجهاز.