

المؤتمر الإقليمي الأول لبرنامج سيكما « SIGMA » حول تقديم الخدمات في منطقة الجوار الأوروبي الجنوبي " إدارة في خدمة المواطنين و المقاولات "

14-15 نونبر 2018، مراكش، المغرب

1. السياق

أصبحت الحكومات اليوم تشترك في استهداف تقديم خدمات أفضل للمواطنين و المقاولات بواسطة الإدارة العمومية . ففي عالمنا الذي اكتسحته العولمة إلى درجة أصبح معها تنقل الناس والشركات يزداد سهولة من يوم لأخر تتزايد طلبات مستخدمي الخدمات الإدارية بسرعة. ففي ظل المنافسة العالمية في مجال الاستثمار و النمو الاقتصادي الهش، قد تكون الطريقة التي تقدم بها الإدارة الخدمات للمواطنين و للشركات عاملا حاسما و محددًا للنجاح أو الفشل. و مع ذلك، فإن تحديث الخدمات الإدارية ليس بالأمر السهل: فالحكومات تميل إلى القيام بالأشياء بالطريقة التقليدية و لا تستفيد استفادة كاملة من الفرص التكنولوجية، و لا تشرك المواطنين و الشركات بشكل فعال في تصميم الخدمات التي يحتاجها هؤلاء. لذلك، يجب تحديث نهج الإصلاح، و التحلي بالرغبة في إنشاء و إدارة آليات حكمة مسؤولة و شفافة، و التغيير الذي ينشئ وضع معالم عقلية ابتكارية و يروم إيجاد التوازن الصحيح بين الطموح و الواقع لصالح المواطنين و الشركات.

و تعتبر منطقة الجوار الأوروبي الجنوبي جزء من هذه التغييرات و التحديات. إذ أن الإصلاحات في مجال الخدمات الإدارية و التقنيات الحديثة و الرقمنة غدت من أولويات حكومات العديد من بلدان المنطقة.

إن الاعتراف بإدارة عمومية مسؤولة كمدخل لتحقيق حكمة ديمقراطية و تنمية اقتصادية يتماشى مع أهداف التنمية المستدامة¹ (SDGs) للأمم المتحدة. إذ يشير الهدف 16 إلى تعزيز المجتمعات السلمية و الشاملة من أجل التنمية المستدامة، و ضمان الوصول إلى العدالة للجميع، و بناء مؤسسات فعالة خاضعة للمساءلة و شاملة للجميع على جميع المستويات. بالإضافة إلى ذلك ، يشير الهدف 8 إلى تعزيز النمو الاقتصادي المتواصل و المشترك و المستدام و العمالة الكاملة و المنتجة و العمل اللائق للجميع. كما يتطلب الالتزام العالمي بالقضاء على الفقر مع استفادة الجميع و دون استثناء اعتماد مقاربات تحويلية للإدارة العمومية. أما فيما يتعلق بهدف التنمية المستدامة (SDG) رقم 16، فيتطلب تحسين تقديم الخدمات وجود آليات مساءلة تتماشى و تطوير مؤسسات فعالة مسؤولة و شفافة على جميع المستويات (الهدف 6)

¹ الأمم المتحدة (2015) ، أهداف التنمية المستدامة،

<https://www.un.org/sustainabledevelopment/fr/objectifs-de-developpement-durable/>

و ضمان عمليات تخطيط و مراقبة متجاوبة و يقظة و شاملة و تشاركية و تمثيلية على جميع المستويات (الهدف 7).

فمنذ سنة 2008، كان برنامج SIGMA يدعم بنشاط منطقة الجوار الأوروبي في عملية إصلاح إدارتها العمومية، بما في ذلك جهود التحديث لتوفير الخدمات الإدارية، و العلاقة بين مستعملي الخدمات و الدولة أو جهودها من أجل تحسين جودة الخدمات. في سنة 2016، قدم برنامج SIGMA مبادئ الإدارة العمومية: كإطار عمل لدول الجوار الأوروبي²، و التي يمكن أن توجه الدول التي ترغب في تكييف البيئة الإدارية مع الاحتياجات الجديدة للمواطنين و الاقتصاد و مواءمة ممارسات الحكامة مع مبادئ و ممارسات الحكم الرشيد المعترف بها دولياً (أربعة مبادئ في مجال "تقديم الخدمات").

استناداً إلى نتائج التعاون في السنوات الأخيرة و و أوجه التشابه المتزايدة بين دول المنطقة، ستوفر SIGMA منصة لممثلي المنطقة لمناقشة التطورات الأخيرة و النجاحات الرئيسية و التحديات المشتركة التي تواجهها في مجال تقديم الخدمات.

- كيف يمكن أن تضمن الإدارة نتائج جيدة و تقدماً ناجحاً و مستداماً في تقديم الخدمات للمواطنين و الشركات؟
- كيف يمكن استخدام التجربة الدولية في بلد آخر و الاستفادة منها؟
- كيف يتم ضمان إدارة مركزة و محددة للإصلاحات؟
- كيفية التعامل مع التوقعات الكبيرة و الإكراهات الزمنية و المالية؟
- كيف يمكن التحاور مع مستعملي الخدمات و الاستماع إليهم عند تصميم الإصلاحات؟
- ما هي العناصر الرئيسية التي يتعين على الحكومات التركيز عليها لتحسين خدماتها؟
- هل يمكن تحسين تقديم الخدمات دون تحديث العمليات الداخلية للإدارة؟
- ما هي المعايير و المبادئ الواجب إتباعها؟
- كيف يمكن لمبادئ الإدارة العمومية أن تكون مفيدة في هذا الصدد؟

ستكون هذه الأسئلة و غيرها من الأسئلة المماثلة في قلب المؤتمر الإقليمي الأول لبرنامج SIGMA « حول تقديم الخدمات. و يتم حالياً إنشاء قاعدة معلومات صلبة لأمتلة دولية جيدة و حلول مبتكرة و أفكار جديدة للتعامل مع مستخدمي هذه الخدمات. لذلك، أصبحت الاستفادة من الأمتلة الجيدة أسهل من أي وقت مضى. كما ستنتم مناقشة التجارب الناجحة و التحديات المشتركة التي تواجه عملية تقديم خدمات حكومية عالية الجودة، و ذلك من أجل تبادل المعرفة، و تحديد الدروس المشتركة المستخلصة، و تنوير صانعي السياسات و الممارسين في المنطقة.

II. التنفيذ و المواضيع الرئيسية للمؤتمر

² (OECD 2016)، مبادئ الإدارة العامة: إطار عمل لدول الجوار الأوروبي، باريس.
<http://sigmaweb.org/publications/Principles%20ENP-Fr.pdf>

لعل الهدف الرئيسي لمؤتمر اليوم و نصف اليوم الذي ينظمه برنامج SIGMA و وزارة الإصلاح الإداري و الوظيفة العمومية في المغرب يروم توفير منصة للحوار بين النظراء و تبادل الأفكار (أمثلة حول الإصلاحات العملية، و ليس مجرد مفاهيم و استراتيجيات) لصالح ممثلي شركاء الجوار الأوروبي IVE South SIGMA (الجزائر و مصر و الأردن و لبنان و المغرب و تونس و السلطة الفلسطينية³) و ليبيا، مع تقديم وجهات نظر مقارنة دولية ل ممثلي الاتحاد الأوروبي و منظمة التعاون و التنمية في الميدان الاقتصادي (OCDE)، بالإضافة إلى شركاء دوليين آخرين نشطين في المنطقة حول مسائل من قبيل قضايا تقديم الخدمات (كالوكالة الألمانية للتعاون الدولي GIZ، و برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، و البنك الدولي).

أما الجمهور المستهدف لهذا الحدث فيتألف من كبار القادة المهنيين غير السياسيين (رؤساء المصالح و الأقسام، و كبار المسؤولين في الوزارات)، و الدوائر الشريكة المدعوة، و مبادرات تقديم الخدمات الأفقية أو المركزة و المحددة الأهداف، و تحديث الخدمات. و يرجى من كل قطاع اقتصادي مشارك أن يمثلها لا يزيد عن 4 ثلاثة من كبار المسؤولين. حيث أن المؤتمر مخصص في المجلد ليشمل 50 مشاركا بما فيهم ممثلي برنامج SIGMA، و منظمة التعاون و التنمية في الميدان الاقتصادي OCDE و المفوضية الأوروبية.

و سيكون سير المؤتمر بشكل تفاعلي إذ بعد افتتاحه من قبل السيد الوزير المغربي للإصلاح الإداري، و مصالح المفوضية و ممثلي برنامج SIGMA و بعد إلقاء المداخلة الرئيسية المؤطرة للمؤتمر، سينتظم المؤتمر في ثلاثة مواضيع يخصص نصف يوم لكل واحد منها. بحيث يتم تقديم كل موضوع من قبل فريق يشترك فيه ممثلان أو ثلاثة من بين شركاء منطقة الجوار الأوروبي الجنوبي IVE South (حيث يتم اختيارهم حسب كل موضوع مقدما) و ممثلون من منظمة التعاون الاقتصادي و التنمية (OCDE)، و من إحدى الدول الأعضاء في الاتحاد الأوروبي أو من بلد شريك آخر من SIGMA من منطقة مختلفة. و يتم تخصيص ساعة و نصف لكل جلسة مع إمكانية المساهمة النشطة من الجمهور بالإضافة إلى فتح المجال للأسئلة و الأجوبة.

أما المواضيع فيتم اختيارها بالشكل الذي يسمح لجميع الدوائر و القطاعات المشاركة بالمساهمة في التدخل المستهدف، مع الاحتفاظ بفرصة مناقشة القضايا الرئيسية المستقاة من الحياة و التجارب العملية. أما المواضيع الثلاثة فتشكل كلها أدوات أساسية لتطوير إدارة مسؤولة تتمحور حول المواطن و توفير خدمات إدارية جيدة تتماشى مع السياق الإقليمي و تعزيز التنمية المستدامة و القدرة التنافسية للإقتصادات المنطقة.

المواضيع الرئيسية الثلاثة هي:

(1) الدور النشط للمواطنين و الشركات في تحديث الخدمات الإدارية

³ لا ينبغي تفسير التسمية على أنها اعتراف بدولة فلسطين و لا تخل بالمواقف الفردية للدول الأعضاء في الاتحاد الأوروبي في هذا الشأن.
⁴ يمكن للإدارة المغربية المشاركة مع مزيد من الممثلين على نفقتها الخاصة.

(2) تبسيط الإجراءات الإدارية كشرط أساسي للخدمات الجيدة

(3) تحويل الابتكارات الرقمية إلى نتائج ملموسة لمستخدمي الخدمة: تحسين الوصول إلى المعلومات.

و تشكل المواضيع الثلاثة مظلة مرتبطة منطقياً بهذا الحدث، مع تسلسل متعمد لإظهار أن تحديث الخدمات، بتبسيط إجراءاتها و بالمبادرات الحكومية الرقمية – فضلاً عن أمور أخرى - ينبغي أن يقوم على معرفة مسبقة لاحتياجات المستخدمين كأساس لمراجعة و إعادة تصميم إجراءات تقديم الخدمات الإدارية ، و من تم توفير حلول رقمية أو غيرها لتوفير هذه الخدمات وفقاً لاحتياجات مستعمليها و حسب السياق الاجتماعي الثقافي مع مراعاة التقليد الإداري. باختصار: ليس فقط تحسين الخدمات لصالح العملاء و لكن أيضاً مع العملاء.

و يهم المؤتمر "كيفية" و منهجية إدخال التغييرات أكثر من مسألة تحديد "ما هية التغييرات" المزمع تفعيلها. إذ تتمتع الإدارات بالعديد من الخيارات، لكن التجربة الدولية تُظهر أن أحدث الحلول لا تكون دائماً مناسبة. ستنم دعوة المتحدثين و أعضاء حلقة النقاش لمشاركة تفاصيل عمليات إدارة التغيير و ليس فقط النتائج الرائعة المحققة. ما هي الأمور التي نجحت و التي لم تنجح في ظروف معينة؟ ما هي التحديات الإدارية التي تمت مواجهتها و كيف تم التعامل معها؟ و ما هي الدروس المستفادة من التجارب الفاشلة؟ - هذه جملة الأسئلة التي ستساعد النظراء أكثر.

بالنسبة لكل حلقة نقاش سيتم تقديم مثال أو منظور دولي مع عرض حالات عملية من قبل ممثل الاتحاد الأوروبي أو شريك من برنامج SIGMA، ثم ستلي ذلك حلقة نقاش تتمحور حول منطقة الجوار الأوربي الجنوبي يتم استكمالها من منظور دولي لبرنامج SIGMA أو من ممثلين آخرين لمنظمة التعاون الاقتصادي و التنمية. و ستنم إدارة كل مناقشة من قبل عضو من SIGMA بطرح أسئلة أساسية تمت مشاركتها مسبقاً مع أعضاء حلقة النقاش لمساعدتهم في تنظيم تدخلاتهم القصيرة حول الموضوع المعني.

كما سيوفر هذا المؤتمر فرصة للمشاركين للاجتماع بشكل غير رسمي، و مقارنة التجارب الوطنية و مناقشة قضايا محددة بين الزملاء؛ و إنشاء شبكة لتواصل منتظم أكثر. كما سيتم النظر في إمكانية اتخاذ مبادرة لإنشاء شبكة لتقديم الخدمات للمزيد من التواصل المنتظم.

الترجمة الفورية متوفرة باللغات الإنجليزية و الفرنسية و العربية.

www.sigmaweb.org

2 Rue André Pascal
75775 Paris Cedex 16 France
mail to: sigmaweb@oecd.org
Tel: +33 (0) 1 45 24 82 00