SIGMA
Creating Change Together

A joint initiative of the OECD and the EU, principally financed by the EU

ورشة عبر الأنترنت
لبرنامج SIGMA

استئناف الخدمات العمومية
في سياق الفيروس التاجي المستجد

(COVID-19)
مع
شركاء آلية الجوار الأوروبي الجنوبي

10 يونيو 2020

ملخص

2 Rue André Pascal
75775 Paris Cedex 16
France

mailto:sigmaweb@oecd.org
Tel: +33 (0) 1 45 24 82 00

www.sigmaweb.org

This document has been produced with the financial assistance of the European Union (EU). It should not be reported as representing the official views of the EU, the OECD or its member countries, or of partners participating in the SIGMA Programme. The opinions expressed and arguments employed are those of the authors.

This document, as well as any data and any map included herein, are without prejudice to the status of or sovereignty over any territory, to the delimitation of international frontiers and boundaries and to the name of any territory, city or area.

© OECD 2020 – The use of this material, whether digital or print, is governed by the Terms and Conditions to be found on the OECD website page http://www.oecd.org/termsandconditions.

نظمت سيكما (SIGMA)اجتماعًا عبر الأنترنت مع إدارات آلية الجوار الأوروبي بشأن إعادة فتح المكاتب في سياق الفيروس التاجي المستجد(COVID-19) . شارك في المناقشة عبر الإنترنت أكثر من 80 مشاركًا من الجزائر ومصر والأردن ولبنان والمغرب والسلطة الفلسطينية [1]وتونس ، وكذلك من المفوضية الأوروبية ووفود الاتحاد الأوروبي في المنطقة و سيكما. برنامج الورشة بالإنجليزي و العربي و الفرنسي.(EN, FR , AR) .

أعقب الملاحظات الاستهلالية من رئيس برنامج SIGMA عرضًا موجزًا يستند إلى إرشادات SIGMA لإعداد العودة "إلى العمل" وإعادة فتح الخدمات. وركز العرض على المخاطر والتحديات والأفاق المستقبلية، كما تضمن أمثلة على الاستراتيجيات والأدوات المحددة التي يمكن استخدامها لمواجهة التحديات ذات الصلة.

أما الغاية العامة التي ظلت حاضرة أثناء فترة الإغلاق وبعدها فتمثلت في مواصلة تقديم الخدمات مع حماية صحة موظفي القطاع العام والمواطنين. ولتحقيق ذلك طبقت إدارات آلية سياسة الجوار الأوروبية-الجنوبية حلولاً متنوعة. فأشار جميع المشاركين في الاجتماع إلى زيادة استخدام الخدمات الإلكترونية وإلى تعديل عمل الهيئات العامة/ القطاع العام لتتمكن من استقبال الجمهور بأمان. وشمل ذلك: العمل في دوام عمل متنوع (على سبيل المثال في تونس)، وتحديد أولوية بعض الخدمات، وتنظيم المواعيد المرتبة مسبقًا واعتماد بروتوكولات الدخول (على سبيل المثال في الأردن). وللحد من عدد أفراد الجمهور القادمين إلى المكاتب، تم تبسيط الإجراءات (على سبيل المثال في المغرب) أو تمديد صلاحية التراخيص وغيرها من الوثائق المقدمة (على سبيل المثال في الأردن).

وأشار المشاركون إلى أن التعامل مع الفيروس التاجي ت (COVID-19) تطلب تعزيز الشفافية والتواصل مع المواطنين من خلال زيادة الوعي حول الخدمات الإلكتروني، فضلا عن إجراءات أخرى.

للتكيف مع الوضع الوبائي ومواصلة تقديم الخدمات، كان على القطاع العام أن يغير طريقة تنظيم عمله. وشمل ذلك استخدام الحلول الرقمية التي من شأنها أن تتيح عقد المؤتمرات والعمل عن بعد. على سبيل المثال، في السلطة الفلسطينية، ترتبط جميع الوزارات باستخدام شبكة إنترانت واحدة كما تستخدم الإدارات في المنطقة ترتيبات عمل مرنة. بالنسبة للموظفين المدنيين الذين لا يستطيعون القدوم إلى المكتب أو الوصول إلى جميع المستندات المطلوبة عبر الإنترنت؛ لذلك نظمت الوزارات تسليم المستندات المطلوبة إلى منازلهم (على سبيل المثال في السلطة الفلسطينية أو الأردن). كما تم تزويد موظفي الخدمة المدنية العاملين في المنزل بأجهزة الكمبيوتر وبالبرامج المطلوبة وإرشادات العمل عن بعد (المغرب). وأعتمد العمل بساعات دوام مرنة وبتدابير أخرى للحد من الاحتكاك بين الموظفين .

ونوه المشاركون بردود فعل مسؤولة للغاية من قبل الموظفين في إداراتهم والتزام كبير بالعمل في هذه الفترة الصعبة.

وعلى الرغم من أن معظم المشاركين في الندوة عبر الإنترنت كانوا متصلين من مكاتبهم (55٪)، فإن الإدارات في المنطقة تمر بمراحل مختلفة من حيث إعادة فتح المكاتب. البعض منها فعل ذلك بالفعل (السلطة الفلسطينية أو تونس)، ولا يزال البعض الآخر يستعد لهذه الخطوة (تخطط الجزائر لبدء هذه العملية اعتبارًا من 14 يونيو). وتبقى السمة المشتركة لإعادة فتح المكاتب هي التدرج مع التنفيذ بالتنسيق مع الوزارات ذات الصلة، مثل وزارة الصحة أو الشؤون الداخلية. كما تتم إدارة العملية بطرق مختلفة وبدرجات متباينة من التسيير المركزي. إذ غالبًا ما تكون هناك بعض التوجيهات التعليمات المركزية (انظر الإرشادات المعمول بها في المغرب Morocco guidelines). كما سلط المشاركون من الأردن الضوء على الدعم الذي تلقوه من SIGMA في تطوير إرشاداتهم لإعادة فتح المكاتب (guidelines for reopening offices) وأوضحوا أنهم شاركوا إرشاداتهم، مع وسائل أخرى، على YouTube أو Facebook. وأفاد المشاركون من الجزائر بكونهم قاموا بدراسة معمقة للتجربة الأردنية و بتبني آليات وضع السياسات، والتي يتعين بموجبها أن تأخذ جميع قرارات رئيس الوزراء في الاعتبار الجوانب المتعلقة بالصحة.

تتطلب العودة التدريجية إلى العمل توفير الدعم للموظفين: وفي هذا السياق لفتت ممثلة مصر الانتباه إلى التحدي المتمثل في مواجهة قلق الموظفين العائدين إلى المكاتب. كما أفاد معظم المشاركين بالسماح للموظفين الأكثر هشاشة (من حيث الوضع الصحي) بالعمل من المنزل وتطبيق حلول عمل مرنة. كما يستفيد الأشخاص الذين يعتنون بالأطفال أو المسنين من حلول عمل أكثر مرونة. وفي الوقت نفسه، تم التأكيد على أهمية الدعم النفسي للموظفين العائدين إلى العمل. وأشار الأردن إلى تقديم هذا الدعم لموظفيه المدنيين.

الاستنتاجات الرئيسية للندوة عبر الإنترنت:

1) الوباء اختبار لمرونة أنظمة الحوكمة العامة. كان أداء إدارات سياسة الجوار الأوروبية-الجنوبية جيدًا على الرغم من التحديات العديدة وكانت هذه التحديات وردود الفعل إزاءها مشتركة بين معظمها.

2) "لا تضيعوا أبدا أزمة جيدة": كانت الأزمة أيضا فرصة للابتكار والإبداع والمرونة والمسؤولية والتحديث السريع للإدارة العامة.

3) لعب التواصل والشفافية، داخل الإدارة العامة ومع المواطنين وأصحاب المصلحة، دورًا حاسمًا في مواجهة الأزمة.

---

[1] - حاشية دائرة العمل الخارجي الأوروبي والمفوضية الأوروبية: لا يجوز تفسير هذا التعيين على أنه اعتراف بدولة فلسطين و يرد في هذا السياق دون الإخلال بالمواقف الفردية للدول الأعضاء في الاتحاد الأوروبي بشأن هذه المسألة.

4) سمحت حلول تكنولوجيا المعلومات (الموجودة قبل الأزمة والتي تم تفعيلها أثناء الحجر) للإدارات بضمان استمرار تقديم الخدمة. فغدت الخدمات الإلكترونية أكثر انتشارا مما كانت عليه قبل الأزمة.

5) تم إدخال العمل عن بعد وترتيبات أوقات العمل المرنة على الإدارات العامة على نطاق واسع. يبقى أن نرى ما إذا كانت ستستخدم على نطاق واسع عندما تعود الأمور إلى طبيعتها.

6) بدأت عملية إعادة فتح المكاتب بالفعل و استعملت الخطط وخرائط الطريق لضمان سلامة موظفي الخدمة المدنية والمستخدمين العائدين إلى مقرات العمل.

7) تمت دعوة المشاركين لزيارة صفحة الويب لمنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية المخصصة للبحث المتعلق بفيروس كورونا **(COVID-19)** وعواقبه على العديد من مجالات الحياة الاقتصادية والاجتماعية .
http://www.oecd.org/coronavirus/en/ بالإضافة إلى موقع **SIGMA** المخصص لهذا الوباء :
http://www.sigmaweb.org/publications/sigma-contributions-coronavirus-covid-19.htm .

8) من المقرر عقد ندوة عبر الإنترنت مخصصة للتغييرات في إدارة الموارد البشرية **(HRM)** الناتجة عن فيروس كورونا في 24 يونيو، 10:00 (بتوقيت باريس).