الأنباء
الخميس 30-09-2021 العدد 16205
7

تقرير «علاقة المواطن بالإدارات العامة»: غياب مفهوم خدمة المواطنين وكيفية إنجاز المعاملات

أطلقت جامعة القديس يوسف كلية الحقوق والعلوم السياسية بالتعاون مع ادارة التفتيش المركزي وشركة Siren Associates تقريرا ناتجا عن بحث جامعي حول علاقة المواطن اللبناني بالإدارات العامة، أعده طلاب وطالبات جامعيون وذلك ضمن إطار مشروع «الشباب للحوكمة».

بالارقام سلّط التقرير الضوء على غياب مفهوم خدمة المواطنين في الإدارات العامة، كما عكس مدى تدنّي مستوى الثقافة المدنية لدى المواطن الذي ليس لديه معرفة كافية أولا بأجهزة الرقابة وإمكانية تقديم الشكاوى لديها، وثانيا بكيفية انجاز المعاملات واتمام المستندات الخاصة بها.

وأشار التقرير الى معرفة الموظفين بمكامن الثغرات والحلول المنشودة لها كمكافحة الفساد وضرورة استخدام المكننة لإنجاز المعاملات الا ان العائق امام تحقيق هذا الامر بقي من خلال عدم اشراكهم او اعلامهم عن الخطط والاهداف الاستراتيجية المنوي تحقيقها، خاصة الفئة الشبابية منهم والتي تلامس الـ٧٪ من مجموعهم الاجمالي. تجدر الإشارة الى ان ٨١٪ من الموظفين هم من حاملي الشهادات الجامعية، ٣٤٪ من حملة شهادة الماجيستير، ٧٦٪ منهم يجيدون استعمال الكومبيوتر.

كما شدّد التقرير في خلاصته على ضرورة إعادة احياء ثقة المواطن بالمؤسسات والإدارات العامة.

ومن أبرز التوصيات التي جاءت في التقرير: رقمنة العمليات البيروقراطية وخدمات المواطنين ابتداء وبشكل اولي من معاملات الضمان الاجتماعي، تسهيل عملية الوصول الى المعلومات او المستندات المطلوبة لإتمام المعاملات، تعزيز الثقافة المدنية مع تحديد الحقوق والموجبات، التوعية حول مهام وصلاحيات الأجهزة الرقابية، تسهيل الوصول الى الخدمات الرقمية بالتساوي، تطبيق اللامركزية الإدارية على الخدمات مع اشراك للسلطات المحلية في التوعية ونشر الثقافة دعما للمواطنين، الاستفادة من التجربة الناجحة مع منصة التفتيش المركزي Impact وتعميمها على الادارات عبر الاستمرار في انتهاج التحول الرقمي واشراك جميع الأجهزة الرقابية عليها مما يسهل الرقابة المشتركة مع المساءلة والمحاسبة لتحقيق العدالة الاجتماعية في الخدمة العامة ، وأخيرا وفي سياق متصل انشاء وتحديد مؤشرات رئيسية لتقييم الأداء.

قدّمت الحفل وملخّص عن البرنامج وكيفية الاستفادة منه الطالبة حبيبة رجب، تلته كلمة لرئيس جامعة القديس يوسف البروفيسور سليم دكاش، القاها بالنيابة عنه البروفيسور الاب صلاح أبو جودة نائب رئيس الجامعة.

وأشارت عميدة كلية الحقوق والعلوم السياسية في جامعة القديس يوسف لينا غناجة إلى «أن البرنامج يحمل بطيّاته مشروعا لاستعادة الدولة من قبل الشباب مع تغيير لشعار حُفر بأذهان الناس منذ ايام الحرب ومفاده أنه لا وجود للدولة».

ركّز رئيس التفتيش المركزي القاضي جورج عطية على الشغف والنبض لدى الطلاب والطالبات لاحداث شيىء وترك بصمة في العمل الإداري.

بعدها تناوب الطلاب ايفا عبودي، روميرو قدوم، كريستينا يمين وجاد جرادة الذين شاركوا في برنامج الشباب للحوكمة على تقديم خلاصة التقرير تحت عنوان «من ادارة الازمة الى الادارة العامة، نحن الدولة»، كما تمّ عرض شريط فيديو عن تجربة الشباب في الادارة العامة وما اختبروه واكتشفوه طوال هذه الفترة.

اختتم الحفل بكلمة للدكتورة كارول الشرباتي التي اشرفت من ضمن اللجنة التوجيهية على عمل وابحاث الطلاب والطالبات، موضحة ان اشراك الشباب الجامعي من خلال البرنامج كان بمثابة تعيينهم كمستشارين لكشف الثغرات والنواقص في الادارة العامة بالإضافة الى وضع الاليات والانظمة لتصحيح هذه الثغرات والنواقص عبر استخدام العلم والمعرفة لفهم القطاع العام.