

## الفضل يقترح قانونا لحماية المستهلك

قدم النائب نبيل الفضل اقتراحا بقانون في شأن حماية المستهلك وجاء في المذكرة الإيضاحية للقانون ما يلي:  
لا يخفى على الجميع أهمية الأسواق في تلبية رغبات المستهلكين وما تحققه لهم من أسباب المتعة والرفاهية في اقتناء ما يحتاجونه من سلع وخدمات.



نبيل الفضل

وقد أدى ذلك إلى تزايد المخاطر التي تهدد المستهلكين ماديا ومعنويا خاصة بعد تطور الدعاية والإعلان عن هذه المنتوجات التي تكاد تنسى المستهلك مزارها المحتملة. ولقنادي الإضرار وحماية المستهلك فقد وضع المشرع هذا المقترح من منطلقين اثنين في آن معا، أولهما منطلق وطني عام يستند إلى أهمية «حماية المستهلك» لكل المواطنين دون استثناء باعتبارها وسيلة لتحقيق العدالة في التعامل

اليومي بينهم، وتعريفهم بحقوقهم وواجباتهم تجاه بعضهم لأنهم جميعا مستهلكون. والمنطلق الثاني اقتصادي مهني، يرى في حماية المستهلك حماية أيضا للتاجر الصادق الملتزم بأصول العمل التجاري وأخلاقياته من أضرار المنافسة غير المشروعة وانعكاساتها السلبية على آليات السوق.

وانطلاقا من نظرة المشرع البرلماني المشار إليها، فقد رأى إعداد مقترح قانون حماية المستهلك بما يتضمن إنشاء الهيئة العامة لحماية المستهلك لتعمل على الإرتفاع بمستوى جودة وكفاءة السلع والخدمات، كما تعمل على توعية المستهلكين بأساليب التعامل السليم، وتعريفهم بحقوقهم الاستهلاكية، وتزويدهم بالمعلومات اللازمة لترشيدهم قراراتهم نحو الخيارات الأفضل. إن غاية «هيئة حماية المستهلك» ليست دعم موقف المستهلك طالما أو ظلوا في «صراع» مع التاجر، بل هي مقاومة السلع السيئة والخدمات قليلة الكفاءة والصفقات غير العادلة حماية للمستهلك والتاجر في آن معا، وتحقيقا لمصلحة الاقتصاد الوطني بصورة عامة.

وبالتالي، ليست الهيئة ضد العمل التجاري وليست ضد الأرباح المناسبة لهذا العمل، بل على العكس تماما، لأننا نترك أن معظم السلع والخدمات التي يحتاجها المستهلك لا يمكن تأمينها بالجودة والكفاءة اللازمين والسعر المناسب إلا من خلال مؤسسات أعمال ناجحة تحقق أرباحا كافية للاستمرار والتطور.

والتجارب المريرة التي تعرض لها المستهلكون والغبن الكبير الذي نزل بهم في الدول التي ألغت دور العمل التجاري والمنافسة العادلة أكبر دليل على هذه الحقيقة، بل نذهب إلى أبعد من ذلك فنزعم أن نشاط «الهيئة الوطنية لحماية المستهلك» في الدول المتقدمة يتركز بصورة رئيسية على مجالات مازال دور «التاجر» فيها متواضعا جدا في بلداننا. فالجمعية البريطانية لحماية المستهلك - على سبيل المثال - تركز في نشاطها «على الحقول التي تعرف تماما أنها الأكثر أهمية للمستهلك وهي تحديد، الاتصالات، الصحة، التمويل الشخصي، المرافق العامة، التعويضات، الصيانة، والمواصلات»، كما تعتبر أن «أول التحديات التي تواجهها هو الحفاظ على جديدها السياسي، خاصة أن كثيرا من القضايا التي تسعى لمعالجتها تحمل بطبيعتها أبعادا سياسية ذات حساسية عالية. وإذا كان اعتمادنا على التدخل التشريعي في حماية المستهلك فوأنه كثيرة فإن له بالمقابل تكاليف عالية. وبالتالي، فإن تعاون الجمعية مع قطاع الأعمال للتخلص من الصفقات الخاطئة هو الأسلوب الأكثر جدوى والأقل تكلفة».

وباختصار، فإن غاية جمعية حماية المستهلك هي خدمة المستهلك لا محاربة التاجر، وإن عملية إنشاء جمعية حماية المستهلك وبلورة مسؤولياتها وأهدافها وأساليب عملها، يجب أن تمت انطلاقا من هذه الغاية، وضمن إطارها، وفي آن أحرفا عن ذلك سيلحق ضررا كبيرا بالمستهلك نفسه أولا، وبكل من يتعامل معهم ثانيا، وبالاقتصاد الوطني عموما.

وبناء على ما سبق فإن القانون المقترح أعد بما يضمن تحقيق الفائدة العادلة بين الأطراف الثلاثة وهم: (القطاع العام، المستهلك، القطاع الخاص)، فسمي هذا القانون بـ «قانون حماية المستهلك» باعتبارها أن المستهلك هو الطرف الأضعف بين القطاع العام والخاص. ونص الباب الأول في مادته الأولى على عدة تعريفات لكلمات وعبارات وردت في هذا القانون وهي:

● الوزير المختص: وزير التجارة والصناعة.  
● الهيئة العامة لحماية المستهلك.  
● المجلس: مجلس إدارة الهيئة العامة لحماية المستهلك.  
● المواصفات القياسية: العتمة: المواصفات التي تتبناها الهيئة، ويشار إليها بعبارة: «مواصفات قياسية لدولة الكويت».

● المستهلك: كل من يحصل على سلع أو خدمة - بمقابل أو من دون مقابل - إشباعا لحاجته أو حاجات الآخرين.  
● المزود: كل شخص طبيعي أو معنوي يقدم الخدمة أو المعلومات أو يصنع السلعة أو يوزعها أو يتاجر بها أو يبيعها أو يوردها أو يصورها أو يتدخل في إنتاجها أو تداولها بما في ذلك التاجر والوكيل والوسط والسمسار.

● الملحق: كل شخص طبيعي أو معنوي يقوم بالإعلان أو الترويج عن السلعة أو الخدمة أو بروج بمختلف وسائل الإعلان والدعاية سواء كان المزود نفسه أو المرخص له بذلك.

● السلعة: منتج صناعي أو زراعي أو حيواني أو تحويلي بما في ذلك العناصر الأولية والمكونات الدخلة في المنتج.  
● الخدمة: كل عمل تقدمه أي جهة للمستهلك سواء تم ذلك باجر أو من دون أجر بموجب تسعيرة معلنة.

● السعر: ويشمل سعر البيع أو بدل الإيجار أو الاستعمال.  
● العيب: كل نقص في قيمة أي من السلع والخدمات أو نفعها بحسب الغاية المقصودة منها أو في جودتها أو كميته أو كفاءتها أو عدم مطابقتها للسلعة أو الخدمة للمواصفات المتفق عليها أو للمواصفات الواجب الالتزام بها طبقا لما تحدده اللائحة التنفيذية لهذا القانون، بما يؤدي إلى حرمان المستهلك كلياً أو جزئياً من الاستفادة بها فيما أعدت من أجله، بما في ذلك النقص الذي ينتج عن خطأ في مناولة السلعة أو تخزينها، وذلك كله ما لم يكن المستهلك تسبب في وقوعه.

● وخصص الباب الثاني من مقترح القانون للأحكام المتعلقة بالهيئة العامة لحماية المستهلك في المواد من 22 منه، فنصت المادة (2) من هذا القانون على أن تنشأ هيئة عامة مستقلة تتمتع بالشخصية الاعتبارية يشرف عليها وزير التجارة والصناعة وتسمى «الهيئة العامة لحماية المستهلك».

ونصت المادة (3) من القانون على الأهداف العامة للهيئة، ونصت المادة (4) على تشكيل مجلس إدارة الهيئة، ونصت المادة (5) على الشروط المطلوبة في عضو مجلس إدارة وفي المدير العام للهيئة، ونصت المادة (6) على اختيار رئيس الهيئة ونائبه، ونصت المادة (7) على المركز القانوني للمدير العام للهيئة، ونصت المادة (8) على حكم خلو مكان الرئيس أو نائبه، ونصت المادة (9) على مدة عضوية المجلس وأسباب زوالها، ونصت المادة (10) على أحكام الاستقالة من العضوية، ونصت المادة (11) على مواعيد اجتماع مجلس الإدارة، ونصت المادة (12) على بيان الموارد المالية للهيئة، ونصت المادة (13) على كيفية صحة اجتماع مجلس إدارة الهيئة وصور القرارات، ونصت المادة (14) على الجهاز التنفيذي للهيئة، ونصت المادة (15) على إنشاء اللجان، ونصت المادة (16) على التمثيل القانوني للهيئة أمام المحاكم وجهات التحقيق وهيئات التحكيم والخبراء، ونصت المادة (17) على وضع اللوائح الإدارية، والمادة (18) نصت على ميزانية الهيئة، ونصت المادة (19) على الزام الهيئة بإمساك دفاتر الحسابات والسجلات الملائمة والمنظمة والخاصة بإيراداتها ومصروفاتها وأصولها والزاماتها وكل المعاملات الخاصة بها، وأن يكون للهيئة مرافق حسبات داخلية وخارجية، ونصت المادة (20) على استنفار الهيئة فوائضا السنوية لتكوين احتياطيها تقديرياً تضمن لها استقراراً مالياً على المدى الطويل. ويحدد مجلس الإدارة بقرار منه طبيعة هذه الاحتياطي ومقدارها. ونصت المادة (21) على تقديم الهيئة لتقارير سنوية، ونصت المادة (22) على بعض الإيرادات التي تنشأ في الهيئة.

# الجيران يقدم دراسة حول التخطيط الناجح في الإدارة الحديثة للتخصصات النادرة والاستثمار

## النطاق الثاني/ التخصص

1- توجيه الشباب للتخصصات النادرة بكل التخصصات (من خلال اللقاءات الودية في المجتمعات التجارية المنتزهات).  
2- حصر المشكلات العلمية والفنية في كل تخصص كل وزارة حسب تخصصها الفني.  
3 - تحسين الشباب من الاطار والأخطاء من سياسة تكنولوجيا المعلومات.  
4- تكييفهم بدراسات وبحوث بذات التخصص.  
5- تكليف المتميزين بإحضار من الشباب من هم مقتنعون بالفكرة للعمل مع الفريق.  
6- خطة كيفية الاستفادة في نظام تقنية المعلومات وذلك: أ- تطوير الأداء الوظيفي. ب- رفع المستوى العلمي. ج- وضع مشكلة وإيجاد الحلول.

7- التعريف بأهمية العمل الوطني وغرسه في الشباب.  
8 - الحصول على ثقافة دستورية وقانونية لدى جيل الشباب (دخول دورات/ تدريبية/ قانونية).

## توصيف العمل

النطاق الأول/ عام:  
نشر ثقافة الوعي والتعليم والربط بالاستثمار، وذلك من خلال ما يلي:

1 - إقامة دورات تدريبية وورش عمل.  
2- إقامة مؤتمرات دولية حول المعرفة والاستثمار.  
3 - إقامة حلقات نقاشية (تخصصية فنية للوزارات المعنية مثل الصحة، العدل، النفط، وغيرها).  
4 - إقامة مسابقات على مستوى المدارس، لنشر وتعريف بأهداف المشروع الوطني.  
5 - بحوث ميدانية.

علميا وفنيا واجتماعيا وقانونيا وتقنيا، في جميع المراحل (الجامعية - الثانوية - القطاع العام - القطاع الخاص).

● العدد المطلوب 4 آلاف فرد.  
● توزيع المتميزين على وزارات الدولة 150 شخصا ينمخون إلى تخصص واحد، فمثلا تخصص لوزارة التريبة 150 فردا والشؤون 150 والعدل 150 وهكذا في بقية الوزارات، ومهامها (حل المشاكل العالقة بالوزارة بعد دراستها من جميع النواحي - تقديم المشاريع المقترحة - واختيار المتميزين وودي الاختصاص وإبتعائهم لاستكمال الماجستير والدكتوراه حول اهم الحلول لمشاكل الوزارة حسب تخصص الوزارة).

المزايا الممنوحة لكل فريق عمل المكون من أربعة آلاف فرد

1- تسهيلات بنكية.  
2- مكافآت تشجيعية من الوزارة المعنية.  
3 - مزايا الاتصالات وخصوصيات.  
4 - شاليهات ومنتزهات.  
5 - اشتراكات مجانية

الوزارات.  
3- تحقيق الربط بين مشاريع التنمية ومخرجات التعلم.

أهداف المشروع الخاصة في القطاع الخاص:  
1- مد جسور التعاون الناجح بين القطاع العام والخاص بمشاريع علمية تخصصية.  
2- إبراز دور القطاع الخاص بالتنمية المسندة وتسويق برامجها مع برامج وأهداف القطاع الخاص.  
3- إصلاح الاختلالات الهيكلية في عمل القطاعين العام والخاص.

فكرة المشروع

اختيار شريحة، وهم يمثلون شرائح ذات خصائص ومواهب مميزة تظهر واضحة في تفوقهم العقلي وتفكيرهم الابتكاري، وتحصيلهم العلمي، وقدراتهم القيادية ومهاراتهم الخاصة التي يمكن تنميتها إلى مستويات رفيعة، فهم رصيد للامة لا يمكن تعويضه، وإن واحدا منهم قد يحقق لامة وللبشرية كشفا فريدا.

التطبيق

● اختبار 150 شابا كويتيا (نكورا، إناثا) من المتميزين

# نواب يقترحون إنشاء المجلس الأعلى لقياس ومتابعة الأداء الحكومي



د. منصور الظفيري



حمود الحماد



د. علي العمير

قدم النواب د.عبد الرحمن الجيران ود.علي العمير وأسامة يوسف الطاحوس وحمود الحماد ود.منصور الظفيري اقتراحا بقانون بشأن إنشاء المجلس الأعلى لقياس ومتابعة الأداء الحكومي، وجاء في القانون ما يلي:

## مادة أولى

ينشأ مجلس يسمى «المجلس الأعلى لقياس ومتابعة الأداء الحكومي» يعني بقياس ومتابعة الأداء الحكومي للوزارات والهيئات والمؤسسات بما يكفل التنفيذ الجيد لخطة التنمية ووفق الموازنات المالية التي تحقق مبادئ الحكومة ومشاريعها التنموية، ويكون برئاسة رئيس مجلس الوزراء وعضوية خمسة من الوزراء وثلاثة أعضاء متفرغين من ذوي الكفاءة والخبرة والاختصاص بالأمور العامة والاقتصادية والقانونية والفنية ذات العلاقة بهذا القانون.

ولرئيس مجلس الوزراء ان ينيب عنه في رئاسة المجلس وأعماله أحد الوزراء أعضاء المجلس.

ويصدر مرسوم بناء على عرض رئيس مجلس الوزراء بتعيين وإعفاء الأعضاء من غير الوزراء وتحديد مكافآتهم لمدة ثلاث سنوات قابلة للتجديد لمرتين متتاليتين، مع احتفاظ العضو بحقه في العودة إلى عمله الأصلي في نهاية المدة إذا كان يعمل بالقطاع الحكومي.

## مادة ثانية

يضع المجلس اللائحة التي تنظم أعماله وإجراءات اجتماعاته وإصدار قراراته واللجان التي يشكلها من بين أعضائه أو من غيرهم، والنظام المالي والإداري له.

## مادة ثالثة

يتولى المجلس الأعلى لقياس ومتابعة الأداء الحكومي الاختصاصات الآتية:

1 - المشاركة في صياغة مؤشرات الأداء الرئيسية التي تقرها الحكومة والتي تساهم في تحقيق التنمية المنشودة وإسقاطها على الخطط الاستراتيجية للوزارات والهيئات والمؤسسات الحكومية في صورة عقود الأداء.  
2- اقتراح المبادرات والمشاريع التي تلبي احتياجات الأطراف المستفيدة من الوزارات والمؤسسات الحكومية، وبما يساهم في تطوير الخدمات الحكومية.  
3- المشاركة في وضع معايير تقديم الخدمات من الوزارات والمؤسسات الحكومية للأطراف المستفيدة وبما يحقق الرضا العام عن تلك الخدمات.

## المنقضي.

### مادة سادسة

تدرج الاعتمادات المالية اللازمة للمجلس الأعلى لقياس ومتابعة الأداء الحكومي وأمانته العامة بصورة مستقلة ضمن برنامج خاص بالميزانية العامة للدولة.

### مادة سابعة

على رئيس مجلس الوزراء والوزراء - كل فيما يخصه - تنفيذ هذا القانون.

وجاءت المذكرة الإيضاحية للاقتراح بقانون بشأن إنشاء المجلس الأعلى لقياس ومتابعة الأداء الحكومي بما يلي:

تأتي فكرة مشروع انشاء مجلس اعلى لقياس ومتابعة الاداء الحكومي تصالبا وترجمة واقعية وتجسيدا وتحقيقا فاعلا لروية سسم الشيخ صباح الاحمد الصباح امير دولة الكويت حفظة الله ورعاه بقوله:

«والحكومة مطالبة بأعداد خطة تنمية شاملة، مؤسسة على دراسة موضوعية، لاحتياجاتنا ومعطياتنا، بحيث تكون المرجعية الاولى في اعداد برنامج عمل الحكومة شاملا لقضايانا ولولوياتنا، متسما بالشفافية والقابلية للتنفيذ، وفق آليات متقدمة في المتابعة والتقييم، بما يجسد تكامل الطاقات والامكانيات في تحقيق الغايات المنشودة».

وتحقيقا لتلك التطلعات كان حتما ضرورة ترجمة تلك الرؤية على ارض الواقع من خلال العمل السعي الى انشاء جهاز مستقل بخصص بصياغة آليات التنفيذ في المتابعة والتقييم منقطعة عن الاداء الاستراتيجي للوزارات والهيئات والمؤسسات الحكومية استنادا الى اهدافها ومهامها، وبما يضمن من خلالها عملها كجهاز مستقل بخصص بصياغة آليات التنفيذ في المتابعة والتقييم منقطعة عن الاداء الاستراتيجي للوزارات والهيئات والمؤسسات الحكومية، الى جانب ذلك يعد مدخلا اساسيا لضمان نجاح تنفيذ الخطة التنموية لدولة الكويت دون الاكتفاء بالدمج الحكومي فحسب، بل من خلال السعي الى توفير جميع الطاقات التي تحقق النجاح المنشود، وبدون اغفال المشاركة الفاعلة والتعاون الوثيق وتضافر الجهود مع جميع فئات المجتمع والاطراف المستفيدة وفي مقدمتها مجلس الامة والذي يمثل المساندة والدعم الذي يقدمه بمبانية قوة الدفع الايجابية نحو انجاز الخطة التنموية للدولة، بل يكرس الاذوات الرقابية والتشريعية التي تؤدي الى ازالة اي عقبات تشريعية قد تعترض سبيل التنفيذ الجيد والمنشود بما ينصب في خدمة الصالح العام، وهو ما يصبو اليه الجميع، لذا اعد هذا الاقتراح بقانون.

الادارات المعنية بالتخطيط الاستراتيجي وقياس الاداء بما يؤدي الى رفع كفاءة تلك الادارات العمل للمجلس الاعلى لقياس ومتابعة الاداء الحكومي

20- تقديم كل وسائل الدعم الفني والاستشاري سواء على مستوى الانظمة والمستشارين خاصة ما يتعلق بالتخطيط الاستراتيجي وقياس ومتابعة الاداء الحكومي

12- المساهمة في وضع الخطط وتحديث البرامج الخاصة بتطوير الانظمة المعمول بها في الوزارات والمؤسسات الحكومية وذلك وفقا للمعايير والمواصفات العالمية تحقيقا لرؤية المستقبلية للدولة.

13- تحديث وتطوير معايير تقييم الاداء ونظم الجودة وإيجاد الالية المناسبة لاعتمادها وقياسها بما يؤمن توافقها مع نظم إدارة الاداء الحكومي ويضمن آلية التطوير والتحسين المستمر.

14 - الاشراف على اعداد البحوث والدراسات التخصصية ذات العلاقة بتطوير نظم القياس والتقييم والاجتماعات معهم بهدف توفير المناخ التنظيمي المناسب للعمل، وبما يساهم في تنفيذ الخطط الاستراتيجية وفقا لمقاييس ومؤشرات الاداء المرتبطة بها.

22 - رصد وقياس المستوى الراهن للرضا العام للاطراف المستفيدة من الخدمات الحكومية على مستوى الوزارات والمؤسسات الحكومية سواء بشكل عام أو على مستوى كل وزارة على حدة، وذلك من خلال الدراسات الميدانية وعقد اللقاءات والاجتماعات مع الاطراف المستفيدة، وبالإستعانة بالمراكز والجهات المتخصصة.

23 - الاعداد المسبق لبرامج عمل الادارات التابعة للمجلس الاعلى لقياس ومتابعة الاداء الحكومي وما يتضمنه من إرشادات تساهم في تطوير الاداء المؤسسي.

## مادة رابعة

يكون للمجلس امانة عامة يرأسها أمين عام متفرغ بدرجة وكيل وزارة، ويعاونه أمناء مساعدون بدرجة وكيل وزارة مساعد ويصدر بتعيينهم مرسوم. وتسري على موظفي الأمانة العامة للمجلس أحكام قانون ونظام الخدمة المدنية.

وتتولى الأمانة العامة للمجلس تنفيذ ومتابعة قراراته وتقديم تقارير دورية عن مراحل التنفيذ وموقعاته، ولإماتة العامة الاستعانة بالأجهزة الحكومية أو غير الحكومية لإنجاز الدراسات اللازمة لعملها وتقارير تقييم الأداء التي تصدرها.

## مادة خامسة

يوافى المجلس كلا من مجلس الوزراء ومجلس الامة بتقرير نصف سنوي خلال شهري يناير ويوليو من كل عام بالأعمال والأنشطة التي قام بها في نصف السنة



د. منصور الظفيري



حمود الحماد



د. علي العمير

4 - المشاركة في اقتراح الموازنة السنوية التقديرية لاحتياجات الوزارات والمؤسسات الحكومية من الموارد البشرية والمادية وبما يتواءم مع متطلبات الخطط الاستراتيجية وبالتنسيق مع الجهات ذات العلاقة ومتابعة تنفيذها بعد إقرارها.

5 - المشارة في اللجان المشتركة بين الوزارات المعنية ووزارة المالية سعيا الى المساهمة في تقدير الموازنة المالية التي ترتبط بالخطط الاستراتيجية للوزارات والمؤسسات الحكومية وتحقيقا لمؤشرات الاداء الاستراتيجي.

6 - اتخاذ القرارات وإصدار التوجيهات الخاصة بتفعيل برامج عمل المجلس الأعلى لقياس ومتابعة الاداء الحكومي وتشخيص الانحرافات ومعالجتها وفقا لمعايير نظم الجودة.

7 - متابعة وتقييم إنجازات الإدارات التابعة للمجلس الأعلى لقياس ومتابعة الاداء الحكومي وتحديد الجوانب السلبية في هذا المجال والعمل على تجاوزها، وإعداد التقارير بذلك.

8- وضع التصورات والأفكار الخاصة بتطوير العمل السعي وورش العمل وتقنيات الاداء الحكومي واعتماد الانظمة الالكترونية بالوزارات والمؤسسات الحكومية والتي تتواءم مع تطوير الخدمات الحكومية.

9 - السعي الى رفع مستوى الاداء بالوزارات والهيئات والمؤسسات الحكومية خاصة فيما يتعلق بالمساهمة في تنفيذ مقاييس الاداء المرتبطة بالخطط الاستراتيجية من خلال الاشراف على اعداد وتنفيذ خطط وبرامج العمل الكفيلة بذلك.

10 - المشاركة في وضع الأسس والمعايير التي تلتزم بها الوزارات والمؤسسات الحكومية في اعداد الخطط الاستراتيجية الخاصة بها في ضوء الرؤية المستقبلية وفقا للشوجيات الحكومية والاستراتيجية العامة للدولة.

11 - متابعة الخطط الاستراتيجية للوزارات والمؤسسات الحكومية والكشف عن المعوقات التي تعترض مسارها واعداد الاقتراحات اللازمة لمعالجة تلك المعوقات بالتنسيق مع

الاداء الحكومي، وبالوزارات والمؤسسات الحكومية وبما ينعكس في تطوير الاداء العام.

19- تنسيق وتطوير العلاقات بين الوزارات والمؤسسات الحكومية على مستوى

المشاركة في وضع الاسس والمعايير التي تلتزم بها الوزارات والمؤسسات الحكومية في ضوء الرؤية المستقبلية وفقا للشوجيات الحكومية والاستراتيجية العامة للدولة.

11 - متابعة الخطط الاستراتيجية للوزارات والمؤسسات الحكومية والكشف عن المعوقات التي تعترض مسارها واعداد الاقتراحات اللازمة لمعالجة تلك المعوقات بالتنسيق مع