



المدير العام للمنظمة العربية للتنمية د.ناصر القحطاني

المدير العام للمنظمة العربية للتنمية الإدارية: منتدى الحكومات الإلكترونية العربي في شرم الشيخ نافذة لتحول الحكومات العربية إلى ذكية

د.ناصر القحطاني لـ «الأنباء»: انتهى زمن إرضاء المواطن.. والآن زمن سعادته

■ شراكتنا مع «نوف أكسبو» ستكون تجربة ناجحة للطرفين

محمود فاروق - مصطفى صالح

استضافت «الأنباء» المدير العام للمنظمة العربية للتنمية الإدارية د.ناصر الهتلان القحطاني حيث تحدث عن ضرورة اتجاه الحكومات العربية نحو التحول الى حكومات إلكترونية وذكية وذلك قبل فوات الأوان على ذلك، حيث يرى القحطاني ان الحكومات حول العالم أصبحت تبحث اليوم عن إسعاد مواطنيها عن طريق الخدمات التي تقدمها لهم، فيما لا تزال بعض الدول العربية تبحث عن مجرد إرضاء مواطنيها. ويقول القحطاني ان تطبيق الأنظمة الحكومية الإلكترونية والذكية قد يكون مكلفا الآن لما له من تحديث البنية التحتية في الدولة، ولكنه على المدى البعيد ستكون فوائده أكثر، حيث سيوفر الكثير من الأموال لباقي الرواتب في الميزانية والتي تشهد عجزا ماليا كبيرا في دول الخليج. وحول توقيع المنظمة لاتفاقية مع شركة «نوف أكسبو» للمشاركة بمنتدى الحكومات الإلكترونية العربي في مدينة شرم الشيخ، اشار القحطاني الى انه قد حان الوقت لوجود حكومات عربية إلكترونية وذكية، ولابد ان يكون هذا المنتدى هو البوابة التعريفية بمفاهيم الحكومات الإلكترونية والذكية، وفيما يلي التفاصيل:

حدثنا عن طبيعة عمل المنظمة العربية للتنمية الإدارية؟

● المنظمة العربية للتنمية الإدارية هي إحدى منظمات جامعة الدول العربية وهي معنية بالتنمية الإدارية في الوطن العربي، وهي تضم مجموعة من الاتحادات والمنظمات والمجالس الوزارية التي تشكل الأذرع التنفيذية لجامعة الدول العربية، كل في مجال عمله، وفيما يخص المنظمة العربية للتنمية الإدارية فنحن نهتم بالتنمية الإدارية لذلك يكون تعاملنا وتعاوننا المباشر مع وزارة الخدمة المدنية ووزارة التنمية الإدارية ووزارة تطوير القطاع العام في الدول العربية، وفي الكويت يمثلنا ديوان الخدمة المدنية.

● العنصر البشري هو أكبر تحد لنا، حيث أن تأهيل العنصر البشري المناسب وبناء قدراته هو التحدي الحقيقي، كما أن أخذ الموضوع بجديته هو تحد حقيقي، فإذا كنت تبحث عن التطوير فأنت تحتاج الى وجود عنصر بشري مؤهل لذلك وهناك أيضا تحديات أخرى وهي تطوير المؤسسات وتطوير النظم والهياكل والوائح الإدارية.

● وهناك أيضا موضوع آخر ومهم جدا وهو الاهتمام بالعملية الإدارية مكونة من مجموعة من العناصر تبدأ بالتخطيط والتوجيه والإشراف الى ان نصل الى العنصر الأخير وهو المتابعة وهو عنصر مفقود، فلا أحد يسأل ولا أحد يتابع في الإدارة مفهوم المتابعة الى الحضور والانصراف وذلك بعيدا عن المفهوم الصحيح للمتابعة وهو الإنجاز وما تحقق وما يتم تطويره.

● هل هناك تحول فعلي لدى الحكومات؟ هناك جدية، فالتجارب الناجحة بالمنطقة ووسائل التواصل الاجتماعي أصبحت تشكل ضغطا على الحكومات العربية، فالإنفتاح على العالم جعل المواطنين يقارنون الخارج بالداخل، حيث أن المواطن تغير عن السابق، وأصبح لا يقبل بأي شيء، وأصبحت طلباته أكثر طموحا، وعلى الحكومات مواكبة ذلك، وما نؤكد عليه هنا أن دول الخليج العربي تقدمت كثيرا في مجال الخدمات العامة.

● هل هناك تحول فعلي لدى الحكومات؟ هناك جدية، فالتجارب الناجحة بالمنطقة ووسائل التواصل الاجتماعي أصبحت تشكل ضغطا على الحكومات العربية، فالإنفتاح على العالم جعل المواطنين يقارنون الخارج بالداخل، حيث أن المواطن تغير عن السابق، وأصبح لا يقبل بأي شيء، وأصبحت طلباته أكثر طموحا، وعلى الحكومات مواكبة ذلك، وما نؤكد عليه هنا أن دول الخليج العربي تقدمت كثيرا في مجال الخدمات العامة.

● هل هناك تحول فعلي لدى الحكومات؟ هناك جدية، فالتجارب الناجحة بالمنطقة ووسائل التواصل الاجتماعي أصبحت تشكل ضغطا على الحكومات العربية، فالإنفتاح على العالم جعل المواطنين يقارنون الخارج بالداخل، حيث أن المواطن تغير عن السابق، وأصبح لا يقبل بأي شيء، وأصبحت طلباته أكثر طموحا، وعلى الحكومات مواكبة ذلك، وما نؤكد عليه هنا أن دول الخليج العربي تقدمت كثيرا في مجال الخدمات العامة.

● هل هناك تحول فعلي لدى الحكومات؟ هناك جدية، فالتجارب الناجحة بالمنطقة ووسائل التواصل الاجتماعي أصبحت تشكل ضغطا على الحكومات العربية، فالإنفتاح على العالم جعل المواطنين يقارنون الخارج بالداخل، حيث أن المواطن تغير عن السابق، وأصبح لا يقبل بأي شيء، وأصبحت طلباته أكثر طموحا، وعلى الحكومات مواكبة ذلك، وما نؤكد عليه هنا أن دول الخليج العربي تقدمت كثيرا في مجال الخدمات العامة.

دولنا العربية نبحت عن الرضا، لذلك يجب ان يتم تفعيل دور الحكومات الإلكترونية والذكية والتي سيكون لها أثر كبير على الموظف والمواطن، حيث يرتاح الموظف من الزحام والضغط عليه من المواطنين أثناء تقديمه للخدمة، والمواطن يرتاح بأن يحصل على الخدمة التي يريدتها وهو في منزله أو مكتبه.

● أيضا هناك هدف رئيسي من تفعيل دور الحكومات الإلكترونية والذكية وهو ضمان عنصر الشفافية بدرجة كبيرة في التعامل بين الجهات والمؤسسات الحكومية والمواطن، حيث يكون العمل على المكشوف وهو ما يعطي فرصة للعدل والمساواة في تقديم الخدمات، وأيضا تقليص ممارسات الفساد الإداري.

● كم يوفر تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية من التكلفة المتعارف عليها للخدمات؟

● بالطبع الباب الأول من الموازنات وهو الرواتب سيستفيد كثيرا من تطبيق الحكومة الإلكترونية، حيث سيكون هناك تقليص للمعامله وهو ما يوفر مبالغ كبيرة لباي الرواتب، كما توفر الكثير من الأمور كتقليص الزحام بالمشوراع، والخدمات حيث يحصل المواطن على خدمته وهو في مكانه، لذلك سيكون هناك توفير كبير على المدى البعيد عن تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية.

● ما رأيك في استخدام «الهاكرز» لمواجهة اختراق الأنظمة الإلكترونية؟

● هناك الكثير من الدول تستخدم «الهاكرز» وتستثمر بهم لمواجهة الدخلاء ومن يحاولون اختراق الأنظمة الأمنية، وقسي الوطن العربي لدينا الكثير من الشباب

الموقعة مع شركة «نوف أكسبو»؟

● الاتفاقية التي تم توقيعها مع شركة «نوف أكسبو» هي في مجال الحكومة الإلكترونية، والمنظمة تهتم بالتعاون مع جميع الجهات في مجال التنمية الإدارية سواء في القطاع العام أو الخاص، و«نوف أكسبو» من الشركات المتميزة والذكية لديها؟

● نقدم خدمات استشارية وتدريبية، وذلك يكون مقابل رسوم تدفعها الحكومات والجهات المستفيدة من خدمات المنظمة، فالمنظمة ليست ربحية ولا تتلقى أي دعم مالي من الدولة، ولكنها تحصل على رسوم مقابل الخدمات التي تقدمها، وهذه الرسوم تكون قليلة جدا، فما يهمنا هو تقديم خدمات ذات جودة عالية، فالمنظمة تعتبر ذراعاً مسانداً لجميع الحكومات العربية في مجال التدريب والاستشارات.

● هل لديك مؤشر قياس لأداء الحكومات؟

● قياس الأداء هو إحدى المشروعات الحديثة التي نؤكد على أهمية وجودها، فلأبد ان يكون رضا المستفيد من الخدمات التي تقدمها أي مؤسسة حكومية هو هدف أساسي لجميع الأجهزة الحكومية، ويجب ان يقيم المواطن أداء الأجهزة الحكومية، وهو حق أصيل له، ولابد ان يكون هناك اهتمام برأي المواطن لدى رضائه عن جودة هذه الخدمة، فعملية قياس الأداء هي أمر مهم للجميع للحكومات وللمستفيدين من خدماتها.

● ما أهم المواضيع التي سيناقشها المؤتمر؟

● أهم المواضيع التي ستطرح هي الحكومات الإلكترونية والذكية، حيث يجب ان يكون هناك رضا تام من المواطنين تجاه الخدمات المقدمة لهم، فكما نرى هناك بعض الدول حول العالم تبادر بإنشاء وزارات للسعادة مثل الإمارات وقطر، ولكن مع الأسف لازلنا في بعض

ما الخدمات التي تقدمونها الى الحكومات لتحقيق مفاهيم الحكومات الإلكترونية والذكية؟

● تقدمون خدمات استشارية وتدريبية، وذلك يكون مقابل رسوم تدفعها الحكومات والجهات المستفيدة من خدمات المنظمة، فالمنظمة ليست ربحية ولا تتلقى أي دعم مالي من الدولة، ولكنها تحصل على رسوم مقابل الخدمات التي تقدمها، وهذا الرسوم تكون قليلة جدا، فما يهمنا هو تقديم خدمات ذات جودة عالية، فالمنظمة تعتبر ذراعاً مسانداً لجميع الحكومات العربية في مجال التدريب والاستشارات.

● هل لديك مؤشر قياس لأداء الحكومات؟

● قياس الأداء هو إحدى المشروعات الحديثة التي نؤكد على أهمية وجودها، فلأبد ان يكون رضا المستفيد من الخدمات التي تقدمها أي مؤسسة حكومية هو هدف أساسي لجميع الأجهزة الحكومية، ويجب ان يقيم المواطن أداء الأجهزة الحكومية، وهو حق أصيل له، ولابد ان يكون هناك اهتمام برأي المواطن لدى رضائه عن جودة هذه الخدمة، فعملية قياس الأداء هي أمر مهم للجميع للحكومات وللمستفيدين من خدماتها.

● ما أهم المواضيع التي سيناقشها المؤتمر؟

● أهم المواضيع التي ستطرح هي الحكومات الإلكترونية والذكية، حيث يجب ان يكون هناك رضا تام من المواطنين تجاه الخدمات المقدمة لهم، فكما نرى هناك بعض الدول حول العالم تبادر بإنشاء وزارات للسعادة مثل الإمارات وقطر، ولكن مع الأسف لازلنا في بعض

● ما أهم المواضيع التي سيناقشها المؤتمر؟

● أهم المواضيع التي ستطرح هي الحكومات الإلكترونية والذكية، حيث يجب ان يكون هناك رضا تام من المواطنين تجاه الخدمات المقدمة لهم، فكما نرى هناك بعض الدول حول العالم تبادر بإنشاء وزارات للسعادة مثل الإمارات وقطر، ولكن مع الأسف لازلنا في بعض

وهو الفاعليات مثل الندوات والمؤتمرات في مجالات التنمية الإدارية، وهناك 5 مؤتمرات سنوية ننظمها بالإضافة الى عدد من المؤتمرات المتنقلة بين الدول العربية، وهناك أيضا ما يسمى باللقاءات المهنية فلا يقتصر نشاط المنظمة على المؤتمرات والتدريب فقط ولكن ننظم لقاءات مهنية تهدف لتنسيق الجهود العربية في مجال التنمية الإدارية.

● وهناك أيضا نشاط فكري كبير تقوم به المنظمة وهو مهم جدا بالنسبة لنا لما له من دور في تعزيز الفكر الإداري العربي، حيث يتم تأليف الكتب وترجمة الكتب الأجنبية الى العربية، كما تتحضر المنظمة مجموعة من الجوائز العربية، مثل جائزة الملك سلمان للإدارة المحلية، وجائزة أفضل طروحة دكتوراه في الإدارة، وجائزة بغداد للحاسبة، وجائزة أفضل مؤسسة للأداء الخيري.

● الي أي مدى تساهم التكنولوجيا في التنمية الإدارية؟

● التكنولوجيا تدخل ضمن اهتمامات المنظمة فلدنيا حزمة كبيرة من البرامج التدريبية في مجال تكنولوجيا المعلومات، والحكومة الإلكترونية، والحكومة الذكية، ولدينا أيضا نشاط في الاستشارات نسعى من خلاله لتعزيز مفاهيم الحكومة الإلكترونية في المؤسسات الحكومية، حيث ننظر الى الحكومة الإلكترونية على انها تحقق أهداف الحكومات من خلال تقديم خدمات أفضل وتحقيق رضا أفضل عند المواطنين.

● بتعزيز مفاهيم الحكومة الإلكترونية والحكومة الذكية، وقد قطعت دول الخليج شوطا كبيرا نحو تحقيق أهداف الحكومات الإلكترونية والذكية، وهو أمر يبحث ان أصحاب القرار في هذه الدول يملكون رؤية

التحول الذكي لحكومات المنطقة.. ضرورة حتمية وملحة

ثورات الربيع العربي جعلت طلبات المواطنين أكثر طموحاً.. وعلى الحكومات تلبية طموحات المواطن

ثورات الربيع العربي جعلت طلبات المواطنين أكثر طموحاً.. وعلى الحكومات تلبية طموحات المواطن

ثورات الربيع العربي جعلت طلبات المواطنين أكثر طموحاً.. وعلى الحكومات تلبية طموحات المواطن

ثورات الربيع العربي جعلت طلبات المواطنين أكثر طموحاً.. وعلى الحكومات تلبية طموحات المواطن

ثورات الربيع العربي جعلت طلبات المواطنين أكثر طموحاً.. وعلى الحكومات تلبية طموحات المواطن

ثورات الربيع العربي جعلت طلبات المواطنين أكثر طموحاً.. وعلى الحكومات تلبية طموحات المواطن

ثورات الربيع العربي جعلت طلبات المواطنين أكثر طموحاً.. وعلى الحكومات تلبية طموحات المواطن

ثورات الربيع العربي جعلت طلبات المواطنين أكثر طموحاً.. وعلى الحكومات تلبية طموحات المواطن

ثورات الربيع العربي جعلت طلبات المواطنين أكثر طموحاً.. وعلى الحكومات تلبية طموحات المواطن

ثورات الربيع العربي جعلت طلبات المواطنين أكثر طموحاً.. وعلى الحكومات تلبية طموحات المواطن

ثورات الربيع العربي جعلت طلبات المواطنين أكثر طموحاً.. وعلى الحكومات تلبية طموحات المواطن

تطبيق الحكومات الإلكترونية

مكلف الآن.. لكن فوائده في المستقبل كثيرة

وجود مركز لقياس أداء الحكومات

يعزز من جودة خدماتها

تطبيق النظام الإلكتروني الحكومي

سيوفر كثيراً في باب المراتب.. في ظل العجز المالي

استخدام «الهاكرز» لمواجهة القرصنة استثمار جيد وظاهرة متبعة

في كثير من الدول

التحول الذكي لحكومات المنطقة.. ضرورة حتمية وملحة

ثورات الربيع العربي جعلت طلبات المواطنين أكثر طموحاً.. وعلى الحكومات تلبية طموحات المواطن

ثورات الربيع العربي جعلت طلبات المواطنين أكثر طموحاً.. وعلى الحكومات تلبية طموحات المواطن

ثورات الربيع العربي جعلت طلبات المواطنين أكثر طموحاً.. وعلى الحكومات تلبية طموحات المواطن

ثورات الربيع العربي جعلت طلبات المواطنين أكثر طموحاً.. وعلى الحكومات تلبية طموحات المواطن

ثورات الربيع العربي جعلت طلبات المواطنين أكثر طموحاً.. وعلى الحكومات تلبية طموحات المواطن

ثورات الربيع العربي جعلت طلبات المواطنين أكثر طموحاً.. وعلى الحكومات تلبية طموحات المواطن

ثورات الربيع العربي جعلت طلبات المواطنين أكثر طموحاً.. وعلى الحكومات تلبية طموحات المواطن

ثورات الربيع العربي جعلت طلبات المواطنين أكثر طموحاً.. وعلى الحكومات تلبية طموحات المواطن

ثورات الربيع العربي جعلت طلبات المواطنين أكثر طموحاً.. وعلى الحكومات تلبية طموحات المواطن

ثورات الربيع العربي جعلت طلبات المواطنين أكثر طموحاً.. وعلى الحكومات تلبية طموحات المواطن

ثورات الربيع العربي جعلت طلبات المواطنين أكثر طموحاً.. وعلى الحكومات تلبية طموحات المواطن

تطبيق الحكومات الإلكترونية

مكلف الآن.. لكن فوائده في المستقبل كثيرة

وجود مركز لقياس أداء الحكومات

يعزز من جودة خدماتها

تطبيق النظام الإلكتروني الحكومي

سيوفر كثيراً في باب المراتب.. في ظل العجز المالي

استخدام «الهاكرز» لمواجهة القرصنة استثمار جيد وظاهرة متبعة

في كثير من الدول

التحول الذكي لحكومات المنطقة.. ضرورة حتمية وملحة

ثورات الربيع العربي جعلت طلبات المواطنين أكثر طموحاً.. وعلى الحكومات تلبية طموحات المواطن

ثورات الربيع العربي جعلت طلبات المواطنين أكثر طموحاً.. وعلى الحكومات تلبية طموحات المواطن

ثورات الربيع العربي جعلت طلبات المواطنين أكثر طموحاً.. وعلى الحكومات تلبية طموحات المواطن

ثورات الربيع العربي جعلت طلبات المواطنين أكثر طموحاً.. وعلى الحكومات تلبية طموحات المواطن

ثورات الربيع العربي جعلت طلبات المواطنين أكثر طموحاً.. وعلى الحكومات تلبية طموحات المواطن

ثورات الربيع العربي جعلت طلبات المواطنين أكثر طموحاً.. وعلى الحكومات تلبية طموحات المواطن

ثورات الربيع العربي جعلت طلبات المواطنين أكثر طموحاً.. وعلى الحكومات تلبية طموحات المواطن

ثورات الربيع العربي جعلت طلبات المواطنين أكثر طموحاً.. وعلى الحكومات تلبية طموحات المواطن

ثورات الربيع العربي جعلت طلبات المواطنين أكثر طموحاً.. وعلى الحكومات تلبية طموحات المواطن

ثورات الربيع العربي جعلت طلبات المواطنين أكثر طموحاً.. وعلى الحكومات تلبية طموحات المواطن

ثورات الربيع العربي جعلت طلبات المواطنين أكثر طموحاً.. وعلى الحكومات تلبية طموحات المواطن

تطبيق الحكومات الإلكترونية

مكلف الآن.. لكن فوائده في المستقبل كثيرة

وجود مركز لقياس أداء الحكومات

يعزز من جودة خدماتها

تطبيق النظام الإلكتروني الحكومي

سيوفر كثيراً في باب المراتب.. في ظل العجز المالي

استخدام «الهاكرز» لمواجهة القرصنة استثمار جيد وظاهرة متبعة

في كثير من الدول

التحول الذكي لحكومات المنطقة.. ضرورة حتمية وملحة

ثورات الربيع العربي جعلت طلبات المواطنين أكثر طموحاً.. وعلى الحكومات تلبية طموحات المواطن

ثورات الربيع العربي جعلت طلبات المواطنين أكثر طموحاً.. وعلى الحكومات تلبية طموحات المواطن

ثورات الربيع العربي جعلت طلبات المواطنين أكثر طموحاً.. وعلى الحكومات تلبية طموحات المواطن

ثورات الربيع العربي جعلت طلبات المواطنين أكثر طموحاً.. وعلى الحكومات تلبية طموحات المواطن

ثورات الربيع العربي جعلت طلبات المواطنين أكثر طموحاً.. وعلى الحكومات تلبية طموحات المواطن

ثورات الربيع العربي جعلت طلبات المواطنين أكثر طموحاً.. وعلى الحكومات تلبية طموحات المواطن

ثورات الربيع العربي جعلت طلبات المواطنين أكثر طموحاً.. وعلى الحكومات تلبية طموحات المواطن

ثورات الربيع العربي جعلت طلبات المواطنين أكثر طموحاً.. وعلى الحكومات تلبية طموحات المواطن

ثورات الربيع العربي جعلت طلبات المواطنين أكثر طموحاً.. وعلى الحكومات تلبية طموحات المواطن

ثورات الربيع العربي جعلت طلبات المواطنين أكثر طموحاً.. وعلى الحكومات تلبية طموحات المواطن

ثورات الربيع العربي جعلت طلبات المواطنين أكثر طموحاً.. وعلى الحكومات تلبية طموحات المواطن



مستشار المنظمة العربية للتنمية الإدارية للقانون والتحكيم د.عادل السن

مقومات الإدارة الناجحة

حول مقومات نجاح الإدارات تحدث مستشار المنظمة العربية للتنمية الإدارية للقانون والتحكيم د.عادل السن عن أن أي إدارة تحتاج لتحقيق النجاح بحاجة الى اطار قانوني، وتنسيق الجهود والتخطيط والتنظيم والتنفيذ الجيد والمتابعة لما بعد التنفيذ والرقابة الجيدة على ذلك، فإذا لم يتم العمل داخل اطار قانوني سيقف العمل مهينته.

وأضاف السن، قائلاً: «قوانين الخدمة المدنية توضح دائما حقوق وواجبات الموظف العام، لذلك قانون الخدمة المدنية بصفة عامة هو المعنى عن تحقيق الحقوق والواجبات، وبالحدث عن منتدى الحكومة الإلكترونية نجد ان تطبيق الحكومة الإلكترونية ليس صعبا ولكنه يحتاج الى اطار قانوني لتنظيم تطبيق هذه المفاهيم، فعلى سبيل المثال هناك قانون خاص يامن المعلومات، لذلك نجد ان القانون الإداري هو الوجه الآخر لعملية الإدارة العامة، لذلك نهتم بالأنشطة التي تنفذها المنظمة ان نؤكد على أهمية الثقافة القانونية لغير القانونيين».



د.ناصر القحطاني ود.عادل السن مع الزميلين سكرتير تحرير الشؤون الاقتصادية أحمد بومرعي ومحمود فاروق (هاني الشمري)