

مساءلة المصالح الحكومية وجودة الأداء - د/عصام سليمان

بنجاح مصر في استضافة مؤتمر الدول الأطراف في اتفاقية الأمم المتحدة لمكافحة الفساد مؤخرا ، وبإنجاز نقلة نوعية في تحديث الإدارة، وما لمسناه في تطوير حزمة التشريعات ، وفي ظل سعي كثير من إدارات المصالح والهيئات الحكومية في مصر إلى التطور وتحسين مستوى خدماتها المقدمة للمواطنين ، وما رأيناه من تطور ملموس في كثير منها في بنيتها التحتية سواء على مستوى المباني أو التجهيزات ، فضلا عن الإتجاه نحو الرقمنة وتيسير الإجراءات ، فلا يكفي لتلك المصالح والهيئات الحكومية لضبط مستوى أدائها وتحسينه وضمان جودته - تشديد الرقابة على موظفيها والتأكد من التزامهم وامتثالهم بتطبيق القوانين واللوائح والقواعد والتعليمات المنظمة للعمل بتلك المصالح.

بل يستوجب الأمر على إدارات تلك المصالح والهيئات ضرورة الالتزام بإثبات أن الأداء الذي تقدمه قد تم فعلا وفقا لمجموعة من القواعد والمعايير الحاكمة للعمل والموضوعة مسبقا ، والتي تم الاتفاق عليها من قبل ، مع تقديم تقارير بنتائج الأداء عن كافة الأدوار والبرامج والخطط والسياسات بشفافية ، والبرهنة على الإستخدام الأمثل للموارد بكافة الأنشطة والمراحل والعمليات بها - وهو ما يطلق عليه علميا " د/عصام سليمان - مساءلة المصالح الحكومية وجودة الأداء - موقع الإدارة العامة والمحلية

بالمساءلة "، والتي تتمثل أهميتها في خلق ثقافة إدارية وتنظيمية تعتمد على التوجه بالنتائج والتزام الشفافية ، وضمان وجود معايير يحتكم إليها عند تقييم الأدوار ، وبما يحسن العلاقات ويضمن جودة الخدمات المقدمة وتنفيذ السياسات على نحو صحيح وسليم.

ويرتبط مفهوم المساءلة بمفهوم الحوكمة ارتباطا شديدا ، ولقد نشر برنامج الأمم المتحدة الانمائي عام ١٩٩٥ م عددا من خصائص الحوكمة الجيدة والتي شملت من بينها المساءلة بجانب عناصر أخرى ، كالمشاركة والشفافية والاستجابة والعدالة والفعالية والكفاية والاجماع والرؤية الاستراتيجية ، كما يمكن إيجاز خصائص الحوكمة أو الحكمانية بالآتي : المشاركة - اللامركزية - الشفافية - المساءلة - المساواة - التجاوب.

ومما تقدم يمكن القول بأن المساءلة تعد أحد أهم عناصر الحوكمة، هذا وتتم

المساءلة من خلال عدة مصادر :

فقد تأتي المساءلة من خارج الإدارة أو المؤسسة وذلك من خلال الأجهزة المعنية بالرقابة مثل الجهاز المركزي للمحاسبات وجهاز الرقابة الإدارية، ومهمتها كشف الإنحرافات واتخاذ الإجراءات اللازمة تجاه المخالفين واحالتهم للجهات المختصة --

د/عصام سليمان - مساءلة المصالح الحكومية وجودة الأداء - موقع الإدارة العامة والمحلية

وإما من داخل المؤسسة ذاتها، من خلال سلطة الرئيس المباشر والتدرج الوظيفي ونطاقات الإشراف المختلفة داخل تلك المصالح ، بغية رقابة أداء المرعوسين وقياس معدلات الأداء في تنفيذ البرامج ، وكذلك عن طريق إدارات داخلية متخصصة -علاوة على ذلك فهناك المساءلة الذاتية التي تنبع من خلال القيم ، فحينما يتمتع الفرد بقيم يؤمن بها ويعمل من خلالها فإن الرقابة الذاتية هي التي ستراقب سلوكه وتصرفاته وأدائه.

هذا وتتعدد مستويات المساءلة العامة لتشمل :

أولا : المساءلة التقليدية :

وتعني تقييم امتثال المنظمة والأفراد العاملين بها كل في موقعه بالقوانين واللوائح والقواعد المعمول بها والتأكد من الإلتزام بها باحكام ، وهي تركز على المدخلات.

ثانيا : مساءلة البرنامج :

وتركز على نتائج الأنشطة الحكومية - حيث يمثل التركيز الموجه نحو النتائج طريقة جديدة للتفكير والإدارة ، هذا ويتم ترجمة وتجسيد أهداف السياسات العامة ووضعها موضع التطبيق وذلك من خلال البرامج الحكومية ، ومن خلال هذا المستوى يتم الكشف عن حجم الأداء الفعلي للمنظمة الإدارية.

د/عصام سليمان - مساءلة المصالح الحكومية وجودة الأداء - موقع الإدارة العامة والمحلية

ثالثا : مساءلة العملية :

حيث تتوافر مساءلة العملية على جملة العمليات والأنشطة التي يتم من خلالها تحويل المدخلات والتي هي محل إهتمام وتركيز المساءلة التقليدية إلى مخرجات والتي هي محل إهتمام وتركيز مساءلة البرنامج، هذا وتحقق تلك المساءلة على مستوى العملية من خلال مؤشرات ومعايير كمية.

رابعا : المساءلة الإجتماعية :

وتعد بمثابة مشاركة بناءة بين المواطنين والحكومة للتحقق من سلوك وأداء الموظفين العموميين والسياسيين ومقدمي الخدمات (حيث يستخدمون الموارد العامة) لتقديم الخدمات وتحسين رفاهية المجتمع وحماية حقوق الناس ، كما أنها تهتم بالتزام المنظمات العامة بدورها الاجتماعي تجاه البيئة التي تباشر نشاطها فيها وكذلك تجاه المواطنين المستفيدين.

ومما تقدم تفصيله هو ما يطلق عليه المساءلة الإدارية، هذا بخلاف المساءلة

الذكية والتي تعد نظاما مهنيا انسانيا يهدف لتقويم الأداء المؤسسي وتحسينه

بإستمرار إعتقادا على الثقة بالعاملين وما لديهم من معارف وخبرات ومهارات ، وكذلك

العمل على تعميق احساسهم بالمسئولية الذاتية والجماعية تجاه أعمالهم واحاطتهم بما يتعلق بأدائهم أولا بأول تحقيقا للأهداف المنشودة.

وخلاصة القول ، بأنه لكي يتطور الأداء ولضمان جودته بتلك المصالح والهيئات الحكومية ، فلا يكفي تشديد الرقابة في التأكد من امتثال موظفيها لتطبيق القوانين واللوائح والقواعد والتعليمات الموضوعة لتسيير الأعمال - لأنها تكون بذلك قد طبقت فقط المستوى الأول من المساءلة وهو المساءلة التقليدية وهذا ليس كافيا في حد ذاته ، لأنها بذلك تكون قد إهتمت بمدخلات الأداء فقط ولم تهتم بنتائج الأعمال ، حيث لم تطبق باقي مستويات المساءلة المتعلقة بالمرجات والتي بتطبيقها قد تتكشف أمور تحتم ضرورة إجراء تعديلات في المدخلات، وبالتالي فإن الأمر يستوجب ضرورة التكامل بتطبيق كافة مستويات المساءلة، مع ضرورة تفعيل المساءلة الذكية بتلك المصالح من خلال تعزيز وتقوية المساءلة الذاتية لدى موظفيها والعاملين بها حتى نضمن جودة الأداء ، ويتحقق الهدف المنشود من المساءلة ويبلغ التطوير مداه بتلك المصالح والهيئات، ولكي يتم ذلك بشكل عملي فهناك إجراءات يمكن تناولها تفصيلا في مقال لاحق.

كاتب المقال: د/عصام سليمان

المصادر:

- ١-حنين نعمان علي الشريف، " أثر المساءلة الإدارية على الأداء الوظيفي للعاملين الإداريين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة " ، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال ، كلية التجارة ، الجامعة الإسلامية ، غزة ، ٢٠١٣ م ٢٠ - ٢٠ د زهير عبد الكريم الكايد ، الحكمانية (قضايا وتطبيقات) ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، القاهرة.
- ٣- د. عصام السيد سليمان ، " دور المساءلة في تحسين فعالية الفحص الضريبي الانتقائي بالتطبيق على مصلحة الضرائب المصرية " ، رسالة دكتوراة ، أكاديمية السادات للعلوم الإدارية ، ٢٠٢٠ م.
- ٤- د . عطية حسين أفندي، " اتجاهات جديدة في الإدارة العامة " ، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية ، جامعة القاهرة ، ٢٠٠١ م. ٥- د . محمد حسن الغزالي ، الحكمانية (الحوكمة أو الحكم الرشيد) ، Good Governance ، ورقة علمية ، أكاديمية السادات للعلوم الإدارية ، أكتوبر ٢٠٠٥ م.

٦- نعيمة محمد حرب ، " واقع الشفافية الإدارية ومتطلبات تطبيقها في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة " ، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال ، كلية التجارة ، الجامعة الإسلامية ، غزة ، ٢٠١١م.

The Four Pillars of Social Accountability-٧

(ANSA – EAP.net) www.ansa.eap .net