الأمم المتحدة

E/C.16/2006/3

المجلس الاقتصادي والاجتماعي

Distr.: General
29 December 2005
Arabic
Original: English

لجنة الخبراء المعنية بالإدارة العامة

الدورة الخامسة

نيويورك، ٢٧-٣١ آذار/مارس ٢٠٠٦

البند ٣ من جدول الأعمال المؤقت*

إيجاد نهج ومنهجيات تنطلق من القاعدة لوضع أسس ومبادئ الإدارة العامة

إيجاد نهج ومنهجيات تنطلق من القاعدة لوضع أسس ومبادئ الإدارة العامة: استبيانات

مذكرة من الأمانة العامة

* E/C.16/2006/1.

240106 240106 05-66714 (A)

موجز

تهدف الاستبيانات التي تتضمنها هذه الورقة إلى توليد المعلومات ذات الصلة بالاستراتيجيات التي تنطلق من القاعدة والتي يمكن للبلدان أن تنظر فيها لاعتمادها في مختلف مراحل التنمية. والمقصود هو وضع آلية تُلتمس عن طريقها وجهات نظر المواطنين من مختلف الشرائح بشأن المبادئ التي يرون أنها أساسية في توجيه أداء الإدارة العامة وعن أفضل السبل لإشراك المواطنين في عملية الإدارة، ومن ثم توطيد ثقتهم بالترتيبات والمؤسسات والممارسات التي تمسّ حياتهم. والنتيجة المنطقية لهذه العملية هي أن إرادة المشاركة والقدرة عليها ستكونان من مقاصد الاستقصاء حول التدابير التي تعتبر كافية، على اختلاف الزمان والمكان، لتحقيق أهداف الإدارة الملتزمة والمنطلقة من القاعدة.

وليس غرض هذه العملية تصنيف الدول على أساس ما من أسس الإدارة الملتزمة أو الحُكم على النّظم المعتمدة في أي زمان أو مكان. بل إن الهدف هو التماس وجهات نظر ثلاث فئات من أصحاب المصالح الرئيسيين (كبار المسؤولين الحكوميين، وقادة الرأي وفرادى الأسر المعيشية) بشأن الاستراتيجيات التي يتعين اتباعها من أجل وضع مجموعة من المبادئ والأسس التي ينهض عليها نظام الإدارة العامة القائم على مبدأ مشاركة المواطنين. وثمة ما يُبرر إدراج المواطن – أي ما يسمى ''المواطن العادي البسيط من الرجال أو النساء'' – بين المستجيبين بالنظر إلى أن فكرة الإدارة العامة المنطلقة من القاعدة تدور إجمالا حول المواطن، وحول مدى قدرته على ربط شبكات قادرة على ممارسة الضغط على تنّين الدولة والنهوض بمستويات تقديم الخدمات والعمل في إطار هذه الشبكات.

المحتويات

	الفقرات	الصفحة
أولا - معلومات أساسية	١	٤
ثانيا - الافتراضات الأساسية	٢	٤
ثالثا - أهداف أدوات البحث الثلاث ولمحة عامة عنها	٣-١٢	٥
رابعا - خطة التنفيذ	١٣-١٥	٨
المرفق ا		
استبيانات		١٠

مذكرة تفسيرية عن الأدوات التي وضعتها شعبة الإدارة العامة وإدارة التنمية لتجميع المعلومات من ثلاثة مصادر رئيسية

أولا - معلومات أساسية

١ - رغم أن مناقشة النهج والمنهجيات المنطلقة من القاعدة والرامية إلى وضع مبادئ سليمة للإدارة العامة ما فتئت تجري في لقاءات على الصعيد الوطني والدولي، فإن لجنة خبراء الأمم المتحدة المعنية بالإدارة العامة هي التي اتخذت قرار استكشاف الموضوع على نحو منهجي ومطرد في نيسان/أبريل ٢٠٠٥. واقتناعا من اللجنة بأن الحكومات في مختلف أرجاء العالم تستفيد من إشراك المواطنين في عمليات صنع القرار، فقد طلبت، في دورتها الرابعة، من الأمانة العامة أن تُعد استبيانا هدفه توليد المعلومات ذات الصلة بالاستراتيجيات المنطلقة من القاعدة التي يمكن للبلدان أن تنظر فيها لاعتمادها في مختلف مراحل التنمية. والمقصود هو وضع آلية تُلتمس عن طريقها وجهات النظر عن أفضل السبل لإشراك المواطنين في عملية الإدارة، ومن ثم توطيد ثقتهم بالترتيبات والمؤسسات والممارسات التي تمسّ حياتهم. والنتيجة المنطقية لهذه العملية هي أن إرادة المشاركة والقدرة عليها ستكونان من مقاصد الاستقصاء حول التدابير التي تعتبر كافية، على اختلاف الزمان والمكان، لتحقيق أهداف الإدارة الملتزمة المنطلقة من القاعدة.

ثانيا - الافتراضات الأساسية

٢ - قبل الشروع في إعداد الاستبيانات، بدأت شعبة الإدارة العامة وإدارة التنمية عملها بالافتراضات التالية:

(أ) رغم أن الالتزام المدني أمر لا غنى عنه لبلوغ أهداف الحكم الرشيد والإدارة العامة السليمة، فإنه لا يوجد لحد الآن أي نموذج يطابق الحالة المثالية؛

(ب) تتوفر لمبادئ الإدارة العامة القائمة على الفلسفات المنطلقة من القاعدة حظوظ طيبة في تبنيها على نطاق واسع، إذا كانت هذه المبادئ تستند إلى دراسات تجريبية تشير إلى كيفية تطبيقها على الصعيدين القُطري والدولي ودرجة نجاح ذلك التطبيق؛

(ج) وحتى بعد إجراء الدراسات التجريبية اللازمة، سيظل من غير الواقعي أن يتوقع المرء بروز نموذج للالتزام المدني في مجال الحكم والإدارة العامة صالح للتطبيق الموحّد في كل الثقافات والأزمان المتقلبة؛

(د) عمدت البلدان في مختلف أنحاء العالم إلى تطبيق تدابير واستراتيجيات متنوعة يصح أن توصف بأنها تنطلق من القاعدة، وإن كان لكل منها ما ينفرد به من خصائص مميزة؛

(هـ) وبغضّ النظر عن الاختلافات الثقافية وغيرها، فإنه يتعين على النّهُج المنطلقة من القاعدة أن تتغلب على بعض التحديات المشتركة أبرزها بناء توافق في الآراء حول ما يلزم إقراره من تدابير للنهوض بقدرات مؤسسات الحكم الإدارة والإدارة العامة على تقديم الخدمات، وتوطيد ثقة الجمهور بها؛

(و) ومن المرجح التعجيل بإحراز تقدم صوب تطابق وجهات النظر بشأن الحكم الملتزم عن طريق وضع وتنفيذ مشروع بحث شامل للثقافات، يعمل على تحيق أمور، منها، التعرف على تصورات ثلاث فئات من أصحاب المصالح هي كبار الموظفين الحكوميين، وقادة الرأي على الصعيد الوطني وعلى صعيد المجتمع المدني والشركات، وفرادى المواطنين والأسر المعيشية؛

(ز) من أجل التعرف على آراء جميع أصحاب المصلحة الرئيسيين ومواقفهم، من الضروري إعداد ثلاثة استبيانات، عوضا عن استبيان واحد مثلما كان مُقررا في البداية.

ثالثا – أهداف أدوات البحث الثلاث ولمحة عامة عنها

٣ – استنادا إلى الافتراضات الآنفة الذكر، وضعت الشعبة ثلاث أدوات تهدف إجمالا إلى توليد بيانات تجريبية عن تصورات المستجيبين بشأن المنهجيات التي يلزم اتباعها من أجل إشراك المواطنين في وضع مبادئ الإدارة العامة وإقرارها وتطبيقها. وينبغي توكيد أن غرض هذه العملية ليس تصنيف الدول على أساس ما من أسس الإدارة الملتزمة أو الحُكم على النّظم المعتمدة في أي زمان أو مكان. بل إن الهدف هو التماس وجهات نظر ثلاثة من أصحاب المصالح الرئيسيين (كبار المسؤولين الحكوميين، وقادة الرأي وفرادى الأسر المعيشية) بشأن الاستراتيجيات التي يلزم اتباعها من أجل وضع نظام جديد للإدارة العامة يكون قائما على مبدأ مشاركة المواطن.

٤ – وتعالج الاستبيانات عموما، منفردة أو مجتمعة، أربع مسائل هي: فكرة المستجيبين عن الأمور التي تشكل المبادئ السليمة للإدارة العامة؛ والتعاريف التي يعطونها للاستراتيجيات أو النهج المنطلقة من القاعدة (بما فيها متغيراتها ومشتقاتها)؛ ووجهات نظرهم عن كيفية جعل مبادئ الإدارة العامة تستجيب لشواغل المواطنين؛ وتوصياتهم بشأن الخطوات اللازمة لإزالة العقبات التي تعترض التنفيذ الفعال لمبادئ الإدارة العامة الموجهة لفائدة المواطن.

٥ - ومن المشروع التساؤل عما إذا كانت الاستبيانات في شكلها الحالي ليست طويلة أكثر مما يلزم. وفي الواقع، فإن الشعبة قد بدأت تنحو باتجاه الحد من الأسئلة. بيد أنه بالنظر إلى أن مفهوم الانطلاق من القاعدة قابل للعديد من التأويلات، وعلى خلفية هذه المجموعة المعقدة من العلاقات التي يلزم أن تسبر أغوارها لكي تُفهم الطريقة التي يُطبق بها المفهوم من مكان لآخر، فإن الشعبة ارتأت أن من الحكمة قبول جميع الأسئلة التي يلزم تقديم إجابات عنها.

٦ - ولحسن الحظ، فإن معظم الأسئلة الواردة في الاستبيانات هي أسئلة محددة المبنى والمعنى وليست أسئلة مفتوحة. وهذا ما سيجعلها قادرة على استنباط الإجابات التي يسهل تفسيرها وتحليلها.

٧ - والمسألة الأخرى التي يلزم أن تسويها الشعبة هي عدد الاستبيانات التي يلزم إعدادها. وانطلاقا من الافتراضات الأساسية المذكورة في الفقرة ٢ أعلاه، فقد وقع اختيارها على ثلاثة استبيانات تخص (كبار المسؤولين الحكوميين، وقادة الرأي، وفرادى المواطنين) بدلا من استبيان واحد. والسبب الذي بموجبه ينبغي أن يكون كبار المسؤولين الحكوميين فئة مستهدفة رئيسية في استقصاء عن الإدارة المنطلقة من القاعدة هو سبب واضح. فالمسؤولون الحكوميون، بصفتهم أفرادا عُهدت إليهم السلطة التي تُمارس بموجب الاختصاصات السيادية لدولة ما من الدول، يؤثرون تأثيرا كبيرا في شكل الإدارة العامة وتوجهاتها، وفي نطاق ''الإدارة الملتزمة'' وحدودها. وأقل ما يقومون به هو المساعدة على سنّ القوانين ووضع السياسات التي تحدد دور المؤسسات الرئيسية، ولا سيما السلطات المحلية المنتخبة، والمكاتب الميدانية للحكومات المركزية، والمنظمات المدنية وغيرها من المنظمات غير الحكومية.

٨ - ويسهل أيضا تبرير إدراج المواطن - أي ما يسمى ''المواطن العادي البسيط من الرجال أو النساء'' بالنظر إلى أن فكرة الإدارة العامة المنطلقة من القاعدة تدور برمتها حول المواطن، وعلى وجه الخصوص، حول مدى قدرته على العمل في إطار شبكات قادرة على ممارسة الضغط على تنّين الدولة والنهوض بمستويات تقديم الخدمات.

٩ - أما ما يمكن أن يبدو للوهلة الأولى عصيا على الدفاع فهو تحديد ''قادة الرأي'' كفئة قائمة بذاتها لها دورها الجوهري في فهمنا لتأثير الاستراتيجيات النابعة من القاعدة ومدى فاعليتها. ومع هذا، فمن دون فحص مساهمات قادة الرأي، سيجرى إسقاط فئة مؤهلة بحكم موقعها الاستراتيجي بين الدولة والشعب، وقادرة، انطلاقا من هذا الموقع وهذه المنزلة الوسيطة، أن تجسد وجهات النظر التي يعرب عنها أصحاب المصالح الآخرين. ومن نافلة

القول أن نضيف أن لدى قادة الرأي كمواطنين مخلصين ومتنورين نظريا تصورات لا يمكن إغفالها عند بحث نطاق وتأثير المؤسسات التي أُنشئت من أجل تحقيق أهداف الإدارة الملتزمة.

الاستبيان رقم ١

مقررو السياسة وكبار المسؤولين الحكوميين

١٠ - صممت الأداة الأولى من أجل تجميع وجهات نظر مقرري السياسة وكبار الموظفين بشأن مبادئ الإدارة العامة المعاصرة وممارساتها وتفاعل تلك المبادئ والممارسات مع المواطن العادي. وتتشعب هذه الأداة إلى خمسة أجزاء فنية، يلتمس أولها وجهات نظر المستجيبين عن بعض مبادئ الإدارة العامة المختارة، ويستكشف الثاني نطاق الآليات المؤسسية وفاعليتها من أجل المشاركة المدنية في عملية الإدارة العامة، ويسعى الجزء الثالث إلى تجميع وجهات نظر المستجيبين عن دور المواطن في تقديم الخدمات، ويطلب الجزء الرابع رأي المستجيبين بشأن المسألة المحددة المتعلقة بالروح المهنية والحياد السياسي لخدمة الموظفين؛ ويركز الجزء الخامس على استجابة المسؤولين العموميين للمواطن ومساءلتهم أمامه. ويسعى الجزء الأخير من الاستبيان إلى تجميع المعلومات الأساسية عن كل بلد يجيب على الاستبيان.

الاستبيان رقم ٢

قادة الرأي

١١ - يستهدف الاستبيان الثاني ''قادة الرأي''، وهي فئة ليس لها تعريف محدد تحتل منزلة بين المنزلتين بين الحكومة والشعب. وتشمل هذه الفئة الوسيطة مديري الشركات والقادة المدنيين، وقادة المجتمع المحلي، والمعلّقين الاجتماعيين ومسؤولي النقابات ورجال الدين والأوساط الجامعية البارزة، دون أن تقتصر بأي حال من الأحوال عليهم. ويستطلع الاستبيان آراء المستجيبين بشأن مسائل متنوعة، أهمها مبادئ الإدارة العامة، ومشاركة المواطن في عملية الإدارة العامة، وفي تقديم الخدمات؛ والروح المهنية والحياد السياسي واستجابة المسؤولين العموميين للمواطن ومساءلتهم أمامه. والجزء الختامي من الاستبيان هو في الأساس جانب بيوغرافي يرمي إلى المساعدة في عملية تفصيل الإجابات على الأسئلة الفنية.

الاستبيان ٣

فرادى المواطنين/الأسر المعيشية

١٢ - صممت الأداة الثالثة من أجل تجميع البيانات عن التوجهات المعرفية والعاطفية لأولئك الذين يُشار إليهم عموما بـ ''المواطنين العاديين'' - أي الجهات المستفيدة من خيارات السياسة العامة أو ضحايا الأخطاء الإدارية حسب متغيرات الظروف. وينقسم الاستبيان إلى ثلاثة أجزاء رئيسية، يركز أولها على وجهات نظر المستجيبين بشأن مبادئ الإدارة العامة، والثاني على مشاركة المواطن، والثالث على تصور المستجيبين لنظم تقديم الخدمات التي ينبغي إنشاؤها؛ والجزء الرابع على مساءلة المؤسسات العامة أمام المجتمع المدني. وتشتمل الأداة الثالثة، شأنها شأن الاستبيان ٢، على جزء آخر يلتمس الحصول على معلومات عن الخصائص الديمغرافية للمستجيبين.

رابعا - خطة التنفيذ

١٣ - تأمل الشعبة، بافتراض أن اللجنة تود متابعة هذه المسألة متابعة معمقة، في وضع مقترح مشروع بمناسبة تدشين دراسة بحثية شاملة للثقافات عن نهج الإدارة المنطلقة من القاعدة والملتزمة في مجال وضع أسس الإدارة العامة السليمة ومبادئها. ولن يقتصر المقترح على توضيح أهداف العملية فحسب، بل سيشتمل أيضا على ميزانية تعكس الأنشطة التي يُراد تنفيذها والنواتج التي يتوقع الحصول عليها.

١٤ - وتشمل الأنشطة المتوخاة في إطار المشروع ما يلي:

(أ) تصميم البحث؛

(ب) إعداد وثيقة المشروع وحشد الموارد؛

(ج) اختبار الاستبيانات الثلاثة (في منطقة مدينة نيويورك، إن أمكن، وبالتعاون مع إحدى الجامعات في نيويورك)؛

(د) تحويل الاستبيانات الثلاثة إلى صيغة إلكترونية - بما يسمح بملئها وإحالتها إلكترونيا - بالإضافة إلى أساليب المعالجة التقليدية؛

(هـ) تطوير/تطويع برنامج حاسوبي لتحليل البيانات وترجمتها؛

(و) إرسال الاستبيان ١ (بالطرق التقليدية والإلكترونية) إلى المسؤولين الحكوميين في جميع الدول الأعضاء بالأمم المتحدة؛

(ز) بناء على الردود على الاستبيان ١، اختيار عينة من البلدان تمثل جميع المناطق الجغرافية للمشاركة في المرحلة التالية (مثلا ملء الاستبيانين ٢ و ٣)؛

(ح) تحديد المؤسسات الشريكة لملء الاستبيانين ٢ و ٣ في عينة البلدان المختارة؛

(ط) عقد حلقات عمل في منهجية البحث لفائدة المؤسسات الوطنية الشريكة في نفس المكان (مع التركيز بوجه خاص على الاستبيانين ٢ و ٣ وطريقة ملئهما)؛

(ي) ترجمة الاستبيانين ٢ و ٣ إلى اللغات المحلية (على يد المؤسسات الشريكة)؛

(ك) عقد حلقات عمل عن معالجة الاستبيانات لفائدة معاوني البحث والمساعدين في المؤسسات الوطنية الشريكة (في كل بلد من البلدان المختارة)؛

(ل) معالجة الاستبيانين ٢ و ٣ باللغات المحلية (وعند إنجازهما، تترجم الردود إلى الانكليزية)؛

(م) رصد المشاريع وتقديم التقارير المرحلية؛

(ن) إحالة الردود (بالوسائل التقليدية والإلكترونية)؛

(س) تخزين البيانات وجدولتها وتحليلها وتفسيرها (عن طريق استعمال البرنامج الحاسوبي الملائم)؛

(ع) كتابة التقارير؛

(ف) اتخاذ قرار بشأن المواد التي يُراد إدراجها في المنشور أو المنشورات الرئيسية؛

(ص) استكشاف منافذ أخرى للنشر.

١٥ - وفي ضوء الملاحظات الآنفة الذكر، يوصى بأن تقوم اللجنة بالتدقيق في الاستبيانات الثلاثة التي أعدتها الشعبة، وأن توافق على معالجة النسخ النهائية في إطار دراسة رئيسية شاملة للثقافات بشأن الاستراتيجيات المنطلقة من القاعدة من أجل تطوير مبادئ الإدارة العامة. ويُطلب كذلك إلى اللجنة أن تناشد الدول الأعضاء والجهات المانحة تقديم دعمها الكامل إلى هذا المشروع البحثي.

المرفـق

الاستبيانـات

الاستبيان ١: لمقرري السياسات وكبار الموظفين العموميين

الفرع ألف: المبادئ الأساسية التي توجه الخدمة العامة

١ - ضع علامة من بين المبادئ التالية على كل ما ينبغي أن يشكل المبادئ الأساسية التي توجه أداء الخدمة العامة:

'١' الحياد

'٢' الشرعية

'٣' الاستمرارية

'٤' قرب الخدمات من المواطنين وفرص الحصول عليها

'٥' المشاركة والتشاور

'٦' الوساطة

'٧' رصد وتقييم الخدمات

'٨' الشفافية والإعلام

'٩' الجودة

'١٠' الفعالية

'١١' الكفاءة

'١٢' الأخلاق

'١٣' النزاهة

'١٤' المساءلة

'١٥' الموثوقية

'١٦' السرية

'١٧' السرعة والدقة

'١٨' الروح المهنية

'١٩' سرعة الاستجابة

'٢٠' مبادئ أخرى (اكتب كل ما يخطر على بالك).

الفرع باء: مشاركة المواطنين في عمليات الإدارة العامة

١ - في رأيك، هل ينبغي أن يشارك المواطنون مباشرة في تخطيط وتقديم الخدمات العامة ورصدها وتقييمها، أم أن ذلك ينبغي أن يقتصر على الموظفين العموميين فقط؟

'١' ينبغي أن يقتصر ذلك على الموظفين العموميين فقط

'٢' يتعين أن يشارك المواطنون دائما

'٣' يتعين أن يشارك المواطنون في أنشطة محددة فقط

'٤' لا أدري

٢ - إذا كنت ترى ضرورة مشاركة المواطنين، يرجى اقتراح ترتيبين مؤسسين رسميين على الأقل لتعزيز التفاعل بين الحكومة والمواطن:

'١' _____

'٢' _____

٣ - هل تعتقد أن من شأن أي من التدابير التالية أن يعزز مشاركة المواطنين في عمليات الإدارة العامة (ضع علامة نعم أو لا حسب الاقتضاء):

'١' إضفاء الطابع الروتيني/المؤسسي على المشاركة المدنية في عمليات تحليل السياسة وتحديد الخيارات (نعم/لا)؟

'٢' إنشاء آليات مؤسسية رسمية لتسهيل مشاركة المواطنين في تخطيط وإدارة التنمية على المستوى المحلي (نعم/لا)؟

'٣' إنشاء آليات مؤسسية رسمية لتيسير مشاركة المواطنين في عملية التخطيط الاستراتيجي الوطنية (أي الوزارات والإدارات) (نعم/لا)؟

'٤' الاستثمار في برامج التثقيف المدني (نعم/لا)؟

'٥' إدراج منهجيات تنطلق من القاعدة في مناهج التدريب للخدمة العامة (نعم/لا)؟

'٦' إشراك المواطنين في تقييم أداء الموظفين المهنيين (ولا سيما موظفي تقديم الخدمات) (نعم/لا)؟

٤ - إلى أي مدى يمكن إشراك المواطنين أو ممثليهم في عملية الميزنة وقرارات تخصيص الموارد (يرجى وضع علامة على إجابة واحدة فقط):

'١' إلى أقصى حد ممكن (أي ينبغي حضورهم جميع الاجتماعات الحاسمة)

'٢' إلى حد كبير (أي ينبغي التماس مدخلاتهم بشكل نشيط وإيلاء الحكومة اعتبارا تاما لمقترحاتهم في مرحلة إعداد الميزانية)

'٣' إلى حد ما (أي لا ينبغي النظر إلا في الطلبات الصريحة والملحة في مرحلة إعداد الميزانية)

'٤' بتاتا (لأن ''التدخلات الخارجية'' تعتبر سببا محتملا ''لتشوهات'' الميزانية وينبغي عدم السماح بها مطلقا)

٥ - هل تعتقد أن من الضروري وضع ترتيب خاص يتيح للمجموعات المحرومة أن تبرز أولوياتها في مرحلتي إعداد الميزانية وتخصيص الموارد (نعم/لا)؟

٦ - هل تعتقد أن من الضروري وضع ترتيب خاص يتيح للفقراء إبراز أولوياتهم في مرحلتي إعداد الميزانية وتخصيص الموارد (نعم/لا)؟

٧ - هل تعتقد أنه ينبغي أن يكون للجماعات المدنية دور في تتبع الأهداف/الغايات التي خصصت من أجلها موارد في الميزانية على الصعيد المحلي (نعم/لا)؟

٨ - هل تعتقد أنه ينبغي أن يكون للجماعات المدنية دور في تتبع الأهداف/الغايات التي خُصصت من أجلها موارد في الميزانية على الصعيد الوطني (نعم/لا)؟

الفرع جيم: دور المواطن في تقديم الخدمات

١ - هل ينبغي أن يكون للحكومة مبادرة خاصة ترمي إلى تحسين جودة ومعايير الخدمات التي تقدمها مختلف الوكالات (نعم/لا)؟

٢ - هل يتعين إشراك القطاع الخاص في تصميم وتنفيذ هذه المبادرة (ولا سيما في تحديد مؤشرات خدمات الزبائن (نعم/لا)؟

٣ - هل ينبغي إشراك المجتمع المدني في تصميم وتنفيذ هذه المبادرة (نعم/لا)؟

٤ - كيف ينبغي لمبادرة تقديم الخدمات أن تنظر إلى المواطن وتعامله (ضع علامة على إجابة واحدة فقط):

'١' كمواطن بكل معنى الكلمة له حقوق وعليه واجبات؟

'٢' كـ ''زبونا'' له أفضليات و ''أذواق''؟

'٣' كمواطن و ''زبونا'' على حد سواء؟

'٤' لا هذا ولا ذاك؟

'٥' كأي فرد آخر (أي ----------)؟

٥ - هل ينبغي الحصول على مدخلات المواطنين والزبائن عند وضع مؤشرات أداء الوكالات العامة (نعم/لا)؟

٦ - هل ينبغي وضع معايير للأداء تستند إلى مؤشرات أداء يحددها المواطنون (نعم/لا)؟

٧ - هل يتعين أن يكون للمواطنين والزبائن رأي في وضع هذه المعايير (''التقنية'' أحيانا من بينها عامل الوقت والتكلفة والجودة) (نعم/لا)؟

٨ - هل ينبغي مراعاة آراء (وتقييمات) المواطنين و ''الزبائن'' عند قيام الوزارات والإدارات باتخاذ قرارات بشأن المستقبل الوظيفي لموظفي تقديم الخدمات (مثلا قرارات تجديد العقود والترقية وإعادة التكليف والتأديب) (نعم/لا)؟

الفرع دال: الآراء المتعلقة بالروح المهنية والحياد السياسي

١ - هل تعتقد أن الروح المهنية في الخدمة العامة تؤدي غرضا مفيدا (ضع نعم أو لا):

'١' نعم

'٢' لا

'٣' لا أدري

٢ - يرجى وضع علامة نعم أو لا مقابل كل واحد من الأسئلة التالية حسب الاقتضاء:

'١' هل تعتبر مراعاة الجدارة في اختيار الموظفين العموميين ضرورة للحفاظ على الروح المهنية في الخدمة العامة (نعم/لا)؟

'٢' هل يخدم مبدأ ''الأمن الوظيفي'' بالنسبة للموظفين العموميين (بغض النظر عن الرتبة أو الفئة المهنية) قضية الروح المهنية (نعم/لا)؟

'٣' هل يساعد التعاقد على الأداء على تعزيز قضية الروح المهنية (نعم/لا)؟

'٤' هل تنسجم الأحكام القانونية المتعلقة بتمثيل الأقليات والجماعات المحرومة تاريخيا مع مبدأ الروح المهنية (نعم/لا)؟

٣ - هل يمكنكم اقتراح تدبير آخر من شأنه في رأيكم أن يعزز قضية الروح المهنية في الخدمة العامة؟

٤ - ما الذي ينبغي مما يلي أن يحدد عملية اختيار المرشحين للمناصب العليا لوضع السياسات (كوزير ورئيس مؤسسة مملوكة للدولة) (ضع علامة على كل ما ينطبق):

'١' المؤهلات المهنية والخبرة؟

'٢' سجل المتابعة كمدراء؟

'٣' الولاء السياسي (والعضوية في حزب سياسي)؟

'٤' الكفاءة المهنية والإدارية فضلا عن الولاء السياسي؟

'٥' أي اعتبار آخر (مثل _____)

٥ - ما الذي ينبغي مما يلي أن يحدد اختيار المرشحين لمناصب استشارية في مجال السياسات (ضع علامة أمام كل ما ينطبق):

'١' المؤهلات المهنية و/أو الخبرة؟

'٢' السجل السابق كمدير؟

'٣' الولاء السياسي الثابت؟

'٤' الكفاءة المهنية والإدارية إلى جانب الولاء السياسي؟

'٥' أي اعتبار آخر (مثل _____)

٦ - ما الذي ينبغي مما يلي أن يحدد اختيار المرشحين للمناصب العليا الدائمة (مثل وظيفة أمين رئيسي/دائم) (ضع علامة أمام كل ما ينطبق):

'١' المؤهلات المهنية و/أو الخبرة؟

'٢' السجل السابق كمدير؟

'٣' الولاء السياسي الثابت؟

'٤' الكفاءة المهنية والولاء السياسي؟

'٥' أي اعتبار آخر (مثل _____)

٧ - هي ينبغي أن تستند تعيينات كبار المسؤولين في الوظائف الدائمة إلى مبدأ ''الأمن الوظيفي'' (أجب بنعم/لا)؟

٨ - أي فئة من فئات التعيينات التالية ينبغي أن تخضع لتجديد دوري (ضع علامة أمام فئة واحدة فقط):

'١' المناصب الحساسة سياسيا

'٢' مناصب الأمناء الدائمين ورؤساء الإدارات

'٣' المناصب التي تستلزم اتصالات كثيرة مع الجمهور (مثل وظائف إنفاذ القانون وإدارة الجمارك)

'٤' التعيينات في المناصب القضائية العليا (مثل القضاة وما إلى ذلك)؟

'٥' جميع ما ذكر أعلاه؟

'٦' لا شيء مما ذكر أعلاه؟

الفرع هاء: استجابة المسؤولين الحكوميين للمواطن ومساءلتهم أمامه

١ - أي عنصر من العناصر التالية يشكل في رأيك أفضل وسيلة لجعل الإدارة العامة تستجيب للجمهور؟ (ضع علامة أمام جميع ما ينطبق)؟

'١' تعزيز مساءلة المسؤولين أمام الممثلين المنتخبين للمواطنين؟

'٢' كفالة المشاركة الكاملة للمواطن في تحديد المعايير المتعلقة بمختلف فئات الخدمة العامة وفي تقييم الأداء الفعلي لوكالات تقديم الخدمات مقارنة بهذه المعايير؟

'٣' فرض حدود زمنية للخدمة في فئات معينة من المناصب الدائمة؟

'٤' إخضاع التعيينات الدائمة في فئات معينة للانتخاب المباشر؟

'٥' تطبيق عقود الأداء على جميع فئات وظائف الخدمة العامة؟

'٦' تطبيق عقود الأداء على كبار المديرين وكبار موظفي الفئة الفنية فقط؟

'٧' أي اقتراحات أخرى (_____)؟

٢ - ما هي في رأيك كفرد، الكيفية التي يمكن بها معالجة الالتماسات ضد سوء سلوك المسؤولين التنفيذيين أو استبدادهم من أجل تعزيز مساءلة الإدارة العامة أمام المواطن؟ (ضع علامة أمام جميع ما ينطبق):

'١' يعالجها أمين المظالم

'٢' تعالجها المحاكم

'٣' تعالج عن طريق جلسات استماع علنية تتصف بالشفافية

'٤' تعالج عن طريق لجان تحقيق عامة

'٥' تعالج عن طريق محاكم رئاسية خاصة

'٦' تعالج عن طريق محاكم دولية

'٧' أي وسائل أخرى (أكتب كل ما تفكر به)

٣ - إذا افترضنا أن هناك من يرى أن قرارا معينا (بشأن التعيينات أو العطاءات أو المشتريات، مثلا) لم يكن عادلا، كيف تتوقع أن يتصرف الشخص المتضرر (الأشخاص المتضررون) إزاءه (يرجى وضع علامة أمام جميع البنود المنطبقة):

'١' لا يفعل شيئا؟

'٢' يستقطب الدعم من حلفاء أقوياء، مثل أعضاء البرلمان والأصدقاء والأقارب ممن يشغلون مناصب رفيعة وقادة المجتمع المحلي ومن إليهم؟

'٣' يعرض الأمر على مقر الحزب ويطلب من قادته التدخل باسم أحد المشتكين؟

'٤' ينضم إلى دعاة الإصلاح لتشكيل حركة قوية تعمل من أجل النزاهة في الحياة العامة؟

'٥' يقدم التماسات دون توقيع؟

٤ - هل ينبغي إجراء التحقيقات المتعلقة بالقرارات المعترض عليها على وجه الاستعجال، بمعنى أنه ينبغي استكمال التحقيقات وإعلان النتائج (ضع علامة أمام أحد الخيارات):

'١' خلال فترة قصيرة (خلال أقل من شهر)

'٢' خلال فترة طويلة نسبيا (٢ - ٦ أشهر)

'٣' خلال فترة طويلة جدا (بعد ٦ أشهر من استلام الالتماس، أو طلب إعادة النظر)

'٤' خلال الفترة اللازمة للتثبت من الحقائق والتوصل إلى نتيجة عادلة؟

٥ - هل ينبغي أن يتخذ مبلغ الترضية الذي يمنح إلى المواطنين/الزبائن الذين تعرضوا لمظلمة حقيقية أيا من الأشكال التالية (أجب بنعم/لا أمام كل خيار، حسب الاقتضاء):

'١' بحسب طبيعة المظلمة، تقديم اعتذار رسمي وتعويض مالي (أو مادي عن الأضرار) (نعم/لا)؛

'٢' تقديم اعتذار رسمي، وتعويض مالي، فضلا عن إلغاء القرار المطعون فيه (نعم/لا)؛

'٣' إلغاء القرار المطعون فيه فقط (نعم/لا)؛

'٤' تقديم اعتذار رسمي فقط (نعم/لا)؛

'٥' بدء إجراءات تأديبية ضد من اتخذ القرار المسيء (نعم/لا).

٦ - هل من المناسب إدراج أحكام في الدستور أو القوانين بشأن (قيام أفراد الجمهور) بعزل شاغلي الفئات التالية من الوظائف من أجل تعزيز المساءلة؟ (أجب بنعم/لا على كل سؤال):

'١' شاغلو المناصب السياسية، مثل الوزراء، ورؤساء الهيئات الحكومية (نعم/لا)

'٢' كبار الموظفين الذين يشغلون وظائف دائمة (نعم/لا)

'٣' شاغلو المناصب القضائية الرفيعة (القضاة، الموظفون القضائيون، إلخ)؟

'٤' المسؤولون من الرتب المتوسطة (نعم/لا)

'٥' موظفو تقديم الخدمات التي تتعامل مع الجمهور بصفة منتظمة (نعم/لا)

'٦' جميع فئات المسؤولين العموميين (نعم/لا)

'٧' لا شيء مما ذكر أعلاه (نعم/لا)

٧ - إذا اعتزمت الحكومة المركزية (أو المحلية) اتخاذ قرار مثير للخلاف إلى حد كبير، وخاصة، أي قرار يحتمل أن يمس البرامج اليومية المعتادة للناس أو يؤثر على مصادر رزقهم فأي من التدابير التالية ينبغي لها أن تتخذ قبل المضي في هذا الأمر (أجب بنعم/لا مقابل كل سؤال، حسب مقتضى الحال):

'٨' ينبغي لها أن تنشئ لجنة أو هيئة عامة للتحقيق تشمل اختصاصاتها استطلاع آراء الجمهور والأشخاص المتضررين (نعم/لا)؛

'٩' ينبغي لها أن تنشئ فرقة عمل أو لجنة داخلية وتزويدها بتعليمات لاستطلاع مزايا وعيوب القرار المقترح (نعم/لا)؛

'١٠' ينبغي لها أن تكلف شركة استشارية لإجراء الدراسات المتخصصة اللازمة وتقديم توصياتها (نعم/لا)؛

'١١' ينبغي للحكومة، أو لأي شخص مخول على النحو الواجب، مجرد اتخاذ قرار (مثل إصدار أمر إخلاء) وأن تتوقع أن يتم إنفاذ هذا الأمر بسرعة وصرامة (نعم/لا)؛

'١٢' ينبغي للوكالة التي ستقوم بتنفيذ قرار محل خلاف أن تبدأ بعقد اجتماعات مع القادة/ممثلي الأشخاص الذين يحتمل أن يتأثروا (نعم/لا)؛

'١٣' ينبغي للوكالة الحكومية أن تقوم بحملة دعائية تستهدف توعية الجمهور بمزايا القرار المقترح (نعم/لا)؛

'١٤' ينبغي للحكومة أن تتشاور على نطاق واسع مع عامة الجمهور ومع الأشخاص المتأثرين، غير أنه ينبغي لها في الوقت نفسه أن تفعل ما كانت ستفعله من البداية، بغض النظر عما يقوله الناس والأشخاص المتأثرون (نعم/لا).

الفرع واو: أمور عامة

١ - يرجى أن تذكر باختصار (في ما لا يزيد عن ٢٥٠ كلمة) أي تدابير إضافية يلزم اتخاذها من أجل ضمان اتفاق أي مبادرة جارية يكون محورها المواطن مع المبادئ السليمة للإدارة العامة.

لمحة عامة عن السيرة الذاتية

اسم المستجيب (اختياري): _____

المهنة:

(أ) عُين بقرار سياسي

(ب) يشغل وظيفة مدير إداري/مدير

(ج) عمل طبي، قانوني، هندسي إلخ.

(د) مهن أخرى

السن (ضع علامة أمام إحدى الفئات):

'١' أقل من ٢٠ سنة

'٢' بين ٢٠ و ٣٠ سنة

'٣' بين ٣١ و ٤٠ سنة

'٤' بين ٤١ و ٥٠ سنة

'٥' بين ٥١ و ٦٠ سنة

'٦' أكثر من ٦٠ سنة

نوع الجنس (ضع علامة أمام أحد الجنسين):

'٧' ذكر

'٨' أنثى

أعلى مؤهل تعليمي (ضع علامة أمام واحد من المؤهلات التالية):

'٩' التعليم الابتدائي (مع أو بدون تدريب مهني)

'١٠' التعليم الثانوي

'١١' التعليم الثانوي (مع أو بدون تدريب فني/مهني)

'١٢' الدرجة الجامعية (الأولى) أو ما يعادلها

'١٣' درجة الماجستير أو ما يعادلها

'١٤' تعليم ديني

'١٥' مؤهلات مهنية (مثلا في القانون أو المحاسبة أو الهندسة)؛

'١٦' درجة الدكتوراه

الاستبيان ٢: لقادة الرأي (في المجتمع المدني والقطاع الخاص والأوساط الجامعية والنقابات ووسائط الإعلام المطبوعة والإلكترونية)

الفرع ألف: المبادئ الأساسية التي توجه الخدمة العامة

١ - ضع علامة من بين المبادئ التالية على كل ما ينبغي أن يشكل المبادئ الأساسية التي توجه أداء الخدمة العامة؟

'٢١' الحياد

'٢٢' الشرعية

'٢٣' الاستمرارية

'٢٤' قرب الخدمات من المواطنين وفرص الحصول عليها

'٢٥' المشاركة والتشاور

'٢٦' الوساطة

'٢٧' رصد وتقييم الخدمات

'٢٨' الشفافية والإعلام

'٢٩' الجودة

'٣٠' الفعالية

'٣١' الكفاءة

'٣٢' الأخلاق

'٣٣' النزاهة

'٣٤' المساءلة

'٣٥' الموثوقية

'٣٦' السرية

'٣٧' السرعة والدقة

'٣٨' الروح المهنية

'٣٩' سرعة الاستجابة

'٤٠' مبادئ أخرى (أكتب كل ما يخطر على بالك)

الفرع باء: مشاركة المواطنين في عمليات الإدارة العامة

١ - في رأيك، هل ينبغي أن يشارك المواطنون مباشرة في التخطيط لتقديم الخدمات العامة ورصدها وتقييمها؟

'٥' نعم

'٦' لا

'٧' لا أدري

٢ - في حالة الإجابة بنعم، اقترح ترتيبين مؤسسيين رسميين على الأقل لتعزيز التفاعل بين الحكومة والمواطن.

'٣' ----------

---

٣ - هل تعتقد أن من شأن أي من التدابير التالية أن يعزز مشاركة المواطن في عمليات الإدارة العامة (ضع نعم أو لا، حسب الاقتضاء):

'١' إضفاء الطابع الروتيني/المؤسسي على المشاركة المدنية في عمليات تحليل السياسات وتحديد الخيارات (نعم/لا)؟

'٢' إنشاء آليات مؤسسية رسمية لتيسير مشاركة المواطنين في تخطيط وإدارة التنمية على المستوى المحلي (نعم/لا)؟

'٣' إنشاء آليات مؤسسية رسمية لتيسير مشاركة المواطنين في عملية التخطيط الاستراتيجي الوطني (أي الوزارات والإدارات) (نعم/لا)؟

'٤' الاستثمار في برامج التثقيف المدني (نعم/لا)؟

'٥' إدماج منهجيات تنطلق من القاعدة في مناهج التدريب للخدمة العامة (نعم/لا)؟

'٦' إشراك المواطنين في تقييم أداء الموظفين المهنيين (وخاصة موظفي تقديم الخدمات) (نعم/لا)؟

٤ - إلى أي مدى ينبغي إشراك المواطنين أو ممثليهم في عملية الميزنة وقرارات تخصيص الموارد (ضع علامة على إجابة واحدة فقط)

'١' إلى أقصى حد ممكن (أي ينبغي حضورهم في جميع الاجتماعات الحاسمة)

'٢' إلى حد كبير (أي ينبغي التماس مدخلاتهم بشكل نشيط، وإيلاء الحكومة اعتبارا تاما لمقترحاتهم في مرحلة إعداد الميزانية)

'٣' إلى حد ما (أي لا ينبغي النظر إلا في الطلبات الصريحة والملحة في مرحلة إعداد الميزانية)

'٤' بتاتا، لأن ''التدخلات الخارجية'' تعتبر أسبابا محتملة لـ ''تشوهات'' الميزانية وينبغي عدم السماح بها مطلقا.

٥ - هل تعتقد أن من الضروري وضع ترتيب خاص يتيح للمجموعات المحرومة أن تبرز أولوياتها في مرحلتي إعداد الميزانية وتخصيص الموارد (نعم/لا)؟

٦ - هل تعتقد أن من الضروري وضع ترتيب خاص يتيح للفقراء إبراز أولوياتهم في مرحلتي إعداد الميزانية وتخصيص الموارد (نعم/لا)؟

٧ - هل تعتقد أنه ينبغي أن يكون للمجموعات المدنية دور في تتبع الأهداف/الغايات التي خصصت لها موارد في الميزانية على الصعيد المحلي (نعم/لا)؟

٨ - هل تعتقد أنه ينبغي أن يكون للمجموعات المدنية دور في تتبع الأهداف/الغايات التي خصصت لها موارد في الميزانية على الصعيد الوطني (نعم/لا)؟

الفرع جيم: دور المواطن في تقديم الخدمة

١ - هل ينبغي أن تكون للحكومة مبادرة خاصة ترمي إلى تحسين جودة ومعايير الخدمات التي تقدمها مختلف الوكالات (نعم/لا)؟

٢ - هل ينبغي إشراك القطاع الخاص في تصميم وتنفيذ هذه المبادرة (ولا سيما في تحديد ''مؤشرات خدمة الزبائن'') (نعم/لا)؟

٣ - هل ينبغي إشراك المجتمع المدني في تصميم وتنفيذ هذه المبادرة (نعم/لا)؟

٤ - كيف ينبغي لمبادرة تقديم الخدمات أن تنظر إلى المواطن وتعامله (ضع علامة على إجابة واحدة فقط):

'١' كمواطن بكل معنى الكلمة - له حقوق وعليه واجبات؟

'٢' كـ ''زبون'' بكل معنى الكلمة لديه أفضليات و ''أذواق''؟

'٣' كمواطن و ''زبون'' على حد سواء؟

'٤' لا هذا ولا ذاك؟

'٥' كأي فرد آخر (أي، ----------)

٥ - هل ينبغي الحصول على مدخلات المواطنين و ''الزبائن'' عند وضع مؤشرات أداء الوكالات العامة (نعم/لا)؟

٦ - هل ينبغي وضع معايير أداء تستند إلى مؤشرات أداء يحددها المواطنون(نعم/لا)؟

٧ - هل ينبغي أن يكون للمواطنين و ''الزبائن'' رأي في وضع هذه المعايير (أحيانا ''تقنية''، من بينها الوقت والكلفة والجودة) (نعم/لا)؟

٨ - هل ينبغي مراعاة آراء (وتقييمات) المواطنين و ''الزبائن'' عند قيام الوزارات والإدارات باتخاذ قرارات بشأن المستقبل الوظيفي لموظفي تقديم الخدمات (مثلا، قرارات تجديد العقود والترقية وإعادة التكليف والتأديب) (نعم/لا)؟

الفرع دال: الآراء المتعلقة بالروح المهنية والحياد السياسي

١ - هل تعتقد أن الروح المهنية الخدمة في العامة تؤدي غرضا مفيدا (ضع علامة على نعم/لا)

'٤' نعم

'٥' لا

'٦' لا أدري

٢ - يرجى وضع علامة نعم/لا مقابل كل واحد من الأسئلة التالية حسب الاقتضاء:

'٥' هل تعتبر مراعاة الجدارة في اختيار الموظفين العموميين ضرورة للحفاظ على الروح المهنية في الخدمة العامة (نعم/لا)؟

'٦' هل يخدم مبدأ ''الأمن الوظيفي''بالنسبة للموظفين العموميين (بغض النظر عن الرتبة أو الفئة الوظيفية) قضية الروح المهنية (نعم/لا)؟

'٧' هل يساعد التعاقد على الأداء على تعزيز قضية الروح المهنية (نعم/لا)؟

'٨' هل تنسجم الأحكام القانونية المتعلقة بتمثيل الأقليات والمجموعات المحرومة تاريخيا مع مبدأ الروح المهنية (نعم/لا)؟

٣ - هل يمكنكم اقتراح تدبير آخر من شأنه في رأيكم أن يعزز قضية الروح المهنية في الخدمة العامة؟

٤ - ما الذي ينبغي مما يلي أن يحدد اختيار المرشحين للمناصب العليا لوضع السياسات (كوزير ورئيس مؤسسة مملوكة للدولة) (ضع علامة على كل ما ينطبق)

'٦' المؤهلات المهنية و/أو الخبرة؟

'٧' السجل السابق كمدراء؟

'٨' الولاء السياسي (والعضوية في حزب سياسي)؟

'٩' الكفاءة المهنية والإدارية فضلا عن الولاء السياسي؟

'١٠' أي اعتبار آخر (مثل ----------)

٥ - ما الذي ينبغي مما يلي أن يحدد اختيار المرشحين للمناصب الاستشارية لوضع السياسات (ضع علامة أمام كل ما ينطبق)

'٦' المؤهلات المهنية و/أو الخبرة؟

'٧' السجل السابق كمدراء؟

'٨' الولاء السياسي الثابت؟

'٩' الكفاءة المهنية والإدارية فضلا عن الولاء السياسي؟

'١٠' أي اعتبار آخر (من قبيل.----------)

٦ - ما الذي ينبغي مما يلي أن يحدد اختيار المرشحين للمناصب العليا الدائمة مثل الأمين الرئيسي/الدائم) (ضع علامة أمام كل ما ينطبق):

'٦' المؤهلات المهنية و/أو الخبرة؟

'٧' السجل السابق كمديرين؟

'٨' الولاء السياسي الثابت؟

'٩' الكفاءة المهنية فضلا عن الولاء السياسي؟

'١٠' أي اعتبار آخر (من قبيل.----------)

٧ - هل ينبغي أن تستند تعيينات كبار المسؤولين في الوظائف الدائمة إلى مبدأ ''الأمن الوظيفي''؟ (أجب بنعم/لا)؟

٨ - أي فئة من فئات التعيينات التالية ينبغي أن تخضع لتجديد دوري (ضع علامة أمام فئة واحدة فقط):

'٧' المناصب الحساسة سياسيا

'٨' مناصب الأمين الدائم ورؤساء الإدارات

'٩' المناصب التي تستلزم اتصالات كثيرة مع الجمهور (مثلا، وظائف إنفاذ القانون وإدارة الجمارك)

'١٠' التعيينات في المناصب القضائية العليا (القضاة وما إلى ذلك)؟

'١١' كل ما ذكر أعلاه؟

'١٢' لا شيء مما ذكر أعلاه؟

الفرع هاء: استجابة الموظفين العموميين للمواطن ومساءلتهم أمامه

١ - أي عنصر من العناصر التالية يشكِّل في رأيك أفضل وسيلة لجعل الإدارة العامة تستجيب للجمهور؟ (ضع علامة أمام جميع ما ينطبق):

'٨' تعزيز مساءلة الموظفين العموميين أمام الممثلين المنتخبين للمواطنين؟

'٩' كفالة المشاركة الكاملة للمواطن في تحديد المعايير المتعلقة بمختلف فئات الخدمات العامة، وفي تقييم الأداء الفعلي لوكالات تقديم الخدمات مقارنة بتلك المعايير؟

'١٠' فرض حدود زمنية للخدمة في فئات معينة من المناصب الدائمة؟

'١١' إخضاع التعيينات الدائمة في فئات معينة للانتخاب المباشر؟

'١٢' تطبيق عقود الأداء على جميع فئات وظائف الخدمة العامة؟

'١٣' تطبيق عقود الأداء على كبار المدراء؟

'١٤' أي اقتراحات أخرى (_____)؟

٢ - ما هي في رأيك كفرد، الكيفية التي يمكن بها معالجة الالتماسات ضد سوء سلوك الموظفين التنفيذيين أو استبدادهم من أجل تعزيز مساءلة الإدارة العامة أمام المواطن؟ (ضع علامة على جميع ما ينطبق):

'٨' يعالجها أمين المظالم

'٩' تعالجها المحاكم القانونية

'١٠' تعالج عن طريق جلسات استماع علنية تتصف بالشفافية

'١١' تعالج عن طريق لجان تحقيق علنية

'١٢' تعالج عن طريق محاكم رئاسية خاصة

'١٣' تعالج عن طريق محاكم دولية

'١٤' أي وسيلة أخرى (أكتب كل ما تفكّر به).

٣ - إذا افترضنا أن هناك مَن يرى أن قرارا معيّنا (بشأن التعيينات أو العطاءات أو المشتريات مثلا) لم يكن عادلا، كيف تتوقع أن يتصرف الشخص المتضرر (الأشخاص المتضررون إزاءه) (يرجى وضع علامة على جميع ما ينطبق):

'٦' لا يفعل شيئا؟

'٧' يستقطب الدعم من حلفاء أقوياء مثل أعضاء البرلمان، والأصدقاء والأقارب ممن يشغلون مناصب رفيعة، وقادة المجتمع المحلي، ومَن إليهم)؟

'٨' يعرض الأمر على مقر الحزب ويطلب من قادته التدخل باسم أحد المشتكين؟

'٩' ينضم إلى دعاة الإصلاح لتشكيل حركة قوية تعمل من أجل النزاهة في الحياة العامة؟

'١٠' يقدم التماسات دون توقيع؟

٤ - هل ينبغي إجراء التحقيقات المتعلقة بالقرارات المعترض عليها على وجه الاستعجال، بمعنى أنه ينبغي إكمال التحقيقات وإعلان النتائج (ضع علامة أمام أحد الخيارات):

'٥' خلال فترة قصيرة (أقل من شهر)

'٦' خلال فترة طويلة نسبيا (٢-٦ أشهر)

'٧' خلال فترة زمنية طويلة جدا (بعد ٦ أشهر من استلام الالتماس أو طلب إعادة النظر)

'٨' خلال الفترة اللازمة للتثبت من الحقائق والتوصل إلى نتيجة عادلة؟

٥ - هل ينبغي أن يتخذ مبلغ الترضية الذي يمنح للمواطنين/الزبائن الذين تعرّضوا لمظلمة حقيقية أي شكل من الأشكال التالية (أجب بنعم/لا أمام كل بند حسب الاقتضاء):

'٦' بحسب طبيعة المظلمة، تقديم اعتذار رسمي وتعويض مالي (أو مادي عن الأضرار) (نعم/لا)؛

'٧' تقديم اعتذار رسمي وتعويض مالي فضلا عن إلغاء القرار المطعون فيه (نعم/لا)؛

'٨' إلغاء القرار المطعون فيه فقط (نعم/لا)؛

'٩' تقديم اعتذار رسمي فقط (نعم/لا)؛

'١٠' اتخاذ إجراءات تأديبية ضد متخذ القرار المسيء (نعم/لا).

٦ - هل من المناسب إدراج أحكام في الدستور أو الأنظمة الأساسية بشأن (قيام أفراد الجمهور) بعزل شاغلي فئات الوظائف التالية بغرض تعزيز المساءلة؟ (أجب بنعم/لا على كل سؤال):

'١' شاغلو الوظائف السياسية، مثل الوزراء ورؤساء الهيئات الحكومية، (نعم/لا)

'٢' كبار الموظفين الذين يشغلون وظائف دائمة (نعم/لا)

'٣' شاغلو المناصب القضائية العليا (القضاة والموظفون القضائيون، إلخ.)؟

'٤' المسؤولون من الرتب المتوسطة (نعم/لا)

'٥' موظفو تقديم الخدمات الذين يتعاملون مع الجمهور بصفة منتظمة (نعم/لا)

'٦' جميع فئات المسؤولين العموميين (نعم/لا)

'٧' لا شيء مما ذُكر أعلاه (نعم/لا)

٧ - إذا اعتزمت الحكومة المركزية (أو المحلية) اتخاذ قرار مثير إلى حد كبير، وبصفة خاصة، أي قرار يحتمل أن يمس البرامج اليومية المعتادة للناس أو يؤثر على مصادر رزقهم، فأي من التدابر التالية ينبغي لها أن تتخذ قبل المضي في هذا الأمر (أجب بنعم/لا على كل سؤال حسب الاقتضاء):

'١' ينبغي لها أن تنشئ لجنة أو هيئة عامة للتحقيق تشمل اختصاصاتها استطلاع آراء الجمهور أو الأشخاص المتضررين (نعم/لا)؛

'٢' ينبغي لها أن تنشئ فرقة عمل/لجنة داخلية وتزويدها بتعليمات لاستطلاع مزايا ومساوئ القرار المقترح (نعم/لا)؛

'٣' ينبغي لها أن تكلِّف شركة استشارية لإجراء الدراسات المتخصصة اللازمة وتقديم توصياتها (نعم/لا)؛

'٤' ينبغي للحكومة، أو الشخص المفوّض أو لأي شخص مخوّل على النحو الواجب مجرد اتخاذ قرار (مثل إصدار أمر إخلاء) وأن تتوقع إنفاذ هذا الأمر بسرعة وصرامة (نعم/لا)؛

'٥' ينبغي للوكالة التي ستنفِّذ قرارا غير مقبول أن تبدأ بعقد اجتماعات مع القادة/ممثلي الأشخاص الذين يحتمل أن يتأثروا (نعم/لا)؛

'٦' ينبغي للوكالة الحكومية أن تقوم بحملة دعائية تهدف إلى تثقيف عامة الجمهور بمزايا القرار المقترح (نعم/لا)؛

'٧' ينبغي للحكومة أن تتشاور على نطاق واسع مع عامة الجمهور ومع الأشخاص المتأثرين، غير أنه ينبغي لها أن تفعل ما كانت ستفعله بغض النظر عما يقوله الناس والأشخاص المتأثرون (نعم/لا).

الفرع هاء – أمور عامة

يرجى أن تذكر باختصار (فيما لا يزيد عن ٢٥٠ كلمة) أي تدابير إضافية يلزم اتخاذها من أجل ضمان اتفاق أي مبادرة جارية محورها المواطن مع المبادئ السليمة للإدارة العامة.

لمحة عامة عن السيرة الذاتية

١ – اسم المستجيب (اختياري): _____

٢ – العمر (ضع علامة أمام إحدى الفئات):

'١٧' أقل من ٢٠ سنة

'١٨' بين ٢٠ و ٣٠ سنة

'١٩' بين ٣١ و ٤٠ سنة

'٢٠' بين ٤١ و ٥٠ سنة

'٢١' بين ٥١ و ٦٠ سنة

'٢٢' أكثر من ٦٠ سنة

٣ - نوع الجنس (ضع علامة أمام بند واحد فقط):

'٢٣' ذكر

'٢٤' أنثى

٤ - أعلى مؤهل تعليمي (ضع علامة أمام بند واحد فقط):

'٢٥' التعليم الابتدائي (مع أو بدون تدريب مهني)

'٢٦' التعليم الثانوي

'٢٧' التعليم الثانوي (مع تدريب فني/مهني)

'٢٨' الدرجة الجامعية (الأولى) أو ما يعادلها

'٢٩' درجة الماجستير أو ما يعادلها

'٣٠' تعليم ديني

'٣١' مؤهلات مهنية (مثلا في القانون أو المحاسبة أو الهندسة)

'٣٢' درجة الدكتوراه

٥ - المهنة (ضع علامة أمام بند واحد فقط):

'١' من مزاولي الأعمال الحرة (منشئات صغيرة الحجم أو متوسطة الحجم، تشمل الاستشارات الإدارية/الهندسية)

'٢' مدير تجاري (مدير عام، مدير تنفيذي، مدير غير تنفيذي)

'٣' موظف كبير في الخدمة المدنية (من الفئة الإدارية/الفنية)

'٤' أستاذ/باحث جامعي

'٥' رجل دين (جميع الأديان)

'٦' مدرس مدرسة ثانوية

'٧' مدير تنفيذي/مدير برنامج بمنظمة غير حكومية/منظمة أهلية

'٨' رئيس أو مسؤول نقابة عمالية

'٩' مهن أخرى (_____)

الاستبيان ٣: لفرادى المواطنين/الأسر المعيشية

الفرع ألف: المبادئ الأساسية التي توجـه الخدمة العامة

١ - ضع علامة من بيـن المبادئ التالية على كل ما ينبغي أن يشكل المبادئ الأساسية الـتي توجه أداء الخدمة العامة؟

'٤١' الحياد

'٤٢' الشرعية

'٤٣' الاستمرارية

'٤٤' قرب الخدمات من المواطنين وفرص الحصول عليها

'٤٥' المشاركة والتشـاور

'٤٦' الوساطة

'٤٧' رصد وتقييم الخدمات

'٤٨' الشفافية والإعـلام

'٤٩' الجـودة

'٥٠' الفعالية

'٥١' الكفاءة

'٥٢' الأخلاق

'٥٣' النـزاهة

'٥٤' المساءلة

'٥٥' الموثوقية

'٥٦' السرية

'٥٧' السرعة والدقة

'٥٨' الـروح المهنية

'٥٩' سرعـة الاستجابة

'٦٠' مبـادئ أخرى (اكتب كل ما يخطر على بالك).

الفرع باء: مشاركة المواطنين

١ - في رأيك، هل ينبغي أن يشارك المواطنون مباشرة في تخطيط وتقديم الخدمات العامة ورصدها وتقييمها؟

'٨' نعم

'٩' لا

'١٠' لا أدري

٢ - إذا كانت الإجابة بنعم، يرجى اقتراح ما لا يقل عن اثنين من الترتيبات المؤسسية الرسمية لتعزيز التفاعل بين الحكومة والمواطن.

'٤' _____

'٥' _____

٣ - هل تعتقد أن من شأن أي من الأساليب التالية أن تساعد المواطنين العاديين على المشاركة بفاعلية في الشؤون العامة، على الصعيدين المحلي و/أو الوطني؟ (ضع علامة أمام نعم/لا أو لا أدري):

'١' تنظيم استفتاءات عامة أو استفتاءات شعبية بشأن المسائل الدستورية أو السياسية أو الاجتماعية الرئيسية (نعم/لا/لا أدري)

'٢' إنشاء منبر لمعالجة الشواغل الخاصة بالأقليات والجماعات المحرومة (نعم/لا/لا أدري)؟

'٣' إعداد أو إجراء استطلاعات للرأي العام بصفة دورية (نعم/لا/لا أدري)؟

'٤' تعزيز الحصول على المعلومات (ويتم ذلك، عند الحاجة، عن طريق سن قوانين حرية المعلومات)؟ (نعم/لا/لا أدري)

'٥' اتخاذ ترتيبات قانونية ومؤسسية لتيسير مشاركة المواطنين العاديين في الاجتماعات المفتوحة/اجتماعات مجلس القرية (نعم/لا/لا أدري)

'٦' اتخاذ ترتيبات قانونية ومؤسسية لتيسير مشاركة الفقراء بحق في الاجتماعات التي يتم فيها اتخاذ القرارات بشأن برامج التنمية (نعم/لا/لا أدري)

'٧' اتخاذ ترتيبات قانونية ومؤسسية لتيسير مشاركة الفقراء بحق في الاجتماعات (بما في ذلك الانتخابات الأولية والهيئة الانتخابية) التي يتم فيها اتخاذ القرارات بشأن المرشحين للانتخابات (نعم/لا/لا أدري)

'٨' إقامة منتديات يمكن فيها للجماهير مقابلة المسؤولين المنتخبين والعاملين في وظائف دائمة بغرض إثارة المسائل التي تهم الأشخاص أو الجماعات (نعم/لا/لا أدري)

'٩' توسيع الفرص لوفود المجتمعات المحلية لعرض شواغل المجتمع على الحكومة الوطنية/المحلية (نعم/لا/لا أدري).

٤ - في رأيك، إلى أي مدى من الجدية ينبغي لفقراء الريف وفقراء المدن أن يتصدوا لمسؤولية المشاركة في القرارات التي تؤثر على معيشتهم ورفاهيتهم؟ (ضع علامة أمام بند واحد فقط):

'١' بجدية شديدة؟

'٢' بجدية؟

'٣' إلى حد ما؟

'٤' من دون جدية؟

'٥' بالمرة؟

'٦' لا أدري؟

٥ - في رأيك، أي من الأمور التالية يُحد من إمكانية وصول المواطن إلى الموظفين العموميين وإلى الخدمات التي يقدمونها (ضع علامة على ما ينطبق عليه ذلك)

'١' معظم الناس الذين يبدون قليلا من الاهتمام، أو لا يبدون أي اهتمام، في المطالبة بحقوقهم وفي الوفاء بالتزاماتهم كمواطنين في مجتمع منظم (نعم/لا/لا أدري)

'٢' فرادى الموطنين، بسبب اختيارهم الوصول إلى الموظفين العموميين واحدا تلو الآخر بدلا من الانتظام في مجموعات لمناصرة قضية الحكم الرشيد (نعم/لا/لا أدري)؟

'٣' الصحافة، لفشلها في توفير ثقافة وطنية كافية (نعم/لا/لا أدري)

'٤' النخبة، لفشلها في توفير قيادة غير أنانية ومثالية (نعم/لا/لا أدري)

'٥' بيروقراطية الخدمة المدنية، بسبب إبقائها على العمليات مرهقة ومحيرة وغامضة (نعم/لا/لا أدري)

'٦' الأحزاب السياسية، لعدم قيامها بتثقيف أتباعها بمزايا الحكم الرشيد (نعم/لا/لا أدري).

الفرع جيم: أراء مقدمي الإجابات حول فعالية وأثر أنظمة تقديم الخدمات

١ - أي من الأساليب التالية هي الأكثر فعالية في إشراك المجتمعات الريفية في سياسات تنمية الأغذية والزراعة؟ (ضع علامة أمام بند واحد فقط):

'١' مشاركة ممثلي المجتمعات المحلية في اجتماعات لجان التنمية الريفية؟

'٢' إعادة تنشيط تعاونيات المنتجين الأساسيين وتشجيع المنتجين على العمل ضمن تلك التعاونيات؟

'٣' إعادة تنشيط المدخرات التي في مرحلة سبات والمجتمعات المقتصدة؟

'٤' أي أسلوب آخر (مثل _____)؟

٢ - أي من الأساليب التالية هي الأكثر فعالية في إشراك سكان المدن في صياغة وتنفيذ سياسات التنمية الحضرية؟ (ضع علامة أمام بند واحد فقط):

'١' تشجيع سكان المدن على توجيه تظلماتهم ومقترحاتهم عبر الرابطات التطوعية (مثل رابطة المستأجرين/الملاك، ورابطة أمن الأحياء السكنية، ورابطة تنظيف البيئة)؟

'٢' اختيار ممثلي المواطنين في لجان التنمية التابعة للحكومات المحلية؟

'٣' تمكين المواطنين من إقالة المسؤولين الذين أدينو بالتقصير في أداء واجباتهم و/أو بسوء السلوك؟

'٤' أي أسلوب آخر (مثل _____)؟

٣ - أي من الأساليب التالية هي الأكثر فعالية في تمكين الفقراء من أن يكون لهم نفوذ في تصميم وتنفيذ برامج التخفيف من حدة الفقر؟ (ضع علامة أمام بند واحد فقط):

'١' توجيه شواغل الفقراء عبر المنظمات غير الحكومية والرابطات المدنية ومجموعات المصالح المتنفذة؟

'٢' توجيه شواغل الفقراء عبر الأحزاب السياسية؟

'٣' السماح للفقراء بترشيح ممثليهم للعمل في لجان تصنيف الفقر والقضاء عليه؟

'٤' تقوية الروابط المؤسسية بين الفقراء والوكالات المسؤولة عن تصميم وتنفيذ مشاريع/برامج التخفيف من حدة الفقر؟

'٥' أي أسلوب آخر (مثل _____)؟

٤ - هل تعتقد بأنه يمكن للفقراء المشاركة في ما يلي (أجب بنعم/لا مقابل كل واحد من الأسئلة التالية):

'١' اختيار المشاريع المراد تنفيذها في المناطق الحضرية/الريفية (نعم/لا)

'٢' جهود المشاركة في التكلفة وتعبئة الموارد المتنوعة (نعم/لا)

'٣' تنفيذ عناصر مشاريع محددة، مثل تنظيف الموقع، وصيانة المرافق المركبة (نعم/لا)

'٤' رصد المشاريع وإعداد التقارير عنها، ويشمل ذلك مراقبة تخصيص وصرف ومتابعة الأموال (نعم/لا)

٥ - أجب بنعم أو لا على الأسئلة التالية:

'١' إن أكثر الطرق كفاءة (وأقلها تكلفة) في عكس اهتمامات الفقراء في مجال تقديم الخدمات الأساسية (مثل، الصحة والتعليم وتوزيع الطاقة، وتطوير الهياكل الأساسية) يتمثل في ''الاستعانة بالمصادر الخارجية'' في تقديم تلك الخدمات؟ (نعم/لا)؟

'٢' إن خصخصة البضائع الاقتصادية (مثل توليد الطاقة الكهربائية وإمدادات المياه وتوزيعها والهاتف الريفي) لن تقود فقط للتخصيص الكفء للموارد ولكنها تجعل الخدمات متوفرة للفقراء أيضا (نعم/لا)؟

'٣' من الضروري بصفة مطلقة إشراك المستفيدين (لا سيما الفقراء) في وضع مؤشرات/معايير تقييم تقديم الخدمات العامة (نعم/لا)؟

'٤' يجب أن تتاح لأعضاء الجمهور الفرص لتقييم أداء الموظفين العموميين (مثل التعليم والصحة والطب والموظفين الطبيين المساعدين والقضاة وموظفي إنفاذ القوانين) وإبلاغ شكاوى الزبائن إلى رؤساء الموظفين المعنيين (نعم/لا)؟

'٥' ينبغي إطلاع الجمهور على القنوات التي يمكن من خلالها تقديم الشكاوى وإنصافهم عن تظلماتهم (نعم/لا)؟

'٦' الطريقة الوحيدة لكفالة أن يكون للخدمات أثر مرئي على الفقراء هي إشراك ممثلي الفقراء في المراحل الحاسمة لاتخاذ القرارات – أي من مرحلة ترتيب الأولويات، مرورا بصياغة المشروع، وحتى تنفيذه ورصده (نعم/لا)؟

'٧' الفقراء قادرون على رصد كفاءة وتأثير الخدمات الضرورية وتقديمها بطريقة منصفة (نعم/لا)؟

'٨' يتوفر للفقراء ما يلزم من الوقت والموارد لإجراء تلك الوظائف الرقابية الحاسمة (نعم/لا)؟

'٩' ينبغي تعويض الفقراء أو ممثليهم الذين يقومون بتلك الأدوار الرقابية عن الوقت الذي ينفقونه في الواجبات المدنية (نعم/لا)؟

'١٠' الفقراء محفزون على النحو الواجب للقيام بتلك الوظائف الرقابية الحاسمة (نعم/لا)؟

الفرع دال: تعليقات مقدمي الردود حول مساءلة المؤسسات العامة أمام المجتمع المدني

١ – من بين الأمور التالية، ما الذي في رأيك يزيد من معرفتك بالحكم والإدارة العامة ويحسن معلوماتك عنهما؟ (ضع إشارة على نعم/لا لكل سؤال حسبما هو ملائم):

'١' الصحف ذات التغطية الوطنية (نعم/لا)؟

'٢' صحف الإقليم/المقاطعة (نعم/لا)؟

'٣' محطة الإذاعة/التلفزيون الوطنية التي تديرها الدولة (نعم/لا)؟

'٤' محطات الإذاعة/التلفزيون التابعة للقطاع الخاص (نعم/لا)؟

'٥' الصحف الأجنبية (نعم/لا)؟

'٦' محطات الإذاعة/التلفزيون الأجنبية (نعم/لا)؟

'٧' شبكة الإنترنت والميادين الإلكترونية (نعم/لا)؟

'٨' الأصدقاء والزملاء (نعم/لا)؟

'٩' الأقارب وأعضاء الأسرة الأقربين (نعم/لا)

'١٠' قادة المجتمع (نعم/لا)؟

'١١' الوكالات الحكومية (نعم/لا)؟

'١٢' الرابطات التجارية أو المهنية التي تنتمي إليها (نعم/لا)؟

٢ - أمام من يجب أن تكون الحكومة مسؤولة بصفة عامة في رأيك (ضع علامة أمام كل ما ينطبق من القائمة):

'١' المواطنين

'٢' البرلمان

'٣' القضاء

'٤' رئيس الجمهورية

'٥' جهات أخرى (اكتب جميع ما تراه مناسبا)

٣ - إذا شعر أحد الأشخاص الذين تعرفهم بأنه ظُلم من جراء قرار رسمي (مثلا) قرار بشأن توظيف أو ترقية أو منح عقد)،كيف تعتقد بأن على ذلك الشخص أن يتصرف على الأغلب؟ هل (ضع إشارة على بند واحد فقط):

'١' يطوي ذراعيه ولا يفعل شيئا؟

'٢' يستقطب الدعم من حلفاء أقوياء ويلتمس حماية أعضاء البرلمان، والأصدقاء والأقارب الذين يشغلون مناصب رفيعة، وقادة المجتمع المحلي، إلخ)؟

'٣' يعرض الأمر على مقر الحزب ويطلب من قادته التدخل بالنيابة عنه؟

'٤' ينضم إلى دعاة الإصلاح لتشكيل حركة قوية تعمل من أجل النزاهة في الحياة العامة؟

'٥' يقدم التماسات بدون توقيع؟

'٦' لا ينطبق (لأن من غير المحتمل أن تعتبر هذه المسألة ذات أهمية)؟

٤ - ما هي السمات الرئيسية المميزة للإجراء الذي يتخذ في أي زمان أو مكان لمساءلة الموظفين العموميين؟ هل يجب أن يكون الإجراء (ضع علامة على نعم أو لا حسبما ينطبق):

'١' يمكن فهمه ببساطة وسهل المتابعة (نعم/لا/لا أدري)

'٢' لا يتضمن عوائق غير ضرورية و ''ثلاثة عشر توقيعا'' (نعم/لا/لا أدري)؟

'٣' يتسم بالشفافية (لا يتضمن شراكا خادعة) (نعم/لا/لا أدري)

'٤' ملائم للزبون/المواطن (نعم/لا/لا أدري)

'٥' واضح ودقيق، حتى ولو كان مخيفا بقدر قليل للفقراء وللمواطن المتوسط الحال (نعم/لا/لا أدري)

٥ - كيف ينبغي، في رأيك، معالجة الالتماس المقدم ضد سوء السلوك والاستبداد من جانب الموظف التنفيذي (أجب بنعم أو لا على كل سؤال، حسبما تراه ملائما):

'١' أن يتم التحقق منه بطريقة سرية (وليس تحت سمع وبصر العالم أجمع) (نعم/لا)؟

'٢' أن يتم التحقق منه عندما تقدم ادعاءات خطيرة فقط (نعم/لا)؟

'٣' أن يتم التحقق منه عند ازدياد حدة الاهتمام الجماهيري والتغطية الإعلامية فقط (نعم/لا)؟

'٤' أن لا يتم التحقق منه أبدا (نعم/لا)؟

'٥' لا أدري؟

سيرة ذاتية موجزة للمستجيب

١ - اسم المستجيب (اختياري): _____

٢ - العمر (ضع علامة أمام بند واحد فقط):

'١' أقل من ٢٠ سنة

'٢' بين ٢٠ و ٣٠ سنة

'٣' بين ٣١ و ٤٠ سنة

'٤' بين ٤١ و ٥٠ سنة

'٥' بين ٥١ و ٦٠ سنة

'٦' فوق ٦٠ سنة

٣ - نوع الجنس (ضع علامة أمام بند واحد فقط):

'١' ذكر

'٢' أنثى

٤ - أعلى مؤهل تعليمي (ضع علامة أمام بند واحد فقط):

'١' لم يحصل على تعليم نظامي

'٢' التعليم الابتدائي (مع أو بدون تدريب مهني)

'٣' التعليم الثانوي

'٤' التعليم الثانوي (مع تدريب فني/مهني)

'٥' الدرجة الجامعية (الأولى) أو ما يعادلها

'٦' درجة الماجستير فما فوق

'٧' مؤهلات تخصصية (مثلا في القانون أو المحاسبة أو الهندسة)

٥ - المهنة (ضع إشارة على بند واحد فقط):

'١' موظف في القطاع الخاص

'٢' تاجر

'٣' عامل ماهر (مثلا، ميكانيكي، بناء، سباك، مصفف شعر)

'٤' عامل غير ماهر

'٥' عامل لحسابه الخاص

'٦' باحث عن عمل

'٧' مهن أخرى (_____)