

برنامج الأمم المتحدة الإنمائي (UNDP)

المؤتمر الإقليمي حول الإدارة العامة في الدول العربية 2015/10/28-26

الكلمة الافتتاحية

بسم الله الرحمن الرحيم

والصلاة والسلام على رسوله الكريم

محمد بن عبدالله النبي العربي الهاشمي الأمين

أصحاب المعالي

سعادة السيد خالد عبد الشافي مدير المركز الإقليمي للدول العربية، برنامج الأمم المتحدة الإنمائي

سعادة السيدة زينا علي أحمد المدير القطري لبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي

اصحاب العطفوة والسعادة

الحضور الكريم

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،،،

يطيبُ لي، بدايةً، أن أرحب بكم جميعاً في هذا الصباح الجميل، كما يسرني أن أرحب بكم في افتتاح هذا المؤتمر الهام الذي ينظمه برنامج الأمم المتحدة الإنمائي (UNDP) حول الإدارة العامة في الدول العربية وبمشاركة هذه النخبة المتميزة من المختصين والباحثين والمهتمين من مختلف الدول، متمنياً لهم جميعاً طيب الإقامة في بلدهم الثاني "الأردن".

لقد كان لبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي خلال السنوات الماضية دور كبير في تقديم الدعم بمختلف أشكاله إلى الإدارات العامة "العمومية" في الدول العربية ودول المنطقة بشكل عام. ونأمل أن يستمر هذا الدور ويترسخ ويتعزز بشكل دائم وأن يشكل هذا المؤتمر انطلاقة جديدة في رسم ملامح وأطر التعاون والدعم المستقبلي لتطوير الإدارة العامة، خصوصاً في ظل التحولات والتطورات التي تشهدها المنطقة وما أفرزته من تحديات تواجه الإدارات الحكومية وتتطلب منها دوراً أكثر مرونةً وانفتاحاً.

لم يعد إصلاح الإدارة العامة وتطويرها ترفاً أو قضية ثانوية أو حتى خياراً أمام الحكومات، بل أصبح ضرورةً وداعماً رئيساً لنهج الإصلاح الشامل بمنظوره السياسي والاقتصادي والاجتماعي، وأصبح كذلك مطلباً أساسياً لضمان نجاح جهود التنمية الشاملة والمستدامة وتحقيق أهدافها، حيث تُعد الإدارة العامة المتمكّنة والكفؤة رافعة حقيقية للتحوّل الديمقراطي الذي يتطلب نجاحه تأطير ومأسسة نهج العمل الحكومي وتطويره من خلال تعزيز القدرات المؤسسية والوظيفية، واستخدام السلطة التقديرية في أضيق الحدود، وتمكين القيادات والإدارات التنفيذية، وتعزيز منظومة النزاهة الوطنية المرتكزة إلى سيادة القانون وتكاملية الأدوار، بالإضافة إلى الالتزام الجمعي بتحمل المسؤولية وبالتالي تقديم الخدمات الحكومية بشفافية ومهنية بعيداً عن أية تجاذبات سياسية.

لقد باتت الإدارات الحكومية تواجه تحديات كبيرة في تلبية إحتياجات المواطنين من الخدمات، وأصبح هذا الأمر محط اهتمام القائمين على هذه الإدارات، فلم يعد الشكل التقليدي في تقديم الخدمات العامة أمراً مقبولاً خصوصاً في ظل التغيرات التي يشهدها العالم بشكل عام والمنطقة العربية بشكل خاص والتطورات التكنولوجية المتسارعة، وما رافق ذلك من ارتفاع في سقف المطالبات ومستوى التوقعات، ناهيك عن التوجه نحو اللامركزية والحكم المحلي واتساع دور القطاع الخاص في تقديم بعض الخدمات. كل ذلك يأتي في وقت يشهد فيه العالم أزمات اقتصادية وسياسية واجتماعية متداخلة وعابرة للحدود وما يرافق ذلك من ضغط على الموارد والبنى التحتية للدول الواقعة في ذات الإقليم.

## الحضور الكريم،

بالرغم من كل هذه التحديات المتنوعة والمتداخلة، فقد سار الأردن بخطى وثيقة للوصول إلى إدارة عامة متطورة من خلال مسيرة شاملة للإصلاح بكل مكوناته تخللتها محطات رئيسية كان من بينها اطلاق برنامج تطوير أداء الجهاز الحكومي في نهاية العام 2013 والذي شكل خارطة طريق وإطار عام شامل يمتد لثلاثة سنوات (من عام 2014-حتى نهاية عام 2016) ويرتكز على خمسة محاور تُمثّل الأركان الرئيسية لإصلاح وتطوير الإدارة العامة، حيث تمثّل المحور الأول من هذه المحاور بتطوير الخدمات الحكومية وتبسيط إجراءات تقديمها وما يتبع ذلك من اتمتة وربط الكتروني وإعادة هندسة للعمليات وللإجراءات وإعداد ونشر أدلة للخدمات، والتدريب والتمكين، ومراقبة الاداء وضمان جودة الخدمات من

خلال توفير أدوات ووسائل متطورة لسماع صوت متلقي الخدمة وتطوير آليات إدارة الشكاوي ومعالجتها، وتنفيذ الزيارات الميدانية غير المعلنة وإجراء المسوحات الدورية حول مدى الالتزام بمعايير تقديم الخدمات. أما المحور الثاني فيُعنى بتطوير الموارد البشرية التي تشكّل الركن الأساسي في نجاح المؤسسات أو فشلها، وقوام أي عملية تنموية، ويشمل هذا المحور التدريب والتمكين ومواءمة الموارد البشرية مع الأدوار والمهام المؤسسية وتمكين المرأة وتعزيز فرصها في تولي الوظائف القيادية.

والمحور الثالث يعالج موضوع إعادة هيكلة الجهاز الحكومي وتطوير بنيته التنظيمية والحد من التوسع غير المبرر في حجمه وحسن توظيف واستغلال موارده المختلفة، وتوحيد المرجعيات التنظيمية وتمكين الجهات الرقابية.

وقد تم تخصيص المحور الرابع لدعم عملية رسم السياسات العامة وصنع القرار من خلال تعزيز ممارسات الحوكمة وبناء القدرات المؤسسية في مجال التخطيط الاستراتيجي وإدارة المخاطر.

فيما يكرّس المحور الخامس ثقافة التميز والابداع وذلك من خلال دعم الابداع الفردي للارتقاء بالأداء المؤسسي من خلال توفير نوافذ وقنوات لاستقبال الأفكار الإبداعية وتوظيفها في عمل الجهاز الحكومي، وتوفير الأدوات والمنهجيات والأدلة التي تساهم في بناء القدرات المؤسسية في مجال التميز والابداع. ولقد جاء هذا المحور منسجماً مع ما يشهده العالم من تركيز ملحوظ على هذا البعد، فقد اصبح التميز والابداع بعداً رئيسياً من ابعاد التطوير وعنواناً للنجاح والتفوق.

ومنذ أن تمّ إطلاق برنامج تطوير أداء الجهاز الحكومي، عكفت الحكومة على عملية التنفيذ للخطط السنوية التي أعدت لهذه الغاية، وقد تم تحقيق العديد من الإنجازات شملت تطوير وإصدار جملة من التشريعات ذات العلاقة بالخدمة المدنية وتطوير الادارة العامة وتطوير بنية الجهاز الحكومي وتوحيد المرجعيات، ورفع وتحسين مستوى تقديم الخدمات، هذا بالإضافة إلى بناء القدرات المؤسسية والوظيفية من خلال اصدار الأدلة الإرشادية وعقد البرامج التدريبية والورش التوعوية واللقاءات المتخصصة، وتوفير الدعم الفني والأدوات المعرفية واعداد الدراسات والتقارير المختلفة، وتبني وتعزيز مبادئ وممارسات الحوكمة الرشيدة، وإرساء ثقافة الشفافية والتميز والابداع في العمل العام. وهنا لابد من التأكيد على أنه وبالرغم من أهمية توفير الأدوات المعرفية والأطر التشريعية والتنظيمية والإجرائية في تطوير الإدارة العامة إلا أن النجاح لا يكتمل، بل لا يتحقق، إلا بتطبيقها والالتزام بها وهذا يتطلب تعاون الجميع والعمل

بجد واجتهاد لترسيخ ثقافة عمل ايجابية تحكم سلوك الأفراد والمؤسسات والاستفادة من أدوات ووسائل التطوير في إحداث نقلة حقيقية في الأداء المؤسسي وخدمة المواطنين.

لقد استمدت وتستمد الحكومة الأردنية العزم والعزيمة من توجيهات سيدي جلالة الملك المفدى التي شكلت وتشكل دفعة قوية نحو تنفيذ هذه الخطط الهادفة بمجملها إلى إحداث نقلة نوعية في مستوى أداء الجهاز الحكومي ومستوى تقديم الخدمات لمتلقيها وتعزيز ثقة المواطن بسلطات الدولة ومؤسساتها. ومع كل هذه الإنجازات، إلا أننا نطمح إلى تحقيق المزيد، ونتطلع إلى الوصول إلى مراكز متقدمة في هذا المجال، وأن نكون مثلاً يحتذى به في الأداء والانجاز، فالوطن يستحق منا دائماً ما هو أفضل.

وختاماً، اسمحوا لي أن اتقدم بالشكر الجزيل للسيدة زينا علي المدير القطري لبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي وجميع العاملين في هذا البرنامج على هذه الدعوة الكريمة وعلى جهودهم واهتمامهم ودعمهم المتواصل، والشكر موصول أيضاً لجميع المشاركين في هذا المؤتمر على إسهاماتهم ومدخلاتهم وللمنظمين على الجهود الكبيرة التي بذلوها. كما أتمنى لهذا المؤتمر النجاح في تحقيق أهدافه وغاياته وللمشاركين الاستفادة والافادة، آملاً أن يُشكل فرصة ونافذة لتبادل الخبرات في مجال الإدارة العامة على مستوى المنطقة، وأن يُسهم في رسم ملامح وآليات الدعم المستقبلي الذي نتوقعه من برنامج الأمم المتحدة الإنمائي لتطوير الإدارة العامة في المنطقة العربية.

**وفقنا الله وإياكم لخدمة بلداننا ونسأله سبحانه وتعالى أن يديم علينا وعليكم نعمتي الأمن والأمان**

**والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته.**