المصـــــدر : الاقتصادية

التـــاريخ : 20-09-2006 العـــدد : 4727

الصفحـات : 12 المسلسل : 55

عدوى «الجودة والخدمة الشاملة» تنتقل إلى الأمن في السعودية

د. عبد الله بن مرعي بن محفوظ

abdullahbinmahfouz@gmail.com

لكل نجاح بداية حتى وإن كانت صغيرة، ومنذ أن علمنا من أصدقاء لنا وزملاء في الأجهزة الأمنية، أن أي برقيات شكوى تصل إلى الداخلية سوف يحقق فيها على الفور، وإذا ثبتت صحة الشكوى فسوف يحاسب من أعلى رتبة إلى أصغر جندي.

كاتب اقتصادي

إن (الجودة والخدمة الشاملة) واحد من أهم الأساليب الحديثة التي بدأت تجتاح الإدارات والمؤسسات الحكومية، لما لها من أثر كبير في رفع كفاءة الأداء، وتكريس مفهوم الرقابة الذاتية. المثير أن التجربة الإماراتية في (الجودة الشاملة)، تسللت من أبرز بوابة في المجتمع، وهو الجانب الأمني، مع التأكيد أن الثوابت الأساسية للحياة الكريمة في كل مجتمع هو الدين والأرض والأمن. ففي ندوة دعيت إلى حضورها من الدكتور محفوظ بن مرعي عضو مجلس إدارة غرفة العاصمة المقدسة، ونظمها مدير عام الدوريات الأمنية في مكة، بعد حصولهم على شهادة (الإيزو للجودة والخدمة الشاملة). وكان عنوان الندوة (الجودة الشاملة في شرطة دبي) قدمها الدكتور منصور العور مدير عام إدارة مراقبة الجودة الشاملة في شرطة دبي. علماً أن المحاضر نفسه، قدم محاضرة في إدارة التعليم في جدة، لتطبيق الأسلوب نفسه على التعليم، أهمية حضور الندوة عندي تكمن في أن أحد أفراد الوطن أعد رسالة ماجستير اطلعت عليها على عجالة (للأسف) قبل خمسة أشهر، للأستاذ عمر بن ناصر القريوي عن أخلاقيات العمل في الدوريات الأمنية من جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.

أعود إلى الندوة الذي طرح المفهوم الحديث للخدمات الأمنية وتحولها من (المفهوم العسكري) في تطبيق الأمن، إلى مفهوم التعاون والمشاركة ما بين المواطن والأمن في الحقوق والواجبات وتوازنها في الخدمة العامة للمجتمع. الفكرة على المستوى العربي انطلقت من دبي، وتقيم الأداء استقطع خمس سنوات صعبة، مرت بعدة مراحل ما بين الخطأ والصواب والفشل والنجاح، وظل معيار التقدم متوقف على استمرار ثقة القيادة العليا في كوادرها الأمنية ومدى قدرتهم على الانضباط والتزامهم في تطبيق معايير الخدمة.

حين كان المحاضر الدكتور منصور العور يتحدث عن أسس الخدمة الأمنية وقواعد تنفيذها، تأكد لدي أن الأمن الاجتماعي وجهان لعملة واحدة، والأمن يقدم لنا حقوقنا المدنية بأعلى معايير الخدمة والجودة والمواطن مشارك معه بوجبات الالتزام بنظام القانون وتطبيق الثوابت الشرعية في الأخلاق والآداب العامة. ويعني ذلك عملياً، أن الجودة الشاملة في الجانب الأمني تعني القضاء على البيروقراطية الحكومية وتفعيل دور الأجهزة المساندة، مع توازنها في الواجبات المفروضة على كل مواطن تجاه الدولة وأجهزتها الحكومية.

وتناول الدكتور منصور عن توجيهات الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم ولي عهد دبي في ذلك الوقت، وطالبه بتطبيق (الجودة الشاملة) في القطاعات الحكومية وترك بعد ذلك لكل مسؤول تنفيذ الوسيلة للحصول على الغاية من الخدمة، ومع تناقص القطاعات الحكومية وتوسيع قاعدة المشاركة، تطلب الأمر دخول الأجهزة الأمنية للمحافظة على رضا المستثمر والسائح والزائر لمدينة دبي من قطاعاتها الحكومية، فماذا تنفع مئات المليارات في بناء البنية التحتية وتوسيع المطارات وبناء المناطق الحرة وفتح الأسواق إذا كان أحد الثوابت الأساسية وهو (الأمن) وخدماته لا تفي بمتطلبات الحياة الكريمة! وعندما كانت الأنظار تتجه إلى جبل علي وهيئة الاستثمار والبلدية والنقل للحصول على المراكز المتقدمة. جاءت النتائج بتحقيق رجال الأمن في الشرطة والجوازات والمباحث الجنائية المراكز المتقدمة وحصولهم على 39 جائزة من 94 خلال خمس سنوات من تطبيق خدمة إرضاء المجتمع على أداء الأجهزة الحكومية! ولم يكن التقييم صادرا من (ديوان المراقبة العامة للدولة) بل من مؤسسات دولية ومنظمات خارجية عملت على قياس مدى تطبيق الخدمة الشاملة من خلال استبيانات تقدم للمواطنين والزائرين والمستثمرين. ونجح قطاع الأمن في دبي في الحصول على المرتبة الثانية بعد المنطقة الحرة بجبل علي التي اتجهت إليها أعظم الشركات العالمية لخدمتهم المتميزة، والنجاح وليد عمل شاق طوال خمس سنوات دون تعب أو ملل، فأصبح معدل وصول الشرطة إلى موقع البلاغ بحد أقصى 15 دقيقة بعد أن كان 45 دقيقة، ونجح

المصـــــدر : الاقتصادية
التـــاريخ : 20-09-2006 العـــدد : 4727
الصفحـات : 12 المسلسل : 55

المرور بتخفيض معدل الوفيات من 98 في كل مائة ألف حادث إلى 19 بسبب المراقبة الصارمة على السرعة، ونجحت الجوازات في استحداث أجهزة إلكترونية لتسريع دخول وخروج المواطن والمقيم في أقل من ثلاث دقائق. نجاح إمارة دبي الذي تحدث عنه الدكتور منصور في كل نقطة من نقاط الجودة، نسبة لقيادة الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم في كل مرحلة من مراحل السنوات الخمس.

وهنا قلت في نفسي أن كل مسؤول حكومي كبيراً أو صغيراً، تعود أن ينسب أي عمل ناجح إلى توجيهات كريمة ومتابعة دقيقة من القيادة العليا، حتى أصبحت هذه الجملة (دعابة اجتماعية) تعني أنها لا تمت إلى الحقيقة بأي صلة، بل أصبحت جملة يتندر بها الناس من حين إلى آخر؟ لكن المفاجأة لم تظهر لنا إلا في نهاية محاضرة الدكتور منصور، وهو سر القرار الذي اتخذه الشيخ محمد بإحالة 24 لواء في قطاع الأمن بعد تكريمهم معنوياً ومالياً، القرار كان مهما ليفتح المجال للجيل الثاني الذين تم تدريبهم في مجال الخدمة الشاملة للاستكمال وتثبيت آليات التطوير بعقلية الحقوق والوجبات، وأن رجل الأمن والمواطن عملة واحدة لخدمة المجتمع.

كان سابقا يتم تدريب رجل الأمن على الانضباط والالتزام بتطبيق النظام بقوة القانون، والقانون في الدول العربية مثل المطاط يستخدمها رجل الأمن طبقا لفكرته وعادته وأسلوب حياته، لذلك ليس هناك عدالة في تطبيق القانون، فكرة تطبيق الجودة ومعاييرها لا تعرف في عالمنا العربي إلا في القطاع الخاص وبعض المستشفيات التخصصية التي يعالج فيها كبار المسؤولين ورجال الأعمال.

لذلك حينما يقدم مدير الدوريات الأمنية (برتبة مقدم) في مكة المكرمة بتطبيق معيار الخدمة الجودة، فلا بد أنه يؤمن على الأقل أن القيادة العليا في جهاز الداخلية تؤمن بالمبدأ نفسه، وانها تعمل في صمت على تغير مفهوم الخدمة الأمنية بتحديث اللوائح والقوانين في إطارات محددة وبشفافية عالية من خلال الإعلام ومواقع الإنترنت وتنظيم الندوات ومشاركة المجتمع بمناسبات مختلفة ليعرف المواطن ما له وما عليه.

وإن سعي إدارة الدوريات في السعودية بتطبيق متطلبات الجودة والخدمة بقطاعها الأمني ليس فقط اتباع خطوات النجاح الذي تحقق في شرطة دبي، ولكن هذه المرة هناك قبول بالفكرة ومتابعة من الأمير محمد بن نايف مساعد وزير الداخلية لشؤون الأمنية. لذلك فإن نجاح الأمن السعودي في مختلف قطاعاته في مكافحة الإرهاب وتحقيق عدالة الحقوق والواجبات ما بين المجتمع والأمن وتجييرها إلى مصلحة الوطن لم يتحقق من فراغ، وأغلى شهادة وأعلى تقدير حصلت عليه الداخلية، كان من خادم الحرمين الشريفين الملك عبد الله بن عبد العزيز ومن المجتمع الوطني، وقدرها الإعلام الخارجي في مناسبات مختلفة في السنوات الثلاث الأخيرة.

ولكل نجاح بداية حتى وإن كانت صغيرة، ومنذ أن علمنا من أصدقاء لنا وزملاء في الأجهزة الأمنية: أن أي برقيات شكوى تصل إلى الداخلية سوف يحقق فيها على الفور، وإذا ثبتت صحة الشكوى فسوف يحاسب من أعلى رتبة إلى أصغر جندي، لذلك فإننا نشد على عضد القائمين على هذا المشروع بدءا من مدير عام إدارة الدوريات الأمنية في السعودية إلى أصغر جندي فيها على قدم المساواة، لأنهم يسعون لخدمة المواطن والمعتمرين والحجاج بتنفيذ الجودة الشاملة والخدمة المتميزة.

ختاماً لسنا بحاجة إلى أن نقول إن جهد المخلصين من أبناء هذا الوطن كانت بتوجيهات ومتابعة دقيقة من القيادة العليا، فقد عظم رب العزة والجلال مقام وزير الداخلية ونائبه ورفع مكانهما بين الأمم، بخدمة الأمن في الحرمين الشريفين وجعلهم عينه التي لا تنام تحرس الأمن والأمان والناس نيام.