

عكاظ

المصدر :

التاريخ : 29-11-2006 العدد : 14704

الصفحات : 19 المسلسل : 138

وزارة الخارجية كمحام للمواطن

المصدر :

عكاظ

التاريخ :

29-11-2006

الصفحات :

19

العدد : 14704

المسلسل : 138



د. توفيق السيف

طبقاً لتصريحات سمو وزير الخارجية فإن المؤتمر السنوي لسفراء المملكة هذا العام سيركس للإصلاحات الإدارية المزمع إجراؤها في هيكل الوزارة وبعثاتها حول العالم. أشار الأمير سعود في خطابه الافتتاحي للمؤتمر إلى ضرورة الاهتمام بالمواثيق السعودية في الخارج. ولعل يعرض السادة الحاضرين قد قال في نفسه: حسنا هذا أمر بديهي، تتكرر الدعوة إليه كل عام وهو عمل جار في كل السفارات. ولأنك في صحة هذا الكلام، فلاهتمام بالمواطن كان محورا ثابتا في كل لقاء بين خادم الحرمين الشريفين أو سمو ولي العهد وبين السفراء. لكننا مع ذلك نقرأ في الصحافة أحيانا ونسمع من المسافرين أحيانا أخرى أن مواطنين يُعاملون في سفاراتنا على نحو يخالف ذلك التوجيه. نتفهم طبيعة الحال القيود القانونية والتقاليد البيروقراطية التي تفرض مسافة بين حاجة المواطن واستجابة المسؤول. لكن الأمر قد يتجاوز هذا إلى تعامل يتسم أحيانا بالإنابالية أو الضجر، سيما حين يكون لدى المواطن مشكلة، أو تتطلب مشكلته جهدا من جانب المسؤول في السفارة. إن عبارات مثل «تعال بك» التي تتحول إلى شهر، أو «ما وصل توجيه»، أو «ماعدني حل»، أو «كتبنا للرياض»، هي أجوبة تتكرر على السنة بعض الدبلوماسيين، وتتخذ في بعض الأحيان وسيلة للتهرب أو التعتيج.

هذه ليست دعوة إلى اجتراح العجائب، كما لا نطمح في تحويل وزارة الخارجية وممثلتها إلى «جمعية خيرية»، في الوقت نفسه فإننا لا نلقي اللوم على الموظفين أو الدبلوماسيين، فهم من حسنا وما يفعله هو ما تفعله جميعا. ما نطلبه هو تطوير مؤسسي في فلسفة عمل الوزارة و جهازها يقود إلى جعل «رعاية المواطن» في الخارج محورا حقيقيا لعمل الجهاز الدبلوماسي.

بالإضافة إلى إدارة العلاقات بين المملكة ودول العالم الأخرى، تقوم وزارة الخارجية بدور يشبه دور الوسيط بين الأجهزة الحكومية والمواطن المسافر أو المقيم في الخارج، في الإطار الأول فإن مهمتها الرئيسية هي الدفاع عن مصالح الحكومة تجاه الدول أو الهيئات الأجنبية. وهو أمر مفهوم وطيب. لكن الأمر ينبغي أن يكون مختلفا في الإطار الثاني. فولايتها في هذا الجانب لا تتحدد في «الدفاع عن مصالح الحكومة مقابل المواطن» بل ينبغي أن يكون الأمر على العكس تماما، أي «الدفاع عن المواطن في مقابل الأجهزة الحكومية». في هذا الجانب فإن فلسفة عمل وزارة الخارجية مختلفة عن بقية الوزارات والأجهزة الحكومية، فالمواطن في يده قادر على مراجعة أي دائرة أو تسخير أي طريقة بلوغ مراده، أما في خارج البلاد فإن الجهة الوحيدة التي يستطيع مراجعتها هي السفارة، وهو يراجعها على أمل أن تكون «واسطة» له عند غيرها من دوائر الدولة، وهو محاميا عنه وعن مصالحه عند تلك الدوائر حين يقتضي الأمر تدخلها أو دفاعا، وهذا هو الفرق الجوهرى بين ولاية مضمونها الرعاية، وولاية مضمونها ممارسة السلطة، دعنا نفكر في

لدى الناس أفكار قيّمة الاستماع إليها عظيم الفائدة



الفوري من جانب المسؤول المباشر أو ذلك الذي يحتاج إلى مسؤول أعلى، وكيفية المتابعة وقياس كفاءة الأداء من حيث الموضوع والزمن ورضا المراجع. في الجانب الإداري ثمة حاجة إلى إنشاء دائرة في ديوان الوزارة يمكن تسميتها بدائرة ضبط الجودة ومهمتها الرئيسية مساعدة الموظفين في السفارات على تطوير كفاءتهم في خدمة المواطنين ومعالجة الثغرات القانونية والإدارية التي تتكشف من خلال العمل. ويمكن لهذه الدائرة استقبال شكاوى المواطنين والتحقق منها، والمساعدة على حل المشكلات التي يعجز عنها الموظفون في الخارج.

من المهم أيضا إدخال مفهوم الشفافية والمحاسبة كوسيلة أساسية في تحسين مستوى العمل، تقتضي الشفافية التزام الوزارة بتعريف المواطن بالنواتج والقوانين الناظمة لعلاقته بأجهزتها.

والطريق الذي يؤصله إلى مراده، أما المحاسبة فتقتضي الطلب من المواطنين إبداء رأيهم في عمل موظفي الوزارة وتقديم الاقتراحات والأفكار، والرد عليها ولو بالقول «إن خطابك قد وصل وشكرا»، إضافة إلى تشجيع

الصحافة على نقد عمل الوزارة، لأن هذا يضمن توضحا متناميا ومفيدا مع ذوي المصلحة، أي عامة الناس. لدى الناس الكثير من الأفكار القيّمة، وأظن أن الاستماع إليها سيكون عظيم الفائدة ولو استدعي إنفاق وقت تمين.

هذه الأفكار يمكن أن تقال لكل الوزارة كوسيلة لكثير أكثر ضرورة لوزارة الخارجية، لأن تقال لها في خارج البلاد منقطع عن أي جهة تمثل وطنه إلا هذه الوزارة وممثلاتها، وأملنا أن يكون عمل الوزارة ورعايتها للمواطن سبيلا إلى تعميق اعتراز المواطن بنفسه وبلده وحماية له ومصالحه.

talsaiif@yahoo.com