



(الوطن)

مشاركون وحضور في ندوة الجودة في الأداء الحكومي بوزارة الخارجية في الرياض أمس

"الخارجية": ٤٥٪ من موظفينا.. "راضون"

■ خالد بن سعود: لا نلومهم حينما يتوقعون للمزيد

الوزارة تدرس إصدار نظام خاص بالسلك الدبلوماسي والقنصلي

الرياض: تركيزي التحصيل

في مسعى يهدف إلى الارتقاء بالأنشطة الوظيفية لدبلوماسيين في الخارج، تدرس وزارة الخارجية إصدار نظام خاص بالسلك الدبلوماسي والقمصلي، ليحل مكان "لائحة الوظائف الدبلوماسية"، ويفك الارتباط القائم بينها ووزارة الخدمة المدنية.

ويأتي تحرك "الخارجية" في هذا الإطار، عقب أن كشفت أرقام تم الإعلان عنها أمس في ندوة أقيمت بمقرها في الرياض، عن أن 77% من موظفي الأبعثات الدبلوماسية في الخارج، غير راضين عن أوضاعهم الوظيفية، وأن نسبة 26% فقط هي نسبة الرضا في صفوف الدبلوماسيين.

وعلى مساعد وزير الخارجية الفخر خالد بن سعود خلال رعايته لندوة خصصت لموضوع "الجودة في الأداء الحكومي"، بالقول "نحن لا نسوم الموظفين حينما يتوجهون للمزيد"، لافتاً إلى أن العمل جارٍ لتطوير لائحة الوظائف الدبلوماسية وتحولها إلى نظام قائم بحد ذاته.

وعلمت "الوطن" من مصادر مطلعة بأن النظام المقترح والخاص بالوظائف الدبلوماسية والقمصلية، من شأنه أن يقضي على التعقيدات التي كان يفرضها نظام الخدمة المدنية على موظفي الأبعثات، ويحقق الرهبة اللازمة فيما يتصل بالامتيازات والحوافز المخصصة لهم.

وطبقاً لما كشفت عنه مساعد وزير الخارجية، فإن نسبة رضا العاملين في الوزارة والأبعثات عن أوضاعهم الوظيفية، بلغت 15%، فيما بلغت جودة الأداء في الوزارة عبر التقييم الذاتي 68%، بينما بلغ رضا المستفيدين من الخدمات القمصلية نسبة 80%، مشدداً على أن وزارة الخارجية تعمل جاهدة

لرفع تلك النسب وإيجاد فرص التحسين، ووضع الأطول المناسبة من خلال فريق عمل مؤهلة يتم تشكيلها لهذه المهام.

وتطمح وزارة الخارجية، بحسب الدكتور عبدالله الخلف وهو أحد مستشاري الجودة فيها، إلى الحصول على شهادة الأيزو بطول عام ٢٠١٥، كما تخطط لأن تكون في كامل جاهزيتها للمنافسة على جائزة الملك عبدالعزيز للجودة في دورتها المقبلة.

ومقابل ذلك قال الأمير خالد بن سعود "نحن نسعى من خلال تحسين أداء إدارتنا للوصول إلى هدف الجودة لا الحصول على جوائز، لأننا نطمح بقينا بأن الجائزة هي من ستحدث عنا متى ما وصلنا إلى مستوى الجودة المطلوب الذي نهدف منه إلى خدمة العميل

والاستفيد من خدمات الوزارة في المقام الأول".

مدير إدارة الجودة الشاملة في وزارة الخارجية عبدالله الزهراني، أشار إلى أنه تم تنفيذ مراجعتين داخليتين لقياس مستوى التحسن في إدارات الوزارة، وذلك عقب الأرقام الأولية التي كشفت عن نسبة مطابقة الإشارات من عددهم مع معايير الجودة، مؤكداً أن الوصول إلى هدف التجويد يتطلب أن تكون هناك مراجعة وتحسين مستمران.

وسعى مسؤولو وزارة الخارجية خلال ندوة الأوس، إلى حث موظفي البعثات الدبلوماسية في الخارج بالاهتمام بالكوادرين وتقديم الخدمة المناسبة لهم، إذ حذر مدير الجودة الشاملة من أن الانطباع السيئ الذي قد يحمله المواطن الذي لا يلقى الخدمة المناسبة، يمكن أن

ينتقل إلى تسعة أشخاص آخرين، بخلاف الانطباع الجيد الذي لا ينتقل سوى لثلاثة أشخاص فقط.

وهذا، خلف مساعد وزير الخارجية مدير إدارة الجودة فيما ذهب إليه، وطبق بالقول "قد يكون هذا الكلام صحيحاً قبل التقنية.. أما الآن فأي انطباع سلبي يمكن أن يصل إلى نصف مليون شخص خلال أقل من دقيقة"، مستشهداً بحكم البراءة الذي صدر بحق شرطي قتل شاباً أسود في فيرجسون، وكيف أن ١٧٠ مدينة أميركية شهدت مظالمات بسبب ذلك الحكم.

وقال الأمير خالد بن سعود "عل جميع موظفي البعثات وموظفي الوزارة التنبيه لتصرفاتهم مع المراجعين، وأن يقوموا بواجبهم وأداء مسؤولياتهم على أكمل وجه".

مشتقات من كلمة 'مساعد الوزير'

- رؤية الملك للجودة والإتقان (٢٠٢٠) فرضت علينا واقعا واحدا وهو وضع إستراتيجيات لتنفيذ خططنا القصيرة والمتوسطة المدى.
- الأمير سعود الفيصل رمز الأبناء في وزارة الخارجية، ويتوجهاته نابينا علي تطبيق أفضل المعايير العالمية بالتخطيط وقياسي الأبناء وتطوير القدرات للوصول إلى الريادة.
- أحد أهم عوامل النجاح الإلتزام في تلبية المهام بالأنسب والقواعد السليمة وإصدار أدلة تنظيمية تشمل مهام واختصاصات الوحدات الإنارية والوصوقات الوظيفية.
- قمنا بالبحث عن أفضل المناهج والأساليب التي يتم التحول بها من النظريات المجردة إلى الواقع العملي للجودة في وزارة الخارجية، وتبيننا ١٥ معيارا للجودة أولها القيادة وأخرها نتائج الأعمال.
- توجهات وزير الخارجية تقضي بضرورة قيامنا بأعمالنا بالجودة والإتقان لتحقيق الأهداف المرسومة وفقا لخطط الوزارة بما يتناسب مع التحصيات التي تواجه العمل النيلوماسي السعودي.
- لم تغفل رأي المستفيدين وشكاواهم عبر قياس مدى رضا العملاء عن الخدمات الإلكترونية المقدمة ورابط للشكاوى متصلة بالقيادات العليا ممثلة في الوزير ونائبه ووزير الدولة وإدارات الرقابة.