الملك عبدالله قلبه مع المواطن ويشعر أن استقباله والاستماع إلى مطالبه واجب على كل مسؤول

«الباب المفتوح» اجتهاد بدون نظام.. ولا رقيب!

نحتاج إلى مشروع وطني يحدد آلية ومواعيد الاستقبال ووسائل الاتصال ومعاقبة «المتخاذلين»

■ وضعت كلمة خادم الحرمين الشريفين الملك عبدالله بن عبدالعزيز -حفظه الله- في حفل تدشين ١٨ مدينة جامعية وكليات أكاديمية -التي وجهها للوزراء والمسؤولين- بأن يفتحوا أبواب مكاتبهم أمام الشعب؛ أولى خطوات التوجيه إلى رؤية حقيقية لسياسة الباب المفتوح. فهل نحتاج من منطلق ذلك التوجيه السامي إلى نظام محدد يوضح الرؤية الحقيقية والواضحة للكيفية التي لا بد أن يتبعها الوزراء والمسؤولون في طرق تعاطيهم مع المواطنين؟ وعلى الكيفية التي لا بد أن ينفذ من خلالها فتح الباب والتي تقدم جميع تفاصيل ما يجب أن تكون عليه سياسة الباب المفتوح من حيث الأوقات والكيفية وتلقي العرائض والشكاوى والمعاملات وطرق حلها؟ أم أن الضوابط الشكلية و"البرستيج الوظيفي" سيحول دون استماع المسؤولين للمعنى العميق من خطاب -المقام السامي- الذي أكد أن الهدف من وجود المسؤولين هو في المقام الأول والأخير لخدمة المواطن كائنا من يكون؟ وهل لنا أن نتوقع أن يكون هناك تغيّر في معاملة المراجعين من المواطنين والاستماع لملاحظاتهم والمبادرة بسرعة البت في قضاياهم.. أم أنه لا بد أن يكون هناك نظام محدد وواضح يلزم المسؤول بالباب المفتوح مع تحديد العقاب في حالة الإخلال بذلك؟

د. مشعل آل علي

مسؤول فتح بابه أمام المراجعين لإنهاء معاملاتهم

د. آل علي: مسؤولون يعتقدون أنهم يديرون أملاكهم الخاصة وليس خدمة المواطنين

آلية غير محددة

وأكد "د. مشعل بن ممدوح آل علي" -عضو مجلس الشورى- رئيس لجنة حقوق الإنسان والعرائض- أن النظام الأساسي للحكم في المملكة جعل من الباب المفتوح أمام المواطنين ضرورة يستشعر منها المسؤولون الأمانة الملقاة عليهم في الاقتراب من هموم واحتياجات المواطن، وتلك سياسة خادم الحرمين الشريفين في تعيين الوزراء والمسؤولين، فهمّ المواطن هو الهم الأول لديه.

وقال: "على الرغم من أن نظام الحكم ينص على ضرورة أن يكون هناك باب مفتوح بين المواطن والمسؤول إلاّ أن آلية هذا النظام ليست محددة؛ فجميع المسؤولين يستقبلون المواطنين في أيام محددة كلاً بحسب ما يرى، ولكن أن يكون هناك يوم محدد يجب أن لا يقفل أمام المواطن فيه باب المسؤول والمدير فذلك ما قصده خادم الحرمين الشريفين، كما لا بد أن يستمع لحاجات المواطن في أي وقت، خاصة في وقت الحاجة، وتحديداً حين لا تنحل أموره من الموظف أو المسؤول الذي يتعاطى معه، وحينما لا يستجاب إليه يتم رفع ملاحظاته إلى من هو أعلى في الرتبة من ذلك الموظف حتى يستشعر الجميع أن هناك مراقبة دائمة على تعميق سياسة الباب المفتوح"، داعياً إلى أن يكون هناك عقاب محدد للموظف المتهاون أو المسؤول؛ على أن يكون ذلك العقاب وظيفياً أو لفت نظر أو من أي أنواع الأساليب التي يستشعر فيها المواطن أن هناك مساءلة لهذا المسؤول.

حق عام

وأضاف أن توجيه خادم الحرمين الشريفين بفتح الأبواب من قبل المسؤولين أمام المواطنين يؤكد استشعاره بأن هناك خللا أو نقصا ملحوظا؛ فبعض المسؤولين يعتبر العمل أو الدائرة التي يترأسها (بمثابة ملكه الخاص)؛ ولذلك يسيّر العمل بالطريقة التي تروق له، إلاّ أن الواجب أن يستشعر المسؤول أن هذا العمل هو حق عام يجب احترامه والتعامل معه من منطلق مسؤوليته في محيط العمل الحكومي؛ فصاحب المسؤولية لا بد أن يكون حريصا على مؤسسته، ويراقب أداء الموظفين ويعاقب المسيء بالطرق التي يراها في التدني الوظيفي، إلاّ أن الأداء الحكومي حينما يتدنى ويتحول إلى لا مبالاة لاحتياجات وشكاوى المواطن وتأخير حقه ومصالحه؛ فإن ذلك يعتبر تعديا على النظام، وحراما في الشرع، ويستلزم معاقبة المسؤول على ذلك، وهذا ينطبق حتى على تأخير المعاملات التي قد يستغرق إنجازها أشهرا وهي لا تحتاج إلا لأيام.

مراقبة ومحاسبة

وعن عدم وجود آلية واضحة يستطيع المواطن أن يعود إليها في حالة أغلق باب المسؤول أمامه؛ فأكد "د. آل علي" أنه لا يتوقع أن يكون المسؤول غير مبالٍ بمطالب وشكاوى المواطن فيشخص العمل؛ لأن المسؤول أصبح يستشعر مع وجود نظام مكافحة الفساد بأنه دائما مراقب ومحاسب، ومع وجود نظام قوة الأجهزة الرقابية في المملكة ولجان تقصي الحقائق فالوضع اختلف تماما عن السابق، وأصبح هناك رقابة شديدة، ولكن المشكلة في تأخير معاملات المواطن أحيانا، وتلك تتطلب تحجيمها بشكل ضيق جداً؛ فنحن بحاجة إلى تطويق المشكلة.

نتائج إيجابية

أما الآثار التي من المتوقع أن تنعكس على واقع الأجهزة الحكومية المختلفة في حالة أن وجد مشروع متكامل وحقيقي وواضح بآليات محددة لسياسة الباب المفتوح وتم تطبيقه على واقع المسؤولين؛ فيرى "د. آل علي" أن خادم الحرمين الشريفين وولي عهده كان من أساس سياستهما أن جعلا الباب مفتوحاً أمام أي شكوى لمواطن، وقد وقع خادم الحرمين الشريفين -شخصيا- على بعض المعاملات المتعلقة بمواطنين، وذلك يدل على وجود سياسة الباب المفتوح التي لا توجد فقط لدى المسؤول، بل تصل إلى رأس الهرم؛ فحينما طلب -حفظه الله- أن لا يغلق المسؤول بابه أمام المواطن؛ فإن ذلك سيؤدي إلى أن تحل الكثير من المشاكل بأيسر طريق؛ لأن المواطن أمام صاحب قرار، فإذا طبق ذلك بشكل نظامي وبشكل لا يضغط فيه على المسؤول بحيث يحدد من كل يوم ساعات محددة للاستماع للمواطنين سواء من المسؤول الأكبر أو الذي يليه؛ فإن ذلك سيعطي مجالاً للحد من التدني الوظيفي الذي تفشى في بعض الأجهزة.

حلول مقترحة

أما عن أهم الإجراءات التي يقترح "د. آل علي" أن يتخذها المسؤول لتطبيق سياسية الباب المفتوح، هي أن يكون هناك رقم جوال مفتوح خاصا بالمسؤول مباشرة معلنا للناس ليرد على شكاوى المواطنين في حالة حدوثها، وأن لا يغلق بابه أبداً أمام المواطن، كما لا بد أن يستقبل المراجع في أي وقت إذا وجدت الحاجة لذلك، كما لا بد من استغلال الشبكة العنكبوتية للتواصل مع المواطنين، وعلى المسؤول أيضاً أن يراجعها بشكل دائم ليطلع على أهم الأخطاء التي تحدث في إدارته مع المواطنين ليتداركها، كما لا بد أن يكون هناك طرق التواصل المتنوعة مفتوحة ليرى المسؤول مدى اهتمام فريق العمل بالمواطن الذي يعكس جدارة إدارته ومدى تحقيقها للعدل، فمن الملاحظ وجود التدني الوظيفي في بعض القطاعات الحكومية التي يجب أن تُحل، ولا بد من حل الكثير من القضايا والإشكاليات، كما يجب على المسؤول في حالة غيابه أو انشغاله أن ينوب عنه من يتواصل مع المواطنين ويحل مشكلاتهم في أقصر وقت ممكن.

مواطنون ينتظرون أمام باب مسؤول مغلق

مسودة قرار

صفحة أسبوعية تتناول قرارات وأنظمة يتطلع إليها المواطن، وأخرى ينتظر تعديلها، ومواجهة المقصرين في تطبيقها.

إعداد: عبير البراهيم

خط أحمر

الاختباء خلف المقعد!

■ لم يستطع الكثير ممن وصل إلى منصب أن يتخلص من كسر حاجز الصمت والمسافة التي كثيراً ما تخلق بينه وبين المواطن الذي له مصلحة عبر "مقعد المنصب الذي تقلده"، ففي الوقت الذي وجدت فيه أسماء لكبار الموظفين أثبتوا تعاطيا حقيقيا وجيدا في تواصل إنساني مع المواطنين، من خلال دوائرهم الحكومية استشعاراً منهم بأمانة الوظيفة والمنصب والتي يحتمها عليهم الواجب الوطني، إلاّ أن البعض من المديرين والمسؤولين ممن فضل أن يجعل من مقعد المنصب الذي تقلده وسيلة للاختباء خلفه عن هموم ومشاكل المواطنين والاستماع إلى ملاحظاتهم والدفاع عن مصالحهم فتقيد بالمقعد وبهرجة المنصب، واعتقد أن وضع الأنظمة الصارمة في عدم الوصول إليه سيسهم في زيادة تلميع صورته أمام مجتمعه، ونسي في زحمة بريق المنصب أنه ما أختير إلا ليكون خادما للوطن الذي يحتم أن يكون المواطن رقم واحد في حساباته.

والسؤال: هل بقي بعد توجيه خادم الحرمين الشريفين بفتح الأبواب أمام المواطنين وخدمتهم من يفضّل لعبة الاختباء خلف حجم "مقعد المنصب"، وبناء السدود العالية بينه وبين المراجعين باسم المقامات والحدود؟.. سؤال مهم جداً أن يطرق مسامع جميع المسؤولين.

نقطة تفتيش

د. الشدي: الرقابة غير كافية

إغلاق الأبواب يكشف هشاشة تطبيق النظام!

د. إبراهيم الشدي

■ دعا "د. إبراهيم بن عبدالعزيز الشدي" -عضو مجلس الشورى في لجنة حقوق الإنسان والعرائض- إلى ضرورة تعميق الرقابة الحقوقية في نفوس الصغار قبل الكبار، ثم لدى الموظفين، وتحديداً حينما يتسلمون مواقع وظيفية هامة، مؤكداً على أن عمل الموظف في أساسه هو خدمة المواطن، ولا يمكن تحقيق ذلك -مهما كانت الأنظمة واضحة والإجراءات موجودة- إلاّ من خلال التحاور والتواصل عن طريق سياسة الباب المفتوح؛ لأن ما هو مكتوب لا يمكن أن يعطي كل المدلول الذي يدور حوله الموضوع الذي يطلبه المواطن.

وقال: "إن الكثير من الأنظمة المنصوص عليها تحتم فتح الأبواب وقنوات التواصل مع المواطنين"، مشيراً إلى أن لجنة حقوق الإنسان والعرائض بمجلس الشورى تتلقى ملاحظات وشكاوى ومقترحات المواطنين، وتتلمس احتياجاتهم عن قرب، مطالبا الجهات الحقوقية في تعميق سياسة الباب المفتوح من قبل كبار الموظفين ابتداء من مجلس الشورى كمظلة للجهات الحكومية، وكذلك هيئة حقوق الإنسان التي لابد أن تتابع احتياجات المواطن.

وأضاف أن مجلس الشورى يُرفع إليه تقارير سنوية عن أداء كل جهة حكومية، ويطلع عليها، وإذا ما كان هناك قصور أو ملاحظات يتم الاجتماع بممثلي هذه الجهة الحكومية لمناقشة تلك التقارير، خاصة إذا وجدت بعض المعلومات من حقوق الإنسان والعرائض أن هناك مواطنين يشكون من وجود تقصير من هذا القطاع.

وأشار إلى عدم وجود رقابة مباشرة من قبل الجهات الحقوقية على أداء الأجهزة الحكومية وتطبيقها لسياسة الباب المفتوح، إلاّ أن هناك بعض المؤشرات التي تدل على ضعف أو قوة ذلك الجهاز، فحينما يشتكي بعض المراجعين من عدم استقبالهم أو الاستماع لهم فهنا يأتي دور الجهات الحقوقية، ولكن لابد أن يكون هناك شيء من المؤشرات التي تؤكد تلك المعلومات ولكن ليس هناك قاعدة ثابتة ومحددة، ولكن أي تأخر مع المواطن وإغلاق باب المسؤول أمام المواطن؛ فإن ذلك يعتبر خللا إداريا لابد أن يعاقب عليه المسؤول من الجهات الرقابية والحقوقية.

على الرف

د. سهيلة: يوم مفتوح للمرأة مثل الرجل

■ تتساءل "د. سهيلة زين العابدين حماد" -عضو المجلس التنفيذي للجمعية الوطنية لحقوق الإنسان- عن سبب تغيّب المرأة عن سياسة الباب المفتوح؟

وقالت: "المرأة من حقها أن يخصص لها يوم كما الرجل -المواطن- في مقابلة المسؤول والاستماع لشكاواها وملاحظاتها، فالمرأة لا يسمح لها بالدخول في الأجهزة الحكومية فمن يستمع لها؟" مشيرة إلى أننا بحاجة إلى تخصيص يوم للمواطنين ويوم آخر للمواطنات حتى إن كان يوماً واحداً في الشهر، فالكثير منهن لديهن ملاحظات ومعاملات معطلة، ومنهن أرامل ومطلقات.

د. سهيلة زين العابدين

المرأة لا تقل عن الرجل في مقابلة المسؤول وعرض مشكلتها أمامه

وأضافت أن بعض صغار الموظفين لا ينفذون الأنظمة المطلوبة منهم، مبينة أن الرقابة الحقيقية على مستوى أداء المسؤولين ومدى تطبيقهم لسياسة الباب المفتوح لا بد أن تنبع وتأتي من المواطن والمواطنة -أنفسهم-؛ فهم الرقيب الحقيقي، ومن يجد التقصير يشعر الجهات العليا بأسماء المسؤولين الذين يغلقون الباب أمامهم؛ فوجود رقابة قد تحد من أخطاء المسؤولين، ولكن رقابة المواطن نفسه هي الأهم.

وأشارت إلى أن هناك الكثير من الوزارات تتعلق بمصالح المرأة، ولا بد أن يكون لها حق في فتح الباب أمامها للاستماع لها كوزارة التربية والتعليم -التي ترتبط بمشاكلها التعليمية والوظيفية-، وكذلك وزارة التعليم العالي، ووزارة البلديات والشؤون القروية، ووزارة العدل -التي تعد من أهم الوزارات التي لا بد أن يخصص فيها للمرأة يوم للاستماع لشكاواها-، وديوان المظالم، ووزارة الشؤون الاجتماعية، ووزارة التجارة والصناعة، ووزارة العمل، والخدمة المدنية، ووزارة الداخلية، وجميع الوزارات والهيئات التي تتقاطع مع حياة ومشاكل المرأة، مشيرة إلى أنها لا تتوقع أن تحرز فتح المواقع الإلكترونية مجالاً واسعاً أمام تواصل المرأة مع المسؤولين؛ فالكثير من النساء أميات ولم يتعلمن، فكيف تدخل على هذه المواقع؟ مشيرة إلى أنه لا بد أن يكون هناك توعية كبيرة بحقوقها عن طريق القنوات الفضائية التي تستطيع المرأة مشاهدتها والاستماع إليها مهما كان مستوى تعليم المرأة.

مقعد انتظار

توثيق مقابلات المسؤولين

■ بذل "فهد عبدالرحمن" محاولات عدة للوصول إلى مدير أحد الأجهزة الحكومية -التي كان يراجع فيها حتى ينهي معاملة متعلقة بتخليص أوراق رسمية خاصة بعمل يعكف على إتمامه- إلاّ أنه وجد التملص من قبل الموظفين الصغار في السماح له بالوصول إلى المدير العام، حيث كثيراً ما يتم التعذر له باجتماعات المدير، وإنشغاله في مؤتمرات، أو بوفد زائر، أو بسفر متكرر متعلق بالعمل مع عدم وجود من ينوب عنه.

وطلب منه أحد الموظفين أن يكتب خطاباً يشتمل على شكواه، وسيتم إيصالها إلى المدير، والرد عليها خلال أسبوع، إلاّ أن انتظاره دون جدوى، وحينما تحدث مع السكرتير الخاص بالمدير أكد عدم وصول أي خطاب للمدير؛ فطلب منه أن يعاود كتابة الشكوى من جديد وإيصالها إلى قسم تلقي الشكاوي الذي وصفه "فهد" بأنه بلا رقيب!.

وطالب "فهد" بضرورة أن يخصص كل مدير أو مسؤول يوم أو يومين في الأسبوع للالتقاء بالمواطنين والاستماع إلى ملاحظاتهم على أن تنشر مواعيد تلك الجلسات في مواقع الوزارة الرسمية التابعة للدائرة الحكومية، كما لابد أن تنقل تلك الجلسات بشكل مباشر عبر المواقع الإلكترونية لكل وزارة تتبع لها تلك الدائرة حتى يستطيع ولاة الأمر الإطلاع فيها على ما يجري وكيف يتفاعل المسؤول مع شكاوي المواطنين.