الخليج

اقتصاد, إدارة وأعمال, إدارة حكومية

9 نوفمبر 2014 04:49 صباحا

دور الحوكمة في تحقيق الجودة والارتقاء بخدمة المواطنين

من المواضيع الحديثة التي يتم تداولها في الوقت الحالي، ويجب الإشارة إليها وإلى "Governance" تعد الحوكمة أهميتها في تطوير البيئات التنظيمية سواء على صعيد مؤسسات الدولة أو الشركات الخاصة وذلك من خلال علاقتها بآليات وإجراءات الإصلاح الإداري الذي يعد أحد العناصر المهمة في نظام الحوكمة الذي يساهم في ضبط العمل وتوجيه العمليات نحو النجاح والتطور المستمر .

ويمكن تعريف "الحوكمة" بأنها نظام يتم بموجبه إخضاع نشاط المؤسسات إلى مجموعة من القوانين والنظم والقرارات التي تهدف إلى تحقيق الجودة والتميز في الأداء عن طريق اختيار الأساليب المناسبة والفعالة لتحقيق خطط وأهداف المؤسسة وضبط العلاقات بين الإطراف الأساسية التي تؤثر في أداء العمل، ومن المبادئ الأساسية التي تدعو إليها الحوكمة التالي:

1- المحافظة على أموال الدولة:

تعد المحافظة على المال العام الهدف الأول الذي تدعو إليه الحوكمة، ومن أهم السبل الكفيلة لتحقيق ذلك، وضع قوانين

. وتشريعات تتلاءم مع التغيرات الاقتصادية العالمية عموماً والتطورات الاقتصادية على المستوى المحلي خصوصاً

الإفصاح والشفافية: -2

يعد مبدأ الإفصاح والشفافية من أهم المبادئ اللازمة لتحقيق أو تطبيق نظام حوكمة مؤسسات الدولة من خلال ضرورة توفر جميع المعلومات بدقة ووضوح وعدم إخفاء أي معلومة وإظهارها للجمهور في الوقت المناسب والإفصاح عن كافة البيانات المالية والمعلومات الأخرى وتقارير الأداء والملكية وأسلوب استخدام الصلاحيات، وأن يتم الإفصاح عن المعلومات الآتية:

أـ مبادئ المؤسسة .

بـ أهداف المؤسسة .

جـ الرواتب والمزايا الممنوحة إلى المديرين العامين .

دـ المخاطر التي من المتوقع أن تحيط بعمل المؤسسة .

هـ البيانات المالية .

وـ المسائل المادية المتصلة بالعاملين .

. زـ هياكل وسياسات الحوكمة المعتمدة

ضمان حقوق المتعاملين مع مؤسسات الدولة: -3

تعد حوكمة مؤسسات الدولة من أهم الأساليب التي تحفّز فئة أصحاب المصالح من مستثمرين أو مجهزين أو موردين أو عاملين الدخول في مختلف التعاملات مع المؤسسات الحكومية، لذلك على الحكومة وضع معايير وقوانين ثابتة . تساهم في ضمان حقوق لكافة المتعاملين معها

تحديد مهام وصلاحيات الإدارة: -4

يحدد نظام الحوكمة مسؤوليات الإدارة وسبل المتابعة الفعالة للإدارات التنفيذية من خلال توفير المعلومات لكافة المستويات الإدارية وبذل العناية المهنية اللازمة وبما يتناسب مع المسؤوليات الملقاة على عاتقها وبالشكل الذي يضمن الأداء الأمثل وكذلك ضمان سلامة تقرير النشاط والتقارير المالية والمحاسبية .

وتسعى الحوكمة من خلال الأهداف إلى تحقيق رفع الكفاءة أداء المؤسسات ووضع الأنظمة الكفيلة بتخفيف أو تقليل الغش وتضارب المصالح والتصرفات غير المقبولة ووضع أنظمة للرقابة على أداء تلك المؤسسات ووضع هيكل يحدد توزيع كافة الحقوق والمسؤوليات وتحديد القواعد والإجراءات والمخططات المتعلقة بسير العمل داخل المؤسسة ويمكن تحديد الأهداف التي يمكن تحقيقها من خلال تطبيق أنظمة الحوكمة بما يأتي:

1- تحقيق الشفافية والعدالة ومنح الحق في مساءلة إدارة المؤسسات العامة .

2- تحقيق الحماية اللازمة للملكية العامة مع مراعاة مصالح المتعاملين مع مؤسسات الدولة المختلفة والحد من استغلال السلطة، وتفضيل المصلحة العامة .

3- زيادة الثقة بإدارة الاقتصاد القومي بما يساهم في رفع معدلات الاستثمار وتحقيق معدلات نمو مرتفعة في الدخل . القومي

الارتقاء بالخدمات

لقد أصبحت الحكومة الإلكترونية ضرورة حتمية يجب السعي لتطبيقها في كل دولة عصرية تريد أن تواكب تطورات عصر الثورة الرقمية، حيث لا يختلف هذا النظام الإداري عن نهضة المعلومات العالمية، لأنه يتمتع بمجموعة من

الإيجابيات والمميزات خاصةً في مجال المرافق العامة وما تقدمه من خدمات، ما يجعل التحول إليه من الضرورات، حيث من شأنه أن يسرع من عملية إنجاز المهام في الدوائر الحكومية وتخفيض التكاليف وتبسيط الإجراءات، فضلاً عن تحقيق الشفافية في الإدارة ومكافحة الجرائم الوظيفية والفساد الإداري، حيث يعد الفساد الإداري مشكلة عالمية تترتب عليها نتائج وخيمة في جميع نواحي الحياة الاقتصادية والاجتماعية والسياسية على حد سواء، فالفساد يعوق معدلات النمو الاقتصادي ويضعّف الثقة المنظمة العامة، ويضعّف مكانة السلطة السياسية والإدارية في الدولة .

وتوفر الحوكمة الإلكترونية العديد من المزايا سواءً للدوائر الحكومية أو المواطنين من ضمنها التالي:

1- سرعة أداء الخدمات للعملاء مع الحفاظ على جودتها .

2- نقل الوثائق إلكترونياً بشكل أكثر فعالية .

3- تقليل التكلفة نتيجة تبسيط الإجراءات وتقليل المعاملات وتخفيض وقت الأداء .

4- تقليل الحاجة إلى العاملين القائمين بأداء الخدمة وخاصة فيما يتعلق بالمعاملات الورقية .

5- تخفيض الأخطاء إلى اقل ما يمكن، فالنظام الالكتروني أقل عرضة للأخطاء .

6- الوضوح وسهولة الفهم من قبل المتعاملين لما هو مطلوب منهم من وثائق .

7- تقليل تأثير العلاقات الشخصية على إنجاز الأعمال .

8- تقديم الخدمات وفق برنامج منظمة سلفاً، فالموطن يستطيع الحصول على الخدمات في أي وقت خلال 24 ساعة يومياً، من دون تدخل من جانب الموظفين .

9- مشاركة المواطن في معالجة السلبيات عن طريق تيسير استطلاع رأي متعلق بالشؤون الإدارية الإلكترونية في الحكومة .

10- استقطاب واختيار الموظفين بطريقة محايدة على أساس الكفاءة والخبرة في العمل من دون اعتبارات شخصية .

ويتضح مما سبق أن التحول إلى الإدارة الإلكترونية يحقق العديد من المزايا التي تساعد على الحد من الفساد الإداري وتقليل آثاره السلبية على المجتمع وسلوكيات الأفراد، حيث إن انتشار تكنولوجيا المعلومات يمكن أن يحسم الكثير من المشكلات الحكومية، ويقدم آليات وحلولاً ترتقي بخدمة المواطنين .

"حقوق النشر محفوظة "لصحيفة الخليج .2024 ©