

Distr.: General
1 May 2009
Arabic
Original: English

المجلس الاقتصادي والاجتماعي



الوثائق الرسمية 2009
الملحق رقم 24

لجنة الخبراء المعنية بالإدارة العامة تقرير الدورة الثامنة 30 آذار/مارس - 3 نيسان/أبريل 2009

يتضمن هذا التقرير استنتاجات وتوصيات لجنة الخبراء المعنية بالإدارة العامة في دورتها الثامنة المعقودة بمقر الأمم المتحدة في الفترة من 30 آذار/مارس إلى 30 نيسان/أبريل 2009. وتتألف اللجنة، المنشأة بموجب قرار المجلس الاقتصادي والاجتماعي 45/2001، من 24 خبيراً يعيّنون بصفاتهم الشخصية لمدة أربع سنوات. وقد تناولت اللجنة في دورتها الحالية البنود الموضوعية التالية: (أ) العامل البشري في بناء القدرات وتميئتها؛ (ب) خلاصة مصطلحات الأمم المتحدة الأساسية في مجال الحوكمة والإدارة العامة؛ (ج) استعراض أنشطة برنامج الأمم المتحدة في مجال الإدارة العامة والمالية العامة والتنمية؛ (د) منظور الإدارة العامة بشأن تنفيذ الأهداف والالتزامات المتفق عليها دولياً في ما يتعلق بالصحة العامة على الصعيد العالمي.

واستناداً إلى المناقشة التي جرت بشأن المواضيع المذكورة أعلاه، أوصت اللجنة المجلس بالنظر في مشروع قرار واعتماده.

المحتويات

- 3 الأول - مشروع قرار يوصى بأن يعتمده المجلس الاقتصادي والاجتماعي
- 6 الثاني - تنظيم الدورة
- 6 ألف - مدة الدورة
- 6 باء - الحضور
- 7 جيم - جدول الأعمال
- 7 دال - انتخاب أعضاء المكتب
- 8 الثالث - موجز وقائع الاجتماع والاستنتاجات
- 8 ألف - أعمال اللجنة
- 8 باء - العامل الإنساني في بناء وتنمية القدرات
- 17 جيم - خلاصة مصطلحات الأمم المتحدة الأساسية في مجالي الحوكمة والإدارة العامة
- 18 دال - منظور الإدارة العامة بشأن تنفيذ الأهداف والالتزامات المتفق عليها دولياً فيما يتعلق بالصحة العامة على الصعيد العالمي
- 20 هاء - استعراض أنشطة برنامج الأمم المتحدة للإدارة العامة والمالية العامة والتنمية
- 23 واو - برنامج العمل المقترح وبنود جدول الأعمال المقترحة للدورة المقبلة للجنة الخبراء والاستعراض التمهيدي لمشروع تقرير اللجنة
- 24 الأول - قائمة الوثائق
- 25 الثاني - مقترحات لدورات لجنة الخبراء المعنية بالإدارة العامة المعقودة مستقبلاً

الفصل الأول

مشروع قرار يوصى بأن يعتمد المجلس الاقتصادي والاجتماعي

توصي لجنة الخبراء المعنية بالإدارة العامة للمجلس الاقتصادي والاجتماعي باعتماد مشروع القرار التالي:

إلى قراراته 40/2002 المؤرخ 19 كانون الأول/ديسمبر 2002، و 60/2003 المؤرخ 25 تموز/يوليه 2003، و 3/2005 المؤرخ 31 آذار/مارس 2005، و 55/2005 المؤرخ 21 تشرين الأول/أكتوبر 2005، و 47/2006 المؤرخ 28 تموز/يوليه 2006، و 38/2007 المؤرخ 4 تشرين الأول/أكتوبر 2007، و 32/2008 المؤرخ 25 تموز/يوليه 2008، وإذ يشير أيضا إلى قرارات الجمعية العامة 225/50 المؤرخ 19 نيسان/أبريل 1996، و 213/56 المؤرخ 21 كانون الأول/ديسمبر 2001، و 277/57 المؤرخ 20 كانون الأول/ديسمبر 2002، و 231/58 المؤرخ 23 كانون الأول/ديسمبر 2003، و 55/59 المؤرخ 2 كانون الأول/ديسمبر 2004، و 34/60 المؤرخ 30 تشرين الثاني/نوفمبر 2005، و 202/63 المؤرخ 19 كانون الأول/ديسمبر 2008، وجميعها تتعلق بالإدارة العامة والتنمية،

مع التقدير بالعمل الرائد الذي يضطلع به برنامج الأمم المتحدة للإدارة العامة والمالية العامة والتنمية في دعم الدول الأعضاء بخدمات البحوث التحليلية والدعوة والخدمات الاستشارية والتدريبية المتعلقة بالإدارة العامة في مجالات تنمية القدرات البشرية، وتطوير الحوكمة الإلكترونية وإشراك المواطنين، خلال فترة الواحد والستين عاما الماضية، منذ إنشائه في عام 1948⁽¹⁾،

بما قامت به لجنة الخبراء المعنية بالإدارة العامة في دورتها الثامنة من عمل، بما في ذلك الورقات التي تناولت العامل البشري في بناء وتنمية

(1) انظر قرار الجمعية العامة 1/60، الفقرة 11.

البشري في بناء وتنمية القدرات، وتعميم قضايا الصحة في مسار الأعمال المضطلع بها وبناء القدرات البشرية في مجال الإدارة العامة، ومسرد الأمم المتحدة لمصطلحات الحوكمة والإدارة العامة على شبكة الإنترنت، وبدعمها المتواصل لأعمال المجلس الاقتصادي والاجتماعي فيما يتعلق بتعزيز وتطوير الإدارة العامة والحوكمة فيما بين الدول الأعضاء،

نظرا لتغير ظروف وسياق التنمية، والنمو، والحوكمة بوجه خاص، فإن أولويات الإدارة العامة، بما فيها بناء القدرات من أجل النمو والتنمية وتأكيد ملكية التنمية الوطنية، لا تزال تشكل قضايا شاملة وحاسمة في التصدي للأزمة المالية العالمية الراهنة ولتغير المناخ والتحديات المتعلقة بتحقيق المساواة بين الجنسين، وكذلك بالنسبة لتحقيق الأهداف الإنمائية المتفق عليها دوليا، بما فيها الأهداف الإنمائية للألفية،

، بما يقدمه أعضاء اللجنة الحاليون من مساهمات ملموسة لتعزيز قدرة الإدارة العامة على المستويات الإقليمية والوطنية والمحلية،

بالاستنتاجات الواردة في تقرير لجنة الخبراء المعنية بالإدارة العامة عن أعمال دورتها الثامنة⁽²⁾ فيما يتعلق بضرورة مواصلة بناء القدرات من أجل التنمية على المستويين الوطني ودون الوطني، وبضرورة أن تواصل الأمانة العامة تعزيز دعمها لبناء القدرات⁽³⁾ في القطاع العام؛

مع التقدير بمساهمة لجنة الخبراء المعنية بالإدارة العامة في الاستعراض الوزاري السنوي لعام 2009 الذي أجري بشأن موضوع "تنفيذ الأهداف والالتزامات المتفق عليها دوليا فيما يتعلق بالصحة العامة على الصعيد العالمي"؛

إلى الأمانة العامة أن تواصل التنويه على النحو الواجب بما تتخذه الدول الأعضاء من مبادرات ابتكارية على صعيد القطاع العام من خلال العمل الريادي ليوم الأمم المتحدة للخدمة العامة، وجوائز الأمم المتحدة للخدمة

24 (E/2009/5).

(3) انظر قرار الجمعية العامة 1/60، الفقرة 22 (و).

للخدمة العامة دعماً لتنفيذ الأهداف الإنمائية المتفق عليها دولياً، بما في ذلك الأهداف الإنمائية للألفية؛

إلى الأمانة العامة أن تواصل تعزيز دعمها لبناء القدرات من خلال البحوث التحليلية والخدمات الاستشارية والتدريب المتاح بواسطة شبكة الإنترنت وبغيرها، مع التركيز على بناء الثقة، وإشراك المواطنين، وتنمية الموارد البشرية والتطوير المؤسسي؛

إلى الأمانة العامة، في ضوء الحقيقة المتمثلة في أن الأزمة الاقتصادية والمالية الراهنة تشكل تحدياً جسيماً أمام الإدارة العامة، أن تعزز عملها الهام من أجل تطوير مؤسسات القطاع العام وتنمية مواردها في سبيل تحقيق الأهداف الإنمائية المتفق عليها دولياً، بما في ذلك الأهداف الإنمائية للألفية، من خلال مواصلة تطوير قدرتها التحليلية والإرشادية، وزيادة إدماج البحث والتحليل في العمل المعياري والتشغيلي، ومواصلة العمل مع الشركاء الآخرين في تطوير منتجات مشتركة؛

إلى الأمانة العامة القيام، من أجل تسهيل سبل الدعوة والتنفيذ لخطة عمل مؤتمر القمة العالمي المعني بمجتمع المعلومات، ومواصلة دعم وتسهيل وتيسير أعمال التحالف العالمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتنمية، ومنتدى حوكمة الإنترنت، والمركز العالمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البرلمانات، وتنفيذ خطة عمل مؤتمر القمة العالمي المعني بمجتمع المعلومات المتعلقة بالقضايا ذات الصلة بالحكومة الإلكترونية؛

إلى الأمانة العامة أن تعمل مع الشركاء المعنيين، وبخاصة معاهد الإدارة العامة والبحوث في جميع أنحاء العالم، وأن تواصل تطوير وتعهد قاعدة عالمية للمعارف على الصعيدين الوطني ودون الوطني، ضمن نطاق شبكة الأمم المتحدة للإدارة العامة، بحيث تشمل الاستراتيجيات الإدارية، والسياسات العامة، وشبكات الخبراء وأفضل الممارسات والدروس المستفادة في المجالات الأنف ذكرها، قصد تحقيق الهدف الشامل المتعلق بتعزيز الكفاءة والفعالية والشفافية والمساءلة، والمشاركة في القطاع العام، وتقديم الدعم لتحقيق الأهداف الإنمائية المتفق عليها دولياً، بما في ذلك الأهداف الإنمائية للألفية؛

على عقد الدورة التاسعة للجنة.

الفصل الثاني

تنظيم الدورة

ألف - مدة الدورة

1 - أنشأ المجلس الاقتصادي والاجتماعي لجنة الخبراء المعنية بالإدارة العامة، في قراره 45/2001، وتتألف اللجنة من 24 خبيراً يعينهم المجلس بصفاتهم الشخصية بناء على ترشيح من الأمين العام. وقد عقدت اللجنة دورتها الثامنة بمقر الأمم المتحدة في الفترة من 30 آذار/مارس إلى 3 نيسان/أبريل 2009.

باء - الحضور

2 - حضر الدورة عشرون عضواً من أعضاء اللجنة، كما حضرها مراقبون عن مؤسسات من منظومة الأمم المتحدة ومن منظمات حكومية دولية وغير حكومية ومنظمات أخرى.

3 - وحضر الدورة أعضاء اللجنة التالية أسماؤهم: لويس أغيلار بيانويبا (المكسيك)، وعثمان باتوكو (بنن)، وماري - فرانسواز بيشتيل (فرنسا)، ورشيد بن مختار بن عبد الله (المغرب)، وإميليا ت. بونكودين (الفلبين)، وجوسلين بورغون (كندا)، ولويس كارلوس بريسير - بيريرا (البرازيل)، وماريو ب. شيتي (إيطاليا)، وميخائيل ديميترييف (الاتحاد الروسي)، وجنيفر دورن (الولايات المتحدة)، وإدغار غونزالس سالاس (كولومبيا)، وفيرنر يان (ألمانيا)، وطاهر ح. كنعان (الأردن)، وبان سو كيم (جمهورية كوريا)، وفلورين لوبيسكو (رومانيا)، وخوسيه أوسكار مونتيرو (موزامبيق)، وبيتر أنيانغ نيونغ (كينيا)، وسيريوراو كيسافا راو (الهند)، وبريجونو تجيبنتوهيريجانتو (إندونيسيا) وغوندولين آن ويليامز (ترينيداد وتوباغو).

4 - ولم يتمكن الأعضاء التالية أسماؤهم من الحضور: باربارا كودريكا (بولندا)، وأنطوني ماكريديمتريس (اليونان) ووانغ سياوتشو (الصين). وبسبب تولي جيرالدين فريزر موليكيتي (جنوب أفريقيا) مهمة جديدة في برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، فلن يصبح بوسعها العمل بصفة عضو من أعضاء اللجنة.

5 - ويمكن الاطلاع على قائمة المراقبين الذين حضروا الدورة في موقع الشبكة الداخلية للأمم المتحدة (انظر <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan029825.pdf>).

جيم - جدول الأعمال

- 6 - في ما يلي جدول أعمال اللجنة في دورتها الثامنة:
- 1 - انتخاب أعضاء المكتب.
 - 2 - إقرار جدول الأعمال ومسائل تنظيمية أخرى.
 - 3 - العامل البشري في بناء القدرات وتنميتها.
 - 4 - خلاصة مصطلحات الأمم المتحدة الأساسية في مجالي الحوكمة والإدارة العامة.
 - 5 - استعراض برنامج الأمم المتحدة في مجال الإدارة العامة والمالية العامة والتنمية.
 - 6 - منظور الإدارة العامة بشأن تنفيذ الأهداف والالتزامات المتفق عليها دولياً فيما يتعلق بالصحة العامة على الصعيد العالمي.
 - 7 - برنامج العمل وجدول الأعمال المقترحان للدورة التاسعة للجنة الخبراء المعنية بالإدارة العامة.

دال - انتخاب أعضاء المكتب

7 - يشغل الأعضاء التالية أسماؤهم مناصب الرئيس ونواب الرئيس والمقرر أثناء الدورة الحالية:

:
جوسلين بورغون (كندا)

:
طاهر ح. كنعان (الأردن)
لويس أغيلار بيانويبا (المكسيك)
بيتر أنيانغ نيونغ (كينيا)

:

بان سوک کیم (جمهورية كوريا)

الفصل الثالث

موجز وقائع الاجتماع والاستنتاجات

ألف - أعمال اللجنة

8 - في الجلسة الافتتاحية، رحبت الرئيسة بالخبراء وعرضت الموضوع الرئيسي للدورة، وهو: العامل الإنساني في بناء وتنمية القدرات. وأدلى رئيس المجلس الاقتصادي والاجتماعي والأمين العام المساعد للتنمية الاقتصادية بخطابين استهلايين حددا فيهما إطار مناقشات اللجنة مؤكداً على دور العامل البشري في التنمية. وشددوا على أهمية الاستثمار في رأس المال البشري سواء من خلال التدريب الملائم أو بناء القدرات، مع التركيز الواجب على بناء المؤسسات وتنمية الروح القيادية.

9 - وبعدها أدلت ببيان مديرة شعبة الإدارة العامة وإدارة التنمية التابعة لإدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية أعربت فيه عن امتنانها لأعضاء اللجنة على مشاركتهم، وعن تقديرها لموظفي الأمانة العامة الذين يقدمون الخدمات لهذه الدورة. كما أعربت عن تقديرها للأعمال والمساهمات الهامة التي قدمتها السيدة جيرالدين فريزر - موليكيتي، التي لم يعد بوسعها العمل عضواً في اللجنة بعد قبولها منصباً جديداً في برنامج الأمم المتحدة الإنمائي.

10 - وانتقلت اللجنة إلى انتخاب مكتبها الجديد لعام 2009. وتم ترشيح السيد بيتر أنيانغ نيونغ نائب رئيس اللجنة لشؤون المنطقة الأفريقية. وترشيح السيد بان سو كيم مقررراً للجنة. ثم أقرت اللجنة بالإجماع جدول الأعمال المقترح لدورتها الثامنة.

باء - العامل الإنساني في بناء وتنمية القدرات

11 - طرحت المذكرة المقدمة من الأمانة العامة (E/C.16/2009/2)، بالإضافة إلى المدخلات الواردة إلى اللجنة من أعضائها، المحددات الإجمالية لمناقشات اللجنة. وتغطي الورقة المقدمة المكانة الهامة لتنمية الموارد البشرية في سلك الخدمة العامة وكذلك في القطاع الخاص والمجتمع المدني، ومن منطلق التركيز على الحاجة إلى إعادة هيكلة إدارة الموارد البشرية بما يتواءم مع التحديات الإنمائية المحددة. كما تشمل الورقة الطرائق المختلفة للتوفيق بين المواهب والمهام، بما في ذلك الابتكارات في الانتقاء والاستقدام في سلك

الخدمة العامة؛ وأخيراً، تجري مناقشة أثر تعميم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في استراتيجيات إدارة الموارد البشرية، وعلى الأخص من الأثر الإيجابي الناجم عن التعلم الإلكتروني في خفض التكاليف وتحسين أداء المنظمة والارتقاء بمستوى تقديم الخدمة العامة.

نظام إدارة الموارد البشرية: الاتجاهات المستقبلية

12 - أبرز العرض الذي قدمته ماري - فرانسواز بشتل إدارة الموارد البشرية بوصفها جزءاً هاماً لا يتجزأ من عملية بناء القدرات من أجل التنمية. ومن خلال تعريفها للإدارة بأنها مجموعة من الأدوات المستخدمة والنهج المتبعة لاستقدام موظفين عامين وتدريبهم وتطوير قدراتهم المهنية، حددت فئتين عامتين من القوى التي يمكن لها أن تكفل فعالية إدارة الموارد البشرية، وهما الحلول المؤسسية والحلول الإدارية.

13 - وعلى المستوى المؤسسي، تم تحديد (أ) آليات ملائمة للترقية الداخلية؛ (ب) وتدابير استشرافية للنهج الإداري تقوم على أساس التحليل الديمغرافي وتقييم الاحتياجات؛ (ج) وخدمة عامة تشاركية يتأصل فيها الحراك الإيجابي؛ (د) وآليات فعالة للرصد والتقييم. أما على المستوى الإداري، فقد تم التأكيد على (أ) وضع رسوم بيانية تشاركية وشاملة للخدمة العامة؛ (ب) تنظيم اجتماعات مفتوحة وتفاعلية لموظفي الإدارة؛ (ج) مواصلة التدريب وبناء القدرات من أجل تهيئة قوة عاملة مؤهلة؛ (د) وتوفير خدمة عامة أخلاقية.

14 - وأكدت السيدة بشتل، في العرض الذي قدمته، أن اختيار مجموعة من التدابير لتطبيقها سيتوقف على جملة أمور منها ما إذا كان النظام السائد لإدارة الموارد البشرية قائماً على أوجه الجدارة أو على الترفقيات، وما إذا كان يعتمد في معظمه على مهارات عامة أو متخصصة وكذلك على مدى الاستقلالية الذاتية للإدارة العامة إزاء الحكومة ودرجة المركزية في النظام الإداري العام.

15 - وركزت مناقشات اللجنة على أربع مشاكل متميزة هي: (أ) الطبيعة غير المتجانسة للإدارة العامة؛ (ب) أثر العوامل الاقتصادية، ولا سيما المتعلقة بالأزمة الحالية، على إدارة الموارد البشرية؛ (ج) تغيير الحدود الفاصلة بين المجالين السياسي والإداري؛ (د) الحوافز الفردية/المادية مقابل الحوافز العامة/المعرفية لموظفي الحكومة.

16 - ويشير العامل الأول للطبيعة غير المتجانسة للإدارة العامة إلى الصعوبات المتعلقة بتعريف الإدارة العامة كمفهوم موحد وممارسة موحدة مع احتمال أن تخضع عناصرها العديدة، مثل الوكالات المتخصصة أو الكيانات المستقلة، لمجموعات مختلفة من العوامل المؤثرة. ومثال ذلك أنه بينما يمكن أن تجتذب وزارات المالية في أغلب الأحيان أفضل المواهب من أرجاء عديدة من العالم، فكثيراً ما يسفر الأمر عن استبعاد وكالات أخرى لأنها خالية من رأس المال البشري. ولا يعزى التباين بين المالية العامة وغيرها من القطاعات الفرعية في الإدارة العامة، مثل التعليم أو الصحة، إلى الفوارق القائمة بين مستويات الأجور فحسب، إنما أيضاً إلى عدم التوافق بين الأولويات التعليمية وبين المكانة التي تضيف بعض الوظائف العامة. وعلى سبيل المثال يحتاج عموماً معلم رياض الأطفال إلى أن ينهي سنوات أقل من التعليم ونادراً ما يتقاضى أجر مفتش تعليمي، على الرغم من أن وظيفة معلم ليست أقل من حيث الأهمية والمتطلبات.

17 - ويمكن توضيح العامل الثاني لأثر الوضع الاقتصادي على رأس المال البشري في مجال الإدارة العامة من خلال التوسع في ممارسة الاستعانة بمصادر خارجية في مجال الإدارة العامة، حيث يعزى ذلك تحديداً إلى آثار الأزمة المالية الحالية. وقد حدثت أيضاً منافسة أوسع تشمل ازدياد الانتقال الأفقي من القطاع الخاص إلى القطاع العام على الرغم من أن المساعي الرامية إلى إيجاد نوعيات من قادة الخدمة المدنية على نمط مديري الشركات قد واجهت صعوبات في بعض البلدان.

18 - أما العامل الثالث بالنسبة لتغيير الحدود القائمة بين السياسي والإداري فيتعلق بدرجة الاعتماد المتبادل بين الميدانين. فقد تساعد مثلاً التعيينات السياسية لموظفي الخدمة المدنية من الرتب العليا على إيجاد دورة الثقة التي تشد الحاجة إليها. كما أن الموظفين المدنيين بوجه عام يقدرون في أحيان كثيرة فرص التنقل التي قد تحدث تحولات في الديناميات السياسية.

19 - والعامل الرابع المتعلق بالدوافع الفردية/المادية مقابل الدوافع العامة/المعنوية لدى موظفي الحكومة عامل جوهري بدوره لتحديد شكل رأس المال البشري في الإدارة العامة. وفي أغلب الأحيان لا يعود اختيار المواطنين للالتحاق بسلك الخدمة المدنية إلى عامل التعويض المالي؛ إنما إلى

الرغبة في خدمة بلدهم أو تحيّن الفرصة للتأثير على عملية صنع القرار والمشاركة في وضع السياسات. ومن ثم فإن فكرة العمل من أجل الصالح العام عوضاً عن الثراء الذاتي جزء لا يتجزأ من الخدمة العامة.

20 - وبالإضافة إلى ما ورد آنفاً، تتسم بعض المسائل الأخرى لإدارة الموارد البشرية بأهمية حاسمة لبناء وتنمية القدرات. ومن هذه المسائل ما يتعلق بالأجر والحوافز والاستحقاقات والحاجة الأساسية إلى أن تعترف القيادة السياسية العليا بأن إدارة الموارد البشرية هي مجال مهم بحد ذاته، فضلاً عن ملاءمة برامج تنمية الموارد البشرية للموظفين العامين عند جميع مستويات الهرم الوظيفي. كما أن لإدارة الموارد البشرية أهميتها في إيجاد نظم بيروقراطية لا تقوم على التمييز. وفي هذا الصدد، يجب تعميم مراعاة المنظور الجنساني في جميع مجالات صنع السياسات والإدارة وتنمية الروح القيادية بحيث يتمتع كل من المرأة والرجل بتكافؤ فرص المشاركة في عملية صنع القرار، والمساواة في المعاملة بصفتهما مستفيدين من الخدمات.

المساءلة والشفافية وثقة المواطنين في الحكومة

21 - أكد، السيد فيرنر يان، الذي عرض الموضوع، على الدور المحوري للمساءلة في تعزيز قدرات المواطنين المعرفية والتشاركية؛ وتطوير القدرات المهنية والاستشارية للمنظمات الوسيطة؛ ودعم قدرات التعلم والتحليل لدى المديرين في الحكومة والقطاع العام. كما أكد على الحاجة إلى بناء الثقة باعتبارها مفهوماً يفضي إلى تعزيز المساءلة. وفي مجال بناء الثقة تحظى بالأهمية مسألتا توخي الشمول والمساءلة في عملية اتخاذ القرار الداخلي (شرعية المساهمة) وتحقيق الفعالية العامة للنظام. ومن أمثلة ذلك ميدان مراجعة الحسابات حيث استفادت آليات الثقة وبناء الثقة كثيراً من استقلالية مؤسسات مراجعة الحسابات.

22 - ويتغير طابع واتجاه الصلة القائمة بين الثقة والمساءلة وأداء الحكومة تبعاً لمستوى التنمية الذي تحقق إجمالاً في بلد بعينه. ويبين عدد من الدراسات تراجعاً في الثقة في بلدان نامية ومتقدمة على السواء. وقد تمكنت بعض البلدان في العالم النامي من تحقيق أداء جيد على الرغم من تدني مستوى الثقة بحكوماتها. وعلى النقيض من ذلك، لوحظ تدني مستوى الثقة العامة بالحكومة في العالم المتقدم، حتى في أفضل بلدان منظمة التعاون والتنمية في الميدان

الاقتصادي أداءً. وقد دعمت هذه الاتجاهات الافتراض بأن تعزيز الخدمة العامة لا يتطلب التفاعل على المستوى الداخلي فحسب (داخل الإدارة والحكومة) إنما أيضاً على المستوى الخارجي (مع المجتمع والجهات الفاعلة الأخرى في الحكم).

23 - وغالباً ما يمثل الافتقار إلى المهنية والفساد في الخدمة العامة مشكلتين مؤسستين في جذورهما. وبالتالي، فمن المناسب النظر في أمر الترتيبات والهياكل والنظم والممارسات المؤسسية للخدمة العامة لكي تسمح بمشاركة المجتمع المدني وتحقيق الشفافية والمساءلة. ومن الضروري عند القيام بذلك تعزيز الدولة ومؤسساتها. وفي هذا السياق، فإن خدمة عامة تقوم على أساس القواعد وتتسم بالإجادة المهنية والكفاءة والفعالية والشفافية وحساسية الاستجابة قد تكون مفيدة، ولا سيما عندما تفتقر بالمشاركة والتشاور والمساهمة من جانب المواطنين والمجتمع المدني.

24 - ويمكن أيضاً للنماذج البديلة للدولة وبناء المؤسسات أن تكون عملية الطابع في سياقات وظروف مختلفة. وتوخي نماذج متميزة لبناء المؤسسات في سياقات مختلفة أمر مفيد أيضاً لأن الخدمة العامة ليست مستقلة عن الخلفية الثقافية أو نظم القيم. وفيما لا يتمثل الغرض من ذلك في اقتراح منظور ثقافي، فإن الهدف ضمان التسليم بالخصوصيات أثناء الاستفادة من أفضل الممارسات على شتى الصعد الوطنية.

25 - ومن المهم كذلك إيجاد أطر مشتركة لتحليل العامل الإنساني في التنمية بالإضافة إلى النماذج البديلة لبناء الدولة والمؤسسات. ومثال ذلك أنه يمكن أن تحقق نتائج مفيدة من التركيز على عمليات وتفاعلات المؤسسات الحكومية مع مواطنيها على المستوى التنظيمي بالاقتران مع التركيز على ما يتحقق من نتائج بالنسبة للمجتمع المدني عوضاً عن التحول الرسمي للديمقراطية في حد ذاته.

خدمة عصر المعلومات

26 - أكدت مقدمة العرض السيدة جينيفر ل. دورن، على الدور المهم الذي تؤديه الشبكة العالمية - الجيل الثاني Web 2.0، في ثلاثة مجالات على الأقل، وذلك بوصفها: (أ) أداة تعاون متاحة إلكترونياً أمام أصحاب المصلحة والمواطنين لمشاركة فعلية ومتكاملة في عمليات صنع القرار؛ و (ب) وسيلة

لإيجاد حلول للمشاكل المصادفة على صعيد الحكومة، بما فيها حتى المشاكل المعقدة والخلافية؛ و (ج) آلية مفيدة وابتكارية في إدارة الأزمات، بل ومنع حدوثها من خلال استخدام البيانات المهمة والشاملة بمزيد من الفعالية وفي الوقت المناسب.

27 - وقد تركزت مناقشات اللجنة على قضيتين واسعتي النطاق، هما: (أ) سبل استخدام المعلومات والخدمات التي يقدمها القطاع العام استخداماً أوسع نطاقاً وأكثر فعالية؛ و (ب) سبل تخطي الحواجز القائمة حالياً والحواجز المحتمل ظهورها بما يحول دون استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مع السيطرة في آن واحد على آثارها الجانبية السلبية.

28 - وقد توافر بشأن المسألة الأولى، توافق في الآراء على أن استخدام الأدوات الإلكترونية يعزز تفاعل الحكومة مع المواطنين فيما يدعم المسألة أيضاً. ومن شأن حوار مفتوح وصريح مع المواطنين، سواء كان عبر الإنترنت أو مباشرة وجهاً لوجه، أن يؤدي إلى تحسين السياسات والخدمات الحكومية. فالسؤال المطروح هو كيف يمكن تنظيم المشاركة وتحديد أولوياتها من أجل تجنّب إغراق الجمهور بالمعلومات. وفي هذا الصدد، اتفق أعضاء اللجنة على ضرورة أن تعمل الحكومات على تحسين هياكلها الأساسية الحالية من تكنولوجيا المعلومات، وبخاصة فيما يتعلق باعتماد تكنولوجيا النطاقات العريضة وتنفيذها، بما يتيح سلاسة التطبيقات اللازمة لتمكين المواطنين من الوصول السريع والميسور إلى سبل تقديم المعلومات والخدمات، على أساس أن تزويد المواطنين بالخدمات الإلكترونية التي يحتاجونها بدل تزويدهم بما ترى الحكومات أنهم بحاجة إليه، من شأنه أن يقود بدوره إلى زيادة تقاسم واستعمال هذه الخدمات.

29 - وبشأن المسألة الثانية، جرى التشديد على أن العديد من البلدان النامية لا تمتلك تكنولوجيا حديثة. ومن بين الحواجز التي تحول دون استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، أشير إلى الفجوة الرقمية ومساائل عدم المساواة، حيث أن معدل انتشار الإنترنت منخفض في معظم البلدان النامية، مما يترك الغالبية العظمى من الناس دون أي إمكانية تقريباً للحصول على المعلومات والمعارف. وللتخفيف من آثار هذه الحواجز، اقترحت اللجنة المنهجية البديلة المتمثلة في الاستثمار في تكنولوجيا الهاتف النقال التي يمكنها

أن تكون أكثر فعالية من حيث التكلفة وأن تؤدي إلى نشوء مجتمع أكثر اعتماداً على هذه الوسيلة. ومما يضيف أهمية خاصة على هذا الأمر، أن معدل انتشار الهواتف النقالة أعلى بكثير من معدل انتشار الحواسيب الشخصية.

30 - وخلصت اللجنة إلى أن بعض نظم الإدارة العامة تفتقر إلى القدرة والكفاءة اللازمتين لفعالية استخدام الأدوات الإلكترونية الكفيلة بتعزيز زيادة مشاركة المواطنين. وأشار إلى مسألة انخفاض الأجور في القطاع العام مقارنة مع القطاع الخاص باعتبارها من العوامل التي تعوق احتفاظ الحكومات بالموظفين ذوي الكفاءات الرفيعة في مجال تكنولوجيا المعلومات، مما يلفت الانتباه إلى أهمية بناء القدرات بوجه عام.

القيادة والتعلم

31 - في العرض الذي قدمته السيدة غويندولين ويليامس، أوضحت عدة سبل يمكن بواسطتها إيجاد قيادة وقادة في مجال الخدمة العامة بشكل فعال. وأشارت بشكل عام إلى أنه من الأهمية بمكان تعزيز الموارد البشرية، وإعادة تشكيل جهاز الخدمة العامة ودعمه، وتنفيذ إطار لإدارة الأداء يؤخذ به على جميع المستويات، وتحديد مواصفات الكفاءات. وهناك بالتحديد أربعة عوامل تؤدي دوراً محورياً في تنمية القدرات القيادية في مجال الخدمة العامة، وهي: منظور يركز على المواطنين، وخدمة متسقة متعددة القنوات، وجهاز حكومي بالغ المرونة، فضلاً عن الاتصالات والأنشطة التثقيفية الاستباقية.

32 - وركزت المناقشات التي أجرتها اللجنة بشأن سبل بناء ودعم دور القيادة في مجال الخدمة العامة مع تعزيز التعلم مدى الحياة على منظورين توجيهيين: دور وأهمية عمل الفرد ومركزية أطر العمل المؤسسية. وأشار إلى أن كلا المنظورين مهمان في إتاحة تنمية القيادة القادرة على إحداث التغيير في مجال الخدمة العامة. ومما له دور حاسم أيضاً أن تكون هناك استراتيجيات وسياسات وأدوات للموارد البشرية محددة بقدر أكبر، وقد تشمل ما يلي: (أ) الوضوح فيما يتصل بالاستراتيجية والأهداف الإنمائية؛ (ب) تحديد النهج المتبعة في اختيار قادة عملية إدارة التغيير داخل مختلف الإدارات الحكومية؛ و (ج) ربط التدريب بالخطة الشاملة لتنمية القدرات القيادية؛ و (د) التعرف على مختلف المهارات القيادية المطلوبة في مختلف الأنظمة الإدارية والنظم السياسية.

33 - ومن المنظور الفردي، يوصف القادة في مجال الخدمة العامة بأنهم الموظفون العموميون القادرون على اتخاذ المبادرات وصنع القرارات وتنفيذها، الذين يُقدمون على المخاطرة المدروسة وينجزون العمل، ويحسنون في الوقت نفسه العمل بروح في الفريق ويأتون إلى المنظمة مدفوعين بروح الانسجام والاتحاد. ومن المنظور المؤسسي، كان التشديد على ضرورة إضفاء الطابع المؤسسي على هذه المهارات القيادية مع إنشاء الآليات المناسبة لتوفير الحوافز في هذا المضمار. وجرى التركيز على العالم النامي بوجه خاص، ولا سيما أفريقيا التي لم ترقَ فيها نظم الخدمة المدنية إلى مستوى هذه النوعية من الخصال القيادية وهذه الأوضاع المؤسسية.

34 - كما وجهت اللجنة الانتباه إلى ما للموقف السليم والتماسك الانفعالي من أهمية في تنمية المهارات القيادية، بالإضافة إلى المعارف التقنية والدراية القانونية. وطرحت مقترحات بأن إيجاد هذه المهارات وتعزيزها يتطلب مجموعة أدوات ونهج متنوعة، من بينها عملية إدارة التغيير، واتباع تقنيات واستراتيجيات تنمية القدرات القيادية، ومن ذلك مثلا التوجيه، وإسداء المشورة، والتمكين وفقا للمواصفات المطلوبة من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نحو ابتكاري وفعال. وشُدد أيضا على أهمية استيعاب أن مفهوم القيادة هو في جوهره بمثابة صندوق أسود حافل بالأسرار. وهذا يعني أن الخصال الشخصية للأفراد وكذلك خبراتهم الفريدة المكتسبة مباشرة من خلال العمل تشكل عوامل مهمة في تكوين القادة في مجال الخدمة العامة. وفي هذا الصدد، يشكل احترام موظف الخدمة المدنية فضلا عن العمل بروح الفريق في المنظمة المعنية وفي عموم جهاز الإدارة العامة عاملا حاسما في هذا الصدد.

التعليقات والاستنتاجات العامة التي خلصت إليها اللجنة

35 - تشهد الأساليب القديمة لتصريف الأعمال الحكومية تغيرا جذريا. فالمواطنون يريدون أن تتاح لهم المعلومات على الفور وبالشكل الذي يختارونه. وورغبتهم لا تقتصر فقط على إجراء المعاملات بالأسلوب الشبكي، وإنما هم يريدون أيضا إبلاغ آرائهم وشواغلهم إلى جميع مستويات الحكومة من خلال الحوار عبر الإنترنت. ومن الأهمية فهم الدور الأساسي الذي تؤديه أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التمكين من إحداث مثل هذا

التغيير وتوعية المواطنين بالمعلومات والخدمات التي تقدمها الحكومة. فمجرد الأخذ مثلاً، بالطريقة البسيطة المتمثلة في زيارة المواقع من مدخل واحد، من شأنه أن يبسط إلى حد بعيد إمكانية الحصول على المعلومات وتقديم الخدمات الإلكترونية.

36 - وتتسم التحديات التي تجابه تنمية القدرات القيادية في مجال الخدمة العامة بتنوعها. ومن بين هذه التحديات، هناك التوازن الصحيح بين هيئة من الموظفين تتسم بكفاءات عامة وأخرى تضم ذوي الاختصاص، وهناك كذلك النهج الإداري المناسب الذي يتضمن نماذج للإدارة على أساس النتائج ونماذج على أساس قيادة العمليات. ومن التحديات الأخرى، الحاجة إلى كفاءة الملكية الوطنية لبرامج تنمية القدرات القيادية والقرارات المتعلقة بما إذا كان ينبغي اتباع عملية توظيف تتوجه نحو الكفاءات العليا، مقابل الأخذ بتوظيف الشرائح الاجتماعية المحرومة في جهاز الخدمة العامة. وللتغلب على هذه التحديات، فمن الأهمية بمكان أن تتسق على نحو جيد خطط القدرات القيادية الفعالة والأخلاقية مع الاستراتيجيات الإنمائية الوطنية الطويلة الأجل.

37 - وقد جاءت الاستنتاجات الرئيسية التي خلصت إليها اللجنة بشأن المواضيع الفرعية الأربعة التي يضمها موضوع العامل البشري على النحو التالي: (أ) في وجه الأزمة الراهنة، يجب على كل من الأمم المتحدة والدول الأعضاء التشديد بقدر أكبر على دور العامل البشري في بناء القدرات وتنميتها؛ (ب) يجب دمج إدارة الموارد البشرية على نحو كامل في التنمية، ومن خلال معاودة تعريفها لتصبح مهمة استراتيجية في مجال الإدارة العامة، وعن طريق الاستثمار في تكوين مديريين للموارد البشرية في جهاز الخدمة العامة يتسم أداؤهم بالكفاءة والقدرة المهنية؛ (ج) من شأن جهاز للخدمة المدنية يتمتع بالكفاءة والإجادة المهنية وحسن الأداء أن يعمل جنباً إلى جنب مع المؤسسات الشرعية، والتي يتعين عليها من ناحية، أن تنفذ السياسة العامة على نحو يتسم بالكفاءة، فيما تخضع من ناحية أخرى للمساءلة وتتسم بالشفافية والشمول؛ و (د) ينبغي بذل جهود متناسقة لتحسين مهارات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لكل من موظفي الخدمة العامة والمواطنين، ويجب في الوقت ذاته أن تعزز على النحو المناسب القدرات التمكينية للأدوات الإلكترونية لتحسين الحوكمة، والمساعدة على تحقيق

الأهداف الإنمائية؛ و (هـ) يجب التسليم بتعدد أوجه مفهوم القيادة ليتسنى ربطه على نحو فعال بالعامل البشري في بناء القدرات وتنميتها.

توصيات لنظام إدارة الموارد البشرية: اتجاهات المستقبل

38 - ستحتاج الدول الأعضاء إلى تعزيز القدرات المؤسسية والبشرية لأجهزة خدماتها العامة لتمكينها من زيادة وتحسين الخدمات المقدمة تلبية للأهداف الإنمائية الوطنية ومجموعة الأهداف الإنمائية المتفق عليها دولياً، بما في ذلك الأهداف الإنمائية للألفية.

39 - وعلى الأمانة العامة أن تزيد، تركيزها في مجال التعاون التقني وأجهزة الخدمات الاستشارية، على بناء القدرات من أجل إدارة الموارد البشرية وتنميتها على نحو فعال.

توصيات من أجل المساءلة والشفافية وثقة المواطنين بالحكومة

40 - الدول الأعضاء بحاجة إلى إعادة النظر في ترتيباتها وهيكلها ونظمها وممارساتها المؤسسية المتعلقة بالحوكمة والإدارة العامة، وأن تجعلها سبيلاً لتحقيق المشاركة المدنية والشفافية والمساءلة بصفقتها عناصر هامة في بناء علاقة الثقة، التي تمثل عاملاً جوهرياً في تحقيق الأهداف الإنمائية للألفية.

41 - ونظراً لأن المساءلة أمر أساسي في أداء الحكومة، ستحتاج الدول الأعضاء إلى تعزيز القدرات المعرفية والتشاركية لمواطنيها؛ وكذلك القدرات المهنية والاستشارية للمنظمات الوسيطة، وقدرات التعلم والتحليل للمديرين في الحكومة والقطاع العام.

42 - وينبغي للأمانة العامة دعم تعميق التفاهم ونقل المعارف لتعزيز أهمية المؤسسات وبناء قدرات الموارد البشرية، مع العمل على تأكيد أهمية المجتمع المدني ومشاركة المواطنين.

التوصيات التي تخدم عصر المعلومات

43 - نظراً للإمكانيات التي تنطوي عليها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين تقديم الخدمات العامة، واستحداث المعارف، يلزم الدول الأعضاء إرساء بناء القدرات في مجال الخدمة العامة، في جملة أمور، منها تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الملائمة.

44 - وينبغي أن تزيد كل من الجهات المانحة وشركات تكنولوجيا المعلومات المتعددة الجنسيات دعمها المالي للبلدان النامية من أجل بناء قدرات تكنولوجيا المعلومات لديها.

45 - وينبغي للأمانة العامة زيادة تهيئة التدريب عبر شبكة الإنترنت باستخدام شبكة الأمم المتحدة للإدارة العامة بوصفها أداة تتسم بالكفاءة وفعالية التكاليف ضمن أدوات بناء قدرات الموارد البشرية في مختلف المجالات.

توصيات من أجل القيادة والتعلم

46 - يلزم الدول الأعضاء تعزيز قدرات معاهد وجامعات التنمية الإدارية بحيث يمكنها مواصلة بناء القدرات في مجال الخدمة العامة لأجيال الحاضر والمستقبل.

47 - ويلزم الدول الأعضاء إيلاء اهتمام خاص لتنمية قدرات مديري الموارد البشرية في سلك الخدمة العامة لضمان إتاحة المهنيين الأكفاء في مجال الإدارة العامة لإسداء المشورة المهنية للحكومات في المسائل المتعلقة بالخدمة العامة والإدارة.

48 - ويُطلب إلى الدول الأعضاء، في البلدان النامية والبلدان المتقدمة على السواء، أن تولي اهتماما خاصا لأهمية النهج المبتكرة لممارسات التعلم، بما فيها التدريب والتوجيه التنفيذي.

49 - وينبغي أن تولي الأمم المتحدة اعترافها ودعمها لبعض مراكز الامتياز الإقليمية التي يمكن أن تقدم التدريب في الأجلين المتوسط والطويل وأن تعزز التعاون فيما بين حكومات المنطقة المعنية، فمثل هذه الأنشطة يمكن أن تساعد في بناء المهارات التقنية الصعبة والقدرات البشرية، ويمكنها أيضا تعزيز الشراكات عبر هيئات الإدارة العامة.

جيم - خلاصة مصطلحات الأمم المتحدة الأساسية في مجالي الحوكمة والإدارة العامة

50 - عرض رئيس الفريق العامل التابع للجنة المعني بمصطلحات الأمم المتحدة الأساسية في مجالي الحوكمة والإدارة العامة مسردا مدرجا على شبكة الإنترنت وُضع بدعم من الأمانة العامة. ووافقت اللجنة، في إطار

ولايتها المحدودة، على أن تبدأ بعدد من المصطلحات المختارة من القائمة التي اقترحتها اللجنة، على أساس أن القائمة يمكن توسيعها في مرحلة لاحقة من قبل أعضاء اللجنة أو من خلال مساهمات من مصادر أخرى. ووافقت اللجنة على أهمية تجميع المصطلحات في شكل مجاميع، لأسباب نظرية وعملية.

51 - وهنأت اللجنة رئيس الفريق العامل ماريو تشيتي والأمانة العامة على العمل المضطلع به في وضع مسرد الأمم المتحدة للإدارة العامة، الذي يتضمن حتى الآن أكثر من 100 مصطلح. وشددت اللجنة على أنه يمكن للمسرد أن يسهم كثيراً في الحد من الجدل الذي يدور حول المصطلحات الأساسية في مجالي الحوكمة والإدارة العامة، كما يمكنه أن ييسر نمو ثقافة إدارية مشتركة، مع احترام استقلالية كل النظم القانونية. وأعربت اللجنة عن تقديرها للمسرد كأداة مفتوحة على الإنترنت للمساهمات من مصادر مختلفة. ولكن لاحظت أنه مع أهمية جعله مفتوحاً أمام المدخلات الخارجية، يظل مهمها بنفس القدر تدقيق مراجعة نوعية هذه المساهمات.

تعليقات اللجنة واستنتاجاتها

52 - سلمت اللجنة بأن المسرد يمثل تراثاً هاماً، وأوصت بما يلي: (أ) أن تكفل الأمانة العامة طول العمر المؤسسي للمسرد وصلاحيته؛ (ب) استخدام مصطلح "مسرد" بدلاً من "خلاصة" لوصف مضمونه على نحو أفضل؛ (ج) احتواء المصطلحات، ما أمكن على أكثر من تعريف واحد لتغطية الاختلافات بين النظم الإدارية للبلدان؛ (د) إتاحة نسخ ورقية مطبوعة من المسرد بجميع اللغات الرسمية للأمم المتحدة؛ (هـ) جعل المسرد وثيقة حية يمكن تعديلها حسب الحاجة؛ (و) اعتماد المسرد نهجاً تفسيريًا لا معياريًا فيما يجري بناؤه بصورة تراكمية.

دال - منظور الإدارة العامة بشأن تنفيذ الأهداف والالتزامات المتفق عليها دولياً فيما يتعلق بالصحة العامة على الصعيد العالمي

53 - قدمت الأمانة العامة مذكرة (E/C.16/2009/4) بشأن تعميم قضايا الصحة وبناء القدرات البشرية في مجال الإدارة العامة.

54 - ويفتضي منظور الإدارة العامة بشأن الصحة العامة على الصعيد العالمي تجاوز النهج المقتصر على قطاع بعينه، مع توجيه المزيد من الاهتمام إلى الناس بصفتهم المستفيدين من الخدمات الصحية ومموليها بشكل مباشر. ومن طرق القيام بذلك دمج القضايا الصحية دمجا فعالا ضمن إطار الإدارة العامة. ولا بد من توعية جميع المؤسسات بما تخلفه من آثار حالية ومحتملة في المستقبل على الصحة العامة، وبالتالي تنقيح ما تقوم به من عمل إداري وفقا لذلك.

55 - ويرتبط بإدماج قضايا الصحة تزايد الطلب على التعاون الأفقي والرأسي فيما بين الجهات الفاعلة المعنية. ويعد التنسيق والترابط بين القطاعات الرئيسية من قبيل المياه والصرف الصحي والتعليم والتمويل، في جملة أمور أخرى، في ظل قيادة القطاع الصحي، أمرا لازما بأكثر من أي وقت مضى لتحقيق الأهداف الإنمائية للألفية. ويتطلب هذا النوع من التعاون ترقية المهارات المطلوبة والنهج التشاركية بين الأطراف المعنية. وهنا يتجلى العامل البشري على صعيد الإدارة العامة بوصفه أحد أهم المتغيرات في جانب العرض في مجال الصحة العامة. وفي هذا الصدد، تعد الرعاية الصحية الأولية في غاية الأهمية ويجب ربطها بكل مبادرات الصحة العامة. فالرعاية الصحية الأولية عامل حفاز على قيام مجتمع أوفر صحة، كما أنها تعزز في الوقت نفسه الأخذ بأساليب حياة صحية أفضل وتزيد فرص الحصول على التكنولوجيا والأدوية.

56 - وعلى جانب الطلب، ينبغي أن ينسجم بناء القدرات في القطاع الصحي مع احتياجات الأولوية للمواطنين. وللقيام بذلك، يجب التركيز بوجه خاص على ترسيخ المهارات القيادية كي تتشكل وتتطور آليات الاستجابة الفعالة للتحديات والتحديات المؤسسية. ويجب أن يسير التدريب المناسب وإيجاد حوافز للمشتغلين بالرعاية الصحية جنبا إلى جنب مع الاستراتيجيات المؤسسية التي من شأنها إيجاد التعاون وإثارة المشاركة في عمليات صنع القرار.

57 - وحدد مانويل دايريت مقدم العرض من منظمة الصحة العالمية أربعة اتجاهات واسعة النطاق للسياسة العامة للحد من أوجه التفاوت الصحي وتحسين الصحة للجميع، على النحو التالي: (أ) معالجة أوجه التفاوت الصحي

من خلال التغطية الشاملة؛ (ب) جعل البشر محورا للرعاية الصحية؛ (ج) إدماج الصحة في السياسة العامة الأوسع نطاقا؛ (د) توفير القيادة الشاملة والحوكمة الفعالة في مجال الصحة. كما أولى اهتماما خاصا للرعاية الصحية الأولية بوصفها أحد الميادين التي يمكن للإدارة العامة أن تؤدي فيها دورا هاما، لا سيما في إيجاد الظروف المواتية للقوى العاملة في المجالات الصحية لتحسين نطاق تواصلها مع المواطنين وتقديم الخدمات إليهم في البلدان، وبخاصة التي تعاني أوجه نقص أساسية أو يشوبها سوء توزيع أو ضعف في إنتاجية الموارد. ويقتضي الأمر إصلاحات جديدة لضمان حصول الجميع على الخدمات الصحية وكفالة المساواة فيما يتعلق بفوائد الوقاية والترويج والرعاية وإعادة التأهيل. وسيتحقق ذلك من خلال توافر المؤسسات ونماذج التمويل التي تتواءم مع هذه الأهداف.

58 - كما شدد إدغار غونزاليس سالاس، مقدم العرض الثاني على نفس البند من جدول الأعمال الذي يتعلق بالصحة العامة على الصعيد العالمي، على الدور الحاسم للرعاية الصحية الأولية في تحقيق الأهداف الإنمائية للألفية ذات الصلة بالصحة. وعدد المجالات الأربعة ذات الأولوية لبناء القدرات البشرية في مجال الصحة العامة على الصعيد العالمي، وهي: (أ) وضع برامج تعليمية مصممة على أساس الوعي بالطلب على الخدمات، والنماذج الجديدة للخدمات الصحية التي تتسم بالإنصاف والكفاءة والفعالية؛ (ب) استحداث هيكل للحوافز يتماشى مع الإصلاحات والسياسات العامة ذات الأولوية؛ (ج) إيجاد مسؤولي الإدارة العامة القادرين على فهم السياق والأهداف والتحديات والمشاكل؛ (د) تشجيع القادة في قطاع الصحة العامة ذوي القدرة على دمج السياسات وحشد الدعم المطلوب من جانب سائر السلطات الوطنية والدولية.

59 - وقد وافقت اللجنة على المسائل الواردة أعلاه، وشددت على الدور المهم الذي تضطلع به الدولة في تقديم المنتجات ذات الصلة بالصحة وفي سد الفجوة الصحية من خلال جملة أمور منها دبلوماسية الصحة العامة وتحقيق تحول من النهج الذي يركز إلى النظم إلى نهج محوره البشر في تقديم خدمات الرعاية الصحية. وينبغي للمؤسسات الصحية، في كل بلد، أن تكون على استعداد للحوار والتفاعل مع نظرائها في البلدان الأخرى، فضلا عن المؤسسات التي تتعامل مع إدارة قضايا الصحة على الصعيد العالمي، مثل

منظمة الصحة العالمية، من أجل مواجهة التحديات العالمية المتزايدة في مجالى الوقاية والرعاية.

تعليقات اللجنة واستنتاجاتها

60 - التوصيات التالية مطروحة للدول الأعضاء:

(أ) ممارسة التوعية في جميع قطاعات وجميع مستويات الحكومة بشأن مسؤوليات كل منها والفرص المتاحة لها فيما يتصل بتعزيز وإصلاح وتعهد الصحة العامة وتقديم الخدمات الصحية؛

(ب) وضع سياسة صحية متكاملة بحيث تتناسق مع جميع السياسات الأخرى التي لها أثر مباشر أو غير مباشر على الصحة العامة والخدمات الصحية؛

(ج) اتباع نهج تشاركية ومستندة إلى المواطنين فيما يتصل بوضع السياسات الصحية الوطنية، بما في ذلك ما يتم عن طريق الاستخدام السليم لأدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛

(د) تعزيز الإصلاحات التي تُضفى على المؤسسات الصحية وإقرار استراتيجية تستند إلى الرعاية الأولية وتعميم سبل الحصول العادل على الرعاية الصحية؛

(هـ) التعاون على أساس منتظم مع بعضها البعض وأيضاً مع المؤسسات العالمية بما يكفل تجنب المخاطر التي يمكن أن يشكلها تهديد عالمي نتيجة انتشار أوبئة أو أمراض جديدة على مستوى العالم عندما تتجاوز السيطرة عليها الحدود الوطنية للبلدان؛

(و) تعزيز التمويل في الأجل الطويل، بما في ذلك ما يتم من خلال الشراكات بين القطاعين العام والخاص عند الاقتضاء لخدمة أغراض البحث والتطوير وكفالة ألا يعاني القطاع الصحي من تخفيضات في الميزانية خلال الأزمة الاقتصادية؛

(ز) إشراك جميع منظمات المجتمع المدني من أجل زيادة الوعي بالقضايا الصحية بين صفوف مختلف الأطراف المعنية، بما في ذلك والخدمات العامة.

هاء - استعراض أنشطة برنامج الأمم المتحدة للإدارة العامة والمالية العامة والتنمية

61 - قدمت الأمانة العامة مذكرة (E/C.16/2009/3) تسلط فيها الأضواء على الأنشطة الرئيسية التي اضطلعت بها في عام 2008 في إطار برنامج الأمم المتحدة في مجال الإدارة العامة والمالية العامة.

62 - وقد أولت المذكرة اهتماما متعمقا بشأن العملية الجارية من التغييرات التنظيمية التي تم الاضطلاع بها من جانب الأمانة العامة بغية تيسير عمليات البرنامج المذكور، ولتدعيم قدراته للتصدي لاحتياجات الدول الأعضاء توخيا للعمل بنظم للإدارة العامة تتسم بالكفاءة والفعالية والقدرة على تحقيق الأهداف الإنمائية الوطنية. وهذه المذكرة، التي تم تقديمها إلى اللجنة من أجل استعراضها وإقرارها، تضمنت كذلك الأنشطة الرئيسية المقترحة للتنفيذ خلال الفترة 2010-2011. وطلب إلى اللجنة أن تطرح استجابتها إزاء المذكرة على الأمانة العامة، سواء بشأن نطاق أو اتجاه إعادة التنظيم أو بخصوص الأنشطة المقترحة. ولتعزيز الموارد المتاحة لعقد الفعاليات التدريبية على نطاق أوسع. وللسماع بالمزيد من الموارد المستخدمة للتوصل إلى نواتج ذات نوعية أفضل بحيث ينجم عنها أثر أقوى، فقد تم تخفيض عدد النواتج المخطط لإنجازها بالنسبة لفترة السنتين القادمة.

63 - أما المجالات الوظيفية الرئيسية الثلاثة التي تضطلع بها الأمانة العامة في مجال الإدارة العامة فقد وُصفت بأنها (أ) التنمية المؤسسية والقيادية؛ (ب) تحسين تقديم الخدمات العامة من خلال تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛ و (ج) الإدارة العامة دعما لجدول الأعمال الإنمائي للأمم المتحدة، بما في ذلك الأهداف الإنمائية للألفية.

تعليقات واستنتاجات اللجنة

64 - أثنت اللجنة على الأمانة العامة نظرا لما قدمته واضطلعت به من أعمال تحضيرية واسعة النطاق كما رحبت بالنهج الجديد المقترح.

65 - ولاحظت اللجنة أن الفترة الحالية التي تتكشف عن أزمات اقتصادية ومالية تبرز إجراء مراجعة لدور الدولة والسوق والأخذ بسياسات وآليات جديدة. ذلك لأن الإدارة العامة لها دور حيوي تقوم به في توطيد الثقة

الجماهيرية والاستقرار الاقتصادي وتعزيز الإنصاف وصياغة الأطر التنظيمية الكفيلة بخفض احتمالات وقوع المزيد من المخاطر الاقتصادية. وأهابت اللجنة بالأمانة العامة أن تستجيب بطريقة استراتيجية وأكثر استباقية إلى تلبية الاحتياجات المتصلة بإعادة تشكيل أدوار الإدارة العامة في ضوء التحديات المنبثقة عن الأزمة العالمية، وكذلك من أجل تمهيد السبيل للتحرك قدما من خلال المساهمة في المداورات المطلوب إجراؤها على صعيدي الجمعية العامة والمجلس الاقتصادي والاجتماعي.

66 - كما أحاطت اللجنة علما بالحاجة لأن تستهدف الأمانة العامة تحديدا أقل البلدان نموا والبلدان التي تمر اقتصاداتها بمرحلة انتقالية والبلدان الخارجة من النزاعات وغيرها من البلدان النامية على التوالي. ومن شأن وكالات الأمم المتحدة المعنية، بل ينبغي لها، أن تساعد الدول الأعضاء على وضع وتنفيذ الاستراتيجيات الوطنية الاجتماعية ومنها الرعاية الصحية والتعليم مما يشكل المجالات المحورية للإدارة العامة.

67 - وسلّمت اللجنة بالحاجة لأن تعمل الأمانة العامة على إيجاد شبكة تمكين وبيئة مواتية لصنع السياسات، مؤكدة على أن الأهداف الإنمائية للألفية، في ضوء تركيز خاص على المنطقة الأفريقية، يمكن أن تخدم بوصفها محورا عمليا لمداوراتها في المستقبل القريب. كما اقترحت اللجنة تحويل محور تركيز الأمانة العامة نحو الأنشطة المستندة إلى النتائج مؤكدة كذلك على أهمية تحقيق التوازن بين جهود الدعوة والأعمال التحليلية والبحثية وبين أنشطة التعاون التقني.

68 - وطلبت اللجنة إلى الأمانة العامة ما يلي:

(أ) مواصلة الاعتراف الواجب بالمبادرات الابتكارية للقطاع العام من جانب الدول الأعضاء، من خلال العمل الرئيسي المتصل بالاحتفال بيوم الخدمة العامة بالأمم المتحدة وجوائز الخدمة العامة لدعم تنفيذ الأهداف المتفق عليها دوليا، بما في ذلك الأهداف الإنمائية للألفية؛

(ب) تعزيز أعمالها بشأن تطوير مؤسسات القطاع العام وتنمية مواردها من أجل تحقيق الأهداف الإنمائية المتفق عليها دوليا، بما في ذلك الأهداف الإنمائية للألفية، من خلال مواصلة تطوير قدراتها التحليلية والاستشارية، فضلا عن إيجاد التكامل بين البحوث والتحليلات وبين الأعمال

المعيارية والتشغيلية ومواصلة العمل مع سائر الشركاء في تحقيق النواتج المشتركة؛

(ج) دعم وتيسير أعمال التحالف العالمي لتسخير تكنولوجيات المعلومات والاتصالات لأغراض التنمية، ومنتدى حوكمة الإنترنت والمركز العالمي لتكنولوجيات المعلومات والاتصالات على مستوى البرلمانات وتنفيذ خطة عمل مؤتمر القمة العالمي المعني بمجتمع المعلومات بشأن القضايا المتصلة بالحكومة الإلكترونية؛

(د) العمل مع الشركاء ذوي الصلة ولا سيما مدارس الإدارة العامة ومعاهد البحوث على صعيد العالم كله، ومواصلة تطوير وتعهيد قاعدة معرفة عالمية للاستراتيجيات الإدارية والسياسات العامة وشبكات الخبراء وأفضل الممارسات والدروس المستفادة على الصعيدين الوطني ودون الوطني، في نطاق شبكة الأمم المتحدة للإدارة العامة، متوخية في ذلك هدفا شاملا يتمثل في تعزيز الكفاءة والفعالية والشفافية والمساءلة والمشاركة في القطاع العام، ودعم تحقيق الأهداف الإنمائية المتفق عليها دوليا بما في ذلك الأهداف الإنمائية للألفية.

69 - وقد طرحت اللجنة التوصيات المحددة التالية فيما يتعلق بطرائق سير أعمالها:

(أ) من أجل الإفادة الكاملة من الخبرة المتوافرة لدى اللجنة يتم تقديم لجان فرعية يتوافر لدى كل منها حلقة وصل مع واحد من محاور التنسيق على صعيد الأمانة العامة؛ وسوف تحتاج اللجان الفرعية إلى مواصلة تفاعلاتها على مدار السنة من خلال أدوات شبكة الإنترنت مع الإفادة عن التقدم الذي تحرزه خلال الاجتماع السنوي للجنة؛

(ب) تعزيز التفاعل فيما بين موظفي الأمانة العامة وأعضاء اللجنة خلال السنة التي تسبق الاجتماع السنوي للجنة؛

(ج) إثراء مداورات اللجنة من خلال المبادرات ذات الصلة التي يقترحها المراقبون المشاركون؛

(د) التركيز على المواضيع الشاملة لمجالات شتى ومنها مثلا تنمية الموارد المؤسسية والبشرية في القطاع العام وتنمية الروح القيادية في مجال

الخدمة العامة وتنمية الحكومة الإلكترونية والحوكمة التشاركية والربط بينها بصورة وثيقة وبين أولويات المجلس الاقتصادي والاجتماعي وأولويات الجمعية العامة؛

(هـ) النظر في الخيار الذي يقضي بالاجتماع مرتين بدلا من مرة واحدة في إطار أقل اتساما بالطابع الرسمي.

واو - برنامج العمل المقترح وبنود جدول الأعمال المقترحة للدورة المقبلة للجنة الخبراء والاستعراض التمهيدي لمشروع تقرير اللجنة

70 - وافقت اللجنة على الموضوع الرئيسي "التصدي للتحديات واغتنام الفرص والاعتراف بدور الإدارة العامة بشأن القضايا المستجدة" بالنسبة إلى دورتها التاسعة.

71 - واقترحت الأمانة العامة أن تُعقد الدورة التاسعة للجنة في الفترة بين 19 و 23 نيسان/أبريل 2010 وقد وافقت اللجنة على جدول الأعمال التالي من أجل إقراره من جانب المجلس الاقتصادي والاجتماعي:

(أ) التصدي للتحديات واغتنام الفرص والاعتراف بدور الإدارة العامة بشأن القضايا المستجدة؛

(ب) استعراض برنامج الأمم المتحدة للإدارة العامة والمالية العامة والتنمية؛

(ج) منظور الإدارة العامة بشأن موضوع الاستعراض الوزاري السنوي لعام 2010: تنفيذ التوصيات والأهداف الإنمائية المتفق عليها دوليا.

72 - وقد اعتمدت اللجنة مشروع التقرير لدورتها الثامنة.

المرفق الأول

قائمة الوثائق

العامل الإنساني في بناء القدرات والتنمية	3	E/C.16/2009/2
استعراض أنشطة برنامج الأمم المتحدة بشأن الإدارة العامة والمالية العامة والتنمية	4	E/C.16/2009/3
تعميم مراعاة القضايا الصحية وبناء القدرات البشرية في الإدارة العامة	5	E/C.16/2009/4

المرفق الثاني

مقترحات لدورات لجنة الخبراء المعنية بالإدارة العامة المعقودة مستقبلاً

بما أن الدورة الثامنة للجنة الخبراء تشكل نهاية مرحلة بالنسبة لولاية الأعضاء الحاليين، فقد طلبت رئيسة اللجنة، الأونورابل جوسلين بوجون إلى أعضاء اللجنة، وبخاصة الأعضاء الذين اقترح أن يخدموا في سلكها خلال الفترة 2010-2013 أن يدلوا بأرائهم وتعليقاتهم لصالح لجنة الخبراء مستقبلاً. وفيما يلي تلخيص لتعليقات الأعضاء:

- 1 - يلزم تعميم برنامج العمل وجدول الأعمال المقترحين للدورة القائمة للجنة على الأعضاء الجدد قبل التمام الاجتماع. وبالإضافة إلى ذلك ينبغي تزويد الأعضاء الجدد بنسخ من جميع قرارات اللجنة فضلا عن مذكرة مختصرة بشأن الموضوع المطروح للمناقشة.
- 2 - في ضوء حقيقة أن التحديات الناشئة هي الموضوع المختار بالنسبة للدورة القادمة، ينبغي للجنة أن تركز على قضايا الصحة والتعليم في البلدان النامية لتكون موضوعها الرئيسي.
- 3 - اقترح أن تتناول اللجنة معالجة الأزمة الاقتصادية والاجتماعية الراهنة باعتبار أنه ينبغي للأمم المتحدة أن تقول كلمتها في هذه المسائل على نحو ما فعلت مجموعة العشرين.
- 4 - البلدان التي فازت بجائزة الأمم المتحدة للخدمة العامة يجب دعوتها لتقديم عروض من جانبها، والمشاركة بخبراتها مع اللجنة وأعضائها باعتبار أن هذا من شأنه أن يضيف مزيداً من الدور الفائق الأهمية على الابتكار في مجال الإدارة العامة.
- 5 - بينما تتسم المناقشات المجردة/النظرية بالقيمة، فقد تم التسليم بأنه يتساوى مع ذلك في الأهمية مناقشة الجوانب العملية والقطاعية من الإدارة العامة ومن ذلك مثلاً قضايا التعليم وإدارة المياه وسياسات الأراضي وما إلى ذلك.

- 6 - برغم أن إنشاء أفرقة فرعية مواضيعية ضمن إطار اللجنة وأمر يراه الكثيرون خطوة مهمة، فقد لوحظ أنه ينبغي إصدار قرار فيما يتعلق بالأفرقة المواضيعية وهو ما لا يمكن اتخاذه إلا من جانب الأعضاء الجدد خلال الدورة المقبلة.
- 7 - طُرح اقتراح بدعوة الأعضاء الحاليين في اللجنة لحضور الدورة المقبلة لطرح الدروس المستفادة وتقاسم المعلومات.
- 8 - أوصى أعضاء اللجنة بعقد جلسات غير رسمية إضافة إلى الدورة السنوية الرسمية.
- 9 - برغم أن اللجنة سعت إلى إشراك مراقبين خلال مناقشاتها، يستلزم الأمر بذل المزيد من الجهود للإفادة من خبرة المراقبين بحيث يمكن أن يعملوا جنباً إلى جنب وبصورة أوثق مع اللجنة إضافة إلى نشر نواتج اللجنة عالمياً.
- 10 - طلب إلى الأمانة العامة متابعة التواصل مع الأعضاء الحاليين في اللجنة عن طريق البريد الإلكتروني مع إبقائهم على علم بأنشطة اللجنة مستقبلاً. وطلب إلى الأمانة العامة أن تتقاسم المعلومات مع البعثات الدائمة لدى الأمم المتحدة وبخاصة بعثات البلدان الأعضاء في اللجنة.