

الحمد لله وكفى وصلاة وسلام على النبي المصطفى

إِن أُرِيدُ إِلَّا الْإِصْلَاحَ مَا اسْتَطَعْتُ وَمَا تَوْفِيقِي إِلَّا بِاللَّهِ عَلَيْهِ تَوَكَّلْتُ وَإِنَّهُ أُنِيبُ

أما بعد

فكرة ... و مشروع ... من اجل بلدي ..
مع الاحتفاظ بالحقوق الأدبية والفكرية

....

المحتويات

الفصل الأول :

أولاً: مقدمة

ثانياً: تمهيد

الفصل الثاني

ثالثاً: المشروع

الفصل الثالث: متعلقات المشروع وتشمل

رابعاً : نموذج للنشرة

خامساً: آلية تنفيذ مقترحة

الفصل الأول مقدمة وتمهيد

أولاً: مقدمة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ...

إن نهضة ورفعة مصرنا الحبيبة أمل أسمى لجميع المخلصين. وبعد.....

لعلنا نتفق ←

أن تعاون المواطن هو عماد أي نجاح لعمل قومي وتنموي.
كيف نضمن ونحفز المواطن ليتفاعل مع أي تطوير ؟

حالة من السلبية واللامبالاة لدى معظم المصريين ، ويأس من إمكانية التغيير والتطوير، وفي الحقيقة ليس المواطنين هم الملامين فهم دائماً في موقع المتفرج المنتظر للحكم!!!...

ف هناك

كيف.. يمكن أن يتحول كم الإحباط المتزايد إلى طاقة خلاقية تدفع نحو التنمية الحقيقية؟ وسأتكلم هنا عن قطاع الخدمات هذا القطاع الهام وتأثيره المادي والمعنوي المباشر على المواطن العادي وبإمكان الجودة في هذا القطاع أن تعطي المواطن مصداقية لإرادة التغيير.
(المؤسسات الخدمية بالدولة) كالمستشفيات الحكومية - الشهر العقاري - السجل المدني - الدواوين الحكومية.. وغيرها من المؤسسات الخدمية هي الواجهة التي يحتك بها كل يوم أكبر عدد من المواطنين ، فتلك المؤسسات هي عنوان الكتاب أو النظام عند المواطن. و غالباً يشتكي المواطن من سوء المعاملة أو التعنت أو الرشاوى فلذلك تتنامى السلبية لديه ، ويمتد أثر تلك المعاملة السيئة على بقية نواحي حياة الفرد وتعامله مع كل شيء حوله .

وهنا أطرح هذه الأسئلة النظرية والأساسية.....كتمهيد... والتي يحققها المشروع المزعوم :-

ماذا لو عملنا على أن يتم العمل في مثل تلك المؤسسات بصورة مثالية ليوم في الأسبوع كبداية؟

ماذا لو أن المسئول هو الذي يتحرك للشاكي وليس الشاكي هو الذي لا يجد من يشتكي له؟

ماذا لو حرصنا على أن يلقي المواطن معاملة كريمة في تلك المؤسسات الخدمية؟

ماذا لو تحول تدريجياً التعامل بين الموظف والعميل إلى سلوك حضاري وإنساني وعصري؟

وأيضاً جمع بيانات وأفكار تفيد في تطوير أداء الخدمات من قلب الميدان لا أفكار نظرية!

ما المردود النفسي على المواطن ، وأي روح من الحماس تنتاب الموظف الذي ربما يقترح اقتراح لتطوير الأداء في مؤسسته ثم ، يجد من يبادر بتبني الاقتراح ودراسته وربما يؤخذ به! فيشعر الجميع أنهم لهم كياناتهم وشركاء في التنمية ولا يأتي التطوير دائماً على شكل قرار إلهي -

هل سيتحمس الجميع لرعاية التطوير وتنميته؟؟؟؟!!!

وأنا رغم أنني أرى أن ذلك أشبه بحلم لكنني أزعم أنه يمكن تحقيقه... فالأفكار الجيدة تبدأ في الأحلام وأنا هنا أقدم طرحاً بسيطاً ليس عبقرياً يحققه دون تكاليف أو ميزانيات مخصصة كما سيرد فيما بعد..

ثانياً تمهيد

فشل الجهات الرقابية الحالية وخدمة المواطنين

لا شك أن الفساد أو تعطيل خدمات المواطنين في تزايد وهذا يثبت عجز تلك الجهات!!
ربما يتسبب تسلط موظف في كارثة ولو لأسرة أو مواطن واحد ، وهذا كاد يحدث لي لولا الله.
ومن هنا تتبلور فكرة المشروع وسأسميه مؤقتاً لتوضيح الفكرة:-↓

لجنة التدخل السريع لتيسير مصالح المواطنين تتحرك للمواطن وليس العكس!...

في البداية لكي تشاركوني التصور سأعطي مثالاً تقريبي لأحد أيام عمل تلك اللجنة المقترحة

مثال ليوم عمل لهذه اللجنة في مدينة إقليمية مثلاً

+++++

موقف المدينة للسيارات الأجرة : يوجد بتلك المواقع وغيرها مسافرين وطلبة للجامعة والمدارس؟
حاله الموقف : الزحام شديد وبعض السائقين ينتقي الركاب ، أو زيادة العدد فوق المسموح.... إلخ

: يظل الركاب يسبون في العيشة واللي عايشينها والمسئولين والسائقين إلخ.

اليوم اللجنة في ذلك الموقف مثلاً ومع اللجنة مندوب من مرور المدينة أو مشروع المواقع.

لن تختص اللجنة بالرخص أو النمر أو غيره من الأمور القانونية بل فقط مصلحة الراكب....

ستمنع العدد الزائد للركاب ، تنظيم دور السيارات دون همجية ، تحويل سيارات للخط المزدهم.

+++++

ما المردود لدى المواطن المتواجد في الموقف؟:-

- ❖ عندما يرى المسؤولين يتحركون لمنع استغلال بعض السائقين.
- ❖ وقع ذلك على طلبة الجامعة المسافرين وكيف سيحميهم من أي تفكير سلبي أو يأس مبكر.
- ❖ سيشعرون أن المسؤولين يتحركون لنجدتهم إن استدعى الأمر ولا ينتظرون الشكوى.
- ❖ بالتدرج سيعم الانضباط ويختفي الاستغلال من السائقين ومع الوقت سيتحول إلى سلوك.
- ❖ وأيضاً بالتدرج سيتعلم المواطن التمسك بحقه ومقاومة الفساد

بالطبع هذا مجرد مثال ولكن يمكنك أن تتخيله على أي مؤسسة حكومية أخرى فهي نفس النتيجة.

وكيفية تشكيل هذه اللجان ونوعية أعضائها هي أساس الفكرة والمشروع!!!

وإذا كانت خدمات اللجنة بسيطة في حجمها إلا أنها عظيمة في نتائجها ، على الأقل المعنوية لدى المواطن والموظف مباشرة، كما أنها بدون أي ميزانية أو كادر وظيفي خاص.

+++++

أرجو أن أكون بهذا التقديم قد أدخلت القارئ وقربته من صورة حقيقية وموجودة يراها ويشعر بها المواطن العادي البسيط في بلادنا ، قد تكون غائبة عن هؤلاء المنعزلين عن الشارع ، ولذلك ربما لا يشعروا بمقدار ما لشكوى المواطن من أثر سلبي عليه وعلى أسرته وعمله ، وعلى طفل هو كل المستقبل ، يرى معاناة والده في أخذ حقوق بسيطة ، فلن يحتاج هذا الطفل لنكلمه عن الانتماء ، هذا على فرض أن الأب الكادح المعذب ، سيتحلى بالصبر والتضحية ويحاول تعليم ابنه الانتماء وأن يفدي بلده بروحه - بلده التي لا يستطيع أن يحصل على تأشيرة وخاتم أنه ابنها إلا بأن يدفع الإكرامية ، أو يستسلم لتسلط موظف مستهتر متعنت....

والآن دعنا من هذا الإسهاب في كلام لا طائل منه غير التنفيس السلبي عن مواطن مطحون

وندخل في الموضوع

الفصل الثاني المشروع

ثالثاً: المشروع

والآن أقدم:-

تصور مبدئي للمشروع المقترح

المشروع عبارة عن: نظام عمل (system) على هيئة لجنة تزور المؤسسات الخدمية (في يوم من كل أسبوع ومعلن للجميع) (وهي ليست من العاملين بالمؤسسة التي تزورها) محور عملها المواطن وخدماته وليس للجنة سلطة جزاءات ، وتتبنى اقتراحات من الموظف للتطوير ، **وتنتيجة عمل اللجنة** هو القضاء على أسباب شكاوى المواطنين تماما، كما يمكن أن تقدم إحصائيات أو أي أعمال تضاف لمهامها لاحقاً، العمل في اللجنة ليس ارتجالي بل مقيد بإطار ونظام (سبق إعداده) ..، أعضاءها من الجهاز الإداري ويتبدل أعضاؤها دورياً حتى تشمل الجميع ، طبعاً بشروط هامة سيأتي توضيحها لاحقاً ، وكل هذا بدون أي ميزانية أو كادر وظيفي. **وأيضاً ليس الهدف إرهاب لموظف في مؤسسة خدمية!!!!!!**

الفقرة السابقة هي ملخص الفكرة لأولئك اللذين لا يجدون وقت للتكملة ، أو اللذين يجدون الفكرة لا تستحق

أرضية المشروع: واقعية تامة ، أسلوب علمي ، وبدون أي ميزانية مخصصة .

هدف المشروع: كسر روح السلبية واللامبالاة لدى المواطن ، ومقاومة الفساد الإداري ، وتبنى أفكار واقعية جديدة للإصلاح ، و أهداف كثيرة منها المرادود المعنوي لدى المواطن .

الغرض من المشروع:

- سرعة إنجاز خدمات المواطنين بالمؤسسات الخدمية ، ومعاملة آدمية على الأقل ليوم وجود اللجنة من كل أسبوع كبدائية .
- إشراك الموظف في الرقابة والتطوير بصورة عملية، فيشعر بقيمة جهده ودوره في بناء وطنه .

اسم مؤقت:

لجنة تنمية وتطوير الأداء الخدمي أو الإداري أو لجنة تعظيم الوقت أو إلخ.

انظر بعده

تشكيل اللجان:

بداية العمل في هذه اللجنة تطوعي

- ❖ من الموظفين بالدولة ، و لا يستمر لفترة طويلة (لماذا؟).
- ❖ المتطوع يجب أن يكون من ذوي السمات الشخصية الخاصة (لبق ، باش ، متواضع ، ... إلخ) لذلك يجب أن تكون هناك اختبارات موضوعية للتفضيل بين المتطوعين.
- ❖ يوضع في الاعتبار موافقة الرئيس المباشر في محل العمل على تطوع الموظف.
- ❖ رئاسة اللجان بـ (مدينة-محافظة) هي أساس تفعيل عمل وتوصيات اللجان الفرعية ،وتنسق بين الفرعية والجهات المعنية وتتعامل مع المشاكل الطارئة وتحقق اللامركزية التي هي الحل لكل الأزمات الإدارية، في ظل الزيادة المتطردة للسكان وانتشارهم في المحروسة.

ملحوظة هامة: من خلال اللجان الرئاسية سيتم تفعيل توصيات وملاحظات اللجان الفرعية(؟)

نشرات !!! (سيأتي تفصيل للنشرة فيما بعد): - ولكن هذه مسوده لاهم النقاط بها .. مثلا:-

- ❖ تقرر أن تقوم لجنة بزيارة مؤسستكم الخدمية (س) للوقوف على تعاملكم مع خدمات المواطنين وذلك يوم كذا من كل أسبوع ، .
- ❖ كما تنص النشرة على ضرورة توقيع جميع العاملين في المصلحة بالعلم والتنفيذ(لماذا) #
- ❖ ضرورة تعليق إعلان واضح في المصلحة يوضح للمواطن اليوم الذي ستحضر فيه اللجنة. ##
- ❖ تخصيص سجل لتوصيات وملاحظات اللجنة في كل مؤسسة. ###
- ❖ وأنه بناء على الزيارات سيتم عمل ترتيب شهري لأفضل المؤسسات تعاوناً .
- ❖ وينبه على رئيس المؤسسة ضرورة إرسال بيان تفصيلي بالخدمات المقدمة من مؤسسته للمواطنين ، و اقتراحات لتطوير الخدمات بمؤسسته ، وكذلك بيانات مقدم الاقتراح .

+++++

تعليق على نقاط سابقة:

- # لأنه ما من حارة أو بيت إلا وبه موظف وبذلك يتم الإعلان عن المشروع.
- ## قد يكون ذلك اليوم مزدحم ولكن مستقبلا سنعلم أي المصالح الحكومية تكون مزدحمة أكثر وما السبب وهنا سيسهل متابعة ذلك وتقييمه.
- ### يكون استرشادي للمتابعة والتفتيش من قبل الجهات المعنية.

+++++

يوم الزيارة

- ❖ ستأكد اللجنة من تنفيذ التنبيهات التي كانت بالنشرة وأن جميع العاملين وقعوا على النشرة.
- ❖ ترشح المصلحة (المعنية) عنها مندوباً لها باللجنة لهذا اليوم فقط ، ويكافأ من مصلحته بعد ما يقرر رئيس اللجنة بأحقيته بالمكافأة(لضمان تعاونها!) وتكون المكافأة عادية كما هي في تلك المصلحة ومن ميزانيتها (أو تكفي شهادة من اللجنة توضع بتقريره السنوي، ترفعه إن احتاج).
- ❖ سيكون عمل اللجنة بالمؤسسة معلوم بدقة بطريقة محددة بناء على دراسة خدمات المؤسسة.
- ❖ عمل اللجنة هو تسهيل التواصل بين الجمهور والموظف بالمصلحة ورقابة تلك العلاقة ، وتقوم بتفقد العمل في مكتب شكاوى المواطنين بتلك المؤسسة، كما قد تجمع بيانات واحصائيات تكلف بها لاحقاً قد تكون لازمة في التخطيط مثلا... إلخ، وتقدم تقرير بذلك.

❖ يحتوي التقرير على (.....؟): عدد الرواد ، اقتراحات وتوصيات (مثلا وضع سجل "سيريال" لترتيب طلبات المواطنين يمنع التفضيل بينهم إلا على أساس الأسبقية في التقديم... إلخ) المهم أن التقرير يحتاج إلى دراسة لتحديد بنوده وأولوياته وكيفية إعلانه للمعنيين ... إلخ.

❖ سيكون للجنة حدود وخط واضح للعمل داخل كل مؤسسة محدد مسبقاً بطريقة علمية.

❖ كما يمكن عمل ترتيب للمؤسسات بناء على جودة الخدمة بها ، مع حافز مادي بسيط لرئيس المؤسسة الأولى أو شهادة تقدير مثلاً.

سلطات اللجنة: ليست للجنة أية سلطات . ولكنها ترفع تقريرها (توصيات واقتراحات).

تكاليف المشروع: لن يكلف المشروع أي ميزانية خاصة ولكن:-

- § وسيلة مواصلات مناسبة من مجلس المدينة من سياراتها إلى مكان المؤسسة.
- § طبع نشرة خاصة بطبيعة عمل اللجنة ترسل لكل مؤسسة.(ولا مانع أن تضم شروط التطوع بها).
- § يافطة لكل مصلحة تظهر اليوم الذي ستحضر فيه اللجنة (تطبع بمعرفة اللجنة بمقاس وشكل محدد).
- § مكافآت (تكون بسيطة ومن جهة العمل الأصلية) لكي نضمن حقيقة التطوع وصدق العمل.
- § تشكيل لجنة رئاسية بمكتب السيد المحافظ ، ويتبدل أعضاؤها كل فترة محددة ، لضمان التجديد وألا يصبح العمل بها روتينياً، ويسرى الأمر على الفروع الصغيرة للجنة.
- § ختم اللجنة وكرانيه لعضو اللجنة يعلق على الجيب ليميزه عن غيره من العملاء(؟).

نتائج متوقعة (يمكن ان نحزبها جهة حكومة مختصة لتبني المشروع):-

- ✓ إبراز دور الجهة التنفيذية التي تتبنى المشروع سواء وزارة أو غيره .
- ✓ بالتدرج سيكون التطوع في هذه اللجان يدور خلاله كل الموظفين الذي تنطبق عليهم شروطه.
- ✓ ستقل الشكاوى والتظلمات التي ترد إلى مكاتب المسؤولين.
- ✓ سيشعر المواطن بالجهد المبذول من المسؤولين في خدمته دون أن نحتاج لإعلان ذلك.
- ✓ سيشعر الموظف أنه مشارك فعليا في التطوير من خلال تبني أي اقتراحات يقدمها للجنة.

ملاحظات متفرقة:-

- § الفكرة أو المشروع تعمل على جانبيين الموظف والمواطن وليس الموظف وحده.
- § لن تفاجئ اللجنة المؤسسة بالزيارة ولكن سيكون هناك جدول معلن لتحرك اللجنة.
- § تحدد المؤسسات وطبيعة الخدمات التي تقدمها للمواطن وطريقة عمل اللجنة فيها مسبقاً.
- § سنبدأ بتجربة في مدينة لكي نقوم ونقيم المشروع حتى ينضج ليطبق على باقي المدن.
- § وكذلك المتطوعين سيحسب لهم يوم مأمورية ولن يعطل العمل في مؤسساتهم الحكومية فلستم بحاجة لأؤكد لكم على كم العاملين وليس لهم عمل فعلي في مؤسساتهم سوى التوقيع في دفتر الحضور والانصراف ، مما يصيبهم بالاحباط والملل ويتنامى لديهم شعور بقله أهميتهم وأن ليس لهم دور في المجتمع ، بل هنا قد يشعرون أنهم ليسوا عالية بل لهم دور وفعال وحيوي في بناء الوطن.

الفصل الثالث متعلقات المشروع :

رابعا : نموذج للنشرة & خامسا: آلية تنفيذ مقترحة

رابعا : نموذج للنشرة

نشرة مقترحة ستوزع على المؤسسات التي سيتم اختيارها لتطبيق التجربة

وزارة مثلاً

مشروع التطوير الخدمي

السيد مدير(رئيس) /

تحية طيبة وبعد

إنطلاقاً من مبدأ التطوير الحقيقي لتقديم الخدمات للمواطنين بشكل أفضل وأيسر.

- فقد تقرر مرور لجنة على مؤسستكم يوماً واحداً من الأسبوع سيكون معن وفق جدول مؤقت.
- للإسهام في تقديم خدمات مؤسستكم للمواطنين ، ورقابة علاقة الموظف بالمواطن.
- وستتبنى اللجنة دراسة وتنقيح أي أفكار بناءة لتطوير الأداء بتلك المؤسسة من الموظفين.
- كما ستقوم اللجنة بمتابعة مكتب خدمة وشكاوى المواطنين لديكم ولذلك ينبه : (أن يخصص سجل يدون فيه اسم الشاكي وتاريخ ورود الشكوى ، وتوقيع الشاكي وتاريخ انتهاء البت فيها والإجراء المتخذ في الشكوى وسببه) وسيلقى السجل كل اهتمام من اللجنة.
- وستقوم اللجنة بتقييم المؤسسة ورئيسها بناء على ذلك وبطريقة موضوعية.
- وسيتم الإعلان عن المؤسسة التي تحصل على المركز الأول كل شهر وكافاً رئيسها رمزياً.
- كما ينبه على رئيس المؤسسة سرعة إرسال بيان بطبيعة الخدمات التي تقدمها المؤسسة للمواطن وآلية ووقت تنفيذها تفصيلاً في موعد أقصاه (كذا) يوم من تاريخ صدور هذه النشرة.
- و اللجنة ليس لها سلطات جزائية أو عقابية ولكن تسهل التعامل بين الموظف والعميل.
- رئيس المصلحة مسئول شخصياً عن ضرورة تنفيذ كل التعليمات بهذه النشرة وكذلك عن:-
 - تسهيل مأمورية اللجنة والتعاون معهم بعد التأكد من شخصياتهم.
 - أن يوقع جميع العاملين بالعلم بهذه النشرة بعد قرائتها.
 - أن يتم تعليق لافتة (مقاس..) في مكان واضح للجماهير يعلمهم عن يوم حضور اللجنة.
- أن اللجنة يحق لها الإطلاع على النشرات والأوراق التي تراها ضرورية وتضع خاتمها عليه بما لا يخل باللوائح والتعليمات.

- ترشح المؤسسة مندوب عنها لمرافقة اللجنة، وسيتم احتساب اليوم له مأمورية رسمية.
- يخصص سجل دائم لزيارات اللجنة وملاحظتها ، بعهدة رئيس المصلحة وتطلع عليه الجهات الرقابية المعنية من داخل المؤسسة أو غيرها.
- أنه سيتم إعلان ترتيب شهري للمؤسسات بالمدينة بناء على بنود تقييم موضوعيه ،وبناء عليه سيتم تقييم رئيس المؤسسة.

التطوع للعمل باللجنة:-

- يجوز لأي من العاملين التطوع طالما تنطبق عليه الشروط ، وعلى من يرغب التطوع التوجه إلى مقر اللجنة (بمجلس المدينة) في غير أوقات العمل الرسمية (الساعة من .. إلى ..يوماً) لاستلام طلب التطوع المطبوع وتسليمه يدوياً بعد استيفاء بياناته بمقر اللجنة بمجلس المدينة.
- **شروط التطوع:-**

- ان يكون من العاملين بالجهاز الإداري بالدولة. ليس للتطوع ميزات مادية.
- التطوع لحاملين بطاقة الرقم القومي (؟) **ليسهل التعامل مع قاعدة بيانات خاصة باللجنة.**
- يوضع رأي رئيسه المباشر في الاعتبار في التفضيل بين المرشحين.
- يتم اختيار المتطوعين حسب التقارير السنوية والمؤهل والإلمام بطبيعة العمل الخدمي والإداري بالدولة.
- يفضل من ترشحه اللجنة أثناء المرور على المؤسسات.
- يحتسب أيام العمل باللجنة مأمورية رسمية بالمؤسسة الأصلية للمتطوع.
- ستجرى اختبارات شخصية لاختيار المتطوعين ... (يمكن أن يعدل أو يلغى)
- تكون مقابلات اللجنة للتطوع في غير يوم الزيارة وبعد مواعيد العمل الرسمية (من.....إلى...).
- تتلقى اللجنة الطلبات باليد ، ويكون مع المتطوع إثبات شخصيته (بطاقة الرقم القومي فقط).

ملاحظات خارج النشرة

- ✓ نحتاج لقاعدة بيانات بسيطة خاصة بالمتطوعين وبياناتهم وألا يتكرر تقديم طلب لنفس المتطوع ، وأن ينظر إذا كان لديه ملاحظات من قبل اللجنة على عدم تعاونه في مؤسسته مع اللجنة.
- ✓ نحتاج كذلك بعد أن ترسل المؤسسات بيان الخدمات التي تقدمها ، أن تقوم اللجنة أو مندوبيها بزيارة المؤسسة للمقارنة بين المكتوب والواقع؛ وعليه يتم تحديد آلية وكيفية عمل اللجنة مستقبلاً داخل تلك المؤسسة.

- ✓ يكون اتصال اللجنة مباشرة برئيس تلك المدينة لتذليل أي عقبات تعوق عمل اللجنة.
- ✓ يخصص مكتب بديوان مجلس المدينة مجهز طوال فترة التجربة.
- ✓ يلاحظ أن هذه الاحتياجات ستكون لازمة للتجربة وتقويمها فقط.

ومع ذلك مازال الأمر يحتاج لدراسة علمية ومنطقية للوصول لشكل أفضل للنشرة ومحتواها
فهذا مجرد مجهود فردي فما بالنالوا اجتمع عدد مؤمن بهذه الفكرة وناقشوا تطويرها

نموذج

جدول مبدئي لزيارات اللجنة بمدينة المدينة مثلا

اليوم	المؤسسة
السبت	مستشفى المدينة العام
الأحد	مكتب السجل المدني بالمدينة
الاثنين	ديوان مجلس المدينة بالمدينة
الثلاثاء	التأمين الصحي بالمدينة
الأربعاء	التأمينات الاجتماعية بالمدينة
الخميس	ديوان الإدارة التعليمية بالمدينة

هذا جدول مقترح يتم تحديده بناء على المؤسسات التي سيتم اختيارها لإجراء التجربة

- كما يجب إعداد نموذج ثابت لشكل التقرير الذي سيصدر بعد يوم الزيارة.
- وكذلك إعداد نموذج لطلب التطوع للانضمام للجنة.
- وكذلك شكل لآلية عمل اللجنة في كل مؤسسة مختارة (حيث يطبع بيان خاص لكل مؤسسة يبين الخدمات التي تقدمها المؤسسة ، ومواعيد عملها ، وكيفية تقديم الخدمات ، ودور اللجنة وحدود نشاطها في كل مؤسسة على حدة وذلك يسهل تحديده من مراجعة طبيعة عمل كل مؤسسة مختارة لعمل اللجنة).
- نموذج محدد موضوعي لعناصر تقييم المؤسسة والذي بناء عليه يتم ترتيب المؤسسات شهرياً.

ويمكن أيضا أن تتعدد اللجان بعد ذلك لتشمل كل لجنة عدة مؤسسات أسبوعيا ، حيث هناك فرق بين تجربة المشروع ، والخطوة التالية وهي تطبيقه بشكل أوسع وأعم!

مسودة مقترحة لبدء دراسة وتنفيذ التجربة

خطوات مقترحة للتنفيذ:-

١:-

- (١) اختيار فريق رئيسي لدراسة و تقويم التجربة .
- (٢) اختيار مدينة صغيرة لتكون مكان للتجربة.
- (٣) تحديد المؤسسات التي ستختبر التجربة بها .
- (٤) إعداد النشرة التي ستوزع على المؤسسات المختارة (بها إعلام بالمشروع، وشروط التطوع بها).
- (٥) طلب بيان من مديري المؤسسات بالخدمات المقدمة للمواطن وآليات ووقت تقديمها تفصيلاً....
- (٦) دراسة البيانات في (٥) من قبل لجنة ستقوم بالبند التالي (٧).
- (٧) زيارة ميدانية لتقصي (٥) و(شكاوى للجمهور - شكاوى واقتراحات للموظفين إلخ)
- (٨) مقارنة بين ما تم في (٥) ، (٧) ودراستها لاستخراج إطار لعمل اللجنة في كل مؤسسة.
- (٩) تحديد آليات وحدود عمل اللجنة في المؤسسات بوضوح بناء على الدراسات في (٨).
- (وكذلك مضمون وشكل التقارير التي ستعدها اللجنة في نهاية يوم الزيارة ...)
- (١٠) إعداد شكلا لطلب التطوع وشروطه.
- (١١) بنود عمل اللجان داخل كل مؤسسة على حدة استخلاصا مما تم في (٥ ، ٦ ، ٧ ، ٨).
- (١٢) شكل التقرير الذي سيخرج بعد يوم العمل بالمؤسسة وبنوده.(متوسط المواطنين، السلوك..، طريقة تعامل المواطنين ..، رضا المواطنين عن الخدمة وآرائهم...إلخ).
- (١٣) نموذج خاص لكل مؤسسة يبين طبيعة خدمات المؤسسة ، ويبين حدود عمل اللجنة في المؤسسة وصلاحياتها المتاحة بما لا يخل بأعمال المؤسسة التي ستزورها ولا يعطلها .
- (١٤) بنود التقييم الموضوعي للمؤسسات لتحديد ترتيبها شهرياً.(مثلاً أقل شكاوى، رأي المواطنين ،مظهر المؤسسة ونظافته ،طريقة البت في شكاوى المواطنين... إلخ)

٢:-

- (أ): تخصيص رئاسة للجان في ((المدينة - المحافظة - مركزية)) وستكون هي أساس تفعيل اللجان الفرعية ، فلو لم تكن على مستوى ستبقى توصيات واقتراحات وملاحظات اللجان حبيسة الأدرج.

(ب): إرسال نشرات للمؤسسات التي تم تحديدها (بعمل اللجنة وبنود أخرى كما ذكر في التصور المقدم مسبقاً (لافتات، توقيع الموظفين ، شروط التطوع ... إلخ).

(ج): ١- تعيين وتحديد أعضاء اللجان الفرعية وإعدادهم(?) ليتصرفوا طبقاً لروح الفكرة.

٢- يوم الزيارة (جداول - لافتات - ختم ... إلخ).

٣- تقارير وشكاوى واقتراحات وتوصيلها للمعنيين.

٣: عمل اللجان الرئيسية: -مراجعة تقارير اللجان الفرعية واستخراج ما يحتاج أن يرفع

ملاحظات هامة:

• اللجنة مجرد وجودها سيفيد المواطن البسيط لأنه وبصراحة يصعب على كثير من الناس حتى الشكوى من التسلط والبيروقراطية التي تعطل مصالحهم المشروعة ، بل يعجزون في أحيان كثيرة للوصول للمسؤولين ، هذا في حال أن المسؤولين أصلاً سيتفرغون لمقابلتهم.

• كما أن أساس عمل اللجنة لن يعتمد على إرهاب الموظفين ، بل تقويم سلوكهم ليقوم بتعامل يليق بتلبية حاجات المواطنين ، وأن يؤمن الموظف أنه خادم لمصلحة المواطن وذلك طواعية وبحب.
مع جزيل الشكر

هذا تصور مبدئي وهو مرن وقابل للدراسة والتعديل....

بدون ميزانية أو أعباء على موازنة الدولة

ولكن للأسف ما زالت على أمل تنفيذه بعد مناقشته ودراسته !!

وشكراً،،،

أبوفارس

٠١٢١٣٢٩٥٣٣

جمهورية مصر العربية - محافظة الشرقية