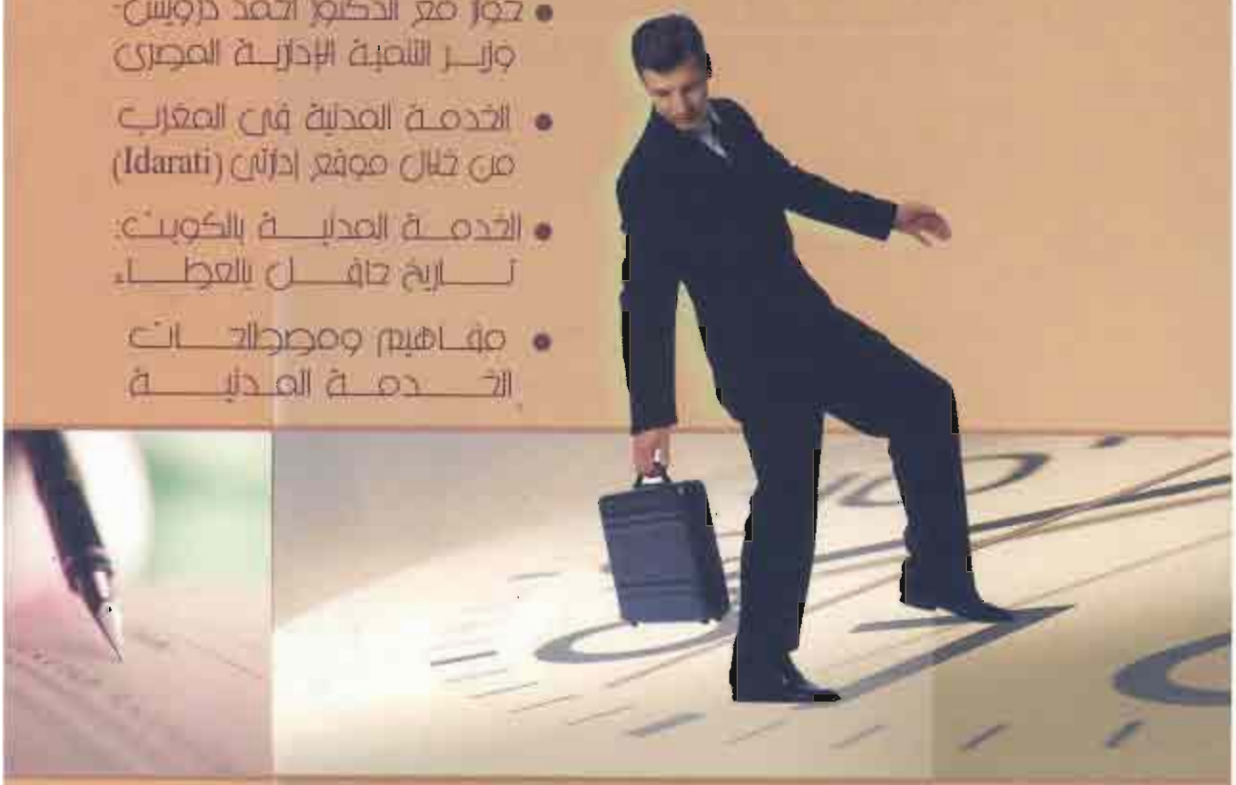
مجلة

الخدمة المدنية العربية

العدد الأول | مجلة دورية نصف سنوية تصدر عن المنظمة العربية للتنمية الإدارية | مايو (آيار) 2005



- حوار مع الدكتور احمد درويش- وزير التنمية الإدارية المصري
- الخدمة المدنية في المغرب من خلال موقع إدراتي (Idarati)
- الخدمة المدنية بالكويت: تاريخ حافل بالعطاء
- مفاهيم ومصطلحات الخدمة المدنية

- منحة الإتحاد الأوروبي لتدريب الموظفين في لبنان
- الإدارة الإلكترونية بين القبول والرفض
- وداعاً للوظائف الميزة والمستقبل للعمل الحر
- الحكومة الإلكترونية في العالم العربي

مجلة الخدمة المدنية العربية

دورية نصف سنوية تصدر عن:
المنظمة العربية للتنمية الإدارية
جامعة الدول العربية

رئيس التحرير

أ. د. محمد بن إبراهيم التويجري
مدير عام المنظمة العربية للتنمية الإدارية

مدير التحرير

عـــلاء ســـلامة
رئيس وحدة الدوريات
المنظمة العربية للتنمية الإدارية

مستشارو التحرير

د. كمال محمد زين
د. محمد أمين
أ. نورا لطفي

المحررون

أمل محمد أمين
مصطفى قناوي

للاشتراك في

مجلة الخدمة المدنية العربية

المنظمة العربية للتنمية الإدارية

القاهرة

ص ب : 2692 بريد الحرية
مصر الجديدة - القاهرة - جمهورية مصر العربية
رقم الهاتف : 0006-258 (00202)
رقم الفاكس : 0077-258 (00202)
E-mail:arado@arado.org.eg

الشارقة

قناة القصباء المائية - بحيرة خالد
الشارقة - الإمارات العربية المتحدة
رقم الهـــاتف : 971-6-5563399
رقم الفـاكس : 971-6-5563259
E-mail:aradosh@arado.org.eg

الإعداد الفني والطباعة

دار الحمد للطباعة

في هذا العدد

- الافتتاحية 2
- من المحرر 6
- الخدمة المدنية في الكويت 8
- الخدمة المدنية في الأردن 16
- الخدمة المدنية في المغرب 20
- الخدمة المدنية في المملكة العربية السعودية 32
- مفاهيم ومصطلحات الخدمة المدنية 36
- حوار مع الدكتور أحمد درويش 40
  وزير التنمية الإدارية المصري
- مؤتمرات .. ندوات 48
- القوي العاملة الوطنية في دول مجلس التعاون 51
- مشروع إعلامي لدعم العمالة الوطنية بالكويت 52
- وقف تعيين الخريجين في الجهاز الإداري المصري 56
- نظام إدارة الموارد البشرية الإلكتروني في الإمارات ... 68
- دعم وتطوير الخدمة المدنية بالبحرين 60
- منحة من الاتحاد الأوروبي لتدريب الموظفين في لبنان .. 62
- الادارة الأجنبية بين القبول والرفض 74
- وداعاً للباحثين عن الميري .. والمستقبل للعمل الحر ... 77
- واحة الخدمة المدنية 82
- الحكومة الإلكترونية في العالم العربي 86
- قبل الختام 96
- أحدث إصدارات المنظمة 100

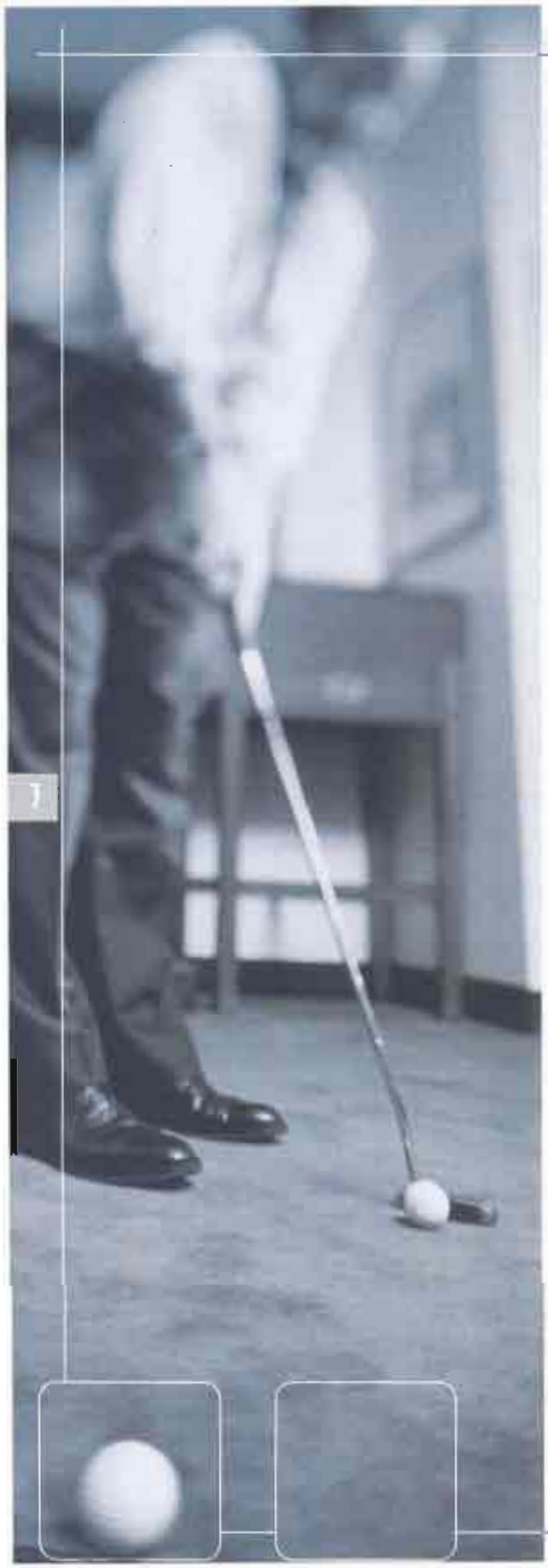
الافتتاحية

بقلم
أ. د. محمد بن إبراهيم التويجري

الأصل في الخدمة المدنية أنه مصطلح جاء من مفهوم الخدمة العامة Public Service للإدارة الحكومية، وأن الموظف خادم Servant للمتعاملين مع هذا الجهاز تأسيساً على فكرة أن المواطن هو دافع الضرائب التي يتقاضى الموظف منها راتبه.

إلا أن هذا المفهوم - في الشرق خاصة والغرب بصفة عامة- لم يكن يطبق على الوجه المطلوب. فقد ظل المفهوم السائد في الإدارة بالدول العربية والعديد من دول العالم أن الوظيفة تعني السلطة التي تجعل الموظف ليس فحسب في موقع أعلى من المتعاملين مع إدارته، وإنما الأكثر من ذلك وضع المتحكم فيهم. ومع هذا المفهوم وجدنا أن أكثر من مواطن بالدول العربية يتعرضون في تعاملهم مع الإدارات الحكومية إن لم يكن لدرجة من الظلم فعلى الأقل درجة من سوء المعاملة.

و المثير للدهشة أن كبار الموظفين يتساوون مع صغارهم في ذلك إذ بمجرد أن يلتحق أحدهم بالعمل حتى تتسلط عليه حمى "السلطة" التي لا يبرأ منها أحد إلا بعد ترك الخدمة حتى أصبح للكرسي الحكومي جاذبية خاصة لدرجة أننا نجد ندرة من الموظفين الذي يتركون العمل طواعية بالاستقالة ومما جعل الوظيفة الحكومية تتحول إلى "السلطوية" وجود الأجهزة الإدارية البيروقراطية العربية منذ فترة ليست بالقصيرة. وأساس هذا التعنت هو إدارات شئون الموظفين أو شئون



العاملين أو شئون الخدمة المدنية فى الجهاز الحكومي العربي.. فهذه الإدارات التى يفترض أن تمثل أساس وقاعدة الإدارة العامة بالمصالح والمؤسسات الحكومية كانت أكثر صلابة وجموداً فى تعاملها مع الموظفين.. وكثيراً ما نسمع ونعايش غرائب وعدواناً على حقوق الموظفين من جراء تفسيرات هذا الجهاز للوائح وقوانين التوظيف والترقية أو النقل أو الابتعاث أو التدريب بما فـى ذلك تطبيق لائحة الأجور عند السفر أو الابتعاث وخلال الأجازات العـادية أو المرضية أو الإعارة وحتى التقاعد.

ويشعر المتخرج منذ الوهلة الأولى لتقدمه لشغل الوظيفة العامة بصرامة إجراءات التعيين التى تقوم بها إدارات الخدمة المدنية (شئون الموظفين) ويسود الإحساس بأن هؤلاء الموظفين بهذه الإدارات بـ "يدهم" قيده كموظف فى الوظيفة التى تقدم إليها أو عدم قيده.

ويتذكر الآلاف بل الملايين من العاملين بالدول العربية فى الجهاز الحكومي اليوم "الأول" لهم مع إدارة شئون الموظفين.. فأحدهم يروى كيف أن فلاناً فى هذه الإدارة كان "فظاً غليظاً" وهذا يذكر أن هذا الموظف تعامل معه بـ "لطف" ورحب به.. وآخر يقول إن هذه الإدارة رفضت تعيينه حتى جاء بأصل المؤهل وشهادة ميلاد أكثر وضوحاً رغم أن ميلاده مدون ببطاقة الهوية أو البطاقة الشخصية كما أن الميلاد - مثلاً- مدون بشهادة التخرج... وذاك يروى أنه أحس كما لو كان إنســـاناً غير مرغـــوب فيه للعمل منذ اليوم الأول.

هذه المشاعر التى تسود فى أوساط الموظفين والعاملين بالمصالح والأجهزة الحكومية العربية كانت موجودة بالمـــاضى كما لا تـــزال موجـــودة وإن وإن كان بصورة أقل حتى كتابة هذه الســـطور... إن دراسات

الافتتاحية

وبحوث أجريت في عدد من الدول العربية حول رضا الموظفين عن إدارات شئون الموظفين فكانت النتائج تؤكد على أن نظرتهم تنقسم منـــاصفة بين الســـلبية والإيجابية. وهذا يدل على أن هذه الإدارات الخاصة بالتعامل مع الموظفين تحتاج إلى تطوير مفاهيمها واكتساب مهارات جديدة تجعل تعاملهم أكثر إيجابية وإنسانية مع موظفيهم.

لذا فإن من بين الأهداف أو المساعي التي نؤمل عليها ونعمل من أجلها من خلال هذا الإصدار الجديد "مجلة الخدمة المدنية العربية"، أن تغير هذه الإدارات من طبيعتها فهي في الأســاس إدارات للخدمة المدنية ونشــاطها إنساني بالدرجـــة الأولي.. من هنا فإن المفهوم الجديد الذى يجب أن نتبناه جميعاً هو وجود إدارات للخدمة المدنية تقدم "الخدمة" بالفعل للموظف من لحظة دخوله إلى معترك الحياة الوظيفية ومروراً بتدريبه وإيجاد الوسائل التى تريحـــــه نفسياً واجتمـــاعياً لكى ينتج ويتميـــز ويبتكـــر..

إن الموظف قبل كل شئ إنسان من لحم ودم، ووجود إدارة تبحث فى كيفية وصوله لعمله وتجهيز وسيلة مواصلات مريحة له وكذلك مساعدته عند السفر بترتيب التذاكر أو الحجز في الفنادق وإذا مرض يجد من يوفر له الحماية الصحية وتشاركه فى مناسبات أفراحه أو أحزانه... كل ذلك كفيل بأن يجعل من إداراتالخدمة المدنية إدارات تطوير وتنمية بشرية بكل معنى الكلمة... بل أن العديد من الأنظمة فى العالم تلحق إدارة العلاقات العامة بإدارة شئون الموظفين أو الخدمة المدنية وتخصص هذه الشعب الخاصة بالعلاقات العامة

إدارة تكون مهمتها "تجهيز" الموظف نفسياً للعمل حيث أنها تقوم بترتيب رحلات جماعية للعاملين بالمناطق السياحية للترويح عنهم كما أنها تقوم بعمل حفلات تكريم للمتميزين منهم أو عمل حفلات لتكريم المتقاعدين الذين خدموا الإدارة أو انتقلوا إلى مواقع أخرى لخدمة الوطن سواء في الداخل أو الخارج...

إن هذه اللمسات الإنسانية المطلوبة جعلت من أحد وزراء التنمية الإدارية في إحدى الدول العربية ينظم دورات تدريبية للعاملين في مجال الخدمة المدنية وشئون الموظفين لكى يُحسّنوا من أداء عملهم الذي يصب في نهاية الأمر لصالح الموظفين والوظيفة العامة.

إننا في هذا الإصدار الجديد نفتح باباً لمعلومات جديدة ولفكر جديد وممارسات متميزة وخبرات وتجارب رائدة تصب جميعها فى ساحة الخدمة المدنية مما يسهم في تطوير هذه الإدارات ويجعلها قادرة على النهوض بأعباء التطوير الإداري العربي وأن تتحول بحق إلى إدارات للتنمية البشرية باعتبارها الأساس للإدارةالعامة بالجهاز الحكومي وغير الحكومي.

إنه من الأهمية أن يكون حديثنا عن إدارات الخدمة المدنية بالجهاز الحكومي بالدول العربية داعياً لإدارات شئون العاملين أو الموظفين بالقطاع الأهلي من شركات ومصانع ومؤسسات بأن تحذو حذو إدارات الخدمة المدنية بالحكومة بل يمكنها أن تتفوق عليها لأنها غير محملة بأثقال الروتين والبيروقراطية الموروثة أو المتراكمة بالجهاز الحكومي.. وأننا في هذا الإصدار نفتح قلوبنا وعقولنا لأية أفكار من داخل الوطن العربي أو خارجه يكون من شأنها دعم الجوانب الإيجابية للرسالة التي ندعو إليها في المنظمة العربية للتنمية الإدارية وفق أهدافها ومنظومة العمل التي نتبناها كبيت خبرة عربي.