



الوكالة الوطنية للإعلام

يوم الجودة في القطاع العام برعاية نحاس وفنيش: ادارة الجودة والتطوير الاداري ورشة دائمة وأماننا الكثير لتحقيقه

الخميس 18 نيسان 2013 الساعة 16:28



وطنية - رعى وزير الاقتصاد والتجارة نقولا نحاس والتنمية الادارية محمد فنيش "يوم الجودة في القطاع العام" الذي ينظمه برنامج الجودة في وزارة الاقتصاد والتجارة بالتعاون مع المشروع الانمائي للاتحاد الاوروبي، في حضور سفيرة الاتحاد الاوروبي انجلينا ايجهورست، رئيس المجلس الاقتصادي والاجتماعي روجيه نسناس، مدير الادارة في قيادة الجيش المقدم علي ابو حمدان، الرائد بشار الخطيب ممثلا المدير العام لقوى الامن الداخلي بالوكالة العميد روجيه سالم، المقدم انطوان عقيقي ممثلا المدير العام للأمن العام اللواء عباس ابراهيم، رئيس مجلس ادارة مؤسسة "ايدال" نبيل عيتاني، مديرة "الوكالة الوطنية للاعلام" لور سليمان صعب، ومديرين عامين وموظفي القطاع العام والمؤسسات العامة.

يرو

بداية النشيد الوطني، ثم كلمة مدير برنامج الجودة في وزارة الاقتصاد الدكتور علي برو جاء فيها: "كانت بداية مشوارنا نحو الجودة عام 2004 بمبادرة ودعم مباشر من الاتحاد الأوروبي الذي اكتشف نتيجة دراسة معمقة أن أحد أهم أسباب عدم قدرة لبنان في ذلك الحين على الافادة من اتفاق الشراكة اللبنانية - الأوروبية لجهة زيادة صادراته الى

الاتحاد الأوروبي وتوفير سلع أكثر أماناً للمستهلكين يكمن في ضعف البنية التحتية للجودة في لبنان والحاجة إلى تطويرها واستكمالها بحيث تحاكي مثيلاتها في الدول المتقدمة، وتمكن منتجي السلع ومقدمي الخدمات في لبنان من التماشي مع المعايير الدولية المطلوبة".

واضاف: "مشوارنا هذا الذي دخل عامه التاسع استطعنا خلاله تحقيق إنجازات ملموسة في مجال الجودة على الصعيدين التشريعي والمؤسسي أذكر منها على صعيد المثال لا الحصر:

1- صوغ واقتراح أكثر من عشرة مشاريع قوانين ومراسيم أقر منها حتى الان قانونان هما: قانون القياس رقم 158 وقانون القواعد الفنية واجراءات تقييم المطابقة رقم 224، بالإضافة الى حدود ثلاثة مراسيم تنفيذية للمجلس اللبناني (COLIBAC) للاعتماد)

2 - دعم 17 مختبرا رسميا وخصوصا بالمعدات المخبرية الحديثة والاستشارات الفنية والدورات التدريبية المكثفة وقد ISO 17025 انجح منها حتى الان 11 مختبرا في الحصول على شهادة الاعتماد الدولية، بحسب مواصفة الايزو

3 - دعم 26 مصنعا ومؤسسة غذائية بالاستشارات الفنية والتدريب نجح منها 20 حتى الان في تطبيق نظام ادارة ISO.22000 سلامة الغذاء والحصول على شهادة الايزو

4 - تقديم الدعم الاستشاري والتدريبي لـ 24 شركة ومؤسسة لتطبيق نظام ادارة الجودة نجح منها 20 مؤسسة حتى ، ومنها ادارتان رسميتان هما: وحدة الجودة في وزارة الإقتصاد ISO 9001 الان في الحصول على شهادة الايزو والتجارة ومؤسسة المقاييس والمواصفات اللبنانية - "البنينور".

5 - تقديم الدعم الاستشاري والتدريبي للعديد من الادارات العامة والمؤسسات الرسمية في مجال المواصفات والفحوص المخبرية والمعايرة والاعتماد والمصادقة والرقابة على الأسواق.

6 - إطلاق الجائزة اللبنانية للامتياز برعاية فخامة رئيس الجمهورية اللبنانية العماد ميشال سليمان الذي سلم الجوائز الى المؤسسات المستحقة المتميزة عامي 2010-2012 في احتفالين أقيما في القصر الجمهوري.

أما خطة العمل التي وضعها فريق برنامج الجودة للأعوام 2012-2015 بتوجيه من معالي الوزير نقولا نحاس، فتتضمن تقديم الدعم الفني والاستشاري والتدريبي على سبيل المثال لا الحصر الى: 5 إدارات ومؤسسات عامة لتطبيق وإشراك نحو 40 منها في التدريب على نظام ادارة ISO 9001 نظام ادارة الجودة والحصول على شهادة الايزو الجودة للقطاع العام تمهيدا للمراحل المستقبلية.

ISO.22000 - 20 مصنعا غذائيا لتطبيق نظام ادارة سلامة الغذاء والحصول على شهادة الايزو

Traceability System - 10 مصانع/ مشاغل في خمسة قطاعات صناعية لتطبيق نظام التتبع

ISO - 7 مختبرات جديدة منها 4 مختبرات غذائية للحصول على شهادة الاعتماد الدولية حسب مواصفة الايزو 17025.

ISO.17021 للحصول على الاعتماد الدولي، بحسب مواصفة الايزو Certification Bodies 4 جهات مصادقة

ACAA بحسب متطلبات التحضير لاتفاق ال2Notified Bodies جهتان مكلفتان

- وزارتتا الزراعة والصناعة ومؤسسة المقاييس والمواصفات اللبنانية- لبيّنور والمجلس اللبناني للاعتماد ونقابة الصناعات الغذائية.

- تحديث الجائزة اللبنانية للإمتياز وتطويرها، وتشمل القطاع العام والمجتمع المدني اضافة الى القطاع الخاص.

- مأسسة وحدة الجودة في وزارة الاقتصاد والتجارة

- نشر ثقافة الجودة وتعميمها.

- استمرار العمل على اقتراح تحديث التشريعات ذات الصلة بالجودة".

نسناس

ثم كانت كلمة لنسناس جاء فيها: "لقاؤنا اليوم يؤكد أهمية موضوع إطلاق يوم الجودة في القطاع العام وعلاقته بالتنمية المستدامة، فالجودة تحتل المرتبة الأولى في مجال الإدارة في القطاعين العام والخاص وترتبط ارتباطاً عضوياً بالإنتاجية التي تحدد النمو الاقتصادي وفرص التنمية المستدامة، ولا معنى للإنتاجية ما لم تكن مبنية على جودة كافية ومعترف بها. ويبقى ان مراقبة الجودة هي من أهم وسائل الإدارة الحديثة. نحن اليوم مجتمعون في المجلس الاقتصادي والاجتماعي للتركيز على هذه المسألة. ففي الأساس، دور المجلس هو بناء الحوار بين الدولة وجميع مكونات المجتمع حول المسائل الاقتصادية والاجتماعية، وإيجاد سبل التلاقي وتفعيل الإرادة الوطنية الجامعة في المجالات الاقتصادية والاجتماعية لا سيما في بلدنا الساعي الى الخروج من انعكاسات المحن الماضية، والرامي إلى مواكبة التحولات والتطورات".

واضاف: "لقد قام المجلس بهذا الدور في ولايته قبل أكثر من عشرة اعوام. ولم يتأخر عن هذا الدور خلال مرحلة تعريف الأعمال، بمشاركة ممثلين للقطاعات الاقتصادية ومكونات المجتمع المدني، وبدعم متلاحق من الاتحاد الأوروبي ومن المنظمات الدولية المعنية. وهنا يجدر التذكير بأنه قبل تسع سنوات، أي في أيار 2004 كان قد تم تنظيم مؤتمر بناء سلسلة الجودة في لبنان في القطاع الخاص، وذلك بالتنسيق بين وزارة الاقتصاد والتجارة، والاتحاد الأوروبي، ومنظمة الأمم المتحدة للتنمية في كتابنا" نهوض لبنان نحو رؤية اقتصادية واجتماعية"، الذي أصدرناه في العام 2007، مع فريق من الخبراء، كنا قد شددنا على ثلاث تحديات كبرى لا بد من مواجهتها وهي: أولاً: بناء القطاع العام بشكل حديث ومنتج

ثانياً: دعم القطاع الخاص وتطوير قدراته الإنتاجية

ثالثاً: تحقيق التكامل بين القطاع العام والقطاع الخاص، في ضوء خطة تنموية شاملة تقوم على تحسين الجودة والإنتاجية، وعلى أن التعافي الاقتصادي يلزمه تحصين الأمان الاجتماعي، وعلى أن الأمان الاجتماعي لا يتحقق على حساب النهوض الاقتصادي".

وختم: "إن الإدارة العامة في لبنان تشكل العمود الفقري للنهوض. فالإدارة الكفوءة والشفافة والمنتجة، عامل هام لتوطيد الديمقراطية وتوطيدها يعزز التنمية.

أي من خلال الإدارة العامة الفاعلة والقطاع الخاص المنتج، والمشاركة الشاملة بين القطاعين، وبين القطاعين

والمجتمع المدني نستنفر طاقات التنمية الشاملة والمتكاملة، كما ان إطلاق يوم الجودة في القطاع العام يبلغ هدفه، حين ننجح في تفعيل الجودة كل يوم".

سفيرة الاتحاد الأوروبي

ثم كلمة سفيرة الاتحاد الأوروبي قالت فيها: "منذ عشرة اعوام يعمل الاتحاد الأوروبي ولبنان على تحقيق نظام الجودة الذي شهد تطورات كثيرة. ان الجودة هي مبدأ مهم لتطوير الاداء وهذا مشروع يتم بالتعاون بين لبنان والاتحاد الأوروبي ضمن خطة عمل مشتركة اعتمدها الاتحاد مع دول الجوار".

واشارت الى ان "الاتحاد يهدف من الى تقوية البنى التحتية للجودة لتحسين الانتاج اللبناني ليصبح اكثر تنافسيا بما يمكن من زيادة الصادرات وتنوعها وتوفير فرص عمل جديدة".

وابدت سرورها "للاضياء على ما يقوم به الاتحاد والذي يحقق تقدما في شتى المجالات وخصوصا ان الابحاث بينت نتائج ايجابية لمشاريع ممولة من الاتحاد مما يشجع على استكمال العمل والتعاون والتكامل مع الشركاء اللبنانيين".

واعتربت ان "البرنامج الجودة أهمية لتحسين فرص التسويق للمنتجات اللبنانية وخصوصا الصناعات الغذائية الى السوق الأوروبية، ويوم الجودة في القطاع العام يؤكد ان المساعدات التي يقدمها الاتحاد لا تقتصر على الانتاج بل على برامج الجودة لتطوير الاداء، وان برنامج ادارة الجودة رقم 3 الذي بدأ العمل عليه العام الماضي يهدف الى تمكين ادارة الجودة والقدرات والبنى التحتية".

واكدت ان "معايير الجودة مهمة جدا بالنسبة الى المؤسسات العاملة ولها دورها في القطاع العام كما في القطاع الخاص". وأثنت على "التعاون الوثيق بين لبنان والاتحاد في هذه المرحلة الدقيقة".

فنيش

والقى الوزير فنيش كلمة قال فيها: "لم تعد ادارة الجودة في زمننا الحاضر حاجة فقط لمؤسسات القطاع الخاص، بل هي ايضا حاجة للقطاع العام من اجل ادائه وزيادة انتاجي. فادارة الجودة عنوان كبير يتضمنه معظم عناصر التطوير الاداري التي تناولتها استراتيجيات اصلاح وتطوير القطاع العام والتي اطلقتها وزارة التنمية الادارية في خريف العام 2011، مع التركيز خصوصا على رفع مستوى اداء الادارات الرسمية من اجل تقديم خدمة افضل للجمهور. وعلى الرغم من النماذج الادارية التي يتم تسويقها عالميا من اجل تطبيق ادارة الجودة مثل الاطار التقويمي المشترك الذي يركز على ضرورة تحقيق تقدم ملموس على صعيد تحقيق النتائج، وخدمة المواطن والقيادة الادارية وادارة الاجراءات والاحصاءات واشراك الجمهور في صنع السياسات العامة، واقامة تعاون مشترك مع القطاعات الحية في المجتمع، فانه لا بد من التنبه دائما لخصوصية اوضاع الادارة العامة وبيئتنا الاجتماعية ومرحلة النمو الاقتصادي التي بلغها مجتمعنا من اجل ألا تكون مقتضيات ادارة الجودة مجرد اسقاطات من الخارج على القطاع العام".

اضاف: "لذلك يجب العمل بشكل مدروس على توفير ما يحتاجه القطاع العام من مقومات اساسية بما فيها بناء القدرات واستثمار تكنولوجيا المعلومات وتطوير العنصر البشري لضمان البيئة الحاضنة لمفهوم ادارة الجودة من دون ان ننسى الاطر القانونية والتنظيمية التي تشكل الاساس الذي تقوم عليه الادارة العامة. واذا كانت وزارة الاقتصاد والتجارة مبادرة "كواليب" وجهت جهودها نحو مؤسسات القطاع الخاص لتحفيزها ومساعدتها على تبني معايير ثابتة تضمن حسن الانتاج من اجل تنشيط الحركة الاقتصادية والتجارية وتعزيز موقع لبنان على الخارطة الاقتصادية العالمية. واذا كنا ننادي ببناء اسس واضحة للشراكة والتعاون بين القطاع العام، من جهة، والقطاعات الخاصة والهيئات المحلية، من جهة ثانية، فمن الضروري ان نقيم هذا النوع من التعاون والتنسيق بين الوزارات والمؤسسات

العامّة نفسها وخير مثال على ذلك هو التعاون بين وزارتي الاقتصاد والتنمية الادارية في مجال برنامج الجودة في القطاع العام. واذا كانت وزارة الاقتصاد والتجارة تسعى الى تسويق معايير الجودة لدى اجهزة الدولة، فان وزارة التنمية الادارية تسهم عبر برامجها ومشاريعها في تنمية قدرات تلك الاجهزة مما يساعدها على الاستجابة للمعايير الموضوعة".

واشار الى ان "ابرز المشاريع التي انجزتها وزارة التنمية الادارية والتي من المفترض ان يتم استكمالها في المرحلة المقبلة هو مشروع التخطيط الاستراتيجي الذي يقع في صلب موضوع ادارة الجودة. وقد أثمر هذا المشروع منهجية للتخطيط تعمل الادارة وفقا لخطواتها من اجل رسم اهدافها وتنفيذها. ونحن اليوم في صدد تأمين الاطار القانوني الضروري لانشاء وحدات للتخطيط في الادارات العامة من خلال مشروع قانون استحداث " وحدات التخطيط والبرامج. وتسعى الوزارة الى تفعيل دور هيئات الرقابة كي تتمكن من مراقبة اداء الادارات وعدم الاكتفاء بالتحقق من مدى التزامها القوانين والانظمة، عبر مشاريع القوانين المحالة الى مجلس النواب والتي تتضمن تطوير مفهوم رقابة ديوان المحاسبة على الاداء وتقويم الاداء المؤسسي عبر التفطيش المركزي".

وختم فنيش: "ان ادارة الجودة والتطوير الاداري عملية مستمرة بل ورشة عمل دائمة مفتوحة امام رواد الابتكار والتغيير، ورحلة الالف ميل تبدأ بخطوة ونحن على اقتناع بان سلسلة من الخطوات قمنا بها ويبقى امامنا الكثير لتحقيقه في ظل ظروف سياسية صعبة وغير مساعدة على التطوير الاداري، وهذا هو التحدي الاكبر".

نحاس

وكانت كلمة الختام لراعي "يوم الجودة في القطاع العام" الوزير نحاس جاء فيها: "نجتمع اليوم هنا سويا بدعوة من برنامج الجودة في وزارة الاقتصاد والتجارة والممول من الإتحاد الاوروبي لإطلاق "يوم الجودة في القطاع العام" برعاية مشتركة مع وزير الدولة لشؤون التنمية الإدارية، وفي حضور رئيسة بعثة مفوضية الإتحاد الاوروبي في لبنان سعادة السفيرة أنجلينا ايخهورست. تعاني الإدارة العامة في لبنان واقعا صعبا ومعقدا شهد ذروته خلال الحرب اللبنانية وانعكس بنسبة أو بأخرى على الفترات اللاحقة. فلقد حاولت الحكومات المتعاقبة العمل على اصلاح الإدارة العامة، لكنها اصطدمت دائما بجدار من الخلافات والممارسات التي منعت تطوير القواعد الاساسية لمفهوم العلاقة بين الدولة والمواطن وطريقة الخروج تدريجا من تحكم الطبقة السياسية بهذه العلاقة. ان الاصلاح الحقيقي يبتدئ من تكريس مثل تلك المفاهيم. ولعل أبرز الشواهد على ذلك هو العدد الكبير للشواغر الذي ناهز نسبة ال 70 في المئة، بالإضافة الى تقادم معظم الهيكليات الإدارية في الوزارات والإدارات والمؤسسات العامة مع تعدد آليات التوظيف خارج إطار الملاك مثل التعاقد وغيرها".

اضاف: "لن أطيل الحديث في هذا الموضوع واترك لزميلي معالي وزير الدولة لشؤون التنمية الإدارية الأستاذ محمد فنيش الخوض فيه وسبر أغواره، وخصوصا ان وزارته قد قامت بجهود كبيرة في هذا المجال توجت بوضع استراتيجية لتنمية الإدارة العامة في لبنان وتطويرها بهدف ردم الهوة بين واقع الإدارة العامة والمهام المنوطة بها. وانطلاقا من رؤيتنا لهذا الواقع، لا سيما لوقوع موظفي القطاع العام تحت ضغوط المهمات المنوطة بهم والإجراءات وآليات العمل المتقادمة في الوقت الذي يفترقون فيه الى توفير الوسائل والتجهيزات والتدريب الملائم للقيام بعملهم بكفاءة وكفاية، واقتناعنا بأن تبني نظام ادارة الجودة وتطبيقه في القطاع العام لا يقل أهمية عنه في القطاع الخاص. ارتأينا أنا وزميلي الوزير فنيش القيام بمبادرة مشتركة بين الوزارتين لدعم ادارات ومؤسسات القطاع العام وتحفيزها عبر خطة عمل برنامج الجودة- المرحلة الثالثة للسنوات 2012-2015، وتحت عنوانين رئيسيين:

1 - تقديم الدعم الفني والإستشاري والتدريبي للادارات والمؤسسات العامة لإدخال نظام ادارة الجودة وتطبيقه تدريجا في عملها بهدف رفع مستوى الخدمة المقدمة الى المواطن/الزبون وانقاص الهدر في الوقت والجهد ورفع مستوى الكفاية والفاعلية في الأداء، وبالتالي زيادة الإنتاجية. هذا الدعم سيؤهل الإدارة أو المؤسسة المعنية للحصول على

، علما ان الدعم الفني والإستشاري سيقدم الى خمسة ادارات/مؤسسات عامة. لكن نتيجة ISO 9001 شهادة الأيزو الاقبال الكبير من معظم الادارات والمؤسسات العامة على الاشتراك في المبادرة، ارتأينا توسيع اطار المشاركة في الدورات التدريبية المكثفة لتشمل نحو 40 ادارة/مؤسسة عامة أعربت عن اهتمامها بهذه المبادرة وأجابت عن الاستبيان المرسل من برنامج الجودة.

2 - تحديث الجائزة اللبنانية للامتياز وتطويرها برعاية فخامة رئيس الجمهورية لتشمل ادارات القطاع العام ومؤسساته عبر وضع حوافز معينة لتلك الإدارات ومكافأتها على النجاح في رفع مستوى جودة خدماتها وتحقيق الأهداف والمهام المنوطة بها،
علما أن جائزة الإمتياز للقطاع العام ستكون تحت اشراف مشترك لوزير الدولة لشؤون التنمية الإدارية ووزير الإقتصاد والتجارة وبادارة برنامج الجودة الذي أصبح لفريق عمله خبرة طويلة ومتميزة في هذا المجال. كذلك سيعمل البرنامج للحصول على الاعتراف العربي والدولي بهذه الجائزة وتوقيع اتفاقات الاعتراف المتبادل مع الجوائز الأخرى المماثلة خصوصا في الوطن العربي واوروبا".

وتابع: "لقد عملنا في وزارة الإقتصاد والتجارة وما زلنا عبر برنامج الجودة بتمويل من الإتحاد الأوروبي بلغ 23 مليون يورو على تطوير البنية التحتية للجودة في لبنان منذ العام 2004 وحتى تاريخه. وحققنا العديد من الانجازات في تطوير بنية تحتية صلبة للجودة على الصعد التشريعية والمؤسسية في مجال المواصفات والقياس/المتروولوجيا والاعتماد والمختبرات والرقابة على الأسواق. بالإضافة الى إطلاق الجائزة اللبنانية للامتياز، ونشر ثقافة الجودة وتعميمها في القطاعين العام والخاص. إن ما سبق وان ذكرته ليس سوى جزء مما تقوم به وزارة الإقتصاد والتجارة في مجال استكمال البنية التحتية التشريعية والمؤسسية للجودة وتطويرها في لبنان عبر برنامج الجودة في الوزارة. لقد أصبح من الواضح أن الدول المتقدمة والنامية تعلق أهمية كبرى على جودة الخدمات وسلامتها في القطاعين العام والخاص على حد سواء. إذ لن يكون في إمكان القطاع العام زيادة كفاءته ونتاجيته ومواكبة التطورات الحاصلة عالميا من دون رسم سياسات واضحة والتخطيط للمستقبل واعادة هيكلة الإدارة بما يتناسب مع الدور المنوط بها، وتوفير العناصر البشرية المؤهلة والمدربة والمحفزة للقيام بتنفيذ السياسات والاستراتيجيات الموضوعية، وتحديث تكنولوجيا المعلومات والسير بموضوع المعاملات الالكترونية بالإضافة الى تعزيز دور الهيئات الرقابية ووضع آليات لمراقبة التنفيذ وتقويم الأداء مما سيساعد على بناء ادارة حديثة وفاعلة ترتقي بالخدمات الى مستوى ذي جودة ونوعية عاليتين".

وشكر نحاس "الإتحاد الأوروبي ممثلا برئيسة بعثته الى لبنان سعادة السفيرة انجلينا ايخهورست للدعم الدؤوب المقدم الى لبنان عبر العديد من البرامج التي ساعدت وتساعد على تطوير عمل الإدارة والجودة في القطاعين العام والخاص، والذي لا شك أنه ترك بصماته خصوصا على نشر ثقافة الجودة وتعميمها في لبنان".

وشكر لفنيش "تعاونها الدائم خلال فترة عملنا سويا في الحكومة المستقلة، بحيث استطعنا معا ارساء نمط يحتذى في التعامل والتنسيق بين الإدارات في القطاع العام".

وبعد استراحة قصيرة، حاضر الخبير الاوروبي انطوني سبانوس عن "نظام الجودة في القطاع العام".



National News Agency

Quality Day program in public sector

Thu 18 Apr 2013 at 17:42



NNA - Economy and Trade Minister, Nicholas Nahhas, and the State Minister for Administrative Affairs, Mohammad Fneish, sponsored on Thursday the Quality Day event for the public sector, in presence of National News Agency Director, Laure Sleiman, EU Ambassador, Angelina Eicchorst, and other dignitaries.

The Quality program of the Economy and Trade Ministry, in association with the UNDP, organized the event which stressed that the quality control and administrative development are a continuous work.

Fneish gave a word during the event, saying that the quality management became a necessity for both the private sector as well as the public one in order to ameliorate its [public sector's] performance and increase its productivity.



يوم الجودة في القطاع العام برعاية نحاس وفنيش
الخميس 18 نيسان 2013 -

رعى وزير الاقتصاد والتجارة نقولا نحاس والتنمية الادارية محمد فنيش "يوم الجودة في القطاع العام" الذي ينظمه

بداية التشيد الوطني، ثم كلمة مدير برنامج الجودة في وزارة الاقتصاد الدكتور علي برو جاء فيها: "كانت بداية

واضاف: "مشوارنا هذا الذي دخل عامه التاسع استطعنا خلاله تحقيق إنجازات ملموسة في مجال الجودة على

1- صوغ واقتراح أكثر من عشرة مشاريع قوانين ومراسيم أقر منها حتى الان قانونان هما: قانون القياس رقم 158

2- دعم 17 مختبرا رسميا وخصوصا بالمعدات المخبرية الحديثة والاستشارات الفنية والدورات التدريبية المكثفة وقد

- 3 دعم 26 مصنعا ومؤسسة غذائية بالاستشارات الفنية والتدريب نجح منها 20 حتى الان في تطبيق نظام ادارة

- 4 تقديم الدعم الاستشاري والتدريبي لـ 24 شركة ومؤسسة لتطبيق نظام ادارة الجودة نجح منها 20 مؤسسة حتى

- 5 تقديم الدعم الاستشاري والتدريبي للعديد من الادارات العامة والمؤسسات الرسمية في مجال المواصفات

- 6 إطلاق الجائزة اللبنانية للامتياز برعاية فخامة رئيس الجمهورية اللبنانية العماد ميشال سليمان الذي سلم الجوائز

أما خطة العمل التي وضعها فريق برنامج الجودة للأعوام 2012-2015 بتوجيه من معالي الوزير نقولا نحاس،

20 -مصنعا غذائيا لتطبيق نظام ادارة سلامة الغذاء والحصول على شهادة الايزو. ISO 22000

10 -مصانع/ مشاغل في خمسة قطاعات صناعية لتطبيق نظام التتبع. Traceability System

7 -مختبرات جديدة منها 4 مختبرات غذائية للحصول على شهادة الاعتماد الدولية حسب مواصفة الايزو ISO

4جهات مصادقة Certification Bodies للحصول على الاعتماد الدولي، بحسب مواصفة الايزو. ISO 17021

2جهتان مكلفتان Notified Bodies بحسب متطلبات التحضير لاتفاق ال. ACAA

-وزارتا الزراعة والصناعة ومؤسسة المقاييس والمواصفات اللبنانية- ليينور والمجلس اللبناني للاعتماد ونقابة

-تحديث الجائزة اللبنانية للإمتياز وتطويرها، وتشمل القطاع العام والمجتمع المدني اضافة الى القطاع الخاص.

-مأسسة وحدة الجودة في وزارة الاقتصاد والتجارة

-نشر ثقافة الجودة وتعميمها.

-استمرار العمل على اقتراح تحديث التشريعات ذات الصلة بالجودة."

ثم كانت كلمة لسناس جاء فيها: "لقاؤنا اليوم يؤكد أهمية موضوع إطلاق يوم الجودة في القطاع العام وعلاقته بالتنمية

واضاف: "لقد قام المجلس بهذا الدور في ولايته قبل أكثر من عشرة اعوام. ولم يتأخر عن هذا الدور خلال مرحلة

أولاً: بناء القطاع العام بشكل حديث ومنتج

ثانياً: دعم القطاع الخاص وتطوير قدراته الإنتاجية

ثالثاً: تحقيق التكامل بين القطاع العام والقطاع الخاص، في ضوء خطة تنموية شاملة تقوم على تحسين الجودة

وختم: "إن الإدارة العامة في لبنان تشكل العمود الفقري للنهوض. فالإدارة الكفوءة والشفافة والمنتجة، عامل هام

أي من خلال الإدارة العامة الفاعلة والقطاع الخاص المنتج، والمشاركة الشاملة بين القطاعين، وبين القطاعين

ثم كلمة سفيرة الاتحاد الاوروبي قالت فيها: "منذ عشرة اعوام يعمل الاتحاد الاوروبي ولبنان على تحقيق نظام الجودة

واشارت الى ان "الاتحاد يهدف من الى تقوية البنى التحتية للجودة لتحسين الانتاج اللبناني ليصبح اكثر تنافسيا بما

وابدت سرورها "للاضاعة على ما يقوم به الاتحاد والذي يحقق تقدما في شتى المجالات وخصوصا ان الابحاث بينت

واعتبرت ان "البرنامج الجودة أهمية لتحسين فرص التسويق للمنتجات اللبنانية وخصوصا الصناعات الغذائية الى

واكدت ان "معايير الجودة مهمة جدا بالنسبة الى المؤسسات العاملة ولها دورها في القطاع العام كما في القطاع

والقى الوزير فنيش كلمة قال فيها: "لم تعد ادارة الجودة في زمننا الحاضر حاجة فقط لمؤسسات القطاع الخاص، بل

اضاف: "الذلك يجب العمل بشكل مدروس على توفير ما يحتاجه القطاع العام من مقومات اساسية بما فيها بناء

واشار الى ان "ابرز المشاريع التي انجزتها وزارة التنمية الادارية والتي من المفترض ان يتم استكمالها في المرحلة

وختم فنيش: "ان ادارة الجودة والتطوير الاداري عملية مستمرة بل ورشة عمل دائمة مفتوحة امام رواد الابتكار

وكانت كلمة الختام لراعي "يوم الجودة في القطاع العام" الوزير نحاس جاء فيها: "نجتمع اليوم هنا سويا بدعوة من

اضاف: "لن أطيل الحديث في هذا الموضوع واترك لزميلي معالي وزير الدولة لشؤون التنمية الإدارية الأستاذ محمد

- 1 تقديم الدعم الفني والإستشاري والتدريبي للادارات والمؤسسات العامة لإدخال نظام ادارة الجودة وتطبيقه تدريجا

- 2تحديث الجائزة اللبنانية للامتياز وتطويرها برعاية فخامة رئيس الجمهورية لتشمل ادارات القطاع العام

علما أن جائزة الإمتياز للقطاع العام ستكون تحت اشراف مشترك لوزير الدولة لشؤون التنمية الإدارية ووزير

وتابع: "لقد عملنا في وزارة الإقتصاد والتجارة وما زلنا عبر برنامج الجودة بتمويل من الإتحاد الأوروبي بلغ 23

وشكر نحاس "الإتحاد الأوروبي ممثلا برئيسة بعثته الى لبنان سعادة السفيرة انجلينا ايخهورست للدعم الدؤوب المقدم

وشكر لفنيش "تعاونه الدائم خلال فترة عملنا سويا في الحكومة المستقبلية، بحيث استطعنا معا ارساء نمط يحتذى في

وبعد استراحة قصيرة، حاضر الخبير الاوروبي انطوني سبانوس عن "نظام الجودة في القطاع العام."



رعى «يوم الجودة» في القطاع العام
ومُعقداً نحاس : الإدارة العامة تعاني واقعاً صعباً
نسناس : لا معنى للإنتاجية ما لم تكن مبنية على الجودة

Thursday, April 18, 2013 - 11:39 PM

رعى وزير الاقتصاد والتجارة نقولا نحاس والتنمية الادارية مجد فنيش «يوم الجودة في القطاع العام» الذي ينظمه برنامج الجودة في وزارة الاقتصاد والتجارة بالتعاون مع مشروع الانماء للاتحاد الاوروبي، في حضور الوزيرين نحاس وفنيش، رئيس المجلس الاقتصادي والاجتماعي روجيه نسناس، ممثل مدير عام قوى الامن الداخلي الرائد بشار الخطيب، ممثل مدير عام الامن العام المقدم انطوان عقيقي، رئيس مجلس ادارة مؤسسة ايدال» نبيل عيتاني، مديرة «الوكالة الوطنية للاعلام» لور سليمان، سفيرة الاتحاد الاوروبي في لبنان انجلينا ايخهورست، مدير الادارة في قيادة الجيش المقدم علي ابو حمدان ومدراء عامين وموظفي القطاع العام والمؤسسات العامة.

استهل مدير برنامج الجودة في وزارة الاقتصاد الدكتور علي برو الكلام بالقول: «مشوارنا هذا الذي دخل عامه التاسع استطعنا خلاله تحقيق إنجازات ملموسة في مجال الجودة على الصعيدين: التشريعي والمؤسساتي أذكر منها على صعيد المثال لا الحصر:

1- صوغ واقتراح أكثر من عشرة مشاريع قوانين ومراسيم أقر منها حتى الان قانونان هما: قانون

القياس رقم 158 وقانون القواعد الفنية واجراءات تقييم المطابقة رقم 224، بالإضافة الى حدود ثلاثة مراسيم تنفيذية للمجلس اللبناني للاعتماد

2- دعم 17 مختبرا رسميا وخصوصا بالمعدات المخبرية الحديثة والاستشارات الفنية والدورات التدريبية المكثفة وقد نجح منها حتى الان 11 مختبرا في الحصول على شهادة الاعتماد الدولية، بحسب مواصفة الايزو 17025

3- دعم 26 مصنعا ومؤسسة غذائية بالاستشارات الفنية والتدريب نجح منها 20 حتى الان في تطبيق نظام ادارة سلامة الغذاء والحصول على شهادة الايزو 22000

4- تقديم الدعم الاستشاري والتدريبي لـ 24 شركة ومؤسسة لتطبيق نظام ادارة الجودة نجح منها 20 مؤسسة حتى الان في الحصول على شهادة الايزو 9001 ومنها ادارتان رسميتان هما: وحدة الجودة في وزارة الاقتصاد والتجارة ومؤسسة المقاييس والمواصفات اللبنانية - "اللينور".

5- تقديم الدعم الاستشاري والتدريبي للعديد من الادارات العامة والمؤسسات الرسمية في مجال المواصفات والفحوص المخبرية والمعايرة والاعتماد والمصادقة والرقابة على الأسواق.

6- إطلاق الجائزة اللبنانية للامتياز برعاية رئيس الجمهورية اللبنانية العماد ميشال سليمان الذي سلم الجوائز الى المؤسسات المستحقة المتميزة عامي 2010-2012 في احتفالين أقيما في القصر الجمهوري.

{ نسناس }

ثم كلمة رئيس المجلس الاقتصادي الاجتماعي روجيه نسناس التي قال فيها: «لقاؤنا اليوم يؤكد أهمية موضوع إطلاق يوم الجودة في القطاع العام وعلاقته بالتنمية المستدامة، فالجودة تحتل المرتبة الأولى في مجال الإدارة في القطاعين العام والخاص وترتبط ارتباطا عضويا بالإنتاجية التي تحدد النمو الاقتصادي وفرص التنمية المستدامة، ولا معنى للإنتاجية ما لم تكن مبنية على جودة كافية ومعترف بها. ويبقى ان مراقبة الجودة هي من أهم وسائل الإدارة الحديثة. نحن اليوم مجتمعون في المجلس الاقتصادي والاجتماعي للتركيز على هذه المسألة. ففي الأساس، دور المجلس هو بناء الحوار بين الدولة وجميع مكونات المجتمع حول المسائل الاقتصادية والاجتماعية، وإيجاد سبل التلاقي وتفعيل الإرادة الوطنية الجامعة في المجالات الاقتصادية والاجتماعية لا سيما في بلدنا الساعي الى الخروج من انعكاسات المحن الماضية، والرامي إلى مواكبة التحولات والتطورات. وتابع: «لقد قام المجلس بهذا الدور في ولايته قبل أكثر من عشرة اعوام. ولم يتأخر عن هذا الدور خلال مرحلة تصريف الأعمال، بمشاركة ممثلين للقطاعات الاقتصادية ومكونات المجتمع المدني، وبدعم متلاحق من الاتحاد الأوروبي ومن المنظمات الدولية المعنية. وهنا يجدر التذكير بأنه قبل تسع سنوات، أي في أيار 2004 كان قد تم تنظيم مؤتمر بناء سلسلة الجودة في لبنان

في القطاع الخاص، وذلك بالتنسيق بين وزارة الاقتصاد والتجارة، والاتحاد الأوروبي، ومنظمة الأمم المتحدة للتنمية في كتابنا نهوض لبنان نحو رؤية اقتصادية واجتماعية»، الذي أصدرناه في العام 2007، مع فريق من الخبراء، كنا قد شددنا على ثلاثة تحديات كبرى لا بد من مواجهتها وهي: أولاً: بناء القطاع العام بشكل حديث ومنتج. ثانياً: دعم القطاع الخاص وتطوير قدراته الإنتاجية، ثالثاً: تحقيق التكامل بين القطاع العام والقطاع الخاص، في ضوء خطة تنموية شاملة تقوم على تحسين الاجتماعي، وعلى أن الأمان الجودة والإنتاجية، وعلى أن التعافي الاقتصادي يلزمه تحسين الأمان الاجتماعي لا يتحقق على حساب النهوض الاقتصادي.

} ايخهورست }

ثم كلمة سفيرة الاتحاد الاوروبي التي قالت فيها: «منذ عشرة اعوام يعمل الاتحاد الاوروبي ولبنان على تحقيق نظام الجودة الذي شهد تطورات كثيرة. ان الجودة هي مبدأ مهم لتطوير الاداء وهذا مشروع يتم بالتعاون بين لبنان والاتحاد الاوروبي ضمن خطة عمل مشتركة اعتمدها الاتحاد مع دول الجوار». وأشارت الى ان الاتحاد يهدف من الى تقوية البنى التحتية للجودة لتحسين الانتاج اللبناني ليصبح اكثر تنافسيا بما يمكن من زيادة الصادرات وتنوعها وتوفير فرص عمل جديدة. اعتبرت ان «لبرنامج الجودة أهمية لتحسين فرص التسويق للمنتجات اللبنانية وخصوصا الصناعات الغذائية الى السوق الاوروبية.

} فنيش }

ثم كلمة وزير الدولة لشؤون التنمية الادارية مجد فنيش الذي قال فيها: «لم تعد ادارة الجودة في زمننا الحاضر حاجة فقط لمؤسسات القطاع الخاص، بل هي ايضا حاجة للقطاع العام من اجل ادائه وزيادة انتاجي. فادارة الجودة عنوان كبير يتضمنه معظم عناصر التطوير الاداري التي تناولتها استراتيجية اصلاح وتطوير القطاع العام والتي اطلقتها وزارة التنمية الادارية في خريف العام 2011 ، مع التركيز خصوصا على رفع مستوى اداء الادارات الرسمية من اجل تقديم خدمة افضل للجمهور. وعلى الرغم من النماذج الادارية التي يتم تسويقها عالميا من اجل تطبيق ادارة الجودة مثل الاطار التقيومي المشترك الذي يركز على ضرورة تحقيق تقدم ملموس على صعيد تحقيق النتائج، وخدمة المواطن والقيادة الادارية وادارة الاجراءات والاحصاءات واشراك الجمهور في صنع السياسات العامة، واقامة تعاون مشترك مع القطاعات الحية في المجتمع، فانه لا بد من التنبه دائما لخصوصية اوضاع الادارة العامة وبيئتنا الاجتماعية ومرحلة النمو الاقتصادي التي بلغها مجتمعنا من اجل ألا تكون مقتضيات ادارة الجودة مجرد اسقاطات من الخارج على القطاع العام. وختم فنيش: «ان ادارة الجودة والتطوير الاداري عملية مستمرة بل ورشة عمل دائمة مفتوحة امام رواد الابتكار والتغيير، ورحلة الالف ميل تبدأ بخطوة ونحن على اقتناع بأن سلسلة من الخطوات قمنا بها ويبقى امامنا الكثير لتحقيقه في ظل ظروف سياسية صعبة وغير مساعدة على التطوير الاداري، وهذا هو التحدي الاكبر .

} نحاس }

ثم كلمة راعي «يوم الجودة في القطاع العام» وزير الاقتصاد والتجارة قولاً نحاس التي قال فيها: «تعاني الإدارة العامة في لبنان واقعا صعبا ومعقدا شهد ذروته خلال الحرب اللبنانية وانعكس بنسبة أو بأخرى على الفترات اللاحقة. فلقد حاولت الحكومات المتعاقبة العمل على اصلاح الإدارة العامة، لكنها اصطدمت دائما بجدار من الخلافات والممارسات التي منعت تطوير القواعد الاساسية لمفهوم العلاقة بين الدولة والمواطن وطريقة الخروج تدريجا من تحكم الطبقة السياسية بهذه العلاقة. ان الاصلاح الحقيقي يبتدئ من تكريس مثل تلك المفاهيم. ولعل أبرز الشواهد على ذلك هو العدد الكبير للشواغر الذي ناهز نسبة ال 70 في المئة، بالإضافة الى تقادم معظم الهيكليات الإدارية في الوزارات والإدارات والمؤسسات العامة مع تعدد آليات التوظيف خارج إطار الملاك مثل التعاقد وغيرها». وقناعتنا بأن تبني وتطبيق نظام ادارة الجودة في القطاع العام لا يقل أهمية عنه في القطاع الخاص. ارتأينا أنا وزميلي الوزير فنيش القيام بمبادرة مشتركة بين الوزارتين لدعم ادارات ومؤسسات القطاع العام وتحفيزها عبر خطة عمل برنامج الجودة- المرحلة الثالثة للسنوات 2012-2015، وتحت عنوانين رئيسيين:

1- تقديم الدعم الفني والإستشاري والتدريبي للادارات والمؤسسات العامة لإدخال نظام ادارة الجودة وتطبيقه تدريجا في عملها بهدف رفع مستوى الخدمة المقدمة الى المواطن/الزبون وانقاص الهدر في الوقت والجهد ورفع مستوى الكفاية والفاعلية فيالأداء، وبالتالي زيادة الإنتاجية

2- تحديث الجائزة اللبنانية للامتياز وتطويرها برعاية رئيس الجمهورية، وقال نحاس: «لقد عملنا في وزارة الاقتصاد والتجارة وما زلنا عبر برنامج الجودة بتمويل من الاتحاد الأوروبي بلغ 23 مليون يورو على تطوير البنية التحتية للجودة في لبنان منذ العام 2004 وحتى تاريخه. وحققنا العديد من الانجازات في تطوير بنية تحتية صلبة للجودة على الصعد التشريعية والمؤسسية في مجال المواصفات والقياس/المتروولوجيا والاعتماد والمختبرات والرقابة على الأسواق. بالإضافة الى إطلاق الجائزة اللبنانية للامتياز، ونشر ثقافة الجودة وتعميمها في القطاعين العام والخاص. إن ما سبق وذكرته ليس سوى جزء مما تقوم به وزارة الاقتصاد والتجارة في مجال استكمال البنية التحتية التشريعية والمؤسسية للجودة وتطويرها في لبنان عبر برنامج الجودة في الوزارة.

النضار

"يوم الجودة في القطاع العام"

وزير الاقتصاد: الحكومات حاولت الإصلاح



"لم تعد إدارة الجودة في زمننا الحاضر حاجة لمؤسسات القطاع الخاص فحسب، بل غدت ايضا حاجة للقطاع العام بغية ادائه وزيادة انتاجيته، فإدارة الجودة عنوان كبير يتضمّن معظم عناصر التطوير الاداري التي تناولتها استراتيجية اصلاح القطاع العام وتطويره والتي اطلقتها وزارة التنمية الادارية في خريف 2011". هذا ما اكده وزير التنمية الادارية في حكومة تصريف الأعمال محمد فنيش خلال افتتاح "يوم الجودة في القطاع العام" الذي ينظمه برنامج الجودة في وزارة الاقتصاد والتجارة بالتعاون مع المشروع الانمائي للاتحاد الاوروبي.

شارك في رعاية "يوم الجودة" الى فنيش، وزير الاقتصاد والتجارة نقولا نحاس، في حضور رئيس المجلس الاقتصادي والاجتماعي روجيه نسناس، ورئيس المؤسسة العامة لتشجيع الاستثمار "ايدال" نبيل عيتاني، وسفيرة الاتحاد الاوروبي انجيلينا ايخهورست، وفاعليات ومهتمون.

وقال نحاس "حاولت الحكومات المتعاقبة اصلاح الإدارة العامة لكنها اصطدمت دائماً بجدار من الخلافات والممارسات التي منعت تطوير القواعد الاساسية لمفهوم العلاقة بين الدولة والمواطن، وسُبل الخروج تدريجاً من تحكم الطبقة السياسية في هذه العلاقة".

ولفت الى ان الاصلاح الحقيقي "يبدأ من تكريس مثل تلك المفاهيم، اذ ان أبرز الشواهد على ذلك هو العدد الكبير للشواغر الذي ناهز الـ 70%، اضافة الى "تقادم" معظم الهيكليات الإدارية في الوزارات والإدارات والمؤسسات

العامة، بالتزامن مع تعدّد آليات التوظيف خارج إطار الملاك مثل التعاقد وغيرها".
اضاف "عملنا في وزارة الإقتصاد ولا نزال عبر برنامج الجودة بتمويل من الإتحاد الأوروبي بلغ 23 مليون اورو،
على تطوير البنية التحتية للجودة في لبنان منذ 2004 وحتى تاريخه. وحققنا العديد من الانجازات في تطوير بنية
تحتية صلبة للجودة على الصعيدين التشريعي والمؤسسي في مجال المواصفات والقياس/المتولوجيا والاعتماد
والمختبرات والرقابة على الأسواق".
بدوره، لفت نسناس الى "ان الإدارة العامة تشكل العمود الفقري للنهوض، فالإدارة الكفوية والشفافة والمنتجة، عامل
مهم لتوطيد الديمقراطية الذي يعزز التنمية. أي عبر الإدارة العامة الفاعلة والقطاع الخاص المنتج، والمشاركة
الشاملة بين القطاعين العام والخاص، كذلك بين القطاعين من جهة والمجتمع المدني من جهة أخرى، اذ نستفّر طاقات
التنمية الشاملة والمتكاملة"، معتبرا أن إطلاق "يوم الجودة" يبلغ هدفه "حين ننجح في تفعيل الجودة كل يوم".
وقالت إيهورست "يرمي الاتحاد الأوروبي الى تقوية البنى التحتية للجودة لتحسين الانتاج اللبناني ليصبح اكثر
تنافسية بما يمكن من زيادة الصادرات وتنوّعها وإيجاد فرص عمل جديدة"، مشيرة الى ان لبرنامج الجودة "اهمية
لتحسين فرص التسويق للمنتجات اللبنانية وخصوصا الصناعات الغذائية الى السوق الأوروبية".
اما مدير "برنامج الجودة" في وزارة الإقتصاد علي برّو، فتناول "إنجازات ملموسة في مجال الجودة على الصعيدين
التشريعي والمؤسسي، مشيرا الى ان خطة العمل التي وضعها فريق برنامج الجودة لسنوات 2012 - 2015،
تضمّن تقديم الدعم الفني والإستشاري والتدريبي.

السفير

إطلاق «يوم الجودة في القطاع العام» الإدارة متعطشة للتطوير ورفع مستوى الأداء



نسناس متوسطا ايخهورست وفنيش (فادي ابو غليوم)

عدنان حمدان

في العام 2004 اكتشف الاتحاد الأوروبي، أن أحد أهم أسباب عدم قدرة لبنان على الاستفادة من «اتفاقية الشراكة اللبنانية - الأوروبية»، لجهة زيادة صادراته الى الاتحاد الاوروبي، وتوفير سلع أكثر أماناً للمستهلكين، يكمن في ضعف البنية التحتية للجودة في لبنان، والحاجة الى تطويرها واستكمالها، بحيث تحاكي مثيلاتها في الدول المتقدمة، وتمكن منتجي السلع ومقدمي الخدمات في لبنان من التماشي مع المعايير الدولية. تحققت إنجازات في مجال الجودة، وفق ما يقول مدير «برنامج الجودة في وزارة الاقتصاد والتجارة» الدكتور علي برو، لكنه يلفت الانتباه الى انه على الصعيدين التشريعي والمؤسساتي، منها صياغة واقتراح أكثر من عشرة مشاريع قوانين ومراسيم». أقر منها قانونان فقط وثلاثة مراسيم، ما يؤشر الى البطء في التشريع النيابي. وفي إطار الشراكة لم ينس برو ما قام به الاتحاد الاوروبي، حيث قدم دعماً لـ 26 مصنعا، في تطبيق نظام إدارة سلامة الغذاء، و17 مختبراً رسمياً، وقد نجح حتى الآن 11 منها في الحصول على «شهادة الاعتماد الدولية»، وإطلاق «الجائزة اللبنانية للامتياز».

قصور في القونة

وفي إطار دعم القطاع الخاص لتطبيق «نظام الدودة» في العام 2008، يؤكد برو أنه بالرغم من «كل المحاولات بالتعاون مع غرف التجارة والصناعة والزراعة وجمعية الصناعيين اللبنانيين والعديد من النقابات والتجمعات الفاعلة، استطعنا اجتذاب 48 مؤسسة، من أصل 200 مؤسسة تم الاتصال بها، للمشاركة في مبادرة الدعم»، لكنه يشير الى أن «نسبة التجاوب في القطاع العام قاربت نسبة الـ 80 في المئة»، ما يدك على «تعطش الإدارة في القطاع العام لتطوير نفسها والعمل على رفع مستوى أدائها». أطلق، امس، في مقر «المجلس الاقتصادي والاجتماعي» وبدعوة من برنامج الجودة في وزارة الاقتصاد والتجارة، الممول من الاتحاد الاوروبي، «يوم الجودة في القطاع العام»، برعاية كل من وزير الاقتصاد والتجارة نقولا نحاس ووزير الدولة لشؤون التنمية الإدارية مجد فنيش، وبحضور رئيسة بعثة مفوضية الاتحاد الاوروبي في لبنان انجلينا ايخهورست.

الإدارة الفاعلة تستنفر التنمية

شدد رئيس المجلس الاقتصادي والاجتماعي روجيه نسناس على «أهمية إطلاق يوم الجودة في القطاع العام، وعلاقته بالتنمية المستدامة» معتبراً ان «الجودة تحتل المرتبة الاولى في مجال الادارة في القطاعين العام والخاص، وترتبط

عضوا بالإنتاجية التي تحدد النمو الاقتصادي، وفرص التنمية المستدامة، فلا معنى للإنتاجية ما لم تكن مبنية على جودة كافية ومعترف بها. ويبقى ان مراقبة الجودة هي من أهم وسائل الادارة الحديثة». لافتاً الى ان «الادارة العامة في لبنان تشكل العمود الفقري للنهوض، فالإدارة الكفية والشفافة والمنتجة عامل هام لتوطيد الديموقراطية الذي يعزز التنمية». وأكد نسناس أنه من «خلال الادارة العامة الفاعلة والقطاع الخاص المنتج والمشاركة الشاملة بين القطاعين العام والخاص والمجتمع المدني، نستنفر طاقات التنمية الشاملة والمتكاملة.»

أهداف البرنامج

وعن برنامج مساعدة الاتحاد الاوروبي لبنان، قالت إيخهورست «الاتحاد الأوروبي يهدف الى تقوية البنى التحتية للجودة لتحسين الانتاج اللبناني ليصبح أكثر تنافسية بما يمكن من زيادة الصادرات وتنوعها وخلق فرص عمل جديدة.» وتحدثت عن برنامج الجودة الذي يهتم بتحسين فرص التسويق للمنتجات اللبنانية، وخصوصا الصناعات الغذائية الى السوق الأوروبية، و«يوم الجودة في القطاع العام» مؤكدة ان «المساعدات التي يقدمها الاتحاد لا تقتصر على الانتاج بل على برامج الجودة لتطوير الأداء، وان برنامج إدارة الجودة رقم 3 الذي بدأ العمل عليه العام الماضي، يهدف الى تمكين إدارة الجودة والقدرات والبنى التحتية. كما أن معايير الجودة هامة جدا بالنسبة للمؤسسات العاملة ولها دورها في القطاع العام كما في القطاع الخاص.»

تأمين بيئة حاضنة

اعتبر فنيش ان إدارة الجودة، تعدت كونها حاجة فقط لمؤسسات القطاع الخاص، الى ان أصبحت ايضا حاجة للقطاع العام من أجل تطوره وزيادة إنتاجيته، اذ انها عنوان كبير يتضمن معظم عناصر التطوير الاداري التي تناولتها استراتيجية إصلاح وتطوير القطاع العام التي أطلقتها وزارة التنمية الادارية في خريف 2011. ونبه فنيش الى «خصوصية أوضاع الادارة العامة وبيئتنا الاجتماعية، ومرحلة النمو الاقتصادي التي بلغها مجتمعنا، من أجل ألا تكون مقتضيات إدارة الجودة مجرد إسقاطات من الخارج على القطاع العام». وشدد على وجوب العمل بشكل مدروس على «تأمين ما يحتاجه القطاع العام من مقومات أساسية، بما فيها بناء القدرات واستثمار تكنولوجيا المعلومات وتطوير مهارات العنصر البشري من أجل تأمين بيئة حاضنة لمفهوم إدارة الجودة.»

وبعدما عدد فنيش أبرز إنجازات وزارة التنمية الادارية، ركز على ان «ادارة الجودة والتطوير الاداري عملية مستمرة، بل ورشة عمل دائمة ومفتوحة أمام رواد الابتكار». وأبدى قناعته «بأن رحلة الالف ميل تبدأ بخطوة... وهذا هو التحدي الأكبر.»

الحكومات تصطدم

بجدار الخلافات

تحدث نحاس عن ان الادارة العامة في لبنان تعاني من واقع صعب ومعقد «شهد ذروته خلال الحرب اللبنانية، وانعكس بنسبة أو بأخرى على الفترات اللاحقة». حيث «ان الحكومات المتعاقبة حاولت العمل على إصلاح الادارة العامة، لكنها اصطدمت دائما بجدار من الخلافات والممارسات التي منعت تطوير القواعد الاساسية لمفهوم العلاقة بين الدولة والمواطن وكيفية الخروج تدريجيا من تحكم الطبقة السياسية بهذه العلاقة»، مشيراً الى ان نتيجة ذلك كانت الشواغر التي ناهزت 70 في المئة، بالإضافة الى تقادم معظم الهيكليات الادارية مع تعدد آليات التوظيف خارج إطار الملاك مثل التعاقد وغيره.

وقال نحاس: «لقد عملنا من خلال برنامج الجودة، بتمويل من الاتحاد الاوروبي بلغ 23 مليون يورو، على تطوير البنية التحتية للجودة منذ 2004. وحققنا العديد من الإنجازات في تطوير بنية تحتية صلبة للجودة على الصعيد التشريعية والمؤسسية في مجال المواصفات والقياس والاعتماد والمختبرات والرقابة على الاسواق. بالإضافة الى إطلاق الجائزة اللبنانية للامتياز.»



نحاس وفنيش أطلقا «يوم الجودة في القطاع العام»
الجمعة 19 نيسان 2013



د نحاس ومجد
اقتصاد والتجارة
اقتصادي
جاد الاوروبي في

قمة في مجال
ن عشرة مشاريع
عتماد، دعم 17

اعين

راقبة
د

La qualité dans le secteur public, priorité du prochain gouvernement?

19/04/2013



De g. à d., Ali Berro, Angelina Eichhorst, Nicolas Nahas, Mohammad Fneich et Roger Nasnas au cours de la conférence d'hier. Photo Dalati et Nohra

LIBAN - CONFÉRENCE La Journée de la qualité dans le secteur public, organisée par le programme « Qualité » du ministère de l'Économie et du Commerce et financé par l'Union européenne (UE), a été lancée hier, dans les locaux du Conseil économique et social (CES). « Le programme Qualité mis en place il y a neuf ans a eu beaucoup de succès, en faisant en sorte de proposer plusieurs projets de loi et décrets et d'apporter un soutien technique à des dizaines d'administrations publiques », a indiqué le directeur du programme au sein du ministère. Le président du CES, Roger Nasnas, a pour sa part mis l'accent sur le lien entre le développement durable et la qualité des services publics. « La qualité est l'élément essentiel dans toute entreprise, qu'elle soit publique ou privée, c'est elle qui va déterminer sa productivité et donc son niveau de croissance, a-t-il expliqué. Notre plus grand défi aujourd'hui est de nous doter d'outils nous permettant de contrôler cette qualité », a ajouté M. Nasnas.

« Pour le Liban, l'enjeu est de taille au niveau de l'amélioration de la qualité des services, il y va du développement de l'exportation des produits libanais vers les marchés étrangers, de plus en plus sévères », a souligné l'ambassadrice de l'UE, Angelina Eichhorst. « L'UE est par exemple très demandeuse des produits agroalimentaires, à condition toutefois qu'ils remplissent des critères bien précis », a-t-elle expliqué.

Pour le ministre d'État pour la Réforme administrative, Mohammad Fneich, « le contrôle de la qualité ne doit pas être une prérogative du secteur privé

uniquement ». « Il est aujourd'hui urgent de mettre en place des politiques, études à l'appui, qui répondent aux besoins du secteur public, notamment le renforcement des capacités du personnel, l'investissement dans les nouvelles technologies et dans les ressources humaines », a souligné le ministre.

« Les gouvernements des dernières années ont tous essayé de réformer l'administration publique, mais en vain. Ils se sont heurtés à des mauvaises pratiques structurellement ancrées dans le système et qui ont empêché les réformes de fonctionner », a pour sa part affirmé le ministre de l'Économie Nicolas Nahhas. « Avec ce programme que nous mettons en place aujourd'hui et les différentes activités de formation dans lesquelles nous sommes engagés, il n'est pas insensé de prétendre que nous sommes sur la bonne voie », a-t-il ajouté.

وكالة الأنباء المركزية

نحاس رعى وفنيس "يوم الجودة في القطاع العام": الحكومات حاولت إصلاح الإدارة لكنها اصطدمت بالخلافات نسناس: لم يتأخر المجلس عن دوره خلال تصريف الأعمال

المركزية- رعى وزير الاقتصاد والتجارة والتنمية الادارية في حكومة تصريف الأعمال نقولا نحاس ومجد فنيس "يوم الجودة في القطاع العام" الذي ينظمه برنامج الجودة في وزارة الاقتصاد والتجارة بالتعاون مع المشروع الانمائي للإتحاد الاوروبي، في حضور رئيس المجلس الاقتصادي والاجتماعي روجيه نسناس، رئيس مؤسسة "ابدال" نبيل عيتاني، ممثل المدير العام لقوى الامن الداخلي الرائد بشار الخطيب، ممثل المدير العام للامن العام المقدم انطوان عقيقي، مدير الادارة في قيادة الجيش المقدم علي ابو حمدان، سفيرة الاتحاد الاوروبي في لبنان انجيلينا ايخهورست، مديرة الوكالة الوطنية لور سليمان، ومدراء عامين وموظفي القطاع العام والمؤسسات العامة.

برؤ: بداية تحدث مدير "برنامج الجودة" في وزارة الاقتصاد الدكتور علي برؤ، فقال: مشوارنا الذي دخل عامه التاسع استطعنا خلاله تحقيق إنجازات ملموسة في مجال الجودة على الصعيدين التشريعي والمؤسساتي، منها على سبيل المثال: صياغة واقتراح أكثر من عشرة مشاريع قوانين ومراسيم أقرّ منها حتى الآن قانونا القياس الرقم 158 والقواعد الفنية واجراءات تقييم المطابقة الرقم 224، بالإضافة الى نحو ثلاثة مراسيم تنفيذية للمجلس اللبناني للاعتماد - دعم 17 مختبراً رسمياً وخاصاً بالمعدات المخبرية الحديثة والاستشارات الفنية والدورات التدريبية المكثفة - دعم 26 مصنعاً ومؤسسة غذائية بالاستشارات الفنية والتدريب - تقديم الدعم الاستشاري والتدريب لـ 24 شركة ومؤسسة لتطبيق نظام ادارة الجودة - تقديم الدعم الاستشاري والتدريبي للعديد من الادارات العامة والمؤسسات الرسمية في مجال المواصفات والفحوصات المخبرية والمعايرة والاعتماد والمصادقة والرقابة على الأسواق - إطلاق الجائزة اللبنانية للامتياز برعاية رئيس الجمهورية العماد ميشال سليمان الذي سلّم الجوائز للمؤسسات المستحقة المتميزة في عامي 2010-2012.

أما خطة العمل التي وضعها فريق برنامج الجودة للأعوام 2012-2015 بتوجيه من الوزير نقولا نحاس، فتضمّن تقديم الدعم الفني والإستشاري والتدريبي

نسناس: ثم ألقى نسناس كلمة هنا نصها: "لغاؤنا اليوم يؤكد أهمية موضوع إطلاق "يوم الجودة في القطاع العام" وعلاقته بالتنمية المستدامة، فالجودة تحتل المرتبة الأولى في مجال الإدارة في القطاعين العام والخاص وترتبط ارتباطاً عضوياً بالإنتاجية التي تحدّد النمو الاقتصادي وفرص التنمية المستدامة ولا معنى للإنتاجية ما لم تكن مبنية على جودة كافية ومعترف بها. ويبقى ان مراقبة الجودة هي من أهم وسائل الإدارة الحديثة، نحن مجتمعون اليوم في المجلس الاقتصادي والاجتماعي للتركيز على هذه المسألة. ففي الأساس، دور المجلس هو بناء الحوار بين الدولة وجميع مكونات المجتمع حول المسائل الاقتصادية والاجتماعية، وإيجاد سبل التلاقي وتفعيل الإرادة الوطنية الجامعة في المجالات الاقتصادية والاجتماعية لا سيما في بلدنا الساعي الى الخروج من انعكاسات المحن الماضية والرامي إلى مواكبة التحوّلات والتطورات

قام المجلس بهذا الدور في ولايته قبل أكثر من عشر سنوات، ولم يتأخر عن هذا الدور خلال مرحلة تصريف الأعمال، وذلك بمشاركة ممثلين عن القطاعات الاقتصادية ومكونات المجتمع المدني، وبدعم متلاحق من الاتحاد الأوروبي ومن المنظمات الدولية المعنية. هنا يجدر التذكير بأنه قبل تسع سنوات، أي في أيار 2004 تم تنظيم مؤتمر بناء سلسلة الجودة في لبنان في القطاع الخاص، وذلك بالتنسيق بين وزارة الاقتصاد والتجارة والاتحاد الأوروبي ومنظمة الأمم المتحدة للتنمية في كتابنا "نهوض لبنان نحو رؤية اقتصادية واجتماعية" الذي أصدرناه في العام 2007 مع فريق من الخبراء، كنا شددنا على ثلاثة تحديات كبرى لا بد من مواجهتها وهي: بناء القطاع العام بشكل حديث ومنتج، دعم القطاع الخاص وتطوير قدراته الإنتاجية، تحقيق التكامل بين القطاع العام والقطاع الخاص، في ضوء خطة تنمية شاملة تقوم على تحسين الجودة

والإنتاجية، وعلى أن التعافي الاقتصادي يلزمه تحسين الأمان الاجتماعي، وعلى أن الأمان الاجتماعي لا يتحقق على حساب النهوض الاقتصادي.

إن الإدارة العامة في لبنان تشكل العمود الفقري للنهوض، فالإدارة الكفوءة والشفافة والمنتجة، عامل هام لتوطيد الديمقراطية الذي يعزز التنمية. أي من خلال الإدارة العامة الفاعلة والقطاع الخاص المنتج، والمشاركة الشاملة بين القطاعين، وبين القطاعين والمجتمع المدني نستنفر طاقات التنمية الشاملة. والمتكاملة، كما ان إطلاق "يوم الجودة في القطاع العام" يبلغ هدفه حين ننجح في تفعيل الجودة كل يوم.

إيخهورست: بدورها، قالت إيخهورست "يهدف الاتحاد الأوروبي الى تقوية البنى التحتية للجودة لتحسين الانتاج اللبناني ليصبح اكثر تنافسية بما يمكن من زيادة الصادرات وتنوعها وخلق فرص عمل جديدة.

ان لبرنامج الجودة اهمية لتحسين فرص التسويق للمنتجات اللبنانية وخصوصا الصناعات الغذائية الى السوق الأوروبية، و"يوم الجودة في القطاع العام" يؤكد ان المساعدات التي يقدمها الاتحاد لا تقتصر على الانتاج بل على برامج الجودة لتطوير الاداء، وان برنامج ادارة الجودة رقم 3 الذي بدأ العمل عليه العام الماضي، يهدف الى تمكين إدارة الجودة والقدرات والبنى التحتية. كذلك إن معايير الجودة هامة جدا بالنسبة للمؤسسات العاملة ولها دورها في القطاع العام كما في القطاع الخاص.

فينيش: أما فينيش فقال: "لم تعد إدارة الجودة في زمننا الحاضر حاجة فقط لمؤسسات القطاع الخاص، بل هي ايضا حاجة للقطاع العام من اجل ادائه وزيادة انتاجيته، فإدارة الجودة عنوان كبير يتضمّن معظم عناصر التطوير الاداري التي تناولتها استراتيجية اصلاح وتطوير القطاع العام والتي اطلقتها وزارة التنمية الادارية في خريف العام 2011، مع التركيز بشكل خاص على رفع مستوى اداء الادارات الرسمية من اجل تقديم خدمة افضل للجمهور. وعلى رغم النماذج الادارية التي يتم تسويقها عالمياً من اجل تطبيق ادارة الجودة مثل الاطار التقييمي المشترك الذي يركز على ضرورة تحقيق تقدم ملموس على صعيد تحقيق النتائج، وخدمة المواطن والقيادة الادارية وادارة الاجراءات والاحصاءات واشراك الجمهور في صنع السياسات العامة، واقامة تعاون مشترك مع القطاعات الحية في المجتمع، فانه لا بد من التنبّه دائماً الى خصوصية اوضاع الادارة العامة وبيئتنا الاجتماعية ومرحلة النمو الاقتصادي التي بلغها مجتمعنا من اجل ألا تكون مقتضيات ادارة الجودة مجرد اسقاطات من الخارج على القطاع العام.

لذلك يجب العمل بشكل مدروس على تأمين ما يحتاج إليه القطاع العام من مقوّمات اساسية بما فيها بناء القدرات واستثمار تكنولوجيا المعلومات وتطوير العنصر البشري لتأمين البيئة الحاضنة لمفهوم ادارة الجودة من دون ان ننسى الاطر القانونية والتنظيمية التي تشكل الاساس الذي تقوم عليه الادارة العامة واذا كانت وزارة الاقتصاد والتجارة من خلال مبادرة "كواليب" وجهت جهودها نحو مؤسسات القطاع الخاص لتحفيزها ومساعدتها على تبني معايير ثابتة تضمن حسن الانتاج من اجل تنشيط الحركة الاقتصادية والتجارية وتعزيز موقع لبنان على الخارطة الاقتصادية العالمية. واذا كنا ننادي ببناء اسس واضحة للشراكة والتعاون بين القطاع العام من جهة والقطاع الخاص والهيئات المحلية من جهة ثانية، فمن الضروري ان نقيم هذا النوع من التعاون والتنسيق بين الوزارات والمؤسسات العامة نفسها وخير مثال على ذلك هو التعاون القائم بين وزارة الاقتصاد ووزارة التنمية الادارية في مجال برنامج الجودة في القطاع العام، واذا كانت وزارة الاقتصاد والتجارة تسعى الى تسويق معايير الجودة لدى اجهزة الدولة، فان وزارة التنمية الادارية تساهم من خلال برامجها " ومشاريعها في تنمية قدرات تلك الاجهزة مما يساعدها على الاستجابة للمعايير الموضوعّة.

نحاس: وأخيراً كلمة الوزير نحاس، جاء فيها: "نجتمع اليوم هنا سوياً بدعوة من "برنامج الجودة" في وزارة الإقتصاد والتجارة والممولّ من الإتحاد الأوروبي لإطلاق "يوم الجودة في القطاع العام" برعاية مشتركة مع وزير الدولة لشؤون التنمية الإدارية وحضور رئيسة بعثة مفوضية الإتحاد الأوروبي في لبنان السفيرة أنجلينا إيخهورست. تعاني الإدارة العامة في لبنان من واقع صعب ومعقد شهد ذروته خلال الحرب اللبنانية وانعكس بنسبة أو بأخرى، على الفترات اللاحقة. فحاولت الحكومات المتعاقبة العمل على اصلاح الإدارة العامة لكنها اصطدمت دائماً بجدار من الخلافات والممارسات التي منعت تطوير القواعد الاساسية لمفهوم العلاقة بين

الدولة والمواطن، وكيفية الخروج تدريجاً من تحكم الطبقة السياسية بهذه العلاقة. ان الاصلاح الحقيقي يبدأ من تكريس مثل تلك المفاهيم. ولعل أبرز الشواهد على ذلك هو العدد الكبير للشواغر الذي ناهز نسبة الـ 70%، بالإضافة الى تقادم معظم الهيكليات الإدارية في الوزارات والإدارات والمؤسسات العامة مع تعدد آليات التوظيف خارج إطار الملاك مثل التعاقد وغيرها

لن أطيل الحديث في هذا الموضوع وأترك لزميلي الوزير مجد فنيش الخوض فيه وسبر أغواره خصوصاً أن وزارته قامت بجهود كبيرة في هذا المجال توجت بوضع استراتيجية لتنمية الإدارة العامة في لبنان وتطويرها بهدف ردم الهوة بين واقع الإدارة العامة والمهام المنوطة بها. وانطلاقاً من رؤيتنا لهذا الواقع - لا سيما لوقوع موظفي القطاع العام تحت ضغوط المهام المناطة بهم والإجراءات وآليات العمل المتقدمة في الوقت الذي يفتقرون فيه الى توفر الوسائل والتجهيزات والتدريب الملائم للقيام بعملهم بفعالية وكفاءة، وقناعتنا بأن تبني نظام ادارة الجودة في القطاع العام وتطبيقه لا يقل أهمية عنه في القطاع الخاص - ارتأينا أنا وزميلي الوزير فنيش القيام بمبادرة مشتركة بين الوزارتين لدعم إدارات ومؤسسات القطاع العام وتحفيزها، من خلال خطة عمل برنامج الجودة - المرحلة الثالثة للسنوات 2012-2015، وذلك تحت عنوانين رئيسيين

تقديم الدعم الفني والإستشاري والتدريبي للإدارات والمؤسسات العامة لإدخال وتطبيق نظام ادارة الجودة - تدريجياً في عملها بهدف رفع مستوى الخدمة المقدمة للمواطن/الزبون وإنقاص الهدر في الوقت والجهد ورفع مستوى الكفاءة والفعالية في الأداء وبالتالي زيادة الإنتاجية. هذا الدعم سيؤهل الإدارة أو المؤسسة المعنية علماً أن الدعم الفني والإستشاري سيقدم الى خمس "ISO 9001 للحصول على شهادة الـ"أيزو إدارات/مؤسسات عامة. لكن نتيجة الإقبال الكبير من معظم الادارات والمؤسسات العامة، على الاشتراك في المبادرة، ارتأينا توسيع إطار المشاركة في الدورات التدريبية المكثفة لتشمل نحو 40 ادارة/مؤسسة عامة". أعربت عن اهتمامها بهذه المبادرة وأجابت على الاستبيان المرسل من قبل "برنامج الجودة

تحديث الجائزة اللبنانية للإمتياز وتطويرها، برعاية رئيس الجمهورية اللبنانية لتشمل إدارات ومؤسسات - القطاع العام من خلال وضع حوافز معينة لتلك الإدارات ومكافأتها على النجاح في رفع مستوى جودة خدماتها وتحقيق الأهداف والمهام المنوطة بها

علماً أن جائزة الإمتياز للقطاع العام ستكون تحت إشراف مشترك لوزير الدولة لشؤون التنمية الإدارية ووزير الإقتصاد والتجارة، وإدارة "برنامج الجودة" الذي أصبح لفريق عمله خبرة طويلة ومتميزة في هذا المجال. كذلك سيعمل البرنامج على الحصول على الاعتراف العربي والدولي بهذه الجائزة وتوقيع اتفاقات الاعتراف المتبادل مع الجوائز الأخرى المماثلة خصوصاً في الوطن العربي وأوروبا

عملنا في وزارة الإقتصاد والتجارة وما زلنا من خلال برنامج الجودة بتمويل من الإتحاد الأوروبي بلغ 23 مليون يورو، على تطوير البنية التحتية للجودة في لبنان منذ العام 2004 وحتى تاريخه. وحققنا العديد من الانجازات في تطوير بنية تحتية صلبة للجودة على الصعد التشريعية والمؤسسية في مجال المواصفات والقياس/المتروlogia والاعتماد والمختبرات والرقابة على الأسواق. بالإضافة الى إطلاق الجائزة اللبنانية للإمتياز، ونشر ثقافة الجودة وتعميمها في القطاعين العام والخاص. إن ما سبق وذكرته ليس سوى جزء مما تقوم به وزارة الإقتصاد والتجارة في مجال استكمال البنية التحتية التشريعية والمؤسسية للجودة في لبنان وتطويرها، من خلال "برنامج الجودة" في الوزارة. أصبح من الواضح أن الدول المتقدمة والنامية تعلق أهمية كبرى على جودة وسلامة الخدمات في القطاعين العام والخاص على حدٍ سواء. إذ لن يكون في إمكان القطاع العام زيادة كفاءته ونتاجيته ومواكبة التطورات الحاصلة عالمياً بدون رسم سياسات واضحة والتخطيط للمستقبل وإعادة هيكلة الإدارة بما يتناسب مع الدور المنوط بها، وتأمين العناصر البشرية المؤهلة والمدربة والمحفزة للقيام بتنفيذ السياسات والاستراتيجيات الموضوعية، وتحديث تكنولوجيا المعلومات والسير في موضوع المعاملات الإلكترونية إضافة الى تعزيز دور الهيئات الرقابية ووضع آليات لمراقبة التنفيذ وتقييم الأداء". مما سيساعد على بناء ادارة حديثة وفاعلة ترتقي بالخدمات الى مستوى ذات جودة ونوعية عالية

وشكر نحاس الإتحاد الأوروبي ممثلاً بالسفيرة انجلينا إيخهورست "للدعم الدؤوب المقدم الى لبنان من خلال

العديد من البرامج التي ساعدت وتساعد على تطوير عمل الإدارة والجودة في القطاعين العام والخاص، والذي لا شك أنه ترك بصماته خصوصاً على نشر وتعميم ثقافة الجودة في لبنان". كما شكر فنيش "لتعاونه الدائم خلال فترة عملنا سوياً في الحكومة المستقيلة، حيث استطعنا معاً ارساء نمط يحتذى به في التعامل". والتنسيق بين الإدارات في القطاع العام

"وبعد استراحة قصيرة، ألقى الخبير الاوروبي أنطوني سبانوس محاضرة حول "نظام الجودة في القطاع العام