

## في الاقتصاد

## لأنها تدعم نموّه وتحفز الإستهلاك وتزيد الصادرات وزير الإقتصاد لـ "الأمن العام": هدفنا تحسين جودة السلع والخدمات

تزداد أهمية الجودة مع التطور. لم يعد في الامكان خوض غمار المنافسة محليا ودوليا، واقناع المستهلكين بشراء سلعة او خدمة الا بالسعر المناسب وتوافر معايير الجودة فيها. للبنان ايضا، كونه بلدا صغيرا مساحته وعدد سكانه، مصلحة استراتيجية في العمل على انتاج السلع والخدمات ذات القيمة المضافة المرتفعة، والمميزة في جودتها ومطابقتها للمعايير المحلية والدولية، ما ينعكس ايجابا على تحفيز الاستهلاك وحماية المستهلكين. ولا بد من الاشارة الى ان وزارة الاقتصاد والتجارة اطلقت الجائزة اللبنانية للامتياز للمرة الاولى عام 2009.

تكمن أهمية الجائزة اللبنانية للامتياز في انها تحمل قيمة معنوية كبيرة، وتمنح على اعلى مستوى رسمي في لبنان. وهي تؤدي دور المحفز للشركات والمؤسسات في القطاع العام والخاص، في التنافس على احتضان افضل المعايير في عملها ونتاجها ونشر ثقافة الجودة، والسير على طريق الامتياز



الخطوط العريضة لسياسات  
الجودة تتضمن استمرار  
تحديث البنية التحتية

تناولت "الأمن العام" مع الوزير الجديد للاقتصاد والتجارة الان حكيم سبل تفعيل الجائزة اللبنانية للامتياز، وقواعد مطابقة الجودة في لبنان للمعايير الدولية.

- كيف تحدد رؤيتك لتفعيل الجائزة اللبنانية للامتياز؟
- ساسعى بالتعاون مع لجنة حكام الجائزة والادارات المعنية في القطاع العام ومكتب الجائزة في وحدة الجودة في وزارة الاقتصاد

## مقال

## دور الجودة في دعم المستهلك

من الطبيعي ان يؤدي برنامج الجودة في لبنان الذي انطلق عام 2004، الى نتائج باهرة في القطاعين العام والخاص، اذ لعب في وزارة الاقتصاد والتجارة دورا اساسيا في دعم سلسلة الغذاء وتقويتها، فيما تضمنت خطة عمله أنشطة عدة في مجال سلامة الغذاء بدأ تنفيذها، من ابرزها:

\* تقديم الدعم الفني والتدريب والاستشاري لـ30 مصنعا غذائيا جديدا لادخال ارفع معايير سلامة الغذاء والممارسات التصنيعية الجيدة (GMPs)، ومعايير النظافة (GHPs)، وتحليل الاخطار، وضبط المواصفات ومعايير سلامة الغذاء التي يتضمنها نظام ادارة سلامة الغذاء، وتطبيق نظام سلسلة التتبع والحصول على شهادة "الايزو 22000" و"الايزو 22005"، بالتعاون مع نقابة الصناعات الغذائية.

\* دعم انشاء قاعدة معلومات للمؤسسات والمستودعات الغذائية لاستعمالها في ادارات الوزارات المعنية، كالزراعة والاقتصاد والتجارة والصناعة والسياحة والصحة والبلديات، لضبط معايير عمل المؤسسات الغذائية ومراقبتها. اما ابرز النتائج المتوقعة من هذا الدعم، فتكمن في انتاج سلع غذائية اكثر سلامة للمستهلك من المصانع الغذائية، وتمكين المراقبين والمفتشين في الادارات الرسمية من القيام بالمهام الرقابية بطريقة افضل واكثر فاعلية، وتوفير قاعدة المعلومات اللازمة لهم ومساعدتهم في ادارة الاخطار على نحو علمي.

في اختصار، سيساهم البرنامج في تقوية حلقات سلسلة سلامة الغذاء من المزرعة، او بوابة الاستيراد الى المستهلك، وخفض اخطارها.

في المقابل، يشكو المستهلك ضعف الخدمات في القطاع العام، مثل قطاع الاتصالات الخليوية الذي تشرف عليه وزارة الاتصالات. فوفق جمعية المستهلك في لبنان، من الصعب المقارنة المباشرة بالعروض الخليوية في دول اخرى، لان العروض اللبنانية لا تزال بدائية وتعتمد على الاحتكار وتغيب عنها المنافسة. لذا، من الافضل مقارنة حزمة الخدمات الارخص التي يمكن ان يحصل عليها المستهلك في فرنسا ولبنان.

فقد قدمت الجمعية مقارنة بالخدمات التي تقدمها فرنسا، علما ان دخل الفرد فيها يشكل 5 اضعاف دخل اللبناني. وأشارت الى ان الكلفة الادنى شهريا في لبنان للدخول إلى شبكة الخليوي هي 22 دولارا، فيما تبلغ كلفة العرض الافضل (انترنت + خليوي + خط ثابت) 60.8 دولارا. اما في فرنسا، فكل كلفة العرض الذي يعطي خطا ثابتا مفتوحا مع انترنت و SMS بلا حدود، اي 24 ساعة يوميا، مع ساعتين من الاتصال الخليوي في الداخل والى 41 بلدا في الخارج، تبلغ 2.6 دولار شهريا. اما اذا كنت تريد اتصالات خليوية مفتوحة على الخط الثابت والانترنت، فهي تكلف على مدار الساعة والايام والاشهر 26 دولارا شهريا.

في المحصلة، توفر السوق الفرنسية لمواطنيها اتصالات بكل كلفة تبلغ 2.6 دولار شهريا (120 دقيقة + رسائل نصية بلا حدود + انترنت بلا حدود ايضا)، فيما يدفع المشترك اللبناني عشرة اضعاف المشترك الفرنسي ليحصل على فئات!

والتجارة، الى انضاج عملية الجائزة للقطاع العام بالسرعة الممكنة وفق توجيهات الرئيس ميشال سليمان، وانسجاما مع اقتناعاتي، تمهيدا لاطلاقها في المرحلة الرابعة المقبلة تزامنا مع جائزة القطاع الخاص وهيئات المجتمع المدني. ساسعى كذلك مع المعنيين الى ايجاد حوافز اضافية للجائزة وتوسيع الاعتراف المتبادل بين الجائزة اللبنانية للامتياز وبقية الجوائز المماثلة عربيا واقليميا ودوليا.

■ أصبحت للجودة اهمية متزايدة استراتيجيا على الصعيدين المحلي والدولي. اين يأتي ترتيب الجودة في سلم وزارة الاقتصاد؟

□ اتيت الى وزارة الاقتصاد والتجارة من خلفية مصرفية تعرف تماما قيمة الجودة واهميتها في العمليات المصرفية وفي المنتجات المقدمة الى الزبائن، ما يؤدي دورا رئيسيا في تعزيز القدرة على المنافسة وتقديم خدمات افضل للمستهلكين. لذا، من الطبيعي ان تحتل الجودة مرتبة متقدمة في سلم اولوياتي لما لها من اهمية في القطاعات الاقتصادية والمجالات الاجتماعية والتربوية المختلفة. ان عملية الجودة والامتياز مستدامة. اذ ان تحسين الجودة والنوعية ومعايير السلع والخدمات حاجة دائمة ومستمرة في نمو الاقتصاد عموما، وفي تحفيز الاستهلاك وزيادة الصادرات وتقديم سلع وخدمات آمنة وسليمة للمستهلكين خصوصا، علما انها اولويات لا يمكن التنازل عنها.

■ حقق برنامج الجودة في وزارة الاقتصاد والتجارة نجاحات في المراحل السابقة تركت اثرا واضحا في تطوير البنية التحتية للجودة في لبنان. ما هي الخطوط العريضة لسياسات الجودة؟ وما هي الاهداف التي تأمل في تحقيقها خلال المرحلة المقبلة؟

□ حقق برنامج الجودة بادارة الدكتور علي برو، ودعم من الاتحاد الاوروبي، نجاحات كبيرة في تطوير البنية التحتية للجودة في لبنان على صعيد المواصفات والقياس والمختبرات والاعتماد وهيئات المصادقة وسلامة الغذاء والرقابة على الاسواق. ◀