

**Ministry of Social Affairs**  
Minister's Office



**وزارة الشؤون الاجتماعية**  
مكتب الوزير

### استبيان المفوضية السامية لحقوق الانسان حول

”دور الخدمة العامة كعنصر اساسي من الحكم السديد في مجال تعزيز حقوق

#### الانسان و حمايتها“

1. الممارسات الجيدة ووجهات نظركم بشأن التنظيم والتدريب والتعليم من ناحية الخدمات العامة .
  - تشمل الممارسات الجيدة تبني الدولة لمهج التخطيط الاستراتيجي، حيث صدرت الرؤية الوطنية (2030) في يوليو 2008، والتي حددت التوجهات المستقبلية للدولة في عدة محاور شملت التعليم والصحة والعمل والتنمية الاجتماعية. وقد تُرجمت توجهات الرؤية الوطنية إلى أهداف استراتيجية في استراتيجية التنمية الوطنية (2011- 2016)، يجري الآن تنفيذ مشروعاتها.
  - تختص وزارة الشؤون الاجتماعية بتقديم الخدمات العامة للمواطنين في مجال الضمان الاجتماعي والاسكان الاجتماعي وتنمية الاسر المنتجة والتنمية الاسرية (للمرأة والطفل) والمسنين والاشخاص ذوي الاعاقة والحماية الاجتماعية للفئات المعرضة للخطر.
  - وضعت الوزارة خطة استراتيجية للفترة (2011- 2016) مستمدة من استراتيجية التنمية الوطنية في قطاع الحماية الاجتماعية وترتكز على وثيقة الرؤية الوطنية للدولة (2030). وتتضمن الاستراتيجية مشروعات خدمية متكاملة للفئات المستهدفة، بما في ذلك النساء والجماعات الضعيفة والمهمشة، وتمكينها من التمتع بحقوق الانسان بما يعزز العلاقة بين الحكم السديد وحقوق الانسان.
  - أيضاً تتمثل الممارسات الجيدة في استخدام الوزارة للنظم الحديثة (الالكترونية) في إدارة طلبات العملاء والوصول اليهم، واستقصاء آرائهم حول جودة الخدمة. و تخطط الوزارة لإشراك المستفيدين من خدماتها في تخطيط وإدارة الخدمات المقدمة لهم، تحقيقاً لمبادئ المشاركة والشفافية.

# Ministry of Social Affairs

## Minister's Office



وزارة الشؤون الاجتماعية  
مكتب الوزير

- تعتمد الوزارة سياسة التدريب والتعليم المستمر للموظفين وثقافتهم في خدمة العملاء واحترام حقوق الانسان، بهدف بناء وتطوير خدمة عامة تتسم بالمهنية والمساءلة والشفافية والتي تشكل عناصر اساسية للحكم السديد.
- بالنسبة لخدمات التعليم ، فقد شهد نظام التعليم تطورات تنظيمية كبيرة خلال السنوات الاخيرة من خلال التحول من نظام التعليم الحكومي إلى نظام المدارس المستقلة منذ عام 2002، حيث تدير المدارس إدارات مستقلة عن الحكومة، مما أتاح قدرأ كبيراً من التنوع في المحتوى التعليمي والمخرجات التعليمية. وقد تولد عن النظام الجديد تنافس إيجابي بين المدارس المستقلة على تحقيق التميز في الأداء، مما استدعى مضاعفة الجهود في مجال التدريب والتعليم المستمر للهيئات التدريسية والادارية.
- تمثل "مبادرة سمو ولي عهد قطر" نموذجاً من خلال إطلاق معرض سنوي يعنى بتوفير فرص التعليم والتوظيف والتدريب والتطوير تحت رعاية سموه - حيث ان المعرض الآن أصبح مركزاً ضمن شبكة المراكز المنضوية تحت مظلة مؤسسة قطر للتربية والعلوم. ولا يقتصر هدف المركز على إقامة المعرض السنوي فحسب، بل يشمل وضع وتنفيذ عدد من البرامج والمبادرات التي تهدف إلى نشر الوعي المهني، وترسيخ الثقافة المهنية في المجتمع، وكما أنه يسعى لتطوير مهارات وقدرات الشباب من خلال العمل التطوعي بالمعرض وغيرها من البرامج والفعاليات.
- إضافة إلى الدور الذي تقوم به وزارة العمل في توفير التدريب عن طريق إدارة القوى العاملة والمعنية بتدريب القطريين الباحثين عن العمل.

**Ministry of Social Affairs**  
Minister's Office



وزارة الشؤون الاجتماعية  
مكتب الوزير

2. تطوير عدة أنشطة لمساعدة ودعم الخدمات العامة على الصعيدين الوطني

والاقليمي وكذلك على الصعيد الدولي على وجه الخصوص حيث تم وضع

اهتمامات وجوانب حقوق الإنسان في الاعتبار وتحسين الخدمات العامة، وذلك

على النحو التالي:

- تشارك وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية في مجال العمل الاجتماعي من خلال "صندوق الزكاة" الذي يقدم مساعدات للفئات الضعيفة، ويحسن من قدراتها في الحصول على خدمات صحية أو سكنية أو تعليمية أو غيرها.
- تتمتع دولة قطر بوجود عدد من منظمات المجتمع المدني العاملة في مجال العمل الطوعي وتقدم هذه المنظمات برامج وأنشطة تدعم جهود ومبادرات الوزارة في مجال تطوير وترقية الخدمات الاجتماعية المقدمة للفئات الاجتماعية الضعيفة.
- أيضاً، تمارس منظمات المجتمع المدني القطرية عدة أنشطة تدعم الخدمات العامة على المستوى الإقليمي والدولي.
- وتقدم مؤسسة "أيادي الخير نحو آسيا- روتا" نموذجاً مميزاً للممارسات الجيدة في مجال نشر التعليم في المناطق المتكوية في آسيا. وهي منظمة غير ربحية، أنشأت في عام 2005، تحت مظلة "مؤسسة قطر للتربية والعلوم وتنمية المجتمع". وقد استطاعت "روتا" منذ نشأتها ان توفر فرص التعليم لحوالي (14) ألف طالب وطالبة وبناء وإعادة تأهيل (88) مدرسة في خمس دول، وتدريب ما يزيد على (1000) مدرس وتوفير فرص عمل لعدد (500) شخص، وبناء قاعدة متطوعين في قطر تجاوزت (800) متطوع، وعقد (21) شراكة مع منظمات شبيهة.

**Ministry of Social Affairs**  
Minister's Office



وزارة الشؤون الاجتماعية  
مكتب الوزير

• تمثل "مبادرة صلتك" نموذجاً ثانياً لنشاط منظمات المجتمع المدني القطرية على المستوى الوطني والاقليمي. أسست المبادرة في يناير 2008، على يد صاحبة السمو الشيخة موزا بنت ناصر وبدعم كبير من قادة اقليميين ودوليين. وتعمل المبادرة على تحسين فرص العمل والامكانيات الاقتصادية للشباب في العالم العربي، من خلال اقامة شراكات مع مؤسسات محلية تحظى بثقة مجتمعاتها، وفي اطار شراكات مع منظمة العمل الدولية وبرنامج الامم المتحدة للتنمية ووزارة الشؤون الاجتماعية في دولة قطر. تشمل نشاطات المبادرة تأسيس صناديق لتمويل مشروعات الشباب، وقروض النساء، وتنمية القدرات المهنية للشباب وتحسين فرص توظيفهم. وتساهم المبادرة، من هذا المنطلق، في تحسين الخدمات العامة ودعم حقوق الانسان في الحياة الكريمة.

3. الفئات المستحقة للخدمات العامة والأساس المنطقي لتقديم وتوفير الخدمات ذات الصلة بحقوق الإنسان المباشرة أو الغير مباشرة من خلال ارسال وفد إلى الجهات المعنية الغير حكومية أو في النظم المختلطة، ولا سيما أخذ اعتبارات حقوق الإنسان في الحسبان .

• تعمل وزارة الشؤون الاجتماعية على تقديم الخدمات العامة للفئات المستحقة على اساس احتياجاتهم وهو ما يتوافق مع الضوابط الدولية المتفق عليها ووفقاً للقوانين التي تعمل بها الوزارة، كقانون الاسكان، قانون الضمان الاجتماعي، قانون الأحداث، إضافة إلى ذلك أن دولة قطر موقعة على الاتفاقات الدولية الخاصة، مثل اتفاقيات الأشخاص ذوي الاعاقة وحقوق الطفل.. الخ.

**Ministry of Social Affairs**  
Minister's Office



وزارة الشؤون الاجتماعية  
مكتب الوزير

4. نوع التخصصة التي حدثت مؤخرا في القطاعات التي يوجد فيها التزام لضمان وصول الخدمات في مجال حقوق الإنسان ذات الصلة، مع توضيح التدابير التنظيمية المتخذة أو غيرها مما تساعد على ضمان حقوق الإنسان وتقديم خدمات الشكوى.

- يمثل تبني نظام المدارس المستقلة خلال السنوات الماضية في قطاع التعليم نوعاً من التخصصة في إدارة خدمات التعليم. وتتوفر فرص الوصول لهذه الخدمات لجميع الفئات بما يلبي حقوق الانسان.
  - ويوسع النظام الجديد خيارات أولياء الامور (إذا رغبوا) في تسجيل ابنائهم في المدارس الخاصة بمنحهم قسائم تعليمية
  - لا توجد تخصصة للخدمات العامة الاجتماعية أو الصحية
5. الممارسات الجيدة في مجال تحرير التجارة في الخدمات التي تكفل تحسين تقديم الخدمات ذات الصلة لحقوق الإنسان .
- لا توجد قيود حكومية على استثمار القطاع الخاص في قطاع الخدمات ، وهناك عدة مؤسسات خدمية خاصة في قطاع التعليم والصحة والنقل والاتصالات، وهي تعمل وفق ضوابط وشروط حكومية تحمي حقوق المستفيدين.

6. الممارسات الجيدة لإصلاح الخدمات العامة في التمديد بعد انتهاء الصراع وبعد التحولات الكبرى التي تكفل تحسين تقديم الخدمات المتعلقة بحقوق الإنسان.
- لا توجد حالات صراع أو تحولات كبرى في دولة قطر.

**Ministry of Social Affairs**  
Minister's Office



وزارة الشؤون الاجتماعية  
مكتب الوزير

7. الشروط المستوفاة لتعيين المناصب بالنسبة للخدمات العامة، والقيود التي تطبق والاجراءات الخاصة بالتعيين والتعليق والتعزيز والطرده أو العزل من هذه المناصب وكذلك الاجراءات القانونية والقضائية المتخذة والتي تنطبق على هذه العمليات او غيرها من الاجراءات المتبعة .

- تتوفر فرص التعيين في التوظيفة العامة لكل المواطنين. ويحدد قانون الموارد البشرية لعام 2009 نظام التعيين في الوظائف العامة. ويتم التعيين حسب المادة (10) على اساس الجدارة ومن طريق الاعلان. وتوضح المادة (14) شروط التعيين والتي تشمل الجنسية وتوفر المؤهلات المطلوبة في التوظيفة واجتياز الاختبارات بالإضافة إلى الشروط الأخرى، - يوضح الفصل العاشر من القانون اجراءات المساءلة التأديبية للموظف العام. وتتيح المواد (126- 132 - 139) للموظف التظلم من الاحكام الصادرة بحقه والطعن فيها

8. كيف يتم استيفاء شرط المساواة في الحصول على مناصب الخدمات العامة، وإذا كانت قد اتخذت اجراءات وتدابير تصحيحية والى اي مدى ان وجدت .

- يتيح قانون الموارد البشرية للموظف التظلم أو الشكوى للرئيس التنفيذي من تمييز تضرر منه في العمل. كما يمكن أن يلجأ الموظف للجهاز القضائي للبت في مظلمته

- إنشأت مؤخراً في دولة قطر بقرار اميري لسنة 2011 "هيئة الرقابة الادارية والشفافية"، وهي تمثل جهة رقابية على الأداء الحكومي بما في ذلك تحقيق المساواة بين المواطنين في الخدمة العامة.