

دور الخدمة العامة كعنصر أساسي من الحكم السديد في مجال تعزيز حقوق الإنسان وحمايتها

أولاً: الممارسات الجيدة والآراء بشأن التنظيم والتدريب بشأن الخدمة العامة.

سعت دولة قطر في الآونة الأخيرة إلى تحقيق مزيد من التطوير والتنمية في أسلوب تقديم الخدمات العامة وذلك من خلال التخطيط السليم وإعادة هيكلة أجهزة الدولة وتدريب وتأهيل الموظفين بما يحقق الهدف من التنمية. نوضحه من خلال الآتي:

١- الممارسات الجيدة

شهدت دولة قطر في الفترة الأخيرة عدد من الممارسات الجيدة التي انتهجتها الدولة بهدف مواكبة التقدم وتحقيق الصالح العام، ومن بينها الآتي:

١/١- إهداء رؤية دولة قطر حتى عام ٢٠٣٠

تضمنت الرؤية عدد (٤) محاور أساسية هي التنمية الاجتماعية التي تعني بتطوير مجتمع عادل وآمن، والتنمية البشرية التي تتضمن تطوير وتنمية سكان دولة قطر، والتنمية الاقتصادية التي تركز على تطوير اقتصاد وطني متنوع وتنافسي، والتنمية البيئية التي تهدف إلى ضمان الانسجام والتناسق بين التنمية الاقتصادية والاجتماعية وحماية البيئة.

ومن بين ما تميزت به رؤية دولة قطر هو العمل على تحقيق تنمية مستدامة بالبلاد بما يضمن حق الأجيال القادمة في مستقبل أكثر إشراقاً، وذلك من خلال تحقيق الكفاءة والترشيد في استخدام موارد الدولة الحالية.

٢/١- إهداء قانون موحد لإدارة الموارد البشرية

عمدت الدولة إلى إصدار قانون موحد لإدارة الموارد البشرية يطبق على جميع الجهات الحكومية سواء كانت وزارات أم هيئات أم مؤسسات، بما يضمن تحقيق المساواة بين موظفي الدولة في الحقوق والواجبات، وصدر بالفعل القانون رقم (٨) لسنة ٢٠٠٩ بإصدار قانون إدارة الموارد البشرية، والذي يصدره أزال وجود التفاوت الكبير في الرواتب بين الجهات وبعضها، مما نتج عنه تحقيق الاستقرار الوظيفي بين كافة موظفي الدولة.

٢- التنظيم

شهدت دولة قطر في عام ٢٠٠٩ إعادة هيكلة أجهزة الدولة بصورة شاملة وذلك لمواكبة المتغيرات الداخلية والإقليمية ولضمان تحقيق الالتزامات التي تفرضها القوانين والاتفاقيات الدولية وغيرها، وقد التسمت عملية إعادة الهيكلة بالآتي:

١/١- توحيد الأداة التشريعية بتنظيم الجهات الحكومية

حيث تم توحيد الأداة التشريعية بتنظيم كافة الجهات الحكومية في صورة قرارات أميرية.

٢/١- تنوع أشكال الجهات الحكومية وفقا لطبيعة عملها

حيث تضمن تشكيل الجهات الحكومية الآتي:

*- الوزارة: وهي التي تعني بتقديم الخدمات العامة للمواطنين والمقيمين.

*- الهيئة العامة: وهي التي تقوم على إدارة مرفق عام غير اقتصادي أو تهدف إلى تقديم خدمة عامة.

*- المؤسسة العامة: وهي التي تقوم على إدارة مرفق عام اقتصادي أو بهدف استغلال مورد من موارد الثروة الطبيعية أو المشاركة في التنمية الاقتصادية، وتدار على أسس تجارية.

*- اللجان: وهذه قد تكون مؤقتة تنتهي بانتهاء الغرض من وجودها مثل اللجان التي تنشأ لتسيير مشروع معين، والهدف من تلك اللجان هو تحقيق المشاركة في اتخاذ القرار وسرعة إنجاز الأعمال، حيث أن أعضاء اللجنة غالبا يمثلون كافة الجهات التي تشارك في إنجاز ذلك المشروع.

٣/١- المرونة والسرعة في مواكبة التغيرات التنظيمية الضرورية

*- لمواجهة أي تعديل تنظيمي بأي من الجهات الحكومية تفرضه الظروف المحيطة، ولسرعة إحداث تلك التعديلات، دون تعديل الأداة التشريعية بتنظيم الجهة وهي القرار الأميري، فقد عمد المشرع إلى تضمين القرار الأميري بتنظيم كل جهة تفويضا لمجلس الوزراء بتعديل تنظيم بعض الوحدات الإدارية التي تتألف منها الجهة محل التعديل بالهيكل.

٣- التدريب والتعليم

يعد تدريب الموظفين من الحقوق الأساسية التي كفلها قانون إدارة الموارد البشرية الصادر بالقانون رقم (٨) لسنة ٢٠٠٩م، إذ تضمنت المادة (٥٣) منه بأنه يكون على الجهة الحكومية تطوير مواردها البشرية عن طريق تزويد موظفيها بفرص ملائمة للتدريب والتطوير والتأهيل بهدف تنمية وتعزيز قدراتهم وإكسابهم مهارات جديدة تحسن من أدائهم لوظائفهم.

كما تضمنت المادة (٦١) بأنه يكون للجهة الحكومية تأهيل القطريين حديشي التخرج من مختلف مستويات التعليم لشغل بعض الوظائف الشاغرة بها. ومفاد ذلك أن القانون تضمن الاهتمام بتأهيل القطري حديث التخرج قبل أن يصبح موظفاً.

وتجدر الإشارة إلى أن تنظيم وهيكله أجهزة الدولة أخذت في الاعتبار أهمية موضوع تدريب الموظفين وأفردت له تقسيمات تنظيمية متخصصة تتولى أعمال التدريب في مجالات مختلفة منها الكيانات التنظيمية التالية:

*- معهد التنمية الإدارية

يهدف إلى المشاركة في تطوير كفاءة الجهاز الإداري للدولة، وإعادة تأهيل الموظفين الذين يشغلون وظائف لا تتناسب مع مؤهلاتهم الدراسية.

*- مركز الدراسات القانونية والقضائية.

يتبع لوزير العدل، ويهدف إلى تدريب القضاة وأعضاء النيابة العامة والمساعدين القانونيين لتطوير قدراتهم ومهارتهم العلمية والتطبيقية وتحديثها.

*- مركز التأهيل الوظيفي.

يتبع وزير العمل، ويهدف إلى تأهيل القطريين غير العاملين من حملة الشهادة الثانوية وما دونها، وتأهيل وإعادة تأهيل القطريين غير العاملين من ذوي التخصصات الجامعية غير المناسبة وفقاً لاحتياجات سوق العمل.

*- المعهد الدبلوماسي.

يعد من أحد التقسيمات الإدارية بوزارة الخارجية ويهدف إلى إعداد وتأهيل العاملين بالوزارة للعمل في السلك الدبلوماسي والتفصيلي ومجال التعاون الدولي.

ثانياً: الأنشطة التي تم تطويرها من أجل مساعدة ودعم الخدمة العامة على المستوى الوطني

والإقليمي والدولي:

شهدت دولة قطر في الفترة الأخيرة تطوراً سريعاً في الخدمات التي تقدمها لكل من المواطنين والوافد خاصة فيما يتعلق بكل من:

*- الخدمات التي تقدمها وزارة الداخلية مثل خدمة منح التأشيرة والإقامة وخدمات المرور وغيرها.

*- خدمات التسجيل العقاري من خلال توثيق الملكية بالرقم القومي للمواطن بما يضمن حفظ حقوق المتعاملين.

*- خدمات متعلقة بحماية الملكية الفكرية والصناعية بما يتماشى مع القوانين الدولية.

*- إنشاء موقع الحكومة الالكترونية لدولة قطر الذي يتيح للموطن والوافد الحصول على مختلف الخدمات من كافة الجهات الحكومية مثل تجديد الرخص بأنواعها ودفع الفواتير وغيرها.

ثالثاً: فئات الخدمات التي تعتبر ضمن الخدمات العامة والأساس المنطقي لتقديم خدمات ذات

صلة بحقوق الإنسان من خلال جهات غير حكومية أو مختلطة.

رغبة من الدولة في توسيع دائرة المشاركة في تقديم الخدمات العامة، فقد أجازت لبعض مؤسسات المجتمع المدني والتي تعد مؤسسات خاصة ذات نفع عام بتقديم بعض الخدمات التي تعد من الخدمات الضرورية والحיוية ومنها:

١- المؤسسة القطرية لرعاية الأيتام

*- حيث تهدف إلى توفير الرعاية المتكاملة للفئات المستهدفة لضمان الاندماج الكامل في المجتمع نفسياً وتربوياً وسلوكياً واجتماعياً.

٢- المؤسسة القطرية لرعاية المسنين

*- حيث تهدف إلى توفير الرعاية اللازمة للفئات المستهدفة لإدماجهم في المجتمع ودعم مكانتهم وضمان حقوقهم الإنسانية.

٣- مركز الاستشارات العائلية

*- حيث يهدف إلى تحقيق التعامل الإيجابي بين أفراد الأسرة والحفاظ عليها من التفكك والانحيار.

٤- مركز الشفيع للأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة

*- حيث يهدف إلى توفير الرعاية الاجتماعية والصحية والخدمات التعليمية والتأهيلية الشاملة للثلاث المستهدفة .

٥- المؤسسة القطرية لمكافحة الاتجار بالبشر

*- حيث تهدف إلى مكافحة الاتجار بالبشر بكافة أنواعه.

٦- مركز الدوحة لحوار الأديان

*- حيث يهدف إلى دعم وتعزيز ثقافة الحوار بين الأديان والتعايش السلمي بين معتنقي الأديان.

٧- مركز الدوحة لحرية الإعلام

*- حيث يهدف إلى دعم وتعزيز وتطوير ونشر مبادئ حرية الإعلام في المنطقة العربية.

٨- مؤسسة صلتك

*- حيث تهدف إلى إيجاد فرص عمل للشباب عن طريق توفير الصلة بينهم وبين أرباب العمل، وتشجيعهم على تنفيذ مشاريع الأعمال الخاصة بهم.

رابعاً: الممارسات الجيدة بشأن إصلاح الخدمات العامة في سياق مرحلة ما بعد الصراع أو بعد

مراحل انتقالية كبرى والتي تضمنت تقديم محسن للخدمات ذات الصلة.

لم تشهد دولة قطر أية صراعات، ولكنها تسعى دائماً نحو التطوير والتنمية والوصول إلى ما يحقق الصالح العام وخاصة فيما يتعلق بالخدمات المقدمة للمواطن والوافد، وقد تم الإشارة سابقاً في البند "أولاً" إلى الممارسات الجيدة لدولة قطر والتي تشمل في:

*- إعداد رؤية قطر الوطنية حتى عام ٢٠٣٠ م

*- إعداد قانون موحد لإدارة الموارد البشرية بكافة الجهات الحكومية.

*- إعادة هيكلة أجهزة الدولة في عام ٢٠٠٩ م.

خامساً: شروط الوصول إلى مناصب الخدمات العامة والقيود العامة التي يتم تطبيقها،
وعمليات التعيين والترقية والوقف عن العمل والطرده والإقالة و آلية المراجعة القضائية أو أية
آلية أخرى تنطبق على هذه العمليات، وكيفية استيفاء شروط الحصول على مناصب الخدمات
العامة بشكل متساو وهل تم إدراج تدابير إيجابية.

حرص الدستور الدائم لدولة قطر على كفالة حق العمل للمواطن وأساط بأن يُنظم هذا الحق بقانون، وقد تضمنت قوانين التوظيف العامة المتعاقبة وأخرها قانون إدارة الموارد البشرية الصادر بالقانون رقم (٨) لسنة ٢٠٠٩م، إلى تطبيق هذا الحق وذلك كما ورد نصاً في حكم المادة (١٠) من هذا القانون بوضع معيار موضوعي لشغل الوظائف بالتعيين، وهو معيار (الجدارة)، كما وأن الترقية تتم وفقاً لقواعد موضوعية لتحقيق المساواة بين الموظفين وذلك بتوفر شرطي قضاء المدة البيئية وحصول الموظف على تقييمي أداء بمستوى (جيد جداً) على الأقل عن السنتين الأخيرتين، عملاً بحكم المادة (٧٧) من القانون المشار إليه، إضافة إلى أنه أتاح للرئيس ترقية الموظف المتميز ترقية استثنائية للدرجة التالية لدرجته مباشرة، بشرط حصوله على تقييمي أداء بمستوى (ممتاز) عن السنتين الأخيرتين مع مراعاة عدم جواز ترقية الموظف ترقية استثنائية إلا بعد مضي عشر سنوات من تاريخ الترقية السابقة ولمرتين فقط طوال مدة خدمته، عملاً بحكم المادة (٧٨) من ذات القانون.

أما عن الوقف عن العمل والفصل من الخدمة وآلية المراجعة القضائية، فإن المشرع كفل للموظف مجموعة من الضمانات لحمايته من تعسف الإدارة، فلا يجوز توقيع الجزاءات التأديبية عليه إلا بعد إجراء التحقيق معه وسماع أقواله ودفعه، كما أنه يجوز للموظف التظلم من القرار الصادر بتوقيع الجزاء عليه إلى رئيس الجهة الحكومية التي يحصل بها. ويجوز له اللجوء إلى القضاء في حالة عدم رضاه عن القرار الصادر من السلطة المشار إليها، وذلك وفقاً لأحكام القانون رقم (٧) لسنة ٢٠٠٧م بشأن الفصل في المنازعات الإدارية.