

تستيق العمل الحكومي في المجالات كافة وإن التواصل سيكون بما يؤمن توفير الخدمات للمواطنين وكذلك الإجابة عن استفساراتهم العاجلة وقراءة شكاوهم وإيصال المعلومات والتوجيهات المهمة على مدار ٢٤ ساعة وعلى أرقام هواتف حكومية تعمل ٢٤ ساعة. كذلك الحال في سوريا؛ فقد أعلنت مديرية خدمة المواطن التابعة لوزارة الاتصالات عن مركز خدمة المواطن الإلكتروني سيستمر بتقديم خدماته الإلكترونية العامة. وأوضح مدير مديرية تقنية خدمة المواطن المهندس سامر يمان في تصريح لمراسلة سانا أن المركز سيقدم خلال أيام العطل خدمة دائمة، لافتاً إلى أنه يمكن للمواطنين طلب معاملاتهم من خلال الموقع الإلكتروني أو من خلال تحميل تطبيق "معاملاتي" على الهاتف الذكي عبر الرابط. حيث إن المركز يستقبل شكاوى المواطنين على الرقم ٨٠٠٠ خلال ساعات الدوام الرسمية.

وهكذا نجد أن بعض دول العالم العربي، قد أولت اهتمامها بالنظر في شكاوى المواطنين، تعزيزاً للعلاقة المشتركة التي تربط الطرفين، وقد تعاملت منظومات الشكاوى الحكومية في هذه البلدان، بشكل مدروس ومتفهم، لذا يمكن القول أنها نجحت في الاستجابة لتطلعات المواطنين بحل مشاكلهم.

إذن، فإن بذل الجهود للتعاون والتنسيق بين منظومات الشكاوى والمواطنين، سوف يؤدي دون شك إلى تخفيف المعاناة عن المواطنين وتحقيق الإرتقاء بمستوى الخدمات المقدمة لهم من أجل توطيد جسور الثقة بين المواطنين والحكومة، تنفيذ الباب ضرورة الاهتمام بشكاوى المواطنين، سواء مباشرة أو عن طريق المراسلة أو الهاتف. تجميع ودراسة الملفات الواردة والتنسيق مع مختلف مصالح الوزارة لإيجاد الحلول وإستكشاف التعقيدات في مستوى الإجراءات الإدارية وذلك من خلال تحليل معمق لشكاوى المواطنين واقتراح الإصلاحات الكفيلة بإزالتها. في العراق أيضاً، حرصت الأمانة العامة لمجلس الوزراء على تشكيل غرفة عمليات للتواصل مع الوزارات والمحافظات كافة. وأكدت الأمانة أن ذلك يأتي انطلاقاً من دورها في

الاطلاع على عرائضهم ودراستها مع مراعاة المصالح المعنية قصد إيجاد الحلول الملائمة لها. كذلك الاعتناء بإجابة المواطنين مباشرة أو عن طريق البريد حيث يتم إرشاد المواطنين في خصوص الإجراءات والمسالك الإدارية المعمول بها في إسداء مختلف الخدمات، سواء مباشرة أو عن طريق المراسلة أو الهاتف. تجميع ودراسة الملفات الواردة والتنسيق مع مختلف مصالح الوزارة لإيجاد الحلول وإستكشاف التعقيدات في مستوى الإجراءات الإدارية وذلك من خلال تحليل معمق لشكاوى المواطنين واقتراح الإصلاحات الكفيلة بإزالتها. في العراق أيضاً، حرصت الأمانة العامة لمجلس الوزراء على تشكيل غرفة عمليات للتواصل مع الوزارات والمحافظات كافة. وأكدت الأمانة أن ذلك يأتي انطلاقاً من دورها في



لأجل تنمية حضارية رصينة؛

## الاستماع الى شكاوى المواطنين.. وسيلة عصرية لتطوير المجتمع

الوفاق / خاص  
حسام رئاسي

أو بالأحرى، حتى لو وجدت أبواب للاستماع إلى شكاوى المواطنين بشأن تعثر تحقيق المزايا الاجتماعية بالتساوي بين الجميع، إلا أن مدى الشكاوى لا يرى النور ولن يستمع إليه مسؤول أو معني، إلا ما ندر.

في بعض بلدان العالم، وحسب دراسة كتبت تقول: تعد الشكاوى من الوسائل الرقابية الفعالة على أعمال الإدارة، ذلك أن فحص الشكاوى والتأكد من جديتها وصحتها يفسح المجال أمام جميع المواطنين للإسهام في الرقابة على أعمال الإدارة العامة وموظفيها والتشريعات التي تطبقها. وفي هذا الإطار يتم تأمين حقوق المواطن بما يضمن توحيد معايير العمل للمواطنين ضمن أسس واضحة تقوم بتسجيل ومتابعة الشكاوى من الألف إلى الياء. وفي كثير من الحالات التي يتعرض فيها

تتولى هذه المكاتب شكاوى المواطنين والاطلاع على عرائضهم ودراسة المصالح المعنية قصد إيجاد الحلول الملائمة لها

تبنى المجتمعات أساساً على تعزيز العلاقة والأواصر فيما بين الدولة والمواطن، لذا يحرص طرفي المعادلة دائماً على تحقيق أفضل الانجازات المتبادلة والمشاركة، خدمة للفرد من جانب وللمجتمع من جانب آخر. وهنا يتوجب إبراز حالة من إحدى الحالات السلبية التي يمكن حلها دون صعوبة لو وضعت على طاولة المناقشات وطرح الأفكار واتخاذ الحوارات إزاءها، كأسلوب متمدد وحضاري، يضمن للجميع نيل الحقوق والتمتع بها. الحالة السلبية تتمثل في غلق بعض مؤسسات الدول، خاصة في العالم العربي، غلقها أبواب شكاوى المواطنين،

### نحن والحياة الضمان الاجتماعي.. قطاع خدمي وإنساني

يعد تطوير برامج ونظم الضمان الاجتماعي أحد أهم إنجازات السياسة الاجتماعية في العالم، ومع ذلك، فإن تعزيز الضمان الاجتماعي وتوسيعه سيظلان يشكلان تحديات رئيسية في العقود القادمة لغالبية البلدان في شتى أنحاء المعمورة. بداية، يمكن تعريف الضمان الاجتماعي على أنه أي برنامج حماية اجتماعية يتم وضعه بموجب التشريع، أو أي ترتيب إلزامي آخر، يوفر للأفراد درجة من أمن الدخل عندما يواجهون حالات طارئة تتعلق بالشيخوخة أو النجاة أو العجز أو الإعاقة أو البطالة أو تربية الأطفال. وقد يوفر أيضاً الوصول إلى الرعاية الطبية العلاجية أو الوقائية. ووفقاً لتعريف الرابطة الدولية للضمان الاجتماعي، يمكن أن يشمل الضمان الاجتماعي برامج التأمين الاجتماعي وبرامج المساعدة الاجتماعية والبرامج الشاملة، وخطط المنفعة المتبادلة، وصناديق الادخار الوطنية، وغيرها من الترتيبات بما في ذلك المناهج الموجهة نحو السوق والتي وفقاً للقانون أو الممارسة الوطنية، تشكل جزءاً من نظام الضمان الاجتماعي للبلد.

والأهمية الاجتماعية لنظم الضمان الاجتماعي لأي مجتمع مقبولة الآن على نطاق واسع. ومع ذلك، هناك إجماع أقل فيما يتعلق بالأهمية الاقتصادية لنظم الضمان الاجتماعي. ويغض النظر عن ذلك، يجب أن تُفهم أنظمة الضمان الاجتماعي على أنها عامل إنتاجي في التنمية الاقتصادية، وهي وجهة نظر تكثرت زحماً.

إن التسالبة الموجهة إلى البلدان النامية هي رسالة واضحة، حيث تقول: إن أنظمة الضمان الاجتماعي الفعالة هي مفتاح التنمية الاجتماعية والاقتصادية على المدى الطويل. فالهدف على المدى القريب لبناء منظمات الضمان الاجتماعي ذات الأداء العالي، تكمن وراء الفكرة لوجهة النظر القائلة بأن المنظمات الفعالة والمحكومة بشكل جيد، يعد أمر حيوي لمصداقية الضمان الاجتماعي، وفي النهاية، استدامتها. وبناءً على هذه الخطوة الأولى، يتمثل الهدف الأطول أجلاً لإدارة الدعم الاستراتيجي في المساهمة في توفير إمكانية الوصول الشامل على الأقل إلى المزايا النقدية الأساسية والرعاية الصحية الأولية في جميع البلدان.

لكن، في دول العالم العربي، هنالك ضعف في مؤسسة إدارة الضمان الاجتماعي، والمتتبع يرى غياب الهيكلي التنظيمي الفعال والأنظمة المالية والإدارية اللازمة لعمل مؤسسة الضمان الاجتماعي، لذلك هنالك وباستمرار حاجة ماسة لإعادة هيكلة مجالس إدارة مؤسسات الضمان الاجتماعي في ضوء الإشكاليات التي يعاني قانون الضمان الاجتماعي في العالم العربي. كما تبرز مشكلة تكاد تكون مشتركة بين دول العالم العربي، ألا وهي، مشكلة «تمثيل المرأة» في مجالس إدارات الضمان الاجتماعي بما يتلاءم مع وضعية المرأة اليوم وضرورة إشراكها في كافة مؤسسات الدولة الرسمية وغير الرسمية. بما يضمن إعطاؤها دورها بالشكل المرضي، من جانب.

ومن جانب آخر، ضمان التوزيع العادل للوظائف بين أفراد المجتمع. وهذا بطبيعة الحال يتطلب جهوداً حثيثة تكون قادرة على تنفيذ الانجازات وتوجيه الخطط والبيانات على أفضل ما يمكن، خدمة للجميع وتحقيقاً للأبعاد الانسانية التي تنشدها مؤسسات الضمان الاجتماعي، في العالم.

### أخبار سياحية

تخصيص ١٠٠ ألف مليار ريال لتنشيط السياحة في إيران

الوفاق / قال معاون مدير الإدارة وتنمية الموارد بوزارة التراث الثقافي والسياحة والصناعات التقليدية في إيران: إنه تم تخصيص مائة ألف مليار ريال من التسهيلات المصرفية لتطوير الأعمال المتعلقة بصناعة السياحة في فترة ما بعد كورونا في إيران.

وبحسب وكالة أنباء الجمهورية الإسلامية الإيرانية، أعلنت إدارة العلاقات العامة بالمديرية العامة للتراث الثقافي والسياحة والصناعات التقليدية بمحافظة أصفهان نقلاً عن سعيد اوحدي: وفقاً للاتفاق الذي تم التوصل إليه مع لجنة التسهيلات بالبرلمان بشأن تخصيص ١٠٠ ألف مليار ريال، ستكون على شكل تسهيلات بنكية للناشطين السياحيين. وأضاف في حفل الافتتاح بمدينة أصفهان: في السنوات الثلاث الماضية، واجهنا موجات صعبة من كورونا، لذلك عانى نشطاء السياحة في إيران، كغيرهم من الدول في العالم، كثيراً.

### في محافظة الأنبار بالعراق؛

توفير فرص عمل للشباب ورفع مستوى الخدمات



لأجل تحقيق الأهداف التي تسعى للقضاء أو التخفيف من نسب البطالة بين الشباب، من جانب، ومن جانب آخر، لكي تعم الفوائد الاجتماعية الافراد، تقرر في محافظة الأنبار العراقية إنشاء مشروع المدينة الصناعية مع توفير ٣٦ ألف فرصة عمل.

وقال معاون محافظ الأنبار لشؤون البلديات والعقار، إبراهيم نوري، لوكالة الأنباء العراقية (واع)، إن «المدينة الصناعية في الأنبار، تمثل قفزة نوعية في تدعيم الحالة الاجتماعية في المحافظة والعراق، والمشروع هو أحد أهم المشاريع الاستراتيجية التي تم التخطيط لها لرفد المحافظة بعامل استقرار اجتماعي وتنموي يعود بالنفع على المحافظة بأشكال مختلفة. وأضاف نوري، أن «المشروع يقع في منطقة حصوة الشامية على الطريق الدولي بين الرمادي وقضاء هيت، وبمساحة ٣٠٠٠ دونم، وهذا المشروع الحيوي سيخصص للشركات التي تعنى بالصناعات الخفيفة والمتوسطة، وخصوصاً التي تختص بالصناعات الغذائية والصناعات الإنشائية وصناعات حرفية وصناعات كيميائية تحويلية».

ونوه بأنه «تم استحصال كافة الموافقات الأصلية لموقع الماء ومسار الأنبوب وتنظيف خط المسار من الأتغام والعبوات من خلال الجهد الهندسي العسكري»، مضيفاً أن «المشروع سيسهم في توفير ٣٦ ألف فرصة عمل ستساعد بشكل كبير في تخفيف نسب البطالة وخلق فرص عمل لشريحة كبيرة من الشباب».

### في تونس؛

اجتماعات مكثفة لتمكين المواطن من اقتناء مسكن



في خطوة ايجابية ملفتة، تصبو نحو تعزيز العلاقة مع المواطنين وتمتين حالات التواصل المشتركة، للوصول إلى تقديم أفضل الخدمات للمجتمع، أعلن مساعد رئيس الغرفة الوطنية للباعثين العقاريين جلال المزوي في تصريح، عن قيام الغرفة باجتماعات مكثفة مؤخراً مع وزارات التجهيز والمالية والبنك المركزي أسبوعياً لإطلاعهم على نتائج دراسة قامت بها الغرفة حول الوضع العقاري في تونس وطرح حل لمشكلة تراجع شراء وامتلاك المساكن والذي ينص على ضرورة تحديد قيمة فائدة مستقرة ومنخفضة للمواطن التونسي.

وأبرز المزوي بأن قانون الإنعاش الاقتصادي تضمن مقترحاً للاقتراض بقيمة فائدة ٣ بالمائة مستقرة لمدة تصل إلى ٤٠ سنة وبكلفة تصل إلى حد ٥٠٠ ألف دينار ويعتبر حلاً أمثل لرفع الفارق بين الإيجار والاقتناء. وشدد على أن مقترحهم بإقراض المواطن بقيمة فائدة مستقرة وغير مرتفعة ليس بدعة بل هي سياسة معمول بها في عدة دول لدفع اقتصادياتهم بمنح امتيازات للمواطنين، كما بين أن تحديد قيمة الفائدة المقترحة بين ٣ أو ٤ بالمائة مهمة لكن يجب أن تكون مستقرة لفترة تصل إلى ٤٠ سنة والتي تمنح أي مواطن منذ حصوله على أول أجر يمكنه الاقتراض للسكن من البنوك بحسب قيمة أجره. وأضاف أن توفير قروض للمواطن لاقتناء مسكن يعود للفائدة على المواطن وعدد المشتغلين في عدة قطاعات مرتبطة.

إن توفير قروض للمواطن لاقتناء مسكن يعود بالفائدة على المواطن والمشتغلين في عدة قطاعات مرتبطة مباشرة وبصفة غير مباشرة بقطاع العقارات كخطوة ايجابية ملفتة