

Distr.: General
19 January 2005
Arabic
Original: English

المجلس الاقتصادي والاجتماعي



لجنة الخبراء المعنية بالإدارة العامة

الدورة الرابعة

نيويورك، ٤-٨ نيسان/أبريل ٢٠٠٥

البند ٥ من جدول الأعمال

تعزيز الاحتفال بيوم الأمم المتحدة للخدمة العامة

تشجيع ومكافأة الابتكارات والامتياز من أجل تنشيط الإدارة العامة وعملية
تقديم الخدمات: جوائز الأمم المتحدة للخدمة العامة

تقرير الأمين العام

موجز

تؤدي الخدمة العامة المتسمة بالكفاءة والفعالية وسرعة الاستجابة والمساءلة دوراً هاماً في الحد من الفقر وفي التنمية عموماً. وتُبدل في كافة أنحاء العالم هناك جهود للتوصل إلى سبل مبتكرة لتحسين أداء الإدارة العامة وتمكينها بحيث ترسم وتخطط وتنفذ بفعالية السياسات والبرامج الإنمائية الوطنية فضلاً عن الاستراتيجيات الإنمائية الدولية والإقليمية المتفق عليها، بما في ذلك الأهداف الإنمائية للألفية. وتعمل حكومات كثيرة على استكشاف سبل فعالة تمكّن من حفز موظفي الخدمة العامة على البحث عن طرائق وأساليب العمل والإجراءات المؤسسية الممتازة؛ فضلاً عن ترتيبات التواصل الفعالة في تقديم الخدمات العامة. وبالتالي، هناك حاجة كبيرة إلى دعم تسليط الضوء على الابتكارات التي قد تكون جارية في مختلف أنحاء العالم، وإمكانية نقلها، ومكافأة أصحاب الابتكارات الناجحة. وجوائز الأمم المتحدة للخدمة العامة استُهلكت كطريقة تمكّن الأمم المتحدة من الإسهام في تشجيع ودعم الجهود الرامية إلى تحسين أداء الخدمة العامة في الدول الأعضاء.

وُمنحت هذه الجوائز مرتين منذ حزيران/يونيه ٢٠٠٣. وستُمنح للمرة الثالثة في حزيران/يونيه ٢٠٠٥. ويستعرض هذه التقرير خلفية الجوائز وأهميتها والغرض منها وأهدافها وعمليات منحها وكذلك الاحتفالات الخاصة بها، ويقدم مقترحات ملموسة من أجل مزيد من التحسينات.

المحتويات

الفقرات الصفحة

أولا -	الخلفية	٢-١	٤
ثانيا -	جوائز الأمم المتحدة للخدمة العامة	٣	٥
ثالثا -	غرض الجوائز وأهدافها	٤	٥
رابعا -	فئات جوائز الأمم المتحدة للخدمة العامة	٧-٥	٧
خامسا -	عمليات جوائز الأمم المتحدة للخدمة العامة	١٩-٨	٨
سادسا -	احتفالات جوائز الأمم المتحدة للخدمة العامة	٢١-٢٠	١٥
سابعا -	النشر والمتابعة	٢٢	١٦
ثامنا -	التمويل	٢٣	١٦
تاسعا -	الخلاصة	٢٤	١٦

”إننا اليوم نعترف بجميل من فتحوا الأبواب تدريجياً لتسليط مزيد من الضوء على الخدمة العامة. فبفضل جهودهم تُقدّم لمواطني العالم خدمات أفضل؛ وتتعرّز المساواة، بكفالة الوصول إلى الخدمات، ولا سيما وصول الفئات الضعيفة إليها؛ وقد جرى التشديد على حسن التوقيت والحياسة؛ وتوافرت الشفافية في اتخاذ القرارات، والكفاءة المهنية والمساءلة أمام المواطنين والزبائن وغيرهم من أصحاب المصالح؛ وأصبحت المنهجيات والأساليب المتبعة الآن إزاء العمل تختلف عن أسلوب ”العمل المعتاد“، وبذلك يتسنى تحقيق نتائج جيدة وخفض التكاليف وتحسين نوعية الخدمات؛ واعتمدت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الجديدة، فتحسّن تقديم الخدمات؛ وأعيد تصميم العمليات الحكومية؛ وتم تشجيع وتحسين التفاعل بين المسؤولين وعامة الناس في كافة مستويات المجتمع“^(١).

أولا - الخلفية

١ - هناك إجماع في الهيئات الحكومية الدولية التابعة للأمم المتحدة والهيئات الأخرى ذات الصلة على أن الإدارة العامة هامة للغاية في عملية التنمية، بما في ذلك تحقيق الأهداف الدولية المتفق عليها، مثل الأهداف الإنمائية للألفية. وهذا ما توضحه الأمثلة التالية.

(أ) يتضمن برنامج العمل الذي اعتمدته مؤتمر الأمم المتحدة الثالث المعني بأقل البلدان نمواً المعقود في بروكسل من ١٤ إلى ٢٠ أيار/مايو ٢٠٠١ عدداً من الالتزامات تتعلق أحدها بالحكم السليم على الصعيدين الوطني والدولي، ويتعين السعي باطراد إلى تحقيقها لكي تتمكن هذه البلدان من القضاء على الفقر. وشددت وثيقة البرنامج على أن النجاح في بلوغ أهداف التنمية والقضاء على الفقر يعتمد على جملة أمور منها حسن التدبير في كل بلد (انظر (A/CONF.191/11؛

(ب) يشير توافق آراء مونتريري تحديداً إلى أن الحكم السليم على جميع المستويات أمر أساسي أيضاً لتحقيق النمو الاقتصادي المستدام، والقضاء على الفقر وتحقيق التنمية المستدامة في جميع أنحاء العالم، وينص على أنه ذو أهمية بالغة في تعزيز الجهود الوطنية لبناء القدرات في البلدان النامية والبلدان التي تمر اقتصاداتها بمرحلة انتقالية وذلك في مجالات مثل البنى التحتية المؤسسية، وتنمية الموارد البشرية، والمالية العامة، والأنظمة المالية والإشراف المالي، والإدارة العامة^(٢)؛

(ج) في إعلان جوهانسبرغ بشأن التنمية المستدامة تعهد قادة العالم بتعزيز وتحسين الحكم على جميع المستويات من أجل التنفيذ الفعلي لجدول أعمال القرن ٢١ والأهداف الإنمائية للألفية وخطة تنفيذ مؤتمر القمة^(٣)؛

(د) لتعزيز قدرات المؤسسات العامة لأفريقيا يتوخى الدليل التفصيلي لتنفيذ إعلان الأمم المتحدة بشأن الألفية دعم برامج الديمقراطية والحكم التابعة للمبادرة الأفريقية الجديدة، التي تشمل بناء القدرات الموجه الذي يركز على إدارة القطاع العام، وإصلاح الخدمات الإدارية والمدنية، وتعزيز الرقابة البرلمانية. ويتوخى الدليل التفصيلي أيضاً تشجيع الحكومات على تعزيز القيم والمثل العليا والمؤسسات الديمقراطية وإيجاد هيئات قضائية ووسائط إعلام مستقلة (انظر A/56/326)؛

(هـ) إن الأهداف الإنمائية للألفية تجعلنا بحق نركز على ضرورة استحداث شراكات من أجل التنمية. ولكن الخدمة العامة ذات الكفاءة والمعرفة والخبرة هي التي تساعد على إتاحة التوجه والزخم الاستراتيجي وتهيئ للعناصر الفاعلة بيئة تمكنها من القيام بدورها

الأساسي لتحقيق الأهداف الإنمائية للألفية وغيرها من استراتيجيات التنمية الرامية إلى تحسين حياة الناس في كافة أنحاء العالم. وبعبارة أخرى، فإن الأمم تحتاج إلى خدماتها العامة لتحقيق أهدافها الإنمائية، بما فيها التي أُنْفِق عليها في إعلان الأمم المتحدة بشأن الألفية^(١).

٢ - وتوافق الآراء هذا بشأن الدور الحاسم للحكم والإدارة العامة في الحد من الفقر وتحقيق التنمية ينطوي على حاجة وحافز إضافيين للبحث عن طرائق مبتكرة لتحسين أداء الإدارة العامة قصد تمكينها من دعم رسم وتخطيط وتنفيذ السياسات والبرامج الإنمائية الوطنية فضلا عن الاستراتيجيات الإنمائية الإقليمية والعالمية المتفق عليها دوليا. بيد أن البحث عن الطرائق المبتكرة لتحسين أداء الإدارة العامة ليس مهمة سهلة، وي طرح عددا من الأسئلة منها كيف يمكن حفز موظفي الخدمة العامة على الشروع في البحث عن طرائق وأساليب عمل، وإجراءات مؤسسية جديدة وأكثر نجاعة، وترتيبات تواصل لتقديم الخدمات العامة؟ وكيف يمكن إطلاع العالم على الابتكارات التي قد تكون جارية في الخدمة العامة في شتى الأماكن، وعلى الخبرات المكتسبة بغية حفز مزيد من الابتكارات؟ وكيف يمكن مكافأة أصحاب الابتكارات الناجحة قصد حفزهم وحفز غيرهم على المضي قدما وباطراد في الابتكار وتحسين الخدمات العامة؟ إن مثل هذه الأسئلة هي التي حثت على الشروع في منح جوائز الأمم المتحدة للخدمة العامة.

ثانيا - جوائز الأمم المتحدة للخدمة العامة

٣ - استُهلّت جوائز الأمم المتحدة للخدمة العامة نتيجة المداولات التي جرت في الدورة الخامسة عشرة لفريق خبراء الأمم المتحدة المعني بالإدارة العامة والمالية العامة (انظر قرار الجمعية العامة ١٣٦/٤٩). وخلال تلك الدورة أوصى فريق الخبراء بعقد حدث سنوي تنظمه إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية بالأمانة العامة للأمم المتحدة عن طريق شعبتها للاقتصاد العام والإدارة العامة (أصبحت الآن شعبة الإدارة العامة وإدارة التنمية) قصد الاعتراف بالامتياز في الإدارة العامة وتشجيعه. وفيما بعد وردت هذه التوصية في تقرير الأمين العام في أعمال فريق الخبراء المعني ببرنامج الأمم المتحدة في مجالي الإدارة العامة والمالية العامة في اجتماعه الخامس عشر (E/2000/66)، وأيدها المجلس الاقتصادي والاجتماعي في مقرره ٢٣١/٢٠٠٠ المؤرخ ٢٧ تموز/يوليه ٢٠٠٠.

ثالثا - غرض الجوائز وأهدافها

٤ - الغرض العام لجوائز الأمم المتحدة للخدمة العامة، على النحو المبين في مقرر المجلس ٢٣١/٢٠٠٠، هو الاعتراف بالإسهام المؤسسي الذي يقدمه موظفو الخدمة العامة في تعزيز

دور الخدمة العامة وكفاءتها المهنية ومكانتها وتبسيط الأضواء عليها. ويتعين ترجمة هذا الغرض العام إلى الأهداف التالية الأكثر تحديداً:

(أ) **المكافأة على تقديم الخدمات للمواطنين وحفز موظفي الخدمة العامة في كافة أنحاء العالم على الحفاظ على زخم الابتكار والتحسين في تقديم الخدمات العامة.** فمن خلال الحاصلين على جوائز الأمم المتحدة للخدمة العامة، الذين تم الاعتراف بجهودهم المتميزة في تحسين تقديم الخدمات العامة، تشيد الأمم المتحدة بموظفي الخدمة العامة لإسهامهم في تحقيق الإنجازات في مجال تقديم الخدمات والتنمية بصفة خاصة. ومن المؤمل أن يتم بهذا الشكل تشجيعهم على المضي على درب الخدمة العامة، لفائدة التنمية الاجتماعية والاقتصادية في بلدانهم وعلى تكريس المزيد من طاقاتهم لخدمة الجمهور بروح من الاستجابة السريعة والتفاني؛

(ب) **جمع الممارسات والتجارب الناجحة في مجال الإدارة العامة ونشرها، بغية دعم الجهود الرامية إلى إدخال تحسينات على تقديم الخدمات العامة على المستوى القطري.** لكي تكون الإدارة العامة مستجيبة لاحتياجات الفقراء وخاضعة للمساءلة أمام السكان، يجب أن تجدد تنظيمها وممارستها وقدراتها وطريقتها في حشد وتوزيع واستعمال الموارد البشرية والمادية والتكنولوجية والمالية، بما فيها المعلومات، من أجل تقديم الخدمات. وهناك من التجارب الناجحة في مختلف مجالات الإدارة العامة وتقديم الخدمات في مختلف أنحاء العالم ما لو جمع وحل ونشر لاستلهمت منه الجهود الرامية إلى تعزيز الإدارة العامة في تحسين تقديم الخدمات على المستوى القطري. وتعد عملية جوائز الأمم المتحدة للخدمة العامة إحدى الطرائق لجمع هذه التجارب الناجحة وتحليلها وتقييمها ونشرها بفعالية؛

(ج) **من خلال التجارب الناجحة، تلافي أي صورة سلبية للإدارة العامة، وتحسين صورة موظفي الخدمة العامة ومكانتهم، وإنعاش الإدارة العامة كتخصص نبيل تتوقف عليه التنمية إلى حد كبير.** نظراً للدور المعترف به الذي تؤديه الإدارة العامة السليمة والفعالة والكفؤة والخاضعة للمساءلة والمستجيبة في عملية التنمية، يمكن لبرنامج جوائز الأمم المتحدة للخدمة العامة أن يكون أداة فعالة تستطيع الأمم المتحدة من خلالها تعزيز الإدارة العامة كتخصص وممارسة. وجوائز الأمم المتحدة للخدمة العامة دعامة لعمل الخدمة العامة وموظفيها في العالم. وتوفر الأمثلة الناجحة في الخدمة العامة التي يبرزها البرنامج أدلة تفنيد الاعتقاد بأن الإدارة العامة غير فعالة وغير كفؤة وتنقصها المبادرة وروح التحديد، وأنها بوجه عام لا تستجيب لاحتياجات التنمية وهي بهذا المفهوم أدنى قيمة من القطاع الخاص، لا سيما فيما يتعلق بالابتكار. وتجمع عملية جوائز الخدمة العامة وتقيم ما يحدث في مجال الابتكارات

في الخدمة العامة عبر العالم. وبهذا المفهوم، أصبحت أيضاً أداة لتقييم عمل برنامج الأمم المتحدة للإدارة العامة والتنمية؛

(د) تعزيز الربط الشبكي بين الوكالات والمنظمات ذات الصلة بالإدارة العامة وتشجيعه وتيسيره، وتعزيز شبكات برنامج الأمم المتحدة للإدارة العامة والتنمية. تنطوي تنمية قدرة الإدارة العامة في العالم، خاصة في البلدان النامية، على إقامة شبكات ذات صلة يمكن من خلالها تبادل التجارب والأمثلة الناجحة، وتحديد الخبرة في مختلف مجالات الإدارة العامة، وحشد الموارد. وجوائز الأمم المتحدة للخدمة العامة واحتفالات الأمم المتحدة بيوم الخدمة العامة تخدم هذا الغرض؛

(هـ) تعزيز الكفاءة المهنية في الخدمة العامة. من المتوقع أن تشجع مكافأة التجارب الناجحة في الابتكارات والامتياز في الخدمة العامة موظفي هذه الأخيرة على مواصلة عملهم بمزيد من الكفاءة المهنية؛

(و) زيادة إبراز برامج الأمم المتحدة للإدارة العامة وتعزيز مصداقيته، فضلاً عن صورة عمل شعبة الإدارة العامة وإدارة التنمية. تضطلع شعبة الإدارة العامة وإدارة التنمية بولاية تنفيذ برنامج الأمم المتحدة للإدارة العامة والتنمية. ويتوقف نجاح تنفيذ هذه الولاية على عدة أشياء من بينها المحافظة على بروز ومصدقية أعمال الشعبة وبرامجها. وتسهم جوائز الأمم المتحدة للخدمة العامة في زيادة تعزيز المصدقية وبروز عمل الشعبة ومن ثم فإنها تستدسم الزخم والجهود لتعزيز قدرة الإدارة العامة في العالم.

رابعاً - فئات جوائز الأمم المتحدة للخدمة العامة

٥ - في سنتي ٢٠٠٣ و ٢٠٠٤ كانت فئات الجوائز المتنافس عليها كالتالي: (أ) تحسين نتائج الخدمة العامة، (ب) تحسين نوعية عملية الخدمة العامة، (ج) الابتكارات في مجال الخدمة العامة، (د) تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات داخل الحكومة المحلية؛

٦ - بيد أنه تم تعديل الفئات لجوائز سنة ٢٠٠٥ على النحو التالي: (أ) الاعتراف بزيادة الشفافية والمساءلة والاستجابة في الخدمة العامة، (ب) تحسين عملية تقديم الخدمات، (ج) تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عمل الحكومة.

٧ - ويعد تعديل الفئات انعكاساً لعملية التفكير الجارية منذ بدء الجوائز. ولم يكن التركيز يقتصر على تنفيذ عملية الجوائز وحفل الجوائز ولكن ينصب أيضاً على كيفية إجراء تحسينات في برنامج الجوائز ذاته. ولا تزال عملية التحسين جارية وثمة ثلاثة خيارات مقترحة فيما يتعلق بفئات الجوائز، وهي كالتالي: (أ) ربط فئة الجائزة بالموضوع السنوي الرئيسي

للأمم المتحدة، (ب) انتقاء موضوع سنوي محدد يكون مقترناً بالجائزة، (ج) ترك الفئات مفتوحة للسنتين أو السنوات الثلاث اللاحقة حتى تكتسب الخبرة الكافية ويتم تقييم برنامج جوائز الخدمة العامة. وهذا الخيار الأخير هو الموصى به.

خامساً - عمليات جوائز الأمم المتحدة للخدمة العامة

٨ - تبدأ عملية جوائز الأمم المتحدة للخدمة العامة بإعلان المنافسة والدعوة إلى تقديم الترشيحات، ثم تلقي الترشيحات وتحليل وثائق الترشيحات، وتقييم الترشيحات من أجل اختيار أولي، فاختيار الفائزين، والتحقق من الفائزين والإعلان عنهم وتنتهي بالاحتفال بيوم الأمم المتحدة للخدمة العامة وحفل تقديم الجوائز. وكجزء من احتفالات يوم الخدمة العامة، تنظم شعبة الإدارة العامة وإدارة التنمية حلقة مناقشة يقدم فيها الفائزون بالجوائز عروضاً بشأن تجاربهم التي تناقش بعدئذ من جانب الخبراء المدعوين. وأخيراً تحلل كل التجارب الناجحة وتُنشر في خلاصة للممارسات الناجحة أو "الفضلى" في الإدارة العامة.

ألف - الدعوة إلى تقديم الترشيحات

٩ - تتضمن عملية الترشيح الدعوة إلى تقديم الترشيحات وتوزيع استمارة الترشيح وغيرها من الوثائق اللازمة. وتنطوي العملية الحالية للدعوة إلى تقديم الترشيحات على نشر الوثائق ذات الصلة بالترشيح على موقع شبكة الأمم المتحدة للإدارة العامة، وإرسالها إلى البعثات الدائمة لدى الأمم المتحدة أو إلى الوزارات الحكومية أو غيرها من الوكالات الحكومية المكلفة بالخدمة العامة في الدول الأعضاء، والشركاء المؤسسين لشعبة الإدارة العامة وإدارة التنمية، والمكاتب القطرية لبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي، والمراكز الإقليمية لشبكة الأمم المتحدة للإدارة العامة، واللجان الإقليمية.

١٠ - وللوصول إلى جمهور أوسع والحصول على استجابة أوسع نطاقاً، يقترح إدراج ما يلي في عملية الدعوة إلى تقديم الترشيحات: توزيع المعلومات بشأن جوائز الأمم المتحدة للخدمة العامة خلال جميع الأحداث التي تنظمها إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية بالأمم المتحدة (الاجتماعات، الحلقات الدراسية، حلقات العمل، المؤتمرات، إلخ)، والإعلان عن الدعوة إلى تقديم الترشيحات بواسطة إذاعة الأمم المتحدة، والإعلان عن الجوائز عبر المحطات الإذاعية والتلفزيون والجرائد والمجلات على الصعيد الوطني. ويجب أن يكون الهدف هو جمع أكبر قدر ممكن من المواد المتعلقة بالممارسات الابتكارية في القطاع العام.

باء - المرشحون

١١ - كانت منظمات ووكالات القطاع العام وكذلك الشراكات بين القطاعين العام والخاص والمنظمات المستعان بها كمصادر خارجية للقيام بمهام الخدمات العامة مؤهلة حتى الآن للترشيح لجوائز الأمم المتحدة للخدمة العامة ما دامت لم ترشح نفسها. ويجوز تلقي مجموعات الترشيحات من الإدارات والوكالات الحكومية والجامعات والمدارس الوطنية ومؤسسات الإدارة العامة والمنظمات غير الحكومية والرابطات المهنية والشراكات بين القطاعين العام والخاص والمنظمات المستعان بها كمصادر خارجية للقيام بمهام الخدمة العامة.

١٢ - ولكن خلال استعراض جوائز الخدمة العامة الذي اختتم مؤخراً، برز خياران واضحا. فمن جهة، لوحظ أنه عندما تكافئ الجائزة الامتياز في تقديم الخدمات، من الممكن مكافأة مؤسسة خاصة تميزت في تقديم الخدمة في إطار ترتيب للاستعانة بمصادر خارجية. ومن جهة أخرى، لا تخدم هذه الحالة غرض تحسين صورة الإدارة العامة وإبراز وجودها ومصداقيتها ومكانتها. لذلك فلو كان هدف الجائزة يقتصر على مكافأة أداء مؤسسات القطاع العام، فإن مؤسسات القطاع الخاص والمجتمع المدني لن تكون مؤهلة للترشيح. ولأغراض إنعاش الخدمة العامة كتخصص وتنظيم وممارسة ومهنة، سيكون من الأنسب أن تكافئ جوائز الأمم المتحدة للخدمة العامة الابتكارات والامتياز من جانب مؤسسات القطاع العام فقط.

جيم - التوصيات والمستندات الداعمة

١٣ - تنص المبادئ التوجيهية الحالية للترشيحات والمستندات الداعمة على أن تشتمل الترشيحات على رسالة إحالة ومعلومات أساسية عن المنظمة المرشحة واستمارة ترشيح مستوفاة مع المستندات الداعمة (مثل تقارير التقييم ومراجعة الحسابات ونتائج الدراسات الاستقصائية للزبائن) وما لا يزيد عن خمس رسائل توصية. وتذكر المبادئ التوجيهية كذلك أن رسائل التوصية ينبغي أن تصف امتياز وتفرد المبادرات المتخذة كما يجب أن تتوسع إذا أمكن في وصف التعاون بين مقدم التوصية والمنظمة المرشحة. وتبين المبادئ التوجيهية أنه نظرا لكون الترشيح نفسه يصف بالفعل العمل المنجز من قبل المنظمة المرشحة، فإن رسائل التوصية يجب أن تركز بدلاً من ذلك على الفوائد المحتملة من المبادرات.

١٤ - وفيما يتعلق بالتوصيات والمستندات الداعمة، تواجه عملية جوائز الأمم المتحدة للخدمة العامة عددا من المشاكل: فبعض الترشيحات أرفق بها كثير من المستندات الداعمة التي تشكل عبئا كبيرا على عملية المعالجة والتقييم، وأُرسلت بعض الترشيحات والتوصيات والمستندات الداعمة بلغات غير لغات عمل الأمم المتحدة، فاستحالت ترجمتها في معظم

الحالات. والوثائق الكبيرة الحجم التي وردت بلغات متعددة لم تكن مسعفة. وينبغي التشديد في العملية على أن كمية أقل من الوثائق المنظمة جيداً بإحدى اللغات الرسمية الست للأمم المتحدة تسهل فهم جوهر الترشيحات. ومن ثم فإن المقترح التالي يمكن أن ييسر العملية: ينبغي أن تُقدم خمس رسائل توصية وثلاثة مستندات داعمة لا أكثر؛ وعلى المؤسسات التي تقوم بالترشيح أن تقرر صلاحية المستندات الداعمة الأولية. وينبغي ألا تقدم الترشيحات والمستندات الداعمة إلا بإحدى اللغات الرسمية للأمم المتحدة.

دال - معايير الاختيار

١٥ - يتضمن الجدول التالي، معايير الاختيار المطبقة بالنسبة لكل فئة من فئات الجوائز التي مُنحت منذ بدء هذا البرنامج.

فئة الجائزة	المعايير
٢٠٠٣ و ٢٠٠٤	
جائزة تحسين نتائج الخدمة العامة	للتأهل لنيل جائزة من هذه الفئة، يجب على المرشح إثبات القدرة على ما يلي:
	(أ) الاستجابة الدائمة لاحتياجات المواطنين
	(ب) تشجيع المساواة (بكفالة إيصال الخدمات الأساسية إلى الفئات الضعيفة)؛
	(ج) تقديم الخدمات العامة بطريقة تشدد على حسن التوقيت والكفاءة وإمكانية الوصول
جائزة تحسين نوعية عملية الخدمة العامة	تشمل الصفات التي يمكن أن تعزز من فرص المرشحين تحت هذه الفئة، الصفات التي تدل على أن المرشحين يتخذون إجراءات دوماً من أجل ما يلي:
	(أ) تشجيع الشفافية في صنع القرار؛
	(ب) تشجيع المساءلة أمام المواطنين، والعملاء، وغيرهم من أصحاب المصلحة؛
	(ج) تشجيع الكفاءة المهنية (في مجالات إدارة الموارد البشرية/ إدارة شؤون الموظفين، وأخلاقيات الخدمة العامة، وإدارة صنع القرار)

فئة الجائزة	المعايير	٢٠٠٣ و ٢٠٠٤
جائزة الابتكارات في الخدمة العامة	تعتبر التدابير المستشهد بها لتأييد الترشيحات لكسي "ابتكارات" يجب أن تثبت بوضوح أنها:	(أ) تمثل "تغيراً جذرياً" مقارنة بنسق العمل المعتاد؛ (ب) تحقق نتائج تعود بالنفع على المواطنين، والعملاء، وغيرهم من أصحاب المصلحة (على نحو ما ثبت في الدراسات الاستقصائية للمستفيدين أو دراسات الأسس المرجعية)؛ (ج) تقلل بالفعل تكلفة تقديم الخدمة مع استمرار/تعزيز جودة الخدمات.
جائزة تطبيق تكنولوجيا المعلومات داخل الحكومة المحلية (الحكومة الإلكترونية المحلية)	تستهدف الجوائز المقدمة تحت هذه الفئة التدابير التي تطبق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في حل المشاكل على المستوى المحلي، ومن ثمة فهي تحقق ما يلي:	(أ) تعزيز قدرات ونوعية تقديم الخدمات؛ (ب) إعادة تصميم العمليات الحكومية؛ (ج) تشجيع المشاركة الإلكترونية (أي تعزيز التفاعل بين المسؤولين الحكوميين والجمهور).
جائزة من أجل تحسين الشفافية والمساءلة، وسرعة الاستجابة في الخدمة العامة	يكون المرشح قام بما يلي:	(أ) تشجيع المساواة: توسيع نطاق تقديم الخدمات الحكومية ليشمل الفئات الضعيفة و/أو التمكين من تقديم الخدمات إلى قطاع أوسع من السكان؛

- (ب) تعزيز الشفافية والمساءلة: زيادة قدرة الجمهور على مراقبة ورصد وتحليل عملية اتخاذ القرار من قبل الحكومة والعمليات الحكومية.؛
- (ج) تعزيز الكفاءة المهنية: المعالجة الكافية لقضايا إدارة الموارد البشرية، مثل التوظيف القائم على الجدارة، والتدريب والتطوير، وتشجيع السلوك الأخلاقي؛
- (د) إحداث "تغيير جذري" في التصميم: تغييرات تمثل تحولا ضمن إطار واسع في سياق بلد ما أو منطقة، وليس تحسينات تدريجية؛
- (هـ) استحداث مفهوم جديد في جوهره: يعني هذا أن الابتكار يمثل في سياق بلد ما و/أو منطقة معينة استحداث فكرة فريدة أو منهج جديد متميز لحل المشاكل؛
- (و) إحداث تحسينات نوعية و/أو كمية.

جائزة من أجل تحسين عملية يكون المشرح قام بما يلي:

تقديم الخدمات:

- (أ) إثبات الفعالية في الوفاء كما وكيفاً بالمقاصد والأهداف المحددة؛
- (ب) تقديم خدمة عالية الجودة: تقديم الخدمة العامة في وقتها بكفاءة وتيسير وصول الزبون إليها وتوجيهه
- (ج) تحقيق الكفاءة في عملية تقديم الخدمة العامة: يتناول تحديدا الاستخدامات الفعالة لاستراتيجيات مثل تبسيط العمليات، أو الحد من الإجراءات الإدارية والتنسيق والتدابير الأخرى؛
- (د) إحداث تغيير "جذري في التصميم": إجراء تغييرات تكون بمثابة تحول ضمن إطار واسع في سياق بلد ما ومنطقة معينة، وليس تحسينات تدريجية؛

(هـ) استحداث مفهوم جديد في جوهره: يمثل في سياق

بلد ما و/أو منطقة معينة استحداث فكرة فريدة أو
نهج جديد متميز لحل المشاكل؛

(و) تحقيق تحسينات نوعية و/أو كمية

جائزة تطبيق تكنولوجيا (أ) تعزيز عملية تقديم الخدمات: قيام الحكومات المحلية
منها والمركزية برفع مستوى تقديم خدماتها نتيجة
لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛

(ب) إعادة تصميم العمليات الحكومية: تنفيذ إعادة

تصميم العمليات والتطبيقات الحكومية المبتكرة.

(ج) المشاركة الإلكترونية: استخدامات الحكومة

الإلكترونية التي تمكن حكومة ما - صانعو السياسات
والموظفون العموميون - من زيادة التفاعل مع
الجمهور وبالخصوص معفراد المواطنين.

١٦ - ويقترح تعميم المعايير اللازمة لاختيار الترشيحات الفائزة على النحو التالي:

(أ) الإبداع المقيّم على أساس مدى تفرد المفهوم المطبق، (ب) الفعالية المقيّمة على أساس مدى تحقيق الابتكار للغايات والأهداف المحددة، (ج) النتائج الملموسة المقيّمة على أساس ما تحقق من تحسينات كمية ونوعية بفضل الابتكار، (د) الخدمة المركّزة على المواطن والمقيّمة ليس فقط على أساس الفوائد التي يحصل عليها المواطن من الابتكار، وإنما أيضا على أساس طريقة إشراك المواطن في بدء الابتكار وتنفيذه وتقييمه، (هـ) إمكانية نقل الابتكار وتطويعه ليلآئم مناطق وبلدانا ومؤسسات أخرى، ونحو ذلك، (و) الاستدامة المقيّمة على أساس طول فترة تطبيق الابتكار، (ز) الشراكات المبتكرة المقيّمة على أساس الطريقة التي يسّر بها الابتكار إقامة شراكات مع شتى القطاعات والمجتمعات المحلية التي تلقت الخدمة، (ح) التواصل المعرفي المقيّم على أساس الطريقة التي مكّن بها الابتكار من توليد المعارف وتيسير تبادل الأساليب والمناهج فيما بين المؤسسات الأخرى، بما في ذلك المؤسسات الأكاديمية مثل الجامعات، والمدارس، ومعاهد الإدارة العامة، (ط) المساواة المقيّمة على أساس مدى شمولية فوائد الابتكار، وخصوصا وصولها إلى المجموعات الضعيفة، مثل النساء، والأطفال، والمعوقين، وغيرهم، (ي) الشفافية المقيّمة على أساس الطريقة التي ساعد بها الابتكار في فتح قنوات

الاتصال، وتبادل المعلومات بالإضافة إلى انفتاح نظم الإدارة العامة ليتمكن الجمهور من فحصها، (ك) المساءلة. ولتحسين اختيار الفائزين، من الضروري، جعل المؤشرات الخاصة بكل من هذه المعايير أكثر دقة لتيسير عملية التقييم والاختيار وزيادة موضوعيتها.

هاء - طرائق الاختيار

١٧ - تشمل طرائق الاختيار الحالية المهام التالية:

- تصميم استمارة تقييم لكل فئة من فئات الجوائز
- إجراء استعراض أولي للاستثمارات والوثائق المصاحبة لكل ترشيح لضمان اكتمال الترشيحات والمواد الداعمة
- إجراء تصفية أولية لكل ترشيح من جانب خبيرين أو أكثر على الأقل من شعبة الإدارة العامة وإدارة التنمية
- وضع قائمة تصفية بالمرشحين بناء على هذه التصفية الأولية
- إنشاء لجنة فرعية للخبراء المعنية بالإدارة العامة لإجراء الاختيار النهائي، وتقديم قائمة بالمختارين الفائزين بالجوائز إلى اللجنة لإقرارها
- التحقق والتثبت، والتأكد من تطابق وثائق الترشيح مع الحقيقة على أرض الواقع
- تقديم التوصيات إلى الأمين العام لإعلان الفائزين
- وأخيراً إعلان الفائزين بالجوائز في نهاية المطاف.

١٨ - وجرى اتباع هذه الطريقة مرتين حتى الآن، وبناء على الملاحظة والاستعراض الأخير معاً، ينبغي القيام بما يلي لزيادة تحسين العملية: (أ) تخصيص مزيد من وقت الموظفين لعملية الجوائز، بما في ذلك الاستعانة بخبراء استشاريين لدعم عملية التصفية الأولية، وهي عملية معقدة نظراً لحجم الوثائق التي يتعين قراءتها، (ب) تخصيص وقت أكبر للجنة الفرعية التابعة للجنة الخبراء المعنية بالإدارة العامة للقيام بالتقييم النهائي واختيار الفائزين، (ج) القيام بزيارات ميدانية للمرشحين للفوز قصد زيادة فعالية التحقق والتثبت من دقة الإفادات المقدمة في استثمارات الترشيح والوثائق المصاحبة لها.

١٩ - وهناك اقتراح آخر يهدف إلى تبسيط عملية تقييم الترشيحات، خصوصاً إذا استمر ازدياد عدد المرشحين، ويقضي الاقتراح بوضع عملية ترشيح من خطوتين بحيث يطلب إلى المرشحين تقديم وثيقة من صفحة واحدة أو صفحتين تتضمن وصفاً عاماً للمبادرة، المشروع/

الخدمة/المؤسسة التي يجري ترشيحها، إلى جانب ميزات إنجازاتها، وتمثل الخطوة الثانية في تقديم بيانات أكثر تفصيلاً تقتصر على المبادرات/المشاريع/الخدمات/المؤسسات التي أفضت الخطوة الأولى إلى اعتبارها مؤهلة. وهذا من شأنه أن يقلل حجم الوثائق الداعمة التي يتعين قراءتها وتحليلها أثناء عملية التصفية الأولية.

سادسا - احتفالات جوائز الأمم المتحدة للخدمة العامة

٢٠ - عقد حفل جوائز الأمم المتحدة للخدمة العامة في المناسبتين الأخيرتين يوم ٢٣ حزيران/يونيه، وهو يوم الأمم المتحدة للخدمة العامة. ويدعى جميع الفائزين دوماً لحضور المراسم وتسلم جوائزهم. وخلال المراسم التي يتسلم فيها الفائزون جوائزهم، يقدم كل فائز عرضاً قصيراً لمبادرته الفائزة. وخلال حفل يوم ٢٣ حزيران/يونيه ٢٠٠٤، نظمت شعبة الإدارة العامة وإدارة التنمية محاضرة بواسطة الفيديو تم خلالها تلقي رسائل من إيطاليا وجمهورية كوريا، وجنوب أفريقيا، وقطر، والمغرب. وقد سلطت هذه المحاضرة الضوء على جوائز الخدمة العامة بوصفها آلية لتبادل الخبرات الناجحة. ويقترح مواصلة هذه الممارسة وتحسينها بإشراك المزيد من البلدان فيها. مما يسלט مزيداً من الضوء على هذه الجوائز للعيان. وفضلاً عن ذلك، يمكن تعزيز مكانة هذه الجوائز وبروزها عن طريق ما يلي:

(أ) ضمان مشاركة الأمين العام للأمم المتحدة شخصياً في احتفالات يوم الأمم المتحدة للخدمة العامة ومراسم جوائز الخدمة العامة، (ب) مشاركة مشاهير، مثل الفائزين بجوائز نوبل، والشخصيات الدولية الرفيعة المستوى المعروفة في الحكم والإدارة العامة، بتقديم كلمات رئيسية في المراسم، (ج) توسيع قائمة ضيوف المراسم، (د) وتنظيم مهرجان في إطار هذه المراسم، (هـ) وتشجيع جميع الدول الأعضاء على تنظيم أنشطة تشجع الابتكارات والامتياز في الخدمة من أجل الاحتفال بيوم الأمم المتحدة للخدمة العامة على المستوى الوطني.

٢١ - وفضلاً عن ذلك، ينبغي زيادة قيمة الجائزة نفسها عن طريق ما يلي: (أ) دعوة الفائزين بالجوائز للمشاركة في واحدة من أنشطة شعبة الإدارة العامة وإدارة التنمية مثل اجتماع فريق خبراء أو حلقة عمل تدريبية لعرض تجاربهم، (ب) تحسين وتوحيد تصميم الجوائز لتحسين شكلها وامتانتها (كانت الجائزة الأولى في عام ٢٠٠٣، شهادة وكانت الثانية، في عام ٢٠٠٤، شهادة مصحوبة بتحفة تذكارية من البلور). وينبغي أن تستمر عملية تحسين الجائزة إلى أن يتم التوصل إلى رمز أكثر جاذبية لا يتغير مع مرور السنين. وينبغي تشجيع البلدان التي تمتلك مرافق للتداول بواسطة الفيديو على المشاركة في المراسم بهذه الوسيلة.

سابعاً - النشر والمتابعة

٢٢ - ويتوقف استمرار نجاح برنامج جوائز الأمم المتحدة للخدمة العامة على جملة أمور منها نشر الابتكارات الفائزة بالجوائز. وينتظر أن تساعد التدابير التالية في تعزيز النشر: (أ) ينبغي أن تدعو إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية الفائزين لحضور اجتماعات/مؤتمرات تنظمها لهم لعرض خبراتهم الفائزة بالجوائز؛ (ب) ينبغي أن تصبح جوائز الأمم المتحدة للخدمة العامة بنداً ثابتاً في جدول أعمال اجتماعات لجنة الخبراء المعنية بالإدارة العامة لضمان تلقي آخر المستجدات والإسهامات من أعضاء اللجنة في اليابان، (ج) ينبغي أن تجري شعبة الإدارة العامة وإدارة التنمية بكاملها تقييماً لأثر الابتكارات أو البرامج الفائزة مع مرور الزمن، وخاصة تأثيرها على العملاء/الزبائن الذين قدمت لهم الخدمات، وكذلك من ناحية إمكانية نقل تلك الابتكارات والبرامج داخل البلد الواحد أو خارجه، (د) ينبغي أن تصدر شعبة الإدارة العامة وإدارة التنمية دورياً خلاصة تضم التجارب الفائزة وأن تعممها على الحكومات والجامعات ومعاهد تطوير الإدارة لكي تستوحي منها الابتكارات في الحكم والإدارة العامة.

ثامناً - التمويل

٢٣ - يستلزم التنفيذ الفعال لبرنامج جوائز الأمم المتحدة للخدمة العامة والتحسينات المقترحة في هذا التقرير قدراً كبيراً من الموارد المالية. ويتعين على شعبة الإدارة العامة وإدارة التنمية وضع استراتيجية شاملة لتعبئة الموارد. وستحتاج الشعبة إلى استكشاف إمكانات التمويل عن طريق الشراكة والرعاية في هذا المجال مع القطاع الخاص. وبالإضافة إلى ذلك، ينبغي رصد اعتمادات محددة في الميزانية العادية للشعبة من أجل دعم جوائز الخدمة العامة. ومن السبل الأخرى التي يتعين استكشافها إنشاء صندوق استثماري بدعم من المانحين الثنائيين والمتعددي الأطراف الذين أدركوا قيمة جوائز الأمم المتحدة للخدمة العامة واقتنعوا بها.

تاسعاً - الخلاصة

٢٤ - تساهم التحسينات في تقديم الخدمات العامة مساهمة كبيرة في الحكم الرشيد لتحقيق الأهداف الإنمائية الدولية. ولبرنامج جوائز الأمم المتحدة للخدمة العامة أهمية بالغة في حفز موظفي الخدمة العامة في جميع أنحاء العالم على تحسين أساليبهم ومنهجياتهم وممارساتهم، ونظمهم وعملياتهم، وكذلك تقديم خدمات عامة تركز على تحقيق النتائج

والاستجابة للجمهور الذي يخدمونه. ويساعد برنامج الجوائز، واحتفالات يوم الأمم المتحدة للخدمة العامة، في تعزيز بروز الابتكارات وإمكانية نقلها، إلى جانب فرص تبادل الخبرات في تحسين أداء الخدمة العامة. ولذا ينبغي للأمانة العامة للأمم المتحدة والدول الأعضاء، زيادة جهودها وحشد الموارد، المخصصة لكفالة استمرار نجاح برنامج جوائز الأمم المتحدة للخدمة العامة، فضلا عن زيادة تحسينه، ورفع مكانته في نظر جميع البلدان بوصفه وسيلة للاعتراف بإنجازات موظفي الخدمة العامة وتشجيعهم في سعيهم لتقديم الخدمات بأتقان للجمهور.

الحواشي

- (١) بيان السيد جولييان ر. هونتي، رئيس الجمعية العامة، بمناسبة الاحتفال بيوم الأمم المتحدة للخدمة العامة في ٢٣ حزيران/يونيه ٢٠٠٤. بمقر الأمم المتحدة (انظر www.unpa.org).
- (٢) انظر تقرير المؤتمر الدولي لتمويل التنمية، مونتيري، المكسيك، ١٨-٢٢ آذار/مارس ٢٠٠٢ (منشور الأمم المتحدة، رقم المبيع A.02.II.A.7)، الفصل الأول، القرار ١، المرفق.
- (٣) انظر تقرير مؤتمر القمة العالمي للتنمية المستدامة، جوهانسبرغ، جنوب أفريقيا، ٢٦ آب/أغسطس - ٤ أيلول/سبتمبر ٢٠٠٢، (منشور الأمم المتحدة، رقم المبيع A.03.II.A.1، والتصويب)، الفصل الأول، القرار ٢، المرفق.