السيد الأستاذ الدكتور محمد زكى أبو عامر وزير الدولة للتنمية الإدارية ضيف المؤتمر

السيد الأستاذ الدكتور نجيب الهلالى جوهر رئيس الجامعة راعى المؤتمر

الأستاذ الدكتور كمال المنوفى عميد الكلية رئيس المؤتمر

اساتذتى الأجلاء زملائى الأفاضل ضيوفنا الكرام

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،،،

أرحب بكم كل الترحيب، وأشكركم على قبول دعوة مجلس قسم الإدارة العامة للمشاركة فى مؤتمره السنوى الأول الموسوم" الإدارة العامة والمواطن فى القرن الحادى والعشرين"، لقد شرفتمونا حقاً.

لا يسعنى حقيقة إلا أن أتقدم بكل الشكر والتقدير إلى الأستاذ الدكتور محمد زكى أبو عامر وزير الدولة للتنمية الإدارية على قبوله دعوة مجلس قسم الإدارة للمشاركة فى هذا الافتتاح لمؤتمره وتفضله بالموافقة على أن يكون المتحدث الينا الليلة.

وكل الاحترام والعرفان للأستاذ الدكتور نجيب الهلالى جوهر رئيس الجامعة على قبوله رعاية هذا المؤتمر وعلى تشريفه لنا بأفتتاح أعمال المؤتمر.

والتحية والشكر بغير حدود للأستاذ الدكتور كمال المنوفى عميد الكلية رئيس المؤتمر على دعمه المتواصل ومساندته الدائمة لقسم الإدارة العامة.

ودون أن أثقل على حضراتكم اسمحوا لى أن أطرح بعض الأفكار المركزة حول هذه العلاقة بين المواطن والحكومة أو المواطن والإدارة العامة لعلها تكون مفيدة.

الفكرة الأولى: رؤية التغيير فى الإدارة العامة كعملية للإبداع المستمر.

لقد تغيرت الإدارة العامة ومنظماتها وأساليب عملها، وتفاعلاتها مع المنتفعين والمستفيدين، تغيراً جذرياً خلال العقود القليلة المنصرمة، وبوجه عام أدت التغيرات لتحقيق مكاسب كبيرة فى مفاهيم الكفاءة والفعالية وجودة الخدمات، إضافة لتحسين الاستجابة لمطالب المواطنين، وغالباً ما تتبع عملية التغيير منطق التجربة والخطأ، ولقد حدثت أخطاء وتحدث، لكن كلنا يجب أن نبحث عن الوسائل الجديدة، لتحسين طريقة الأداء فى الإدارة العامة.

وغالباً ما يؤدى التغيير لإثارة تفاعلات مختلفة، ويبدو أن هناك موجه من التفاعلات فى السنوات الأخيرة المضادة لما أطلق عليه " الإدارة العامة الجديدة NPM" وتستمد هذه الموجة طاقاتها من موارد متعددة: من هؤلاء المتضررين من عمليات الإصلاح ومن الخاسرين فى لعبة السلطة، ومن هؤلاء الذين يطالهم الإصلاح ويخشون النتائج، ومن ذلك الجناح الأكاديمى الذى ينظر إلى أى إبتكار عملى كنوع من الإزعاج للمبادىء الكلاسكية والنماذج النظرية.

والخلاصة من هذه الفكرة الأولى هى ضرورة أن تتغير الإدارة العامة لتؤدى مهامها فى بيئة جديدة معتمدة فكرة الابداع المستمر.

الفكرة الثانية: إعادة إختراع الحكومة أو إعادة النظر فى وظائف الإدارة العامة .

الفكرة الأساسية هنا هى الإجابة عن ثلاث تساؤلات هامة للغاية:

- هل يجب على الحكومة أن تفعل هذا ؟
- هل هى تفعله ؟
- بأى وسيلة تفعله: بنفسها، عن طريق القطاع الخاص، أو القطاع الأهلى أو خليط بينها ؟
- بمعنى آخر إعادة النظر فيما ينبغى أن تفعله الحكومة وتدفع ثمنه، وما ينبغى أن تدفع ثمنه ولا تفعله ؟ وما لا ينبغى أن تفعله الحكومة أو تدفع ثمنه.

الفكرة الثالثة: إستراتيجية " عقد جديد للمستهلك".

جوهر هذه الاستراتيجية التى تدعو لتبنيها أن يقدم الموظفون العموميون نفس الإستجابة لدافعى الضرائب التى يقدمها القطاع الخاص للزبائن.

وفى الوقت ذاته نحترم الخدمة العامة بحيث لا نعقد مقارنات مع الخدمات التى يقدمها القطاع الخاص.

وإذا كان نموذج الإدارة العامة الشائع هو " نظرية متكاملة من القيم والنظم الأساسية لتطوير المعرفة بحيث يكون الهدف الرئيسى منها هو تجديد وتحسين وتقييم الإدارة فى المنظمات العامة" فإن ذلك التطوير بات مطلوباً لتقوية العلاقة بين المواطن والإدارة العامة.

الفكرة الرابعة: إعادة إختراع أنفسنا كمواطنين.

إلى جانب فكرة إعادة إختراع الحكومة أو إعادة النظر فى وظائف الإدارة العامة، هناك مهمة صعبة هى إعادة إختراع أنفسنا لنكون مواطنين فاعلين ناشطين، ذلك أنه بدون مشاركة المواطنين لن تحقق أى محاولة للتطوير وللإصلاح، فى أحسن الأحوال، سوى نجاحاً جزئياً.

الفكرة الخامسة: تحسين الخدمات العامة.

هنا نحاول الإجابة عن هذا التساؤل: ما هى التأثيرات الإستراتيجية لتحسين الخدمات العامة عن طريق نماذج مختلفة للمواطن.

لدينا نموذج المواطن/ المالك، نموذج المواطن/ المستهلك ونموذج المواطن/ العميل أو الزبون، ويظل التساؤل الرئيسى هل المواطنون هم زبائن الحكومة أم مالكوها ؟

إذا هم زبائن سيكتفون برد الفعل الذى يقتصر على الرضا عن الخدمات المقدمة، آملين فى أن الإداريين سوف يغيرون من طريقة التوصيل إذا ما اعترض عدد كاف من الزبائن، بينما المالكون يقومون بدور فعال ونشط، إنهم يقررون ماذا يكون عليه جدول أعمال الحكومة.

الفكرة السادسة : الشراكة.

قل لى ما فائدة سفينة الدولة إذا لم يكن الجميع على سطحها ؟

وإذا لم نكن نحن فمن ؟ وإذا لم يكن الآن فمتى؟

الشراكة بين القطاعات الثلاثة الحكومى أو العام، الخاص، الأهلى هى السبيل الوحيد لتحقيق التنمية المستدامة.

الفكرة السابعة مطالب المواطنين.

تكون الحكومة أكثر فاعلية عندما تستمع إلى المواطنين وتعمل بالمشاركة معهم فى إتخاذ القرارات وتنفيذ السياسات، وعندما تفتقر الحكومة إلى آليات للاستماع فإنها لا تستجيب لمصالح الناس لا سيما الفقراء الذين يجاهدون لجعل صوتهم مسموعاً، وحتى إذا توافرت للحكومة أفضل النوايا، فليس من المرجح أن تلبى بكفاءة كافة الإحتياجات الجماعية إذا كانت لا تعرف حقيقة الكثير عن تلك الإحتياجات.

الفكرة الثامنة: **دفع المقابل.**

أحياناً تكون المشكلة ليست فى تصميم السياسات أو تنفيذها، وغير متعلقة بنقص فى الكفاءة والفعالية فى الأداء، بل تكون المشكلة أن مطالب الجماهير تفوق بكثير رغبتها فى الدفع مقابل ما يطلبون.

الفكرة التاسعة: **المساءلة.**

يمكن أن تؤدى مساءلة الإدارة العامة لتحقيق أهداف ثلاثة يتمثل أولها فى الرقابة على إستخدام السلطة العامة، ويرمى الهدف الثانى إلى توفير الضمانات بالنسبة لإستخدمات الموارد العامة والإلتزام بالقانون وقيم الخدمة العامة، أما الهدف الثالث فإنه يبغى تشجيع وتطوير عملية التحسين المستمر فى أداء الحكومة والإدارة العامة.

الفكرة العاشرة والأخيرة.

قائمة بالمطلوب لجعل الحكومة أكثر قرباً من الناس.

- الإستماع لصوت الناس.
- توسيع نطاق المشاركة.
- تفويض السلطة أو مزيد من اللامركزية.
- القضاء على ظاهرة الإستهانه بالقانون.
- حماية المستضعفين.
- مكافحة الفساد.
- زيادة الخضوع للمساءلة.
- مزيد من الشفافية.
- تمكين المواطنين.
- التوجه نحو العميل خاصة معايير الجودة الصريحة المتعلقة بالخدمات العامة.

تلك بعض الأفكار التى عن لى أن أطرحها على حضراتكم لعلها تكون مفيدة، للنقاش والحوار بشأنها خلال جلسات المؤتمر.

وبعد.....

إذا كان قسم الإدارة العامة بكلية الإقتصاد والعلوم السياسية هو القسم الوحيد فى تخصصه فى الجامعات المصرية، وإذا كنا نعتز بما يجرى فيه من تطوير، ونفخر بانعقاد أول مؤتمر له

فإننا لا يمكن أن ننسى جيل الرواد من أساتذة الإدارة العامة الذين علمونا، ونشعر بكل الإمتنان والعرفان لهم.

بطبيعة الحال لا يمكن أن نذكرهم جميعاً لكن ما اسعفتنى الذاكرة:

الأستاذ الدكتور محمد فتح الله الخطيب، الأستاذ الدكتور عبد الملك عودة، الأستاذ الدكتور إبراهيم درويش، الأستاذ الدكتور أحمد رشيد مؤسس قسم الإدارة العامة الذى نحن فى رحابه الآن (يرحمه الله) الأستاذ الدكتور حسن توفيق(يرحمه الله) الأستاذ الدكتور توفيق رمزى (يرحمه الله)، الأستاذ الدكتور عبد الكريم درويش، الأستاذ الدكتور ليلى تكلا، الأستاذ الدكتور على السلمى، الأستاذ الدكتور محمد حسن العزازى، الأستاذ الدكتور حسين رمزى كاظم، الأستاذ الدكتور أحمد صقر عاشور، وغيرهم بطبيعة الحال مما لا تسعفنى الذاكرة.

ونذكر بكل الخير جهود السادة الوزراء الذين تولوا ويتولون مهام التنمية الإدارية فى مصر سواء على المستوى المركزى أو المحلى، الأستاذ الدكتور أحمد فؤاد شريف (يرحمه الله) والذى كان أول وزير دولة للتنمية الإدارية عام (1976)، الأستاذ الدكتور محمود الشريف، الأستاذ الدكتور عاطف عبيد اللواء حسن أبو باشا، اللواء مصطفى عبد القادر، الأستاذ الدكتور محمد زكى أبو عامر الذى شرفنا الليلة بحضوره والقاء المحاضرة الإفتتاحية.

وأرجو المعذرة إذا نسيت.

I Would Like To welcome Dr. Kathryn.E. Newcomer Department Chair, professor of public administration, Dr.Michael Harmon professor of public administration and Dr.Jennifer M.Brinkerhoff Assistant professor of public administration, The George Washington University, as we began to implement our Joint venture funded by the Folbright Foundation, and alsoWelcome Dr. Derick W. Brinkerhoff, Principal Social Scientist, Abt Associates Inc., Bethesda, Maryland USA.Thank you for Participation in our Conference.

ولا استطيع أن أنهى كلمتى هذه دون أن أذكر بكل الخير والعرفان استاذنا الجليل الأستاذ الدكتور أحمد رشيد (يرحمه الله) مؤسس هذا القسم والأستاذ المعلم لأعضائه وأقل ما نفعله هو أن توافقونى على أن نهدى تنظيم هذا المؤتمر وأعماله إلى روحه تقديراً واحتراماً.