

عَمْرُ الرِّكَانَةِ

تقرير حول تقييم النزاهة الإدارية

وزارة الاقتصاد والتجارة
دراسة أولية تجريبية – مديرية حماية المستهلك
كانون الأول 2015 – حزيران 2016



REPUBLIC OF LEBANON
MINISTRY OF ECONOMY & TRADE

1

المُلخَص التنفيذي

2

النتائج

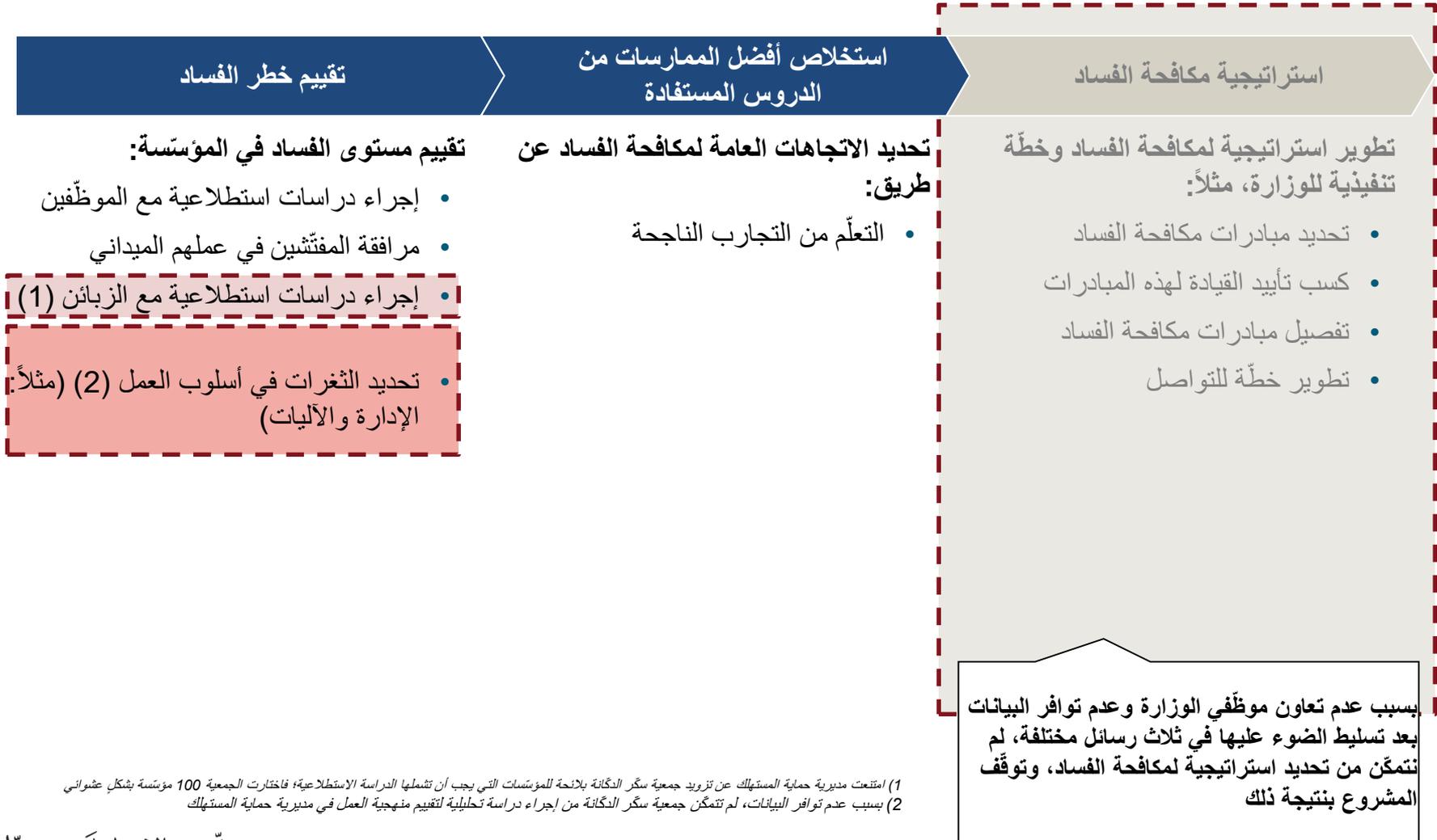
3

أفضل الممارسات

4

التوصيات

لم تتمكّن جمعية سكّر الدكّانة من تحديد أيّ استراتيجيّة لمكافحة الفساد في مديرية حماية المستهلك بسبب عدم توافر البيانات



(1) امتنعت مديرية حماية المستهلك عن تزويد جمعية سكّر الدكّانة بلانحة للمؤسسات التي يجب أن تشملها الدراسة الاستطلاعية؛ فاخترت الجمعية 100 مؤسسة بشكل عشوائي
 (2) بسبب عدم توافر البيانات، لم تتمكّن جمعية سكّر الدكّانة من إجراء دراسة تحليلية لتقييم منهجية العمل في مديرية حماية المستهلك

شملت الدراسة الاستطلاعية 68 موظفًا في الوزارة وخُصِّت إلى ثلاث نتائج رئيسية

لمحة عامة عن الدراسة الاستطلاعية

الهدف

- تقييم مستوى النزاهة والإدارة على مستوى المؤسسة ككل، وعلى مستوى القيادة، وعلى المستويات الفردية

المنهجية

- طرح 45 سؤالاً في مقابلاتٍ شخصية وجهًا لوجه

المشاركون

- 68 موظفًا في بيروت (32% من إجمالي عدد الموظفين)
- من مختلف الإدارات (مثلاً: الديوان، حماية المستهلك، الملكية الفكرية، التجارة)

النتائج الرئيسية

1

يعتبر الموظفون أنّ قيادة الوزارة مستعدة لمحاربة الفساد ولعب دور القدوة في ذلك

2

السياسات والآليات والنُظُم الإدارية التي تساعد على محاربة الفساد ضعيفة أو غائبة تمامًا عن الوزارة

3

الفساد منتشر في الوزارة بأنواع مختلفة

من خلال مرافقة 17 مفتشاً في عملهم الميداني، تبيننا لنا ثغرات كبرى في تقديم الخدمة واحتمالات لممارسات فاسدة

نقاط الضعف على مستوى المؤسسة

المفتشون غير مُجهّزين

- المفتشون غير مُجهّزين، بدءاً بالنقل وصولاً إلى الأدوات التي تساعدهم على تقييم حالات الغش.
- ينتقلون إلى وزارات أخرى في أغلب الأحيان بسبب عدم تمتّعهم بضمانات كافية.

غياب التعاون بين المؤسسات

- تداخل واضح بين صلاحيات الوزارات المعنية بشؤون حماية المستهلك (وزارة الصحة، وزارة الاقتصاد والتجارة، وزارة السياحة)، وما يترتب عن ذلك من عدم وضوح في مجالات المسؤولية.
- غياب التعاون والتنسيق بين الوزارات أو البلديات.

قلة إنتاجية المفتشين

- ازدياد عدد المفتشين بنسبة 500% في الأعوام السبعة الماضية، ولكنّ مردود مديرية حماية المستهلك لم يزداد: تمّ إصدار 120 تقريراً في العام 2009 مقابل 342 تقريراً في العام 2014
- لا يوجد أيّ نظام لإدارة الأداء من أجل تقييم أداء المفتشين

لا عقود ثابتة

- لا توجد مختبرات رسمية تابعة للوزارة، بل توقع الوزارة عقوداً سنوية مع مختبرات خاصة
- هذا الأمر يُثقل كاهل الميزانية ويسمح بالمجال أمام انتشار الممارسات الفاسدة بشكل كبير

تضارب المصالح

- وجود علاقات مُبهمة بين البلديات وأصحاب الموائد ناجمة عن المصالح المتداخلة بين الطرفين؛ الأمر الذي يصعب على وزارة الاقتصاد حماية المستهلكين من ناحية تسعيرات الاشتراكات في الموائد الخاصة التي تتزايد من دون أيّ رقيب أو حسيب

أجريت دراسة استطلاعية مع مراجع بارزة في مؤسساتٍ خاصّة، وخصّصت إلى 3 نتائج رئيسية

دراسات استطلاعية على مستوى المؤسسات

الهدف

- تقييم توافر المعلومات ومستوى الشفافية، والخدمات المُقدّمة ورأي الناس في نوعية الخدمة وسرعتها

المنهجية

- طرح 68 سؤالاً في مقابلاتٍ شخصية وجهاً لوجه
- العيّنة: 200 مؤسسة (100 تمّ اختيارها عشوائياً، و100 من لائحة الوزارة)

المشاركون

- 75/100 مؤسسة في بيروت تشمل القطاعات التالية: التوزيع، الاستيراد، التصدير، الالكترونيات، المأكولات، المشروبات، محطات الوقود، وأصحاب المولّدات

1

تحسّن الأداء في الأعوام الخمسة الماضية

2

هناك نظرة بأن قيادة الوزارة تفتقر إلى النزاهة

3

هناك نظرة بأن إجراءات الوزارة تفتقر إلى الشفافية

بالإضافة إلى ذلك، كشفت لقاءاتنا مع موظفي المديرية عن عددٍ من المسائل الأخرى

الملاحظات

- غياب الشفافية في أنشطة المديرية
- اختيار عشوائي للمؤسسات التي سوف تخضع للتفتيش
- الشكّ بتبليغ المؤسسات قبل إجراء التفتيش
- غياب المعلومات حول أنشطة المتابعة (مع القضاء، الشرطة، إلخ.)
- إحصائيات غير كافية حول أداء المفتشين
- عدم وجود إحصائيات كافية للتوصّل إلى حلول تحليليّة/تدابير وقائية للحدّ من التجاوزات المتكرّرة
- عدم القيام برصد التقدّم المُحرز مقابل الشكاوى التي يتمّ تلقّيها

يمكن تطبيق حلول مفيدة وسريعة بتكاليف قليلة لتحسين الأداء في مديرية حماية المستهلك

نقاط الضعف على مستوى المؤسسة

الحلول التقنية

- يمكن تطوير عدد من التطبيقات الآمنة والقليلة الكلفة لاعتماد صيغة رقمية إلكترونية لتقارير المفتشين
- يقوم المفتشون بتسجيل أنشطتهم وتقاريرهم على نظام مركزي؛ وهذا يسهل تقييم الأداء والمتابعة
- يمكن إعادة النظر في التطبيق الخاص بمديرية حماية المستهلك على أجهزة الهواتف الذكية لجذب المستهلكين وتشجيعهم على تقديم الشكاوى وتوفير المعلومات

الثقافة

- يجب إجراء برنامج لتغيير الثقافة لتحديث منهجية العمل وسلوك موظفي الوزارة، مع التشديد على:
 - اعتماد سياسات خاصة لمحاربة ظاهرة الرشاوى والفساد (84% من الموظفين أبلغونا أنهم لم يشاركوا في السابق في أي عمل تدريبي من هذا النوع)
 - الجدارة والأداء
- من الضروري تقديم قذوة للعمل الجيد، ويجب أن يكون التغيير مرئياً ومُشجّعاً بدءاً بالإدارة العليا ونزولاً

المؤهلات

- 52% من المؤسسات التي شملتها الدراسة لم تكن راضية عن مستوى معارف المفتشين ومؤهلاتهم العملية - يساعد تدريب الموظفين أيضاً على تحفيزهم والرفع من معنوياتهم
- يجب تزويد المفتشين بوسائل نقل مناسبة أو تدابير أخرى لحمايتهم لدى إجراء زيارات إلى المناطق/المؤسسات النائية والخطرة (مثلاً: المولدات)

1

المُلخَص التنفيذي

2

النتائج

3

أفضل الممارسات

4

التوصيات

1

يعتبر الموظّون أنّ قيادة الوزارة مستعدّة لمحاربة الفساد ولعب دور القدوة في ذلك

86%

يعتقدون بأنّ الوزير وفريقه يعملون من أجل تعزيز الشفافية ومحاربة الفساد في الوزارة، ولكنهم غير متفانين بنجاحهم في هذا المسعى

84%

يعتقدون أنّ قيادة الوزارة تلعب دور القدوة

29%

يزعمون أنّ مبدأ الشفافية غير مُعلن عنه بشكلٍ واضح في مهمّة الوزارة أهدافها

السياسات والآليات والنظم الإدارية التي تساعد على محاربة الفساد ضعيفة أو غائبة تمامًا عن الوزارة

84%

لم يحضروا في السابق أي دورات تدريبية لمحاربة الفساد

62%

يزعمون أنه لا توجد أي مدونة سلوك أو مبادئ توجيهية ضد الفساد

46%

يزعمون عدم وجود آليات للإبلاغ عن الفساد

الفساد منتشر في الوزارة بأنواع مختلفة

3

33%

يشهدون على حالات من الفساد

30%

شهدوا على تعرّض الموظفين للضغط من أجل القيام بعملٍ ما

23%

شهدوا على قيام الموظفين بتوفير خدمات لا تلبي احتياجات الزبائن

22%

يزعمون أنّ الموظفين يعطون الأولوية لمصالحهم الشخصية على حساب مصلحة الوزارة

22%

شهدوا على حالات من الرشوة

20%

شهدوا على قيام الموظفين بتقديم معلومات مغلوطة للزبائن

بلّغ عن الفساد ليصير عتًا بلد

قمنا كذلك بمرافقة 17 مفتشاً في عملهم الميداني من أجل تحديد الثغرات في تقديم الخدمة واحتمال حدوث الممارسات الفاسدة

لمحة عامة عن الجزء المختصّ بـ «مرافقة المفتشين» في بحثنا

الهدف

المنهجية

- تقييم الحوافز في الأداء ودرجة قبول الممارسات الفاسدة
- مقارنة الأنظمة بالممارسات وتحديد الثغرات في تقديم الخدمات
- ربط وتحليل آليات الفساد

- التفتيشات الميدانية شملت عدّة قطاعات: المطاعم، المحلات التجارية، المتاجر الكبرى أو السوبر ماركت، محطات الوقود، والمولدات

تمّ تحديد 5 نتائج رئيسية

نقاط الضعف على مستوى المؤسسة

المفتشون غير
مُجهّزين

- المفتشون غير مُجهّزين، بدءًا بالنقل وصولاً إلى الأدوات التي تساعدهم على تحديد حالات الغشّ
- ينتقلون إلى وزارات أخرى في أغلب الأحيان بسبب عدم تمتّعهم بضمانات كافية

غياب التعاون بين
المؤسّسات

- تداخل واضح بين صلاحيات الوزارات المعنية بشؤون حماية المستهلك (وزارة الصحة، وزارة الاقتصاد والتجارة، وزارة السياحة)، وما يترتّب عن ذلك من عدم وضوح في مجالات المسؤولية
- غياب التعاون والتنسيق بين الوزارات أو البلديات

قلّة إنتاجية المفتشين

- ازداد عدد المفتشين بنسبة 500% في الأعوام الماضية، ولكنّ مردود مديرية حماية المستهلك لم يزداد: تمّ إصدار 120 تقريرًا في العام 2009 مقابل 342 تقريرًا في العام 2014

لا عقود ثابتة

- لا توجد مختبرات رسمية تابعة للوزارة، بل توقّع الوزارة عقودًا سنوية مع مختبرات خاصّة
- هذا الأمر يُثقل كاهل ميزانيتها ويفسح بالمجال أمام انتشار الممارسات الفاسدة بشكل كبير

تضارب المصالح

- وجود علاقات مُبهمّة بين البلديات وأصحاب المولّدات ناجمة عن المصالح المتداخلة بين الطرفين؛ الأمر الذي يصعب على وزارة الاقتصاد حماية المستهلكين من ناحية تسعيرات الاشتراكات في المولّدات الخاصّة التي تتزايد من دون أيّ رقيب أو حسيب

أجرينا دراسة استطلاعية مع مراجع بارزة في مؤسساتٍ خاصّة، وخصّصت إلى 3 نتائج رئيسية

دراسات استطلاعية على المستوى المؤسسي

الهدف

- تقييم توافر المعلومات ومستوى الشفافية، والخدمات المُقدّمة ورأي الناس في نوعية الخدمة وسرعتها

المنهجية

- طرح 68 سؤالاً في مقابلاتٍ شخصية وجهاً لوجه
- العيّنة: 200 مؤسسة (100 تمّ اختيارها عشوائياً، و100 من لائحة الوزارة)

المشاركون

- 75/100 مؤسسة في بيروت تشمل القطاعات التالية: التوزيع، الاستيراد، التصدير، الالكترونيات، المأكولات، المشروبات، محطات الوقود، وأصحاب المولّدات

1

تحسّن الأداء في الأعوام الخمسة الماضية

2

هناك نظرة بأن قيادة الوزارة تفتقر إلى النزاهة

3

هناك نظرة بأن إجراءات الوزارة تفتقر إلى الشفافية

الأداء تحسّن في الأعوام الخمسة الماضية

1

س 18: في الأعوام الخمسة الماضية، هل لاحظت أيّ تغيير في سلوك مفتش وزارة الاقتصاد والتجارة؟

29%

يعتقدون أنّ سلوك المفتشين تحسّن

72%

أداء أفضل

17%

معرفة أفضل

4%

أسلوب عمل أفضل

6%

أسباب أخرى

هناك نظرة بأن قيادة الوزارة تفتقر إلى النزاهة

33%

س33 يعتقدون أنّ الإدارة العليا في وزارة الاقتصاد والتجارة لا تتمتع بمستوى عالٍ من النزاهة

س33

33%

س34 يعتقدون أنّ الوزير والمسؤولين في الوزارة لا يبذلون أيّ جهود لتعزيز النزاهة والشفافية في الوزارة (24% يعتقدون أنّ الوزراء بشكلٍ عام لا يبذلون جهودًا كافية)

س34

52%

س35 يعتقدون أنّ نظام التوظيف في الوزارة لا يستند إلى معايير الجدارة والكفاءة

س35

30%

س36 يعتقدون أنّ المسؤولين الكبار وموظفي الإدارة العليا مستعدّون لقبول الرشوة أكثر من الموظفين في المستويات الأدنى والإداريين العاديين

س36

هناك نظرة بأنّ إجراءات الوزارة تفتقر إلى الشفافية

3

41%

س38 يعلنون عن أنّهم لا يعلمون بالقرارات المتخذة ضمن وزارة الاقتصاد والتجارة

31%

س32 يعتقدون بأن المكاتب الحكومية لا توفر المعلومات العامة بشكلٍ كافٍ بشأن أنشطتها خلال العام

52%

س9 أعلنوا أنّهم لا يعلمون الإجراءات والتكاليف والإطار الزمني لكلّ معاملة في وزارة الاقتصاد

50%

س49 من الأفراد الذين أعلنوا أنّهم مسؤولون عن المعاملات مع وزارة الاقتصاد والتجارة أفادوا أنّه من الصعب جدًا إنجاز المعاملة

ذُكِرَت بشكلٍ عام بعض فرص التحسين

فرص التحسين المذكورة

- زيادة الوعي والإرشاد على مستوى المحلات التجارية والمؤسسات الكبرى

- توضيح المهام المختلفة لوزارة الصحة ووزارة الاقتصاد والتجارة

- تبسيط الإجراءات (من حيث الوقت مثلاً)

- تنفيذ العقوبات والأنظمة

- وضع الشخص المناسب في المنصب المناسب



أجريت دراسة مقارنة بين عدّة بلدان، وتبيّنت بنتيجتها أوجه القصور التي تعاني منها مديرية حماية المستهلك، خصوصاً على مستوى التدريبات والشفافية

	قطر	فرنسا	كندا	دبي	لبنان
جهاز متخصص	✓	✓	✓	✓✓✓	✓
موقع الكتروني خاص	✗	✓	✗	✓	✗
اختيار/تدريب الوكلاء	N/A	✓✓✓	N/A	✓	✗
راتب الوكلاء	N/A	✓✓✓	N/A	✓✓✓	✗
منشورات للدراسات الاستطلاعية	✓✓✓	✓✓✓	✓✓✓	✓✓✓	✓
وضوح الأنظمة القانونية	✓✓✓	✓✓✓	✓✓✓	✓✓✓	✓
العلاقات مع الرابطات المحلية المتخصصة	✓✓✓	✓✓✓	✓✓✓	✓✓✓	✓
متابعة العقوبات/التفتيشات	✓✓✓	✓✓✓	✓✓✓	✓✓✓	✓

يجب استخدام عدّة آليات مختلفة في الوقت نفسه للحدّ من مخاطر الفساد

الآلية	تأثيرها
مؤسسة مستقلة تُعنى بمحاربة الفساد	إنشاء مؤسسة فعّالة وقادرة على تطبيق مبادرات ناجحة لمحاربة ظاهرة الفساد
عمل شرطيّ متين	ضمان الامتثال لتدابير محاربة الفساد من خلال أنشطة تطبيقية مستهدفة
آليات عمل خالية من الفساد	إزالة كافة الثغرات في آليات العمل الحالية التي تسمح بانتشار ظاهرة الفساد
الابتكار في التقنيات الحديثة	الاستفادة من أحدث وأرقى الحلول التقنية لمحاربة الفساد
تحفيز الموظفين وإشراك الناس	تعزيز كفاءة والتزام ووعي الوكلاء المعنيين بمحاربة الفساد، وكذلك عامة الناس والوكلاء العامّين
أنظمة صارمة	تعزيز الأنظمة المرتبطة بمكافحة الفساد

يمكن إيجاد عدد من المبادرات في كل من هذه المجالات



مؤسسات مستقلة تُعنى بمحاربة الفساد

- إنشاء **مؤسسة فعالة** وقادرة على تطبيق مبادرات ناجحة لمحاربة ظاهرة الفساد
- تحديد **هدف** هذه المؤسسة و**آلية الحكم والعمل** فيها



عمل شرطي متين

- إنشاء **وحدة عمل شرطي متينة** للتحقيق في السلوكيات الفاسدة ورصدها
- تسهيل **التعاون الوثيق والمنظم** بين وزارة الداخلية ووحدة العمل الشرطي



آليات عمل خالية من الفساد

- **مراجعة وإزالة الثغرات** في آليات العمل الحالية التي تسمح بانتشار ظاهرة الفساد
- تطوير **آليات عمل جديدة** للحد من الفساد (مثلاً: التوظيف، الشؤون المالية)



استخدام التكنولوجيا بشكراً مستهدف

- تطوير **صنغ عمل حكومية إلكترونية** لتعزيز فعالية وشفافية الإدارة العامة (مثلاً: عمليات الشراء الإلكترونية e-procurement)
- تطبيق **أدوات تحليلية** لتحديد المغالطات في البيانات (مثلاً: المسائل المالية)



تحفيز الموظفين وإشراك الناس

- تطوير **دورات تدريبية لمحاربة الفساد** (مثلاً: السلوكيات في الأوضاع المعرضة لاحتمال حدوث حالات من الفساد) للموظفين الحكوميين
- إطلاق **حملات لمحاربة الفساد** من أجل زيادة الوعي العام



أنظمة صارمة

- تحديد **الثغرات في الأنظمة الحالية**
- تطوير **أنظمة جديدة وصارمة** ضد الفساد

دراسة حالة: هونغ-كونغ



الآلية	المبادرات المتّخذة في هونغ-كونغ
<p>مؤسسة مستقلة تُعنى بمحاربة الفساد ✓</p>	<p>تأسيس الوكالة المستقلة لمحاربة الفساد في العام 1974</p>
<p>عمل شرطيّ متين ✓</p>	<p>فرق متخصصة من الخبراء (مثلاً: خبراء مراقبة، محاسبين جنائيين) لرصد حالات الاحتيال والكشف عنها</p>
<p>آليات عمل خالية من الفساد ✓</p>	<p>تطوير قائمة مراجعة للعمليات الداخلية التي يُحتمل فيها حدوث ممارسات فاسدة (مثلاً: المناقصات، إجراءات الدفع، أسس التوظيف)</p>
<p>الابتكار في التقنيات الحديثة ✓</p>	<p>رصد حالات الفساد المشتبه بها من خلال استخدام التكنولوجيا (مثلاً: أنظمة الرصد، الكاميرات، الأدوات المالية)</p>
<p>تحفيز الموظفين وإشراك الناس ✓</p>	<p>استقطاب أصحاب المواهب والكفاءات والاحتفاظ بهم من خلال طرح قيمة تنافسية إنشاء عدة قنوات للإبلاغ عن التجاوزات بشكلٍ سرّي</p>
<p>أنظمة صارمة ✓</p>	<p>تعزيز قوانين محاربة الفساد وتنفيذها بطريقةٍ تمنع حدوث حالات الفساد بشكلٍ كامل</p>

مبادرات هونغ كونغ الفعّالة جعلتها من أقلّ البلدان فسادًا بحسب منظمة الشفافية الدولية (1) (#)
17/174 في العام 2014

دراسة حالة: قطر (جائزة الشرق الأوسط للتميز في مجال حماية حقوق المستهلك 2015)

لائحة غير شاملة

جهاز متخصص	قسم خاص لحماية المستهلك في وزارة الاقتصاد والتجارة
موقع الكتروني خاص	قسم حماية المستهلك لديه مساحة خاصة في الموقع الالكتروني الخاص بالوزارة - واضح جدًا وكامل - تحديث الأخبار بشكل متواصل
شبكات اجتماعية	فيسبوك، انستغرام... لا حساب على تويتر
خط ساخن/رسائل قصيرة	خط ساخن مجاني + رسائل قصيرة + عنوان بريد الكتروني + شكاوى على الانترنت
منشورات للدراسات الاستطلاعية	إضاءات على تقرير العام 2015» <ul style="list-style-type: none"> تم تلقي 4573 شكوى وتمت الاستجابة عليها كلها مسح لـ 1302 مؤسسة 275 حالة تجاوز لمعايير حماية المستهلك سحب 74 سلعة من السوق تم إقبال 19 نقطة بيع بسبب حصول تجاوزات (عش، عرض منتجات منتهية الصلاحية، إلخ)
وضوح الأنظمة القانونية	القانون رقم 8 للعام 2008 متوافق على الانترنت وعلى الموقع الخاص بالوزارة/قسم حماية المستهلك: نصائح للمستهلك/حقوق المستهلك/أسرار المستهلك الذكي/موجبات المورد... أقسام واضحة جدًا ومفصلة
العلاقات مع الرباطات المحلية المتخصصة	<ul style="list-style-type: none"> الموقع الالكتروني يشرح أهمية التعاون الوثيق مع المجتمع المدني الوزارة أطلقت مشاريع لوجستية ومشاريع مخازن على مساحة 9 ميجا نيوتن متر مربع، ليُطوَّق من خلال شراكات بين الحكومة ومؤسسات من القطاع الخاص. بدأ تنفيذ المرحلة الأولى من هذه المشاريع
متابعة العقوبات/التفتيشات	<ul style="list-style-type: none"> الموردون الذين ينتهكون أي من أحكام القانون معرّضون «للاحتجاز لفترة لا تتعدى السنتين مع دفع غرامة». جرت مؤخرًا زيادة الغرامة في تعديل القانون 14 لسنة 2014، من غرامة تتراوح بين 5000 و10000 ريال إلى غرامة تتراوح بين 3000 ومليون ريال. تتضاعف هذه الغرامة إذا كرر المورد المخالفة في غضون خمس سنوات من حصول الانتهاك الأول في حال امتنع المورد عن الإبلاغ عن سلعة خطيرة، تم تعديل الغرامة زيادتها من غرامة تتراوح بين 15000 و100000 ريال إلى غرامة تتراوح بين 15000 ومليون ريال (باستثناء الموردون الذين يعلنون عن معلومات غير صحيحة بشكل غير مقصود إذا تبين أنّ المعلومات كانت تقنية جدًا وبالتالي تعدّ التحقق منها) يضيف القانون رقم (14) للعام (2011) أنّ المتاجر المخالفة قد تُعلّق لمدة يمكن أن تصل إلى ثلاثة أشهر في حال تكرّر الانتهاكات

1

المُلخَص التنفيذي

2

النتائج

3

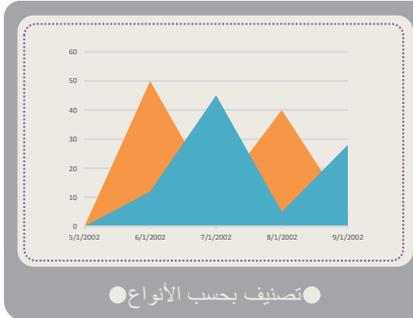
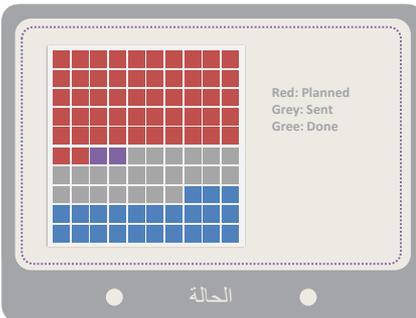
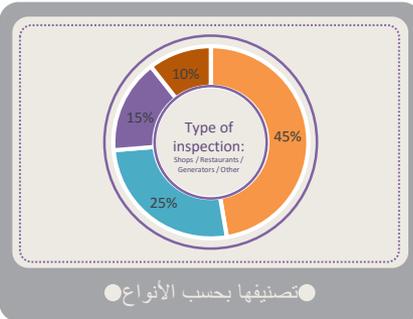
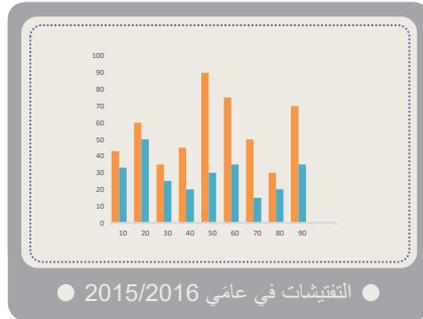
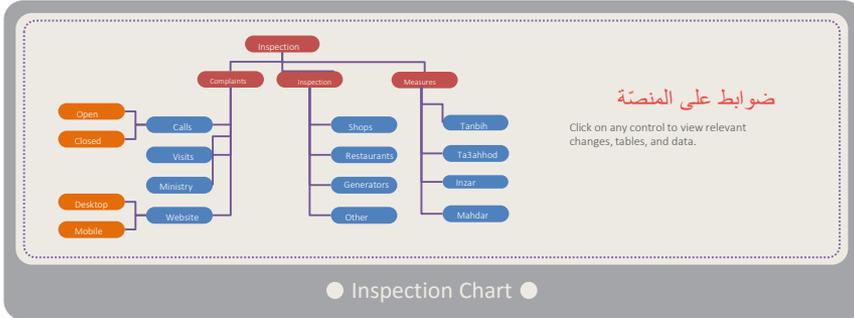
أفضل الممارسات

4

التوصيات

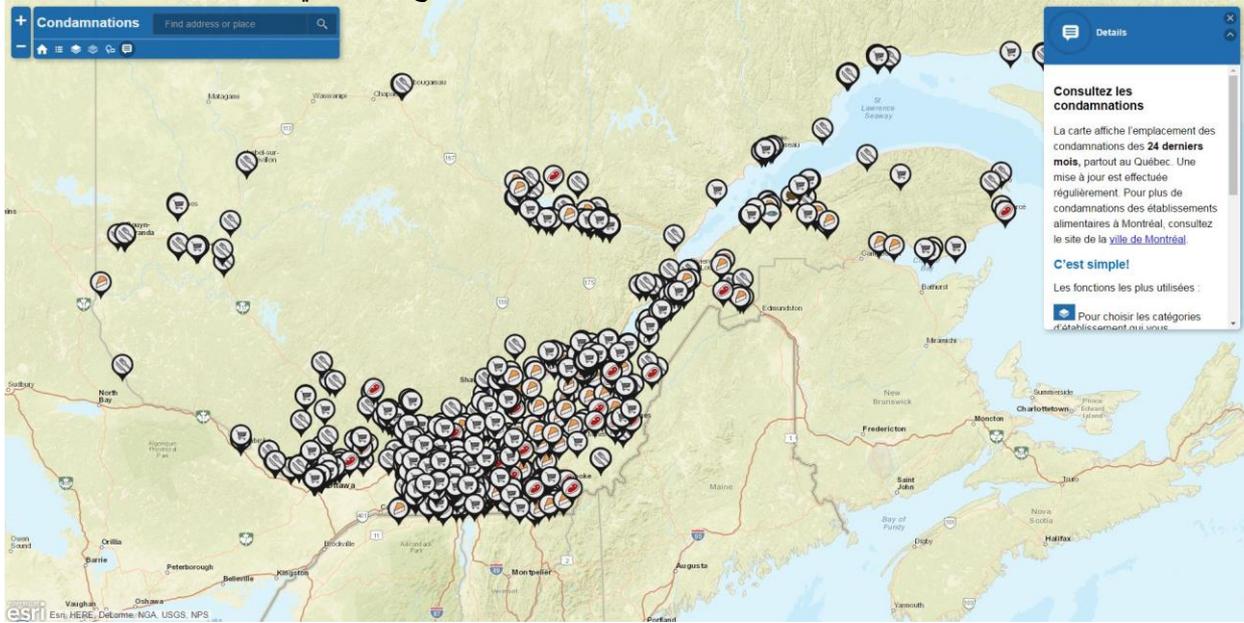
يجب أن تنتقل الوزارة في أقرب وقتٍ ممكن إلى حلّ يوفّر منصّةً واضحةً وسهلة الاستعمال

تستطيع جمعية سكّر الدكّانة تدريب عضوين شابين من مديرية حماية المستهلك لاعتماد صيغة الكترونية لإجراءات التفتيش وتطوير الأدوات اللازمة لذلك



الشفافية تشجّع المستهلك على المشاركة في إحداث التغيير وتساعد على استعادة الثقة بالوزارة

• كندا – لمحة عن تقارير التفتيش على الموقع الإلكتروني



لبنان – تطبيق حماية المستهلك



- التطبيق الموجود حالياً: إنه يسمح للمستهلك بتقديم شكوى، من دون أي متابعة أخرى للمسألة، أو قراءة تقييمات حول مؤسسات أخرى، أو المشاركة في إدارة أداء مديرية حماية المستهلك
- اقتراح: يمكن تزويد المواطن والمستهلك بتطبيق تفاعلي ومتطور لتشجيعهم على استخدامه بشكل مكثف ودعم الوزارة في ضبط المؤسسات وكذلك المفتشين. يمكن أن يقدم التطبيق:
 - موقع المؤسسات التي جرى تفتيشها وتصنيفها (عدد التفتيشات، عدد التجاوزات، الأداء مع الوقت، إلخ).
 - وسيلة لضبط طريقة تفتيش المؤسسات ورصد أداؤها

ننصح بأداة "lifecycle" المُستخدَمة من قبل وزارة الإصلاح الإداري

تستطيع جمعية سكّر الدكّانة تدريب عضّوين شابين من مديرية حماية المستهلك لاعتماد صيغة الكترونية لإجراءات التفتيش وتطوير الأدوات اللازمة لذلك



فوائدها:

- فعّالة من حيث التكلفة (مبلغ بسيط للحصول على رخصة البرنامج لا يتعدى بعض مئات الدولارات)
- لا حاجة للخبرة
- يمكن بناء هذا البرنامج داخل المؤسسة
- يمكن تطويره تدريجياً
- يمكن اسع
- منتج قابل للاستعمال الأول في غضون أسبوع أو أسبوعين كحدّ أقصى
- يمكن أن يعمل البرنامج من دون انترنت
- يمكن دمجّه مع أليات أخرى ورقية

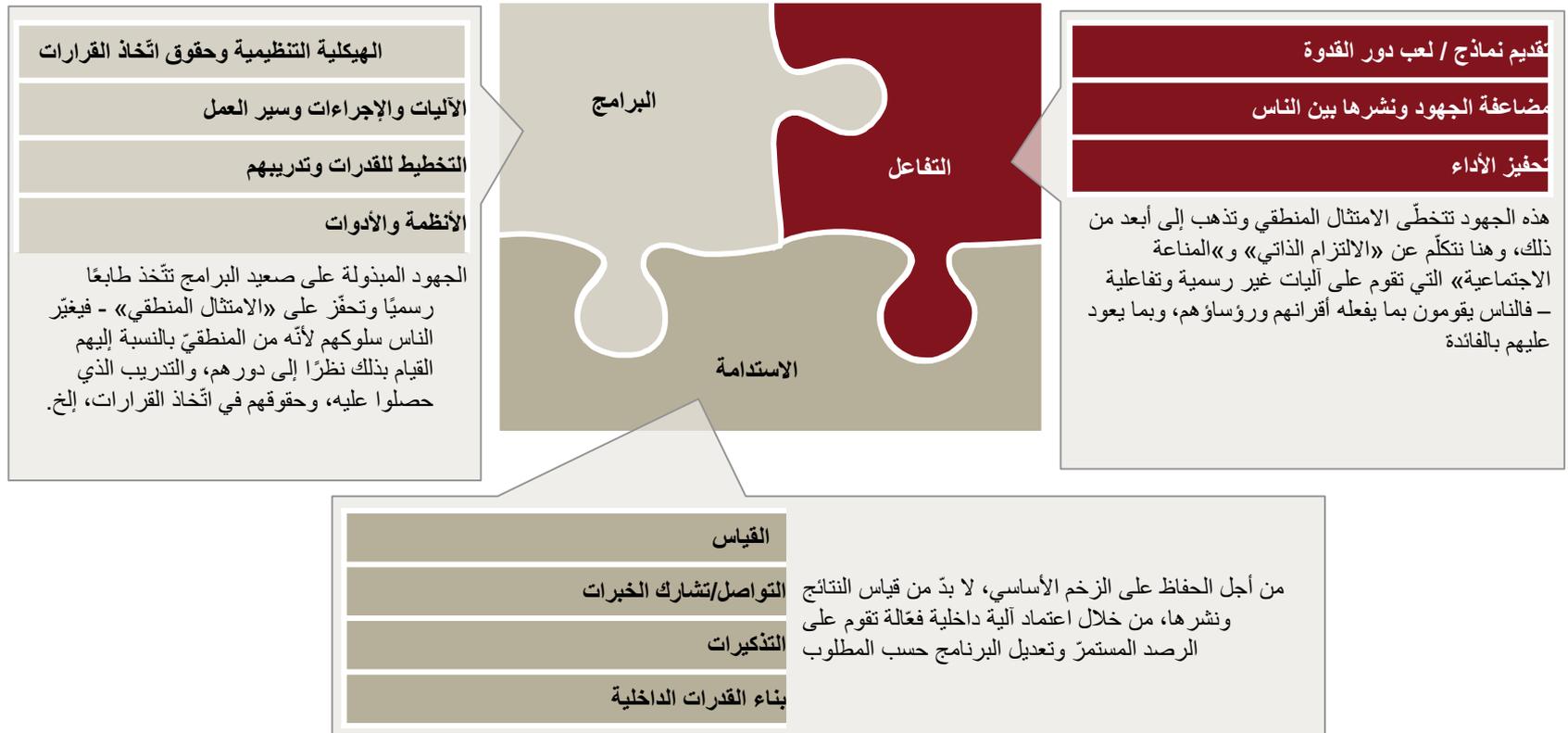


Mobile Device

السلوكيات تتأثر بثلاث نواحٍ أساسية يجب العمل عليها لتحقيق التأثير الأكبر: البرامج والتفاعل والاستدامة

الآليات التي من شأنها تحفيز التغيير في السلوك ونشر هذا التغيير واعتماده على نطاقٍ واسعٍ

يمكن أن تنظّم جمعية سكر الركّانة ورشة عمل فصلية مع قيادة المديرية وموظفيها الأساسيين



بعد تحديد السلوكيات الأساسية، يمكن نشرها باستخدام سلسلة من الآليات العاملة بالاتّجاهين

آليات تحفيزية من الأعلى إلى الأسفل ومن الأسفل إلى الأعلى

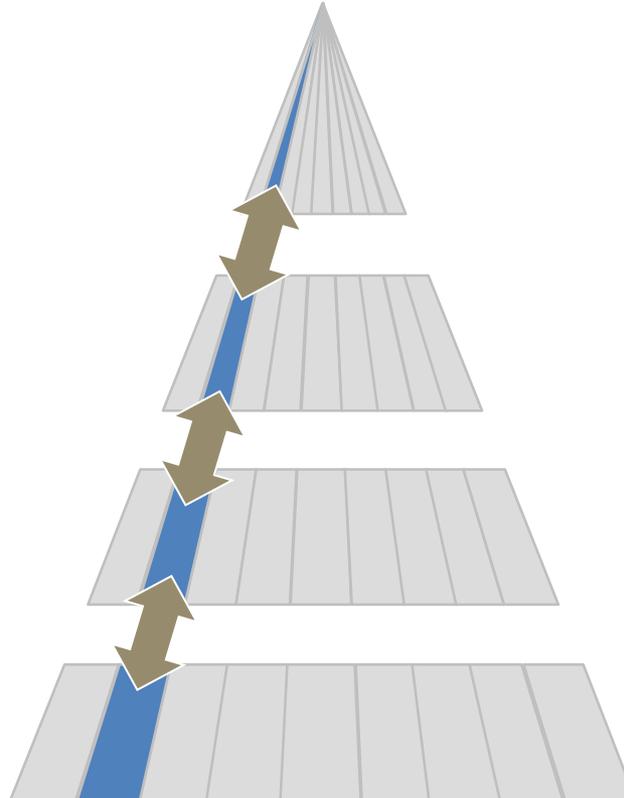
يمكن أن تنظّم جمعية سكّر الركّانة ورشة عمل فصلية مع قيادة المديرية وموظفيها الأساسيين

EXAMPLES

إشراك موظفي الخطّ الأمامي لضمان الالتزام وتوفير المردود

- لجان توجيهية – تحديد الأفراد الذين يعتمدون الممارسات الأساسية والعمل معهم لتصميم آليات إضافية لتعزيز هذه السلوكيات وتحفيز زملائهم
- تدريب قيادي للموظفين – تطوير ونشر منهج تدريبي حول هذه الممارسات لزيادة التوعية وتعزيز أهميتها بين مختلف طبقات «القادة» في المؤسسة

من الأسفل إلى الأعلى



من الأعلى إلى الأسفل

إشراك الإدارة لإعطاء الإذن وإنشاء تسلسل في العمل

- السلوكيات الفردية – توفير المردود والإرشاد لإشراك المسؤولين في سلوكيات تشكّل قوّة لمرؤوسيهـم
- تكيف الآليات مع سلوكيات الناس – ضمان انـسـجام التقيـمات مع السلوكيات الأساسية
- التواصل – وضع تذكيرات في مكان العمل لتشجيع الموظفين وإعادة إشراكهم
- القياس – تحديد المؤشّرات التي توفّر دليلاً موثوقاً عن التقدّم المحرز والتنبه بالمسائل المستجدة بشكلٍ مبكر