

القطاع الخدمي والبنية التحتية في العراق – البحث في الحلول

أحدى أهم المعايير التي ينظر أو تقاس بها نجاحات الدول في بناء أقتصادها – هي توفير الخدمات المدنية ووجود بنية تحتية متكاملة سليمة متطورة. وهذا نفسه يُعد المعيار التي نقيس به فشل هذه الدول في حال ترديه أو غيابها.

مؤسف ما نراه في واقع بلدنا العراق, هذه المعايير تشير بشكل واضح الى ضعف الأداء في المنظومة الحكومية المسؤولة عن هذين القطاعين (الخدمات العامة, والبنية التحتية).

نحن ندرك بأن البنية التحتية العراقية بالإضافة إلى أنها قديمة ومتهالكة بسبب الأهمال المتوارث الذي خلفته الفوضى الاقتصادية في العراق لاكثر من خمسة عقود, وسوء الاستخدام, أضف لها ما جرى عليها بعد 2003 من سوء إدارة عليا للمؤسسات المختصة (أمانة بغداد, إدارة المحافظات, الكهرباء, الأسكان, البلديات, النقل وغيرها) ودخول مقاولين غير أكفاء في هذا الجانب وعدم العمل بمهنية ووفق قياسات هندسية معتمدة قد جعل البنية التحتية العراقية بنية متواضعة فوضوية لا تناسب حاجة البلد والنمو السكاني والتطور الذي تحتاجه هذه المنظومات من إدارة وعمليات بناء وصيانة وغيرها.

سوء الادارة والتخطيط والتنفيذ في الدوائر ذات المهام الخدمية, أنعدام الخبرة وعدم أملاك المهنية للأدارات العليا للمؤسسات المختصة في بناء منظومة الخدمات العامة وبناء البنية التحتية, وضعف الملاكات والموارد البشرية المسؤولة عن ادارة قطاع الخدمات وحاجة معظم الموظفين العاملين في هذا القطاع الى التأهيل والتدريب, وحالات الفساد الاداري والمالي المستشرية في اغلب مفاصل الدوائر الخدمية المتعاقدة وفساد عمليات التعاقد من خلال اختيار مقاولين غير اكفاء مما يؤثر سلباً على عمل تلك الدوائر ومستوى الخدمات, واخيراً عدم تعاون المواطنين مع الدوائر الخدمية لفقدان الثقة بعمل تلك الدوائر ومنتسبها بسبب الخدمات الضعيفة والردئية في نفس الوقت.

القائمة تطول للأسباب والمشاكل والجميع يدركها ويعرفها بشكل واضح. ولكن هذه هي مجمل الأسباب التي تنصدر قائمة المشاكل التي يواجهها قطاع الخدمات وبناء البنية التحتية للبلد.

ماذا نحتاج؟

من اجل الوصول الى سبيل وحلول تساهم بتغيير هذا الواقع, يجب إن ندرك بأننا نحتاج القوة للتغيير وفرض برنامج صحيحي ثابت الخطوات وبشكل مدروس. لايمكن البدء بعملية صحيحة تشوبها الفوضوية و المحسوبية لاعلاقة لها بالكفاءة أو القدرة على إدارة هذه المؤسسات.

إن إدارة وقياة التغيير والأصلاح تعتبر حجر الزاوية في عملية التطوير الإداري بأوجهه المختلفة. وهي تعني قيادة الجهد المخطط والمنظم طمعاً في تحقيق أهداف التغيير من خلال التوظيف الصحيح عملياً للموارد البشرية والإمكانيات المادية والوسائل الفنية والتقنية المتوفرة في بيئة العمل (نقصد جميع المؤسسات الحكومية).

العمليات الإدارية لوحدها لا تُغيّر أو تُطوّر، ولكن (الموظفين) هم الذين يستطيعون أن يغيّروا ويطوّروا. إذن فمن المهم أن تركز قيادة وإدارة التغيير على (الإنسان) طالما هو الأساس والطاقة للتطوير والإبداع والتقدم. وتعتبر قيادة التغيير عملية إدارية يجب أن تأخذ في اعتبارها عنصر المعلومات المتغيرة والتقنيات الاتصالية الحديثة التي تُوجب هندسة العلاقات الإدارية كما تُوجب هندسة العمليات. وهذا يُلقى بتحدٍ أساسي يتمثل في تطوير القيادة الإدارية التي تأخذ في اعتبارها استعداد

ترتكز جميع الاتجاهات العالمية الحديثة في أهمية البدء في التغيير والأصلاح الإداري ضمن المؤسسات الحكومية وحتى الخاصة, بخطوة التغيير في قمة الهرم الإداري للمؤسسة الحكومية (أمانة بغداد, أدارات المحافظات, الوزارات – على سبيل المثال).

لايمكن النجاح في أداء برنامج تطويري لأي مؤسسة تحت قيادة إدارية عليا فاشلة, ولنا في أمانة بغداد والوزارات العراقية أمثلة كثيرة كدليل فشل أي برنامج صحيحي أو تطويري.

التخلص من الأدارات العليا الفاشلة التي ولسنوات أثبتت فشلها وسوء أدارتها لهذه القطاعات المهمة في جسد الدولة العراقية وتقديم الخدمات.

الاستجابة بطريقة أفضل لمتطلبات وتحديات العصر واستثمار التقنيات الحديثة لتوفير الوقت والجهد في مختلف الأعمال , وأعادة النظر في بناء المنظومة الإدارية وعمليات الإدارة القديمة المستهلكة وبناء منظومة إدارية تعتمد المعرفة في الأنظمة الإدارية التي تعتمد الشركات العالمية المتخصصة في تطوير البنية التحتية، وتقديم الخدمات, الإدارة العامة للمؤسسات الاقتصادية والخدمية علم واسع يعتمد المنهجية والعلمية والتخصصية في مراحل عمله لا يمكن الاستمرار بنهج الفوضوية وهدر المال والوقت في عمل الإدارات الحالية.

الأعتماد على كبريات الشركات العالمية حصراً, في العمل بالمشاريع الخدمية والاقتصادية الأستراتيجية للبلد, لنأخذ الطاقة الكهربائية مثال ويمكن تطبيق هذا المثال على بقية القطاعات, الكهرباء التي هي المحرك لكل القطاعات الأخرى ولكل جوانب البنية التحتية . فالمعروف عالمياً أن الشركات المتخصصة في إنشاء محطات الطاقة الكهربائية هي شركات محددة ومعدودة مثلاً – لا الحصر - جنرال إلكتريك وميتسوبوشي وتوشيبا وسيمينس وسامسونج، وهذه الشركات فيها سياقات معتمدة تقوم على أساسها مجالس إدارات هذه الشركات العملاقة، ومن هذه السياقات، أن إدارات هذه الشركات ملتزمة بمكافحة الفساد والرشوة وأنها تلتزم بعدم تشجيع أي عقد فيه مجال للرشوة أو الفساد وأن إدارة هذه الشركات تتعهد في سياستها بمكافحة الفساد وأنها لا تدخل في أي مناقصة ولا تقدم أي عطاء فيه مجال للرشوة أو إرساء العقود بطرق غير نزيهة أو منافسة غير متكافئة. وبما أن هناك مؤشراً دولياً لمستوى النزاهة وشفافية العمليات التجارية والعقود الحكومية وهو مؤشر تصدره (المنظمة العالمية) وهي منظمة دولية غير حكومية تصدر تقارير دورية عن مؤشرات الفساد في دول العالم (والعراق – بحسب مؤشر هذه المنظمة - هو ضمن أكثر الدول فساداً في إرساء العقود التجارية الحكومية، ولهذا تبتعد مثل هذه الشركات الملتزمة لمكافحة الفساد التجاري عن الدخول مباشرة في السوق العراقية، حفاظاً على سياستها وسمعتها في مكافحة الفساد.

أعتماد هذا المبدأ في الأستعانة بكبريات الشركات العالمية سيضمن لنا بشكل كبير لحد ما تجاوز أزمة الفساد المالي الذي تخلل المشاريع الأستراتيجية التي حركة عجلة فسادها الإدارات الفاشلة والفاصلة لمؤسسات الدولة المعنية للمرحلة السابقة والحالية.

الكثير من العاملين بمختلف المستويات من الإدارة في المؤسسات الخدمية والاقتصادية تنقصهم الخبرة والمعرفة الدقيقة في الإدارة الحديثة وبالتالي عملهم ضمن الإعمار سيكون ناقصاً ولمعالجة هذه المشكلة لا بد من وضع برامج تدريب تعتمد الأساليب التقنيات الإدارية الحديثة – من خلال برنامج تطوير وتدريب الكوادر داخل البلد والأستعانة بمؤسسات عالمية متخصصة في هذه البرامج, وهناك الكثير من هذه الشركات المتخصصة في أمريكا و كندا والمانيا وأيطاليا واليابان متخصصة يمكن للدولة العراقية الاستفادة من خبراتها وخدماتها في هذا المجال.

هناك جملة من الإجراءات التي تحتاج المنظومة الحكومية الأستعانة بها لتكون عوامل نجاح في عملية التغيير والتطوير في الأداء فيما يخص القطاعات الخدمية منها قوانين التعاقد مع الشركات. الأستعانة بمؤسسات مختصة في برامج العمل الأستشاري الهندسي كما هو معمول في الإمارات وماليزيا وقطر – معظم المؤسسات الحكومية تستعين بمؤسسات وشركات مختصة في البرامج الأستشارية الهندسية ومراقبة المشاريع.

نختم طرحنا بأننا ننظر اما يجري من خلال تحليل الواقع والمشاكل التي يعاني منها البلد فيما يخص القطاع الخدمي والبنية التحتية للبلد, ونقدم طرحنا بمنهجية علمية مهنية بحتة. يتضح من خلالها لنا جميعاً مدى ضخامة مشاكل الإعمار وكثرتها ويتضح أيضاً أنها ليست مستعصية على الحل بل هي ممكنة فيما لو تبنت الحكومة منهجاً علمياً. بعيداً عن المحسوبية والولاءات والصراعات السياسية التي بحد ذاتها تحتاج لبحوث وجهود أستثنائية في أيجاد الحلول ومعالجتها, لأننا ندرك جميعاً إن إحدى أهم أسباب فشل عمل المؤسسات الدولية كافة هو مرض (المحاصصة والمحسوبية).

المهندس علي جبار الفرجي

مختص في إدارة مؤسسات الدولة في الأزمات – جامعة هارفارد

<http://ali.alfrajai.com>