



تقييم وطني لمشاركة المواطنين والمجتمع المدني في إصلاح القطاع العام في الأردن

الدكتور موسى شتيوي
مدير المركز الأردني للبحوث الاجتماعية

الفهرس

3	مقدمة
3	أهداف الدراسة/ التقييم
3	منهجية الدراسة
4	التطور التاريخي لإصلاح القطاع العام في الأردن
6	أولاً : تقييم مشاركة المواطن في إصلاح القطاع العام
7	أ- طرق تقديم المعلومات والخدمات الإدارية
15	ب- الاستشارة وآليات المشاركة الأخرى في صياغة سياسات القطاع العام
18	ثانياً: تقييم مشاركة المجتمع المدني في إصلاح القطاع العام
18	1-2 تقييم الوضع الحالي للمجتمع المدني
21	2-2 استشارة المجتمع المدني بشأن صياغة السياسات العامة
29	3-2 دور المجتمع المدني ومساهمته في تقديم الخدمات العامة
33	النتائج والتوصيات
39	المراجع

مقدمة

يأتي تقييم مشاركة المواطنين والمجتمع المدني في إصلاح القطاع العام بالأردن في إطار مبادرة الإدارة الرشيدة لخدمة التنمية في الدول العربية التي يراها وينظمها برنامج الأمم المتحدة الإنمائي - برنامج إدارة الحكم في الدول العربية. وفي بداية الدراسة سيتم لقاء الضوء حول التطور التاريخي للقطاع العام في الأردن ثم يتم تقييم العلاقة بين المواطنين والقطاع العام من جهة، وبين المجتمع المدني ودورهم من جهة أخرى، من منظور مشاركتهم في عملية إصلاح القطاع العام. ولقد تم تناول هذه الدراسة من خلال جوانب رئيسية ثلاثة شملت: النفاذ إلى خدمات الحكومة الإدارية وإلى المعلومات المتعلقة بالقطاع العام وتوفيرها، وطرق استشارة الحكومات للمواطنين والمجتمع المدني، ومشاركة المجتمع المدني في توفير الخدمات العامة للمواطنين.

أهداف الدراسة/ التقييم

أولاً: مشاركة المواطن في إصلاح القطاع العام. وسوف يتم ذلك من خلال:
طرق تقديم المعلومات والخدمات الإدارية، ويشمل ذلك الأجزاء التالية:
توفر حق النفاذ إلى المعلومات والخدمات الإدارية.
توفر إجراءات موحدة ومعاملة متساوية للمواطنين.
تقييم نوعية المعلومات والخدمات الإدارية التي يقدمها القطاع العام للمواطنين.
الاستشارة وآليات المشاركة الأخرى في صياغة سياسات القطاع العام.

ثانياً: تقييم مشاركة المجتمع المدني في إصلاح القطاع العام ويشمل هذا الجزء العناصر التالية:
تقييم الوضع الحالي للمجتمع المدني.
استشارة المجتمع المدني بشأن صياغة السياسات العامة.

منهجية الدراسة

لتحقيق أهداف الدراسة المذكورة أعلاه، فقد تم إتباع الإجراءات المنهجية التالية:
1. مراجعة القوانين ذات العلاقة بكافة جوانب الموضوع.
2. مراجعة الدراسات والتقارير السابقة.
3. مراجعة وثائق وزارة تطوير القطاع العام والمجتمع المدني.
4. إجراء مقابلات مع ذوي العلاقة في القطاع العام والمجتمع المدني.

التطور التاريخي لإصلاح القطاع العام في الأردن

لقد تميز عقد السبعينات بالأردن بطفرة اقتصادية كبيرة واكبها نمو وتوسع غير مسبوق للدولة الأردنية. بالإضافة إلى الإدارة العامة، فقد كانت الدولة تلعب دوراً هاماً في العملية الاقتصادية من خلال الملكية والإشراف على عدد هام من الشركات والمصانع ومشاريع البنية التحتية. كذلك، فقد كانت الدولة تدعم أسعار عدد كبير من السلع وتقوم بتحديد الأسعار في عدد آخر أيضاً. وفي الجانب الرعائي، فقد كانت الدولة تقدم الخدمات الصحية والتعليمية بشكل شبه مجاني والتي بسببها أطلق عليها دولة الرعاية الاجتماعية.

ولكن مع بدايات الثمانينات، فقد بدأت الأردن تشهد تراجعاً كبيراً بالنمو الاقتصادي لعوامل عدة لا يتسع المجال لذكرها هنا وتوجت هذه الفترة بالأزمة الاقتصادية الخانقة في أواسط الثمانينات والتي نتج عنها تراجع كبير في الوضع الاقتصادي والاجتماعي بشكل عام، والذي تلاه المضي قدماً في تطبيق برنامج التعديل الهيكلي بإشراف صندوق النقد الدولي. وكان من ضمن هذا البرنامج أن تتخلى الدولة عن دورها الاقتصادي الذي كانت تمارسه سابقاً. وقد عنى ذلك المضي قدماً بعملية الخصخصة ورفع الدعم عن السلع الأساسية وعدم التدخا بالسوق وغيرها من الأنشطة الاقتصادية. وقد نتج عن ذلك ما يشبه التغيير في العقد الاجتماعي السابق.

أما على المستوى السياسي، فقد تميز عقدي السبعينات والثمانينات بتعطل الحياة البرلمانية وسيادة الأحكام العرفية وبالتالي غياب المشاركة السياسية الشعبية وغياب المسائلة والمراقبة البرلمانية. ويتزامن مع البدء بتطبيق برنامج إعادة الهيكلة الاقتصادية، فقد بدأت الحياة الديمقراطية تعود من جديد للمجتمع الأردني بدءاً بالانتخابات البرلمانية لعام 1989 ومروراً بقوانين الأحزاب السياسية والإعلام والانتخابات وغيرها.

وكنتيجة لهذه التحولات الاقتصادية والسياسية، دخل الأردن فيما يشبه "بعقد اجتماعي جديد" بتكوين ملاحمة بإعطاء دور أكبر للقطاع الخاص، التغيير في الدور الرعائي للدولة، وزيادة المشاركة السياسية الشعبية.

وكنتيجة لذلك، فقد كان لا بد من إصلاح القطاع العام الذي تضخم في السبعينات والثمانينات من منظور التغيير في دور الدولة وأيضاً في تغيير العلاقة بين القطاع العام والدولة. فقد ترتب على برنامج إعادة الهيكلة الاقتصادية ضرورة "ترشيف" القطاع العام ومن المنظور الديمقراطي جعل القطاع العام أكثر استجابة وانفتاحاً والمسائلة من قبل المواطنين ويمكن إعادة بداية التطوير في القطاع العام إلى أوائل التسعينات ولكن بدأ تطوير القطاع العام يأخذ بعداً أكثر جدية في السنوات الماضية.

وضمن هذا السياق، توجهت الحكومة الأردنية الى تطوير وتحسين تقديم الخدمات ضمن اجهزة الدولة المختلفة وإصدار وثيقة السياسات الحكومية لإصلاح القطاع العام التي أقرت من قبل مجلس الوزراء في شهر تشرين أول للعام 2004، حيث ركز البرنامج على ضرورة وجود إدارة حكومية تتمتع بالفعالية والكفاءة

وتخضع للمساءلة، وتوفر بدورها الجهاز المحرك الذي يمكن الحكومة من ترجمة الأهداف الوطنية إلى واقع ملموس، الامر الذي يتطلب دعم ومشاركة كافة قطاعات المجتمع بما فيها القطاع الخاص ومؤسسات المجتمع المدني، فيما تتحمل الحكومة مسؤولية ايجاد البيئة والمناخ المناسبين لتمكين جميع الاطراف من لعب دورهم على الوجه الاكمل، بحيث تضمن أعلى مستويات الكفاءة والفعالية والشفافية في انجاز مسؤولياتها وتقديم خدماتها.

أما المكونات الرئيسية للبرنامج فهي تشمل

1. صنع السياسات واتخاذ القرار حيث تتضمن

(أ) تعزيز قدرات مجلس الوزراء بما يمكنه من التركيز على اتخاذ القرارات المتعلقة بالسياسات الاستراتيجية وادارة أداء الحكومة عن طريق تأسيس لجان وزارية دائمة، تختص كل منها بقطاعات محددة، لمساندة مجلس الوزراء في تطوير السياسات والبرامج الاستراتيجية وتنسيقها، وتعزيز سكرتارية مجلس الوزراء وتطوير اجراءات محددة لادارة أعماله، واعادة تنظيم الاجراءات الادارية في رئاسة الوزراء وتبسيطها.

(ب) تعزيز القدرة على وضع السياسات العامة في الوزارات عن طريق تحسين المهارات المتصلة بصنع السياسات لدى الادارات العليا عبر "برنامج تدريب القيادات العليا" ومن خلال الدفع بسياسات واجراءات متطورة لادارة الموارد البشرية.

(ج) تخفيف العبء الاداري عن كاهل رئيس الوزراء ومجلس الوزراء والوزراء عن طريق مراجعة القوانين والانظمة وتعديلها بما يتيح قدرا أكبر من تفويض صلاحية اتخاذ القرارات الادارية مع تعزيز الاجراءات المتعلقة بالاشراف والرقابة الادارية على الصلاحيات المفوضة، ووضع الترتيبات اللازمة لضمان أن أي تشريعات تصدر مستقبلا لا تقتضي الاحالة غير المبررة للقرارات الادارية الروتينية الى رئيس الوزراء ومجلس الوزراء والوزراء.

2. ادارة الأداء وتطوير الخدمة المقدمة وذلك من خلال صياغة ونشر أجندة وطنية تحدد الأهداف الوطنية (التي تم نشرها خلال عام 2005) بمشاركة كافة الجهات والمؤسسات الفاعلة والرئيسة من داخل الحكومة وخارجها والتي تعكس رؤية الأردن للموقع الذي يسعى الى تبوئه على المستوى الاقتصادي والاجتماعي والتنمية السياسية خلال السنوات العشر القادمة، ومن خلال تطوير وتنفيذ نظام لتحسين الخدمات الحكومية بحيث تقوم كافة الوزارت والمؤسسات الحكومية من خلاله بوضع معايير للخدمات المقدمة والاعلان عنها على أن تتم مراقبة النتائج ونشرها بشكل دوري.

3. اعادة هيكلة المؤسسات وتنظيمها وذلك من خلال اعداد هيكل مؤسسي حكومي يتسم بالبساطة والشفافية وترشيد أعداد الوزارات بشكل تدريجي مع ضمان تمحور مهامها حول المهام والأدوار الرئيسية للحكومة ووضع اجراءات دائمة للتأكد من أن التغييرات المؤسسية مبنية على مبادئ متينة للادارة الرشيدة.

4. ادارة الموارد بشقيها البشرية والمالية بحيث يتم تحديث سياسات الموارد البشرية والاجراءات المتعلقة بها بما يتماشى مع ممارسات الادارة الحديثة والعمل على الوصول الى جهاز حكومي يحوي العدد المناسب من الموظفين بالمؤهلات المطلوبة وفي الوظائف الملائمة من جانب، وتخصيص الموارد المالية الحكومية وانفاقها متوافقا مع أهداف وأولويات الأجندة الوطنية ودعم مبادرات اصلاح القطاع العام من جانب آخر.

5. الاتصال والتوعية العامة وذلك بهدف دعم برنامج تطوير القطاع العام وضمان التعبير عن أهدافه ، والتقدم الذي يحرزه، وايصال ذلك بشكل فاعل الى جميع الجهات المستهدفة، وزيادة الوعي العام بالتطورات والتحسينات المتحققة في الوزارات والمؤسسات الحكومية ، اضافة الى تعزيز مستوى الرضا عن الخدمة العامة، وزيادة الوعي على المستوى الاقليمي والدولي بنتائج برنامج تطوير القطاع العام في الأردن وجعله نموذجا رياديا في المنطقة. ولهذا الغرض تم تأسيس وحدة الاتصال والتوعية العامة في وزارة تطوير القطاع العام، وتطوير استراتيجية للاتصال والتوعية العامة تمثل اطارا ارشاديا للقائمين على عملية التواصل ومأسسة نقل المعلومات ضمن برنامج تطوير القطاع العام.

إن تحسين أداء القطاع العام كما ورد في البرنامج، لا بد أن يواكبه التركيز على النتائج حيث أنه المعيار الاساسي في عملية تطوير السياسات وتحديد الاجراءات وبناء المؤسسات، المساءلة اذ أنه لا بد من توفير آليات فاعلة لضمان المساءلة العامة لسياسات الحكومة وادائها، اللامركزية عن طريق نقل مسؤولية تحقيق النتائج، ما أمكن، إلى المستويات التنفيذية الدنيا حيث يتم تقديم الخدمة ويتم ذلك من خلال رفد هذه المستويات بالصلاحيات الادارية اللازمة لتوظيف الموارد اللازمة، واخيرا الاستخدام الامثل للموارد المالية. وسوف نتعرض بشنايا هذه الورقة لبعض المشاريع أو البرامج التي لها علاقة بالجوانب التي تغطيها هذه الدراسة التقييمية.

اولاً: تقييم مشاركة المواطن في إصلاح القطاع العام

يقضى ترسيخ العلاقة بين المواطنين والحكومات تزويد المواطنين بالمعلومات المتعلقة بالخدمات العامة والسياسات، الأمر الذي يساعدهم على فهم سياسة الحكومة ومراقبتها بشكل أفضل. ويعتبر الإطار القانوني شرطاً مسبقاً لنفاذ المواطنين إلى المعلومات التي تؤمنها السلطة التنفيذية، وبالأخص الضمانات القانونية التي تضمن حقوق المواطنين بالحصول على المعلومات المتعلقة بالسياسة العامة والخدمات العامة والتي تمس حياتهم بشكل مباشر. ولتقييم مشاركة المواطن في إصلاح القطاع العام، فإن هذا الفصل من الدراسة سيتناول بالتفصيل اولاً طرق تقديم المعلومات والخدمات الإدارية من حيث توفر حق النفاذ إلى المعلومات والخدمات الادارية التي يقدمها القطاع العام للمواطنين، وثانياً مشاركة المواطن واستشارته في صياغة سياسات القطاع العام وبالذات اشراك المرأة والشباب في عملية الاستشارة او الرقابة.

أ- طرق تقديم المعلومات والخدمات الإدارية

أ-1 توفر حق النفاذ إلى المعلومات والخدمات الإدارية وتطبيقه:

بادئ ذي بدء، سيتم استعراض مراجعة التشريعات ذات العلاقة التي تشمل الدستور والقوانين والأنظمة والتعليمات وأية قرارات إدارية تتيح للمواطن حق النفاذ للمعلومات والخدمات الإدارية، ومن ثم يتم التعرف على الطرق الأخرى التي يوفرها القطاع الحكومي للنفاذ إلى المعلومات المختلفة.

أ-1-1 التشريعات

الدستور: على الرغم من عدم وجود نصوص صريحة في الدستور حول حق المواطنين في النفاذ إلى المعلومات والخدمات الإدارية، وحقوق المواطنين وواجباتهم تجاه الإدارة والمراجعة والاعتراض وسبلها المتاحة، إلا أن هنالك بعض المواد التي تعطي الحق للمواطنين بالحصول على المعلومات الخاصة بشؤونهم أو تلك المرتبطة بالشأن العام، إذ ورد في المادة (17) من الفصل الثاني من الدستور الخاص بحقوق الأردنيين إلى أن للأردنيين الحق في مخاطبة السلطات العامة فيما ينوبهم من أمور شخصية أو فيما له صلة بالشؤون العامة بالكيفية والشروط التي يعينها القانون.

وفي المادة 93 من الفصل الخامس، فإن القانون يسري مفعوله بإصداره من جانب الملك ومرور ثلاثين يوماً على نشره في الجريدة الرسمية، إلا إذا ورد نص خاص في القانون، على أن يسري مفعوله من تاريخ آخر. لذا، فإن نشر القوانين في الجريدة الرسمية وإيصاله إلى ذوي الاهتمام والاختصاص من المواطنين والمؤسسات ركن أساسي في سريان القوانين. كذلك فإن المادة رقم (101) من الفصل السادس نصت في الفقرة الأولى منها على أن المحاكم مفتوحة للجميع ومصونة من التدخل في شؤونها، وكما ورد في الفقرة الثانية، على أن تكون جلسات المحاكم علنية إلا إذا رأت المحكمة أن تكون سرية مراعاة للنظام العام أو محافظة على الآداب، وهي بذلك تمثل نوعاً من الشفافية وحقاً مهماً لمتابعة المواطنين حيثيات القضايا لحظة بلحظة. إذا، فالدستور الأردني يحتوي على البنود التي تعطي المواطن الحق بالحصول على المعلومات ومخاطبة السلطات والاطلاع على القرارات والسياسات التي تصدر عن الحكومة، إلا أن القوانين التي سيتم مراجعتها أدناه لا ترقى إلى مستوى الحقوق المنصوص عليها بالدستور.

قانون الإحصاءات المؤقت

فيما يخص البيانات الإحصائية، فإن قانون الإحصاءات المؤقت رقم 8 لسنة 2003 وكما ورد في المادة 3، يجوز للدائرة تزويد أي جهة بما تطلبه من بيانات أولية متوافرة لديها ومقابل بدل يحدده المدير العام وذلك لمقاصد الدراسة والتحليل العلمي على أن تقدم تلك الجهة تعهداً تلتزم فيه بهذه المقاصد، شريطة أن تضمن الدائرة عدم شمول تلك البيانات لأي بيانات فردية حفاظاً على سريتها. وكما يلاحظ من النص وبالذات من كلمة يجوز عن امكانية امتناع الدائرة عن توفير البيانات ضمن شروط وظروف معينة لم يحددها القانون، أو أنها تركت للنظام والتعليمات الصادرة بمقتضاه لتوصيفها وتحديثها، أو قد تخضع لمزاجية الموظف أو

المسؤول الاول في الدائرة . وبالرغم من امكانية الحصول على المعلومات ، الا أنه في الممارسة الفعلية هنالك معوقات كثيرة ،ونادرا ما تعطى المعلومات غير المنشورة وغالبا ما تعطى معلومات أولية وبسيطة.

مشروع قانون ضمان حق الحصول على المعلومات لسنة 2005

كجزء من عملية الاصلاح السياسي والتنمية السياسية التي أصبحت عنوان مرحلة التحول في الأردن ، فقد تم مؤخرا اعداد مشروع قانون لضمان حق الحصول على المعلومات والذي سيتم عرضه على البرلمان لاحقا. ولنتعرف بداية على المعاني التي تضمنها مشروع القانون للمصطلحات التالية وذلك بهدف معرفة وتحديد المقصود بالمعلومات في مشروع القانون :

المعلومات: اي بيانات شفوية او مكتوبة او سجلات او احصاءات او وثائق مكتوبة او مصورة او مسجلة او مخزنة الكترونيا او باي طريقة وتقع تحت إدارة المسؤول او ولايته .

الوثائق المصنفة: اي معلومات شفوية او وثائق مكتوبة او مطبوعة او مختزلة او مخزنة الكترونيا او باي طريقة او مطبوعة على ورق مشمع او ناسخ او اشرطة تسجيل او الصور الشمسية والأفلام او مخططات او الرسوم او الخرائط او ما يشابهها والمصنفة على أنها سرية او وثائق محمية وفق احكام التشريعات النافذة .

الوثائق العادية : أي معلومات او وثائق غير مصنفة تقع تحت ادارة المسؤول او ولايته .

لقد بين مشروع القانون الاسباب الموجبة للقانون بأن التشريعات النافذة في المملكة تضمنت طريقة تنظيم الحفاظ على الوثائق المحمية بدقة وتفصيل، الا انها لم تتوسع في النص لتشمل طريقة التعامل مع الوثائق العادية وحقوق المواطنين في الحصول على المعلومات، في حين ركزت بصورة اساسية على وجوب حفظ الوثائق المحمية وحمايتها من العبث والضياع، وعدم افشاء مضمونها لغير اصحاب العلاقة بها ما لم يصرح بنشرها. ونتيجة للازدياد في استخدام المعلومات أثر تطور الحياة المعاصرة وتنامي المسار الديمقراطي في المملكة، ازدادت الحاجة لتوسيع الحق في الحصول على المعلومات. ومن هذا المنطلق، فقد جاء مشروع القانون، وكما ورد في الاسباب الموجبة له، لينظم هذا الحق بصورة متوازنة تتيح فرصة الاطلاع على المعلومات، الا انه يحافظ في الوقت نفسه على حق الدولة في الحفاظ على سرية بعض الوثائق العادية وخاصة ما يتعلق منها بالامن الوطني او النظام العام، كما يحمي القانون المواطن وذلك من خلال الامتناع عن كشف المعلومات لأسباب تتعلق بالصحة العامة او الآداب العامة او الحرية الشخصية او المساس بحقوق الاخرين وسمعتهم.

لقد نص مشروع القانون في المادة (4) على ان يؤلف بموجبه مجلس يسمى مجلس المعلومات، تكون من مهامه الاسهام في ضمان تزويد المعلومات إلى طالبيها في حدود هذا القانون، والنظر في الشكاوي المقدمة من طالبي الحصول على المعلومات والعمل على تسوية هذه الشكاوي وفقا لتعليمات يصدرها لهذه الغاية.

وبذلك يعطي مشروع القانون للمواطن الحق في الحصول على أنواع مختلفة من المعلومات سواءاكانت العادية أو المصنفة. ولكن بقدر ما سمح مشروع القانون بتزويد المعلومات لطالبيها الا أنه تضمن العديد من الضوابط

في الامتناع عن إعطائها، مما يضع المعلومات في كفي ميزان بين المنع وبين المنح. أي أن المشروع لا يزال يعيش في غرف نوافذها تقوب بالكاد ينفذ منها الضوء والهواء، وقد تصل الممنوعات ذروتها في المادة (13) من مشروع القانون لتصل إلى تسع محددات. ومن الصعوبة بمكان الحكم على ليبرالية القانون دون أن تتم مقارنته مع القوانين المماثلة النافذة في بلدان أخرى، فعلى سبيل المثال لا الحصر، بريطانيا كنموذج غربي عريق في هذا المجال، وتركيا كنموذج شرق اوسطي لديه ارشيف عريق وكبير في عدد من مؤسساته، اشهرها ارشيف وزارة الخارجية وأرشيف رئاسة الوزراء، والتي بحكم التجربة مفتوحة للدارسين على مصراعيها دون قيود او ضوابط تذكر.

أ-1-2 التقارير السنوية:

قد يكون المنفذ الوحيد لحصول المواطن او المؤسسات العامة والخاصة على البيانات والمعلومات منوطة بما توفره التقارير الاحصائية الشهرية والسنوية الصادرة عن المؤسسات المختلفة. ولا تخفى هذه التقارير على الباحثين والمهتمين والتي تأتي في مقدمتها من حيث الأهمية الكتاب الاحصائي السنوي و النشرات المختلفة الصادرة عن دائرة الإحصاءات العامة والتقارير السنوي الصادر عن البنك المركزي والتقارير الإحصائي السنوي الصادر عن وزارة الصحة والتقارير السنوي الصادر عن ديوان الخدمة المدنية. الا أن الإشكالية في هذه التقارير وبخاصة الكتاب الإحصائي السنوي الصادر عن دائرة الاحصاءات العامة عدم ايرادها لكثير من المؤشرات المعتمدة لدى المنظمات الدولية، الأمر الذي يحدث ارباكا لدى الباحث او الدارس، لأنه والحال هذا يتطلب الرجوع إلى البيانات الاولية التي بحوزة الدائرة والتي يتطلب الحصول عليها السير في اجراءات عديدة ومعقدة في بعض الاحيان.

أ-1-3 وسائل الاتصالات الحديثة

مما لا شك فيه، فقد قطع الأردن بشكل عام شوطاً جيداً في توفير احدث البيانات على شبكة الانترنت ومن خلال المواقع الالكترونية للمؤسسات المختلفة. الا ان هنالك تفاوتاً وتبايناً ملحوظاً لدى المؤسسات في توفير البيانات والمعلومات الخاصة بها، فهناك مؤسسات كالبنك المركزي وديوان الخدمة المدنية ووزارة العمل ووزارة الصحة تعمل جاهدة وباستمرار على توفير احدث البيانات على مواقعها الالكترونية. بينما تقوم مؤسسات ودوائر حكومية اخرى بالعمل على تأسيس مواقع الكترونية للغاية ذاتها. ومما لا ريب فيه، فان توفير البيانات والمعلومات على المواقع الالكترونية لهذه المؤسسات المختلفة يسهل على المواطنين و الدارسين والباحثين الحصول عليها في الوقت المناسب وباقل التكاليف والجهود المبذولة .

أ-1-4 وسائل الاعلام المختلفة

يلجأ العديد من المؤسسات وخاصة التنظيمية منها الى نشر اعلاناتها الخاصة بخدمة الجمهور أو القرارات التي تتخذها ويمكن أن تؤثر على المواطنين كالقرارات التنظيمية وغيرها، أو ما يتعلق ببعض الحوافز التشجيعية كتقديم خصم على الرسوم أو الضرائب التي يتم تقاضيها في فترة محددة في أول شهر أو شهرين من بداية

العام وذلك كما يحدث عند الاعلان عن المبادرة لدفع الرسوم المتعلقة برخص المهن او ضريبة المسقفات أو ضريبة الدخل، في الصحف المحلية أو بثها من خلال الوسائل المرئية والمسموعة.وكما يحدث أيضا عند اصدار المحاكم المختلفة قرارات خاصة بالامور المالية أو الادارية للأفراد أو المؤسسات.وعادة ما تتضمن هذه الاعلانات والنشرات حق المواطنين بالمراجعة أو الاعتراض ضمن فترات زمنية.

أ-1-5 لوحات الاعلان والمنشورات المختلفة

وتحرص أيضا غالبية المؤسسات الخدمائية الاعلان عن اجراءاتها الخاصة بالخدمات التي تقدمها للجمهور اما على لوحات الاعلان المتوفرة لديها داخل مؤسساتها، أو طباعتها ضمن منشورات وبروشورات يتناولها المواطن من أماكن محددة بارزة لدى هذه المؤسسات كمكاتب الاستقبال أو مكاتب خدمة الجمهور.

أ-2 السياسات الحكومية لاصلاح القطاع العام

تضمنت وثيقة السياسات الحكومية لاصلاح القطاع العام مكونا رئيسيا حول ادارة الاداء وتطوير الخدمة المقدمة، بحيث تقوم كافة الوزارات والمؤسسات الحكومية من خلاله بوضع معايير للخدمات المقدمة والاعلان عنها، على أن تتم مراقبة النتائج ونشرها بشكل دوري.

ولقد ركزت الوثيقة على أهمية مشاركة المواطنين في تطوير الخدمات الحكومية، بحيث تعمل الحكومة على أن يكون صوتهم مسموعا وحاجاتهم محل اعتبار. ولهذا الغرض، ستعمل الحكومة على تطوير قدراتها لتقوم بالاشراف على تطبيق نظام تحسين الخدمات الحكومية، من خلال وحدة يتم انشاؤها لهذا الغرض، والتي من مهامها تقديم المساندة الفنية للمؤسسات الحكومية، وبناء قدراتها وامكاناتها، والعمل في هذا السياق على توظيف المبادرات القائمة مثل جائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية وصندوق الابداع والتميز وانشاء ديوان المظالم وغيرها في حفز المؤسسات الحكومية لتطوير ادائها.ولقد حرصت الحكومة على اعطاء الاولوية مؤخرا لمشروع قانون ديوان المظالم والعمل على اخراجه من خلال الأطر التشريعية والمصادقة عليه ،لما للمشروع من أهمية خاصة في تحقيق قفزة نوعية لتحسين الأداء الاداري للحكومة،وبالوقت نفسه اتاحة الفرصة للمواطنين الاعتراض على القرارات الادارية أو الطعن بها.

الاطار رقم (1):مشروع قانون ديوان المظالم

يعد ديوان المظالم من خلال استعراض مشروع القانون الخاص به المنشور في جريدة الرأي بتاريخ 6 آذار 2006 ، خطوة تؤسس لايجاد مرجعية لتلقي شكاوي المواطنين على الاداء الاداري للحكومة والبت بها بأقل الجهد والوقت الذي يمكن أن يتحملة صاحب الشكوى سواء أكان فردا أم جماعة. تتضمن مشروع القانون انشاء مؤسسة رقابية مستقلة فاعلة محصنة ذات صلاحيات ولا يتداخل عملها مع عمل مؤسسات اخرى موجودة اساسا.

ومن المهام التي يتولاها الديوان وفقا للمادة من مشروع القانون 13، النظر في الشكاوي المتعلقة بأي من القرارات أو التوصيات أو الاجراءات أو الممارسات أو أفعال الامتناع عن أي منها الصادرة عن الادارة العامة أو موظفيها، ولا تقبل أي شكوى ضد الادارة العامة اذا كان مجال الطعن بها قائما امام أي جهة ادارية أو قضائية، أي أن الديوان وفقا لهذه المادة معني بالشكاوي الخاصة بسوء الإدارة أو التمييز والتي لا يتم الطعن بها قضائيا، الا أنه يحق للديوان بموجب المادة 17/أ أن يحيل أي شكوى بجميع مرقاتها يتبين فيها وجود جريمة جزائية الى الجهة المختصة.

كذلك من المهام الواردة في هذه المادة اقتراح الاجراءات اللازمة لتبسيط الاجراءات الادارية لغايات تمكين المواطنين من الاستفادة من الخدمات التي تقدمها الادارة بفاعلية ويسر، والكشف عن مظاهر الخلل والتجاوز في الادارة العامة واقتراح اجراءات معالجتها ومتابعتها والتعديلات المناسبة للتعليمات المتعلقة بها، والعمل على وضع وتطوير المبادئ العامة والاساسية للممارسة الصحيحة لعمل الادارة، والتأكد اخيرا من تقديم الخدمات العامة للمواطنين بعدالة وبأسر الطرق واسرعها. ويتضح من هذه المهام أن مشروع القانون أعطى الديوان حق مراقبة اداء الادارة العامة للخدمات المختلفة التي تقدمها وكشف الخلل والتجاوزات واقتراح اسس المعالجة والتطوير عليها.

ومن اهم انجازات برنامج تطوير القطاع العام الخاص بنظام تحسين الخدمات الحكومية خلال عام 2005 ما يلي:

- اختيار 14 مؤسسة ريادية للعمل معها على تحسين نوعية الخدمات التي تقدمها في المرحلتين الاولى والثانية،
- العمل على ايجاد المنهجيات والأدوات المناسبة لاستخدامها في تحسين الخدمات الحكومية،
- فحص قابلية تطبيق المنهجيات والادوات التي جرى تطويرها في تحسين احدى الخدمات المقدمة من قبل المعهد الوطني للتدريب،
- التطبيق الريادي للمنهجيات في دائرة الجمارك،
- فحص جاهزية المؤسسات لتطبيق النظام من أجل اختيار المجموعة الاولى والمؤلفة من ست مؤسسات،
- تشكيل فرق عمل في المؤسسات الريادية التي سيتم التعاون معها في تحسين الخدمات المقدمة للمواطنين،
- تطبيق المنهجيات في المؤسسات الريادية الستة الأولى بدءا من الاسبوع الثاني من شهر آب، التي تشمل دائرة الترخيص، دائرة الأراضي والمساحة، أمانة عمان الكبرى، دائرة ضريبة الدخل والمبيعات، دائرة الأحوال المدنية والجوازات، وصندوق التنمية والتشغيل،
- البدء بالتحضير للمشروع المشترك مع برنامج الأمم المتحدة الانمائي UNDP الذي يهدف الى وضع أدلة للمنهجيات والأدوات وتدريب المدربين في المعهد الوطني للتدريب عليها حتى يكونوا جاهزين لتدريب الفرق في جميع الوزارات والدوائر والمؤسسات عليها مطلع 2006،

- احالة عطاء لتحسين اجراءات المطار، القادمين والمغادرين، وقد تم الانتهاء من مرحلة التقييم الأولى،
- اعداد شروط مرجعية لطرح عطاء لتحسين ثمانية خدمات صحية يعمل مستشفى البشير على تقديمها من أهمها خدمات العيادات الخارجية في المستشفى،
- وضع خطة للاستفادة من دعم الوكالة الأميركية للانماء الدولي في مجال تحسين الخدمات العامة بحيث يمكن دعم المؤسسات الراغبة في تحسين خدماتها حتى ولو لم تكن من المؤسسات الريادية الأولى.

أ-3 توفر اجراءات موحدة ومعاملة متساوية للمواطنين

عند البحث عن الاجراءات الموحدة والمعاملة المتساوية للمواطنين، فانه ينظر اليها في هذا الدراسة، من خلال المعايير القائمة التي تنظم العلاقة بين المواطنين وموظفي القطاع العام ومعاملتهم بعدالة وشفافية، والفترة الزمنية التي يستغرقها انجاز المعاملات الادارية، واحترام سرية المعلومات المتعلقة بالمواطنين، وامكانية الاتصال بالمؤسسات المختلفة للحصول على اجابات وافية وشاملة على استفساراتهم، واحترام موظفي القطاع العام والمواطنين هذه المعايير او لجوء كلا الطرفين إلى طرق غير قانونية للحصول على الخدمات الادارية والمعلومات.

وفي هذا السياق، قامت وزارة تطوير القطاع العام من خلال برنامج تحديث وتطوير القطاع العام بإنشاء موقع الكتروني خاص بها، يشمل عددا من المؤسسات الحكومية، ويوضح خمسة مكونات رئيسية للموقع تشمل لمحة عن الجهاز الحكومي الأردني، ودليل الخدمات الحكومية، وارشادات للتعامل مع دليل الخدمات، والبحث من خلال اسم الخدمة، واخيرا قاعدة البيانات الادارية عن اجهزة الدولة.

ولقد بين الموقع الالكتروني للوزارة بأن الدليل قد تم اعداده كخطوة اجرائية لتوضيح الخدمات التي يقدمها الجهاز الحكومي للمواطنين من خلال المعاملات اليومية التي تنجز من قبل الوزارات، والدوائر الحكومية والمؤسسات الرسمية، والتي تم توزيعها حسب القطاعات. كذلك يبين الدليل المعلومات التالية الخاصة بنوع الخدمة، والوثائق المطلوبة، والوقت اللازم لانجاز المعاملة، والوحدة الادارية المسؤولة، والسند القانوني للخدمة، والرسوم المقررة، وعدد المعاملات السنوية المنجزة.

وبطبيعة الحال وكما تمت الاشارة اليه آنفا، فان المعلومات المتوفرة لهذه المؤسسات ليست مقصورة على الموقع الالكتروني، فانه بإمكان المواطنين الحصول عليها من خلال الكتيبات والبروشورات ومكاتب الاستقبال لدى الوزارات والمؤسسات المختلفة، علما بأن المعلومات المتوفرة على الموقع لا تشمل كافة المؤسسات الحكومية. وللتعرف على الخدمات التي تقدمها الدوائر المختلفة، فقد ارتوي اعطاء نموذجين للخدمات المقدمة من بعض المؤسسات: النموذج الاول نموذج ايجابي حقق خطوات متطورة ورائدة في تقديم الخدمات

للمواطنين بفاعلية ويسر وعدالة يخص دائرة الأحوال المدنية والجوازات، بينما لا يزال النموذج الثاني يسعى لتطوير خدماته كما هو الحال في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات ووزارة الصناعة الى حد ما.

الاطار رقم (2): نموذج أداء مؤسسي ناجح

دائرة الاحوال المدنية والجوازات
تعنى دائرة الأحوال المدنية باصدار شهادات الميلاد والوفاة ودفتر العائلة، وهوية الأحوال المدنية وجوازات السفر.

وتنفذا للخطة الاستراتيجية التي اعدتها الدائرة للسنوات (2003-2007) التي من اهدافها الاستمرار في تقديم الخدمة الميسرة للمواطنين واجراء التحسينات على اسلوب تقديمها باستمرار والتركيز على رضا المواطنين متلقي الخدمة والاهتمام بالتواصل معه وزيادة معرفته بالاجراءات المطلوبة لتقديم الخدمة"، قامت الدائرة بتحقيق الانجازات التالية:

- ربط جميع مكاتب الدائرة في المحافظات مع الحاسب الآلي في مركز الدائرة حيث اصبحت الخدمة الآلية في اصدار الوثائق تغطي 100% من مجموع المواطنين المسجلين مدنيا وتقديمها في أي مكتب يتواجد المواطن متلقي الخدمة بالقرب منه (تحقيقا لمبدأ لا مركزية تقديم الخدمة للمواطنين).
- انشاء بريد الكتروني لتسهيل المراسلات سواء كانت داخلية أو خارجية من السفارات، وللإجابة على اسئلة المواطنين واستفساراتهم.
- تطبيق الدور الالكتروني ونظام مراقبة القاعات في عدد كبير من مكاتب الدائرة .
- وضع حد اقصى لتنفيذ الخدمة لا يتجاوز الثلاثين دقيقة.

ونتيجة للانجازات التي حققتها دائرة الاحوال المدنية والجوازات، فإن تقديم الخدمة للمواطن يتم فعلا بيسر وسرعة وضمن الوقت المحدد، وبانضباط تام للدور ودون أية مظاهر للازدحام.

الاطار رقم (3): نموذج أداء مؤسسي متعثر

دائرة ضريبة الدخل والمبيعات
على العكس من النموذج الأول، فإن المراجعين لدى دائرة ضريبة الدخل والمبيعات يعانون من الفوضى نتيجة لعدم ضبط الدور الناتج عن عدم تطبيق الدور الالكتروني ونظام مراقبة القاعات. نتيجة لذلك، فإن الباب مفتوح وبسهولة لحدوث تجاوزات كبيرة. وفي بعض الاحيان، قد تكون هذه الخدمة متوفرة كما هو الحال لدى وزارة الصناعة والتجارة، الا ان ضغط المراجعين الناتج عن تركز الخدمات في موقع الوزارة يجعل من انجاز معاملة المواطن مرهون اولا بمن يأتي مبكرا في ساعات الصباح الاولى للوزارة.

كذلك من السلبيات لدى دائرة ضريبة الدخل والمبيعات عدم الربط الالكتروني بين فروع المؤسسة المنتشرة في عدد من المناطق في العاصمة، اذ انه ليس بالامكان انجاز المعاملة في الموقع الذي يتم التوجه اليه في البداية ولا بد من العودة الى المركز لانجاز المعاملة، علما بان البيانات الخاصة بالمعاملة متوفرة بالكامل لدى الدائرة في هذا الموقع.

وبشكل عام، فإن اي اضطراب في تقديم الخدمة للمواطن، يقوده ببسر وسهولة اللجوء إلى وسائل مختلفة بغض النظر عن شرعيتها لانجاز معاملته بالسرعة الممكنة وفي اقل عناء ومشقة.

أ-4 الشعور بالعدالة

ان الشعور بالعدالة لا يقل أهمية عن العدالة نفسها ولذلك، تشير نتائج الاستطلاع حول التحول الديمقراطي والاصلاح السياسي (قام به المركز الاردني للبحوث الاجتماعية بتاريخ 18 ايلول 2005، وقد تضمن سؤالاً للمواطنين ضمن عينة عشوائية ممثلة مكونة من الف شخص من الذين اعمارهم ثمانية عشر عاما فاكثراً، غطت مائة موقع من كافة مناطق المملكة، حول أي من الاجراءات يتمتع الفرد بفرصة افضل للحصول على معاملة عادلة ومنصفة)، أن 39% من المبحوثين يعتقدون بانهم يستطيعون الحصول على اجراء عادل ومنصف في المحكمة، و 12.1% في اجراءات القبول في الجامعة و 8.6% في تحقيق للشرطة و 6% في اجراءات الحصول على وظيفة و فقط 1% في مكتب ضريبة الدخل والمبيعات. وتعكس هذه تدني شعور المواطنين بالعدالة الذي قد يتطابق او لا يتطابق مع الواقع.

الجدول رقم (1)	
في أي من الإجراءات التالية يتمتع الفرد بفرصة أفضل للحصول على معاملة عادلة ومنصفة؟	
39.0	في المحكمة
8.6	في تحقيق تقوم به الشرطة
1.0	في دائرة الضريبة
6.0	في إجراءات الحصول على وظيفة
12.1	في إجراءات الحصول على قبول في الجامعة
27.7	ولا في واحدة
5.0	غير متأكد / لا اعرف
0.5	رفض الإجابة
100	المجموع

المصدر: المركز الأردني للبحوث الاجتماعية ، الاستطلاع الوطني الأول حول التحول الديمقراطي والاصلاح السياسي، أيلول 2005.

5- تقييم نوعية المعلومات والخدمات الادارية التي يقدمها القطاع العام للمواطنين

قد يكون المدخل لتقييم نوعية المعلومات والخدمات الادارية التي يقدمها القطاع العام للمواطنين من خلال تحديد المتطلبات لانجاز المعاملات كالمستندات والرسوم، وتوصيف هذه المتطلبات وتوابعها في الكتيبات والبروشورات ومكاتب الاستقبال وغير ذلك من الوسائل، وشمولية المعلومات وتفصيلها. ويمكن القول، أن المعلومات الخاصة بذلك والمتوفرة على الموقع الالكتروني الذي تمت الاشارة اليه سابقا، ومن خلال المنشورات المختلفة كافية ونقي بالغرض.

ولقد درجت المؤسسات الحكومية في الآونة الاخيرة، للسعي الى الحصول على الايزو من مستويات مختلفة كاثبات امام الرأي العام المحلي عن جودة الخدمات التي تقدمها للمواطنين. ان الحكم مسبقا على جودة الخدمات لا يمكن التحقق منه بسهولة الا من خلال مسوحات الرأي واستطلاعات قياس الرضى ومجموعات العمل المتخصصة للمواطنين المتعاملين معها الذي تم توضيحه في الفقرة السابقة الخاصة بالشعور بالعدالة.

ب- الاستشارة وآليات المشاركة الاخرى في صياغة سياسات القطاع العام

نستعرض بهذا الخصوص نتائج مسوحات الرأي ومجموعات العمل والدراسات السابقة التي اجريت حول آراء المواطنين بشأن الخدمات والمعلومات المقدمة، والاطار المؤسسي المتوفر لاشراك المواطنين في صياغة السياسات كالمجالس النيابية والبلدية من خلال المشاركة الفعالة في الانتخابات النيابية والبلدية، ومن خلال تسهيل فرص التقاضي لدى المحاكم، وكذلك من حيث وجود هيئات استشارية رسمية كلجنة للاستشارات او الرقابة، ومستوى الاستشارة او الرقابة المتاحة لها، ومدى مشاركة المواطنين في صياغة السياسات وفي عملية الاستشارة او الرقابة.

أولا: الانتخابات النيابية والبلدية

تعد المجالس النيابية والبلدية من خلال ممارسة المواطنين حقهم في الاقتراع من أهم الاطر لمشاركتهم في صياغة السياسات العامة للدولة والتأثير عليها. لقد شهدت الساحة السياسية في الأردن في العقود الخمسة الماضية انحسارا طويلا لاداء ممارسة المواطنين هذا الحق، تبعه نسبيًا انطلاقة للحياة الديمقراطية، تمثلت باجراء انتخابات عامة في عام 1989، شارك فيها جميع احزاب المعارضة والتشكيلات الحزبية العلنية والشخصيات العامة القريبة منها. ولقد تجددت الانتخابات في تشرين الثاني 1993 بعد صدور قانون جديد للاحزاب وفي ظل نظام انتخابي عرف باسم قانون الصوت الواحد، الذي كان موضع رفض غالبية الاحزاب للانتخابات العامة. واثرت هذه المعارضة ومقاطعة بعض الاحزاب للانتخابات العامة التي جرت في تشرين الثاني 1997، ونتيجة لتقلص عدد المرشحين الحزبيين لها، فقد انخفضت نسبة الحزبيين في المجلس النيابي من 46.3% من اجمالي عدد المقاعد النيابية في عام 1993 الى 25% في عام 1997، الأمر الذي أدى الى

انحسار المشاركة الشعبية على هذا الصعيد. ولقد تفاقمت المشكلة مع نهاية عام 2001 عند قيام الحكومة بتعطيل الحياة النيابية وتأجيل الانتخابات لأكثر من عام ونصف، وكذلك ادخال تعديلات جوهرية على قانون انتخاب المجالس البلدية الذي نص على أن يتم انتخاب نصف أعضاء المجالس البلدية وتعيين النصف الباقي بالإضافة الى تعيين رئيس المجلس البلدي من قبل الحكومة. ومن الجدير ذكره أن الحكومة أعدت مشروعا جديدا للبلديات يعيد من خلاله انتخاب رئيس البلدية وكامل أعضاء المجالس البلدية باستثناء مدينة عمان.

ان الآمال معقودة الآن، بعد أن تم الانتهاء من اعداد وثيقة الاجندة الوطنية التي وضعت اسسا سليمة ومتطورة للحياة السياسية في الأردن، وبالتالي اقتراح تعديلات جوهرية على قوانين الاحزاب والمجالس البلدية والمجلس النيابي، تهدف في النهاية الى زيادة مشاركة المواطنين في العملية الديمقراطية على مختلف الصعد.

ثانيا: استطلاعات الرأي

وفي هذا المجال أيضا، نشطت في الآونة الاخيرة استطلاعات الرأي لقياس اراء المواطنين حول الخدمات التي تقدمها الدوائر المختلفة. ونشير هنا بالتحديد إلى استطلاعات الرأي التي قام بها المركز الأردني للبحوث الاجتماعية لمعرفة رأي المواطنين وتقييمهم للخدمات التي تقدمها ست بلديات كبرى في المملكة شملت الزرقاء والسلط والطفيلة واربد والكرك ومادبا وتقييم تجربة الدمج والتعيين، واقتراحاتهم بشأن تحسين وتطوير هذه الخدمات. ومن الجدير بالذكر، الى أن وزارة البلديات قد استخدمت بعض نتائج هذه الدراسة في تطوير قانون جديد للبلديات، كما أن المجالس البلدية قد استفادت من نتائج هذه الاستطلاعات بالتوجه نحو تحسين وتطوير الخدمات التي أشار المبحوثون الى ضعفها أو وجود خلل في تقديمها للمواطنين.

وفي مجال تسهيل فرص التقاضي لدى المحاكم وضمن هذا المنحى، قامت وزارة العدل ضمن برنامج اصلاح القطاع العام بربط المكونات الاربعة للبرنامج بالاجراءات التي يجب تنفيذها من قبل الوزارة، وكما هو موضح في الجدول التالي:

اصلاحات وزارة العدل	مكونات اصلاح القطاع العام
تعزيز قدرة وزارة العدل على وضع السياسات.	صنع السياسات واتخاذ القرار
تعزيز استقلالية القضاء. تحسين الخدمة المقدمة من قبل النظام القضائي للجمهور، وتعزيز نزاهته تعزيز الرقابة والمتابعة. تحسين البنية التحتية للمحاكم، وتسهيل فرص الوصول للتقاضي.	ادارة الاداء وتطوير الخدمة المقدمة
رفع قدرة الادارة المؤسسية في الوزارة.	اعادة هيكلة المؤسسات وتنظيمها

حوسبة الاجراءات في الوزارة.	
التطوير الوظيفي للقضاة والموظفين الاداريين. تطوير الخدمات المتعلقة بالقضاء. تعزيز الروابط مع الوسط القانوني، والجمعيات المهنية والمؤسسات التعليمية.	ادارة الموارد

في ضوء ذلك، اجرت الوزارة استطلاعاً للرأي شمل خمسة قطاعات ذات علاقة بالنظام القضائي في الأردن، شملت الجمهور على نطاق واسع، والمراجعين من خارج عملية التقاضي، والخصوم، والقضاة، والمحامين. ولقد تم تلخيص النتائج الرئيسية لهذه المسوحات في ستة محاور منها:

- **استقلالية القضاء** من حيث ادراك مفاهيم العدالة والاستقامة والحيادية، والتعرف على مستويات المحاباة والمحسوبية السائدة في النظام القضائي وجهود الدولة الاردنية لحماية استقلالية النظام عبر السنوات الخمسة الماضية.
- **العمليات والاجراءات** وقد شملت العديد من الاجراءات من ضمنها استلام الأمر القضائي للمثول امام المحاكم، ومدى شمولية المعلومات الواردة فيها وأهميتها للمعنيين بها، وانتظام مواعيد بدء الجلسات، ومعرفة المتنازعين باجراءات المحكمة، واجراءات اعداد ملفات الدعوى والزمن الذي تستغرقه عملية التقاضي وتكاليفها، بالاضافة الى قضايا تتعلق بمعالجة الدور.
- **مرافق المحكمة والبنية التحتية** من حيث امكانية الوصول الى المحكمة وتوفر المواصلات اليها والمساحات المخصصة لاستيعاب السيارات الخاصة بالمراجعين والمحامين، بالاضافة الى تقييم لوحات المعلومات والاعلانات لدى المحاكم وحوسبة عملية التقاضي.

ثالثاً: مجالس التنمية والمجالس الاستشارية

كذلك نشطت الحكومة في الآونة الاخيرة الى تأسيس مجالس التنمية والمجالس الاستشارية في المحافظات التي تضم بالاضافة إلى مدراء الدوائر في المحافظة أعضاء ناشطين من المجتمع المحلي، وان كان من المبكر حالياً تقييم هذه المجالس، إذ أنه لم يمض على انشائها السنة او السنتان.

رابعاً: وسائل الاعلام المختلفة

كذلك تلعب وسائل الاعلام دوراً كبيراً في ايصال صوت المواطنين للجهات المسؤولة من خلال افساح المجال للمواطنين بطرح قضاياهم المختلفة وعرضها على المسؤولين مباشرة كما هو حاصل في البرنامج الاذاعي "البيت المباشر" أو كما يتم في عدد من البرامج المرئية التي يتم فيها طرح المواطنين لأرائهم، أو من خلال أعمدة متخصصة في الصحف المحلية التي من اشهرها العمود اليومي تحت عنوان نافذة في جريدة الرأي أو كما يتناولها عدد من كتاب الأعمدة في الصحف المحلية متخصصين في تناول قضايا وأراء المواطنين وطرحها على بساط البحث لتكون على مرأى ومسمع المسؤولين في الاجهزة الحكومية. ولقد دأبت الصحف مؤخرًا من

خلال مواقعها المختلفة على اجراء قياس للرأي لزوار هذه المواقع حول العديد من القضايا في شتى المجالات المحلية والسياسية لمعرفة اتجاهاتهم وعرض نتائجها مباشرة امام هولاء الزوار .

خامسا: الأطر غير الرسمية

واخيرا، وخارجا عن الاطر الرسمية لمشاركة المواطنين في صياغة السياسات العامة، فان هنالك اطرا غير رسمية راسخة في المجتمع الأردني يلجأ اليها المواطنون كأفراد أو كجماعات، يتم من خلالها العودة الى أعضاء البرلمان أو من خلال الأطر التقليدية، وتشكل هذه الأطر قناة هامة للمشاركة والتأثير على السياسات العامة لا تقل أهمية عن الأطر والقنوات السياسية والرسمية. فعلى سبيل المثال، تتم لقاءات شبه مستمرة من قبل الملك أو رئيس الوزراء والحكومة مع أبناء العشائر والطوائف والأقليات الأثنية والدينية للاستماع الى مطالب هذه الفئات وعادة ما يتم تنفيذ جزء منها ان لم يكن كلها.

ثانيا: تقييم مشاركة المجتمع المدني في اصلاح القطاع العام

يتناول هذا الجزء تقييم مشاركة المجتمع المدني في اصلاح القطاع العام من خلال ثلاثة محاور رئيسية، تشمل تقييم الوضع الحالي للمجتمع المدني واستشارة المجتمع المدني بشأن صياغة السياسات العامة ودور المجتمع المدني ومساهمته في تقديم الخدمات العامة.

2-1 تقييم الوضع الحالي للمجتمع المدني

يعتبر الدستور الأردني المرجعية الاساسية التي بموجبها تمت صياغة العديد من القوانين التي تنظم الفعاليات المختلفة لمؤسسات المجتمع المدني. فقد ورد في المادة (16) البند 2 أن للأردنيين الحق في تأليف الجمعيات والاحزاب السياسية على ان تكون غايتها مشروعة ووسائلها سلمية وذات نظم لا تخالف احكام الدستور، اما البند 3 فقد نص على ان القانون ينظم طريقة تأليف الجمعيات والاحزاب السياسية ومراقبة مواردها. كذلك ورد في البند (و) من المادة 23 ضمن الحقوق المختلفة في العمل عن الحق في تشكيل تنظيم نقابي حر ضمن حدود القانون.

ويعتبر قانون الجمعيات والهيئات الاجتماعية لسنة 1996 المنظم الاكبر للمنظمات الأهلية، حيث يشكل المرجعية القانونية الأهم والأقدم للجمعيات او المنظمات التي تتبع في اجراءات ترخيصها ومزاولة نشاطاتها إلى عدة وزارات. فالجمعيات الخيرية التي تضم نحو 836 جمعية ينسب اليها نحو 100 الف عضو تشكل الأناث منها ما يقرب من 20%، تسجل في وزارة التنمية الاجتماعية، والروابط الثقافية والفنية التي تضم 240 رابطة وهيئة ثقافية تتبع في تسجيلها الى وزارة الثقافة، بينما يتم تسجيل النوادي الشبابية والرياضية التي يصل عددها الى 242 ناديا رياضيا وشبابيا لدى المجلس الأعلى للشباب. وهناك العديد من المنظمات كمنظمات حقوق الانسان والتنمية الديمقراطية وجمعيات البيئة وحماية المستهلك، وبعض المنظمات النسائية

وروابط الخريجين، وجمعيات الصداقة مع الشعوب الاخرى، والروابط العائلية، وجمعيات رجال الاعمال، وجمعيات العاملين في نشاطات اقتصادية محددة، يتم تسجيلها في وزارة الداخلية.

اما بقية القوانين الناظمة لبقية مؤسسات المجتمع المدني فهي قانون الاحزاب السياسية رقم 32 لسنة 1992 ويخضع له حاليا 34 حزبا، وقانون العمل لسنة 1996 الذي تعمل بموجبه 40 نقابة عمالية وجمعيات أصحاب أعمال، ومجموعة قوانين النقابات المهنية التي تشمل 12 نقابة مهنية وجمعيتين حيث يوجد لكل نقابة قانونا خاصا بها. وفيما يلي أهم الخصائص لعدد من القوانين المنظمة لفعاليات المجتمع المدني والتي نبين من خلالها نقاط محددة تتصل بالمتطلبات القانونية لتسجيل مؤسسات المجتمع المدني، وامكانية لجوئه الى القضاء في حال عدم منح أي منها الترخيص من خلال توفر مواد أو فقرات في التشريعات ذات العلاقة حول ذلك، ومدى تدخل الحكومة في نشاطاتها وعملها الداخلي كالانتخابات وتعيين الأعضاء والموافقة على مصادر التمويل والنفقات، والمعايير التي تؤهلها للحصول على اعانات:

1.1.2. قانون الجمعيات والهيئات الاجتماعية لسنة 1996: ومن أهم الخصائص التي تضمنها:

- منح الوزير مهلة ثلاثة اشهر لاصدار القرار الذي يراه مناسباً بشأن طلب تسجيل الجمعية او المنظمة وعند انقضاء هذه المهلة دون تسلم اشعار بالنتيجة، فالجمعية او المنظمة اعتبار نفسها مسجلة وفق الاصول، وعليه ان تباشر عملها ونشاطاتها.
- لم يمنح القانون حق الاعتراض على قرار الوزير لدى المحاكم، الا ان قانون محكمة العدل العليا يفسح المجال للطعن بالقرارات الادارية.
- منح الوزير صلاحية حل اية جمعية خيرية او هيئة اجتماعية او اتحاد اذا اقتنع انها خالفت نظامها الاساسي او تصرفت باموالها على غير الاوجه المحددة لها.

2.1.2. قوانين النقابات المهنية: كما ذكر سابقا، فان كل نقابة تتبع في بعض شؤونها إلى احدى الوزارات ذات العلاقة، فنقابات اطباء واطباء الاسنان والصيدلة والتمريض تتبع في مرجعيتها وزارة الصحة، وتتبع نقابة المهندسين في مرجعيتها الى وزارة الأشغال العامة والاسكان وهكذا.

اما عن اهم الخصائص لقوانين النقابات المهنية فهي كما يلي:

- النقابات المهنية مستقلة في ادارة شؤونها المختلفة ضمن الصلاحيات المنصوص عليها في القانون الخاص بكل منها.
- للوزارة المعنية الحق في الاشراف كمراقب على انتخابات مجلس النقابة.
- للحكومة صلاحية حل مجلس اي من النقابات المهنية، اذا اقتضت الضرورات الامنية والسلامة العامة بذلك.
- النص على الزامية العضوية، الأمر الذي يؤدي الى نمو متواصل في أعداد أعضائها وحجم مواردها.

- أعطيت بموجب هذه القوانين الصلاحيات لتأسيس صناديق التقاعد والضمان الاجتماعي والتأمين الصحي لأعضائها التي وفرت مبالغ طائلة شكلت قوة اقتصادية ومنحتها استقلالية متنامية ازاء السلطة وحتى ازاء باقي مؤسسات المجتمع المدني.

3.1.2. قانون الاحزاب السياسية رقم 32 لسنة 1992

بغض النظر عن الاشكالية القائمة في ادبيات المجتمع المدني باعتبار الاحزاب جزء من مكوناته أم لا، فقد فضلنا استعراض القانون وما يمتاز به من الخصائص وهي كما يلي:

- ان وزارة الداخلية هي المرجع الرسمي للاعلان عن تأسيس الحزب او الامتناع عن اعلان تأسيسه.
- للحزب المسجل حقوق معينة وحصانة سياسية وقانونية ضد اية اجراءات تعسفية قد تصيبه على يد السلطات التنفيذية.
- لا يجوز حل الحزب او حل قياديه الا وفق احكام نظامه الاساسي او بقرار من المحكمة (محكمة العدل العليا) بناء على دعوى يقدمها الوزير اذا خالف الحزب اي حكم من الفقرتين (2) و (3) من المادة 16 في الدستور من حيث التحول عن الغاية المشروعة والوسائل السلمية او حدوث مخالفة في الحصول على الموارد، او اخل الحزب باي حكم جوهري من احكام قانون الاحزاب. ويجدر الإشارة هنا إلى أن هناك مشروعا قانون جديدا للأحزاب سيتم تقديمه لمجلس النواب في دوراته القادمة.

4.1.2. قانون العمل رقم 8 لسنة 1996

يغطي القانون فئتين من منظمات المجتمع المدني هما النقابات العمالية وجمعيات اصحاب المصالح- أي أصحاب العمل (الفصل الحادي عشر)، اما عن اهم الخصائص التي يمتاز بها هذا القانون فهي على النحو التالي:

- يتضمن شروطا محددة لتأسيس النقابة العمالية في المهنة الواحدة ولتأسيس جمعية اصحاب الأعمال. وللوزارة من خلال سجل النقابات والجمعيات ان يصدر قراره خلال ثلاثين يوما من تاريخ تقديم الطلب. اما اذا قرر المسجل رفض الطلب، فللمؤسسين الطعن في قراره لدى محكمة العدل العليا.
- للوزير (وزير العمل) صلاحية التقدم بدعوى إلى محكمة البداية طالبا فيها حل اي نقابة ارتكبت اي مخالفة لاحكام قانون العمل ولم تستجب إلى الانذار الخطي بازالة المخالفة خلال المدة التي يحددها. وكذلك في حالة التحريض على ترك العمل او الامتناع عنه او الاعتصام او التظاهر في الحالات التي يحظر فيها القانون ذلك.
- على عكس ما نصت عليه قوانين النقابات المهنية ، فانه منذ عام 2002 الغيت الزامية العضوية التي كانت سارية المفعول على نقابة النقل والميكانيك ، التي تعد من اكبر النقابات العمالية من حيث عدد الأعضاء المنتسبين اليها، مما أدى الى تراجع فاعلية الحركة العمالية بشكل ملحوظ.

ويلاحظ من استعراض هذه القوانين وجود سمات مشتركة فيما بينها تتمثل بالنقاط التالية:

- وجود شروط محددة لتأسيس ومنح التراخيص للجمعيات او النقابات المهنية او النقابات العمالية او جمعيات اصحاب الاعمال لمؤسسات المجتمع المدني المختلفة.
- لم تعط القوانين ذات العلاقة الحق لمؤسسات المجتمع المدني المختلفة بالطعن في قرار عدم منح الترخيص من الجهات المعنية، وقد منح هذا الحق من خلال قانون محكمة العدل العليا الذي أتاح المجال لها للطعن بالقرارات الادارية الخاصة بذلك.
- اعطت القوانين المختلفة الوزارات ذات العلاقة بمؤسسات المجتمع المدني الاشراف والرقابة على نشاطاتها المختلفة بما في ذلك الاشراف على الانتخابات ومراقبة مصادر تمويلها، باستثناء الأحزاب التي بموجب المادة (18) الفقرة أ، قد صان مقر الحزب ووثائقه ومراسلاته ووسائل اتصاله من المراقبة او المداهمة او المصادرة الا بقرار قضائي، واستثناء النقابات المهنية ايضا التي اتاحت لها ممارسة حياتها الديمقراطية بشكل واسع ولا سيما انتخاب هيئاتها القيادية دون تدخل الاجهزة الحكومية على امتداد تاريخها
- قرار حل الجمعيات الخيرية قرار اداري منح للوزير، بينما حل أي مجلس من مجالس النقابات المهنية من صلاحية الحكومة. أما بالنسبة لحل النقابة العمالية فيكون من خلال دعوى يتقدم بها وزير العمل إلى محكمة البداية، بينما ارتبط حل الاحزاب بالمادة 23 من قانونها في حالة الحل الطوعي او الاختياري. اما الحل القضائي، فقد تم ربطه بقرار تصدره محكمة العدل العليا بناء على دعوى يقدمها وزير الداخلية اذا خالف الحزب اي حكم من الفقرتين (2) و (3) من المادة (16) في الدستور المنوه عنها سابقا، او أخل بأي حكم من احكام قانون الأحزاب.
- لم تحدد القوانين الناظمة لمؤسسات المجتمع المدني المعايير التي يمكن لهذه المؤسسات تلقيها من الجهات المانحة المحلية والدولية على حد سواء، وذلك كما يتضح من خلال تفاوت الميزانيات لدى مؤسسات المجتمع المدني بكافة أنواعها وأطرافها.

2-2 استشارة المجتمع المدني بشأن صياغة السياسات العامة

2-2-1 المدى المتاح لمؤسسات المجتمع المدني للمشاركة في صياغة السياسات العامة

شهد الأردن مع بداية عقد التسعينات في القرن الماضي تحولات اجتماعية واقتصادية وسياسية كان من اهم ميزاتة انسحاب الدولة التدريجي من العديد من النشاطات الاجتماعية والاقتصادية وتقليص اشكال الدعم للسلع والخدمات التي كانت تقوم بها الدولة من خلال مؤسساتها المختلفة نتيجة لتبني سياسات التصحيح الاقتصادي واعادة الهيكلية، مما ادى إلى تنامي دور مؤسسات المجتمع المدني بشكل خاص في مجال التنمية الاجتماعية ومحاولة التصدي لمشكلات الفقر والبطالة التي تزايدت بشكل ملحوظ خلال هذا العقد وفي عملية التحول الديمقراطي التي تزامنت مع عملية التحول الاقتصادي.

وعلى الرغم من ذلك، فقد تفاوتت اسهامات مؤسسات المجتمع المدني في مشاركة الدولة في صياغة السياسات العامة، وذلك من تنظيمات ليس لها اي دور يذكر بهذا الخصوص إلى تنظيمات اوكل اليها لعب دور رئيسي

في صياغة السياسات في بعض القضايا، ونعني هنا بشكل خاص المؤسسات الوسيطة التي أنشئت بقوانين خاصة لتكون حلقة وصل بين الحكومو والقطاعات الاهلية وكذلك النقابات المهنية التي تفرض نفسها بقوة للتأثير على بعض السياسات الحكومية، والتي نستعرضها من خلال مراجعة الصياغات القانونية المختلفة لهذه المؤسسات.

وبشكل عام، فان الدور الذي تلعبه تنظيمات مؤسسات المجتمع المدني يتخذ شكل التأثير والضغط على صانعي القرار لبلورة سياسات محددة تتجه غالبيتها نحو الدفاع عن حقوق الانسان او تمكين المرأة او المحافظة على البيئة او نحو سياسات حكومية محددة كما حصل عند فرض ضريبة المبيعات وتوقيع الأردن على اتفاقية الانضمام إلى منظمة التجارة العالمية أو ضمن برامج مكافحة الفقر والبطالة،وقلما شاهدنا هذه المؤسسات تتبنى أو تتصدى لقضايا الفساد الاداري والمحسوية في بعض اجهزة الدولة ولاسيما منها الخاص بتقديم الخدمات للمواطنين، أو لقضايا الاصلاح الاداري بكافة معطياته ومكوناته بشكل عام.

2-2-2 الاطر القانونية والمؤسسية المتوفرة لتنظيم الاستشارات بين الطرفين:

لا يتسع المجال هنا لاستعراض كافة الاطر القانونية المتوفرة لتنظيم الاستشارات بين الحكومة ومؤسسات المجتمع المدني لدى كافة القوانين المنظمة لفعاليات مؤسسات المجتمع المدني، إلا أن هنالك اربعة اطر تشريعية رئيسية وهامة نستعرضها على النحو التالي:

أولاً: القوانين التي أعطت مؤسساتها صفة الهيئات الاستشارية أو القيام بمهام استشارية
ورد في المادة (6) من قانون نقابة المهندسين رقم (15) لسنة 1972، بأن النقابة تمارس نشاطها مستهدفة تحقيق الاغراض التالية ومن ضمنها البند (2) الخاص ب " التعاون والتنسيق مع الجهات الرسمية في المملكة بصفة أن النقابة هيئة استشارية في مجال تخصصها. كذلك نصت المادة السادسة على أن للنقابة المساهمة في تخطيط وتطوير برامج التعليم والتدريب الهندسي والصناعي والمهني على مستوى المملكة.

أما بالنسبة لقانون العمل 1996، فإنه يختلف الوضع فيه عما هو الحال في قانون نقابة المهندسين، اذ لا يوجد نص في القانون مماثل لما ورد في قانون نقابة المهندسين يعرف النقابات او الاتحادات العمالية بصفة الهيئات الاستشارية، الا ما يستشف من البند (أ) / المادة (99) من خلال ما اورده عن أهداف النقابة بأنها تمارس نشاطها لتحقيق الأهداف التالية: رعاية مصالح العاملين في المهنة والدفاع عن حقوقهم في نطاق الأحكام المنصوص عليها في هذا القانون، والتي تعطي الحق للنقابة ونقابات أصحاب العمل بأن تكون ضمن الهيئة الاستشارية تمارس من خلالها رعاية مصالح العاملين والدفاع عن حقوقهم امام المؤسسات الحكومية والمدنية على حد سواء.

وفيما يخص قانون الجمعيات والهيئات الاجتماعية والنظام الاساسي المعدل الخاص بالاتحاد العام للجمعيات الخيرية، فقد نصت المادة السابعة من القانون على الاستئناس برأي الاتحاد اللوائي للجمعيات الخيرية او الاتحاد النوعي اذا وجد، وذلك فيما يتصل بطلب تسجيل الجمعية الخيرية او الهيئة الاجتماعية او الاتحاد، وكذلك الاستئناس برأي الاتحاد المختص عند حل جمعية خيرية او هيئة اجتماعية او اتحاد يتم الاقتناع بأنها خالفت نظامها الاساسي او لم تنفذ الغايات المنصوص عليها في نظامها او توقفت عن اعمالها مدة ستة اشهر او قصرت في القيام بها وإلى غير ذلك، كما هو وارد في المادة السادسة عشرة من القانون. وكما يتضح فأن الاطار القانوني لتنظيم الاستشارات بين الاتحاد والحكومة محدود للغاية لا يتعدى الاستئناس بقضايا محددة.

أما النظام الاساسي المعدل الخاص بالاتحاد العام للجمعيات الخيرية في الأردن لسنة 1996، وبموجب المادة الثانية الخاصة بغايات الاتحاد، فقد أعطت صلاحيات كبيرة لتنظيم الاستشارات بين طرفي المعادلة، تعدتها إلى المساهمة في التخطيط الاجتماعي على المستوى الوطني.

ثانيا :القوانين الخاصة ببعض المؤسسات العامة التي نصت قوانينها على تمثيل مندوبين من بعض مؤسسات المجتمع المدني في مجالس ادارتها وذلك كما في قانون مؤسسة التدريب المهني رقم 50 لسنة الذي تنص المادة 6/أ من قانون مؤسسة التدريب المهني 2001 على تأليف مجلس ادارة مكون من أحد عشر عضوا، ثلاثة منهم من مؤسسات المجتمع المدني ضمت نقابة المهندسين، غرفة صناعة عمان، والاتحاد العام لنقابات العمال، بالإضافة إلى عضوين من القطاع الخاص، ويناط بالمجلس كما في المادة 7 صلاحيات واسعة تشمل وضع السياسة العامة للمؤسسة، واعداد الخطط والبرامج للتدريب المهني، ودراسة الحاجة للتدريب في مختلف المؤسسات، وقرار الاسس العامة لمستويات التدريب المهني والتعليمات اللازمة لتنفيذ مهام المؤسسة، واعداد مشاريع الانظمة اللازمة، والموافقة على مشروع الموازنة السنوية ورفعها لمجلس الوزراء للتصديق.

ولقد روعي هذا الحق أيضا من خلال المادة (10) الواردة في قانون الضمان الاجتماعي رقم 19 لسنة 2001 الذي نصت على أن يضم مجلس ادارة مؤسسة الضمان الاجتماعي اربعة اعضاء يمثلون العمال يختارهم الاتحاد العام لنقابات العمال ، وبذات قوة التمثيل اربعة أعضاء يمثلون أصحاب العمل يتم توزيعها مناصفة بين اتحاد غرف الصناعة واتحاد الغرف التجارية وذلك للمشاركة مع باقي أعضاء المجلس في وضع السياسة العامة للمؤسسة، وقرار الموازنة التقديرية لها مع بيان وجوه الصرف المختلفة والمبالغ المخصصة لكل منها، ووضع الخطة العامة لاستثمار أموال المؤسسة، واعداد مشاريع الأنظمة اللازمة واقتراح التشريعات الداخلية والمالية والادارية والفنية للمؤسسة بما يكفل تحقيق أغراضها، ووضع التوصيات اللازمة ورفعها للوزير ليقوم برفعها لمجلس الوزراء لاقرارها. وكذلك الأمر بالنسبة لقانون المجلس الطبي الأردني الذي تنص احدى موادها على أن تكون النقابات ذات العلاقة وعلى رأسها نقابة اطباء عضوا في هذا المجلس.

ثالثاً: تعيين مندوبين عن مؤسسات المجتمع المدني من خلال قرارات ادارية أو على مستوى التعليمات، ومن هذا المنطلق فقد تمت تسمية نقابة المهندسين في عدد من اللجان وذلك لاعطاء النقابة من خلال ممثلها في هذه اللجان الحق بالدلو برأيها ضمن مجال تخصصها وعملها. فالنقابة على سبيل المثال لا الحصر عضو في لجنة معادلة الشهادات لدى وزارة التعليم العالي وهي عضو في مجلس كلية الهندسة في الجامعة الأردنية، او كما يتم تسميتها من قبل وزارة الاشغال العامة والاسكان في عدد من اللجان ذات العلاقة، او من خلال بعض التعليمات الصادرة عن بعض الوزارات القاضية باشتراك بعض النقابات العاملة في الشؤون الصحية في اللجان المختلفة لدى وزارة وزارة الصحة.

رابعاً: المؤسسات التي تنشأ بقوانين خاصة

لقد حددنا في بداية هذه الفقرة مفهوم المؤسسات الوسيطة بأنها هي المؤسسات التي أنشئت بقوانين خاصة لتكون حلقة وصل بين الحكومة من ناحية والقطاعات الاهلية من ناحية اخرى. ومن أبرز هذه المؤسسات:

- المجلس الاعلى للسكان الذي يعنى بصياغة السياسات الخاصة بترشيد النمو السكاني من خلال برامج الصحة الانجابية وتنظيم الاسرة وترشيد استخدام الموارد والتي انعكست بجلاء في الاستراتيجية الوطنية للسكان،
- اللجنة الوطنية لشؤون المرأة وهي لجنة شبه رسمية تأسست عام 1992 بقرار من مجلس الوزراء والتي من أهم نشاطاتها القيام بوضع الاستراتيجية الوطنية للمرأة للاعوام 1992-1993 وتحديثها خلال العام 2005، وبموجبها تمت صياغة العديد من السياسات التي تعمل على تعزيز وتمكين المرأة اجتماعيا واقتصاديا وسياسيا، وكذلك قيامها بالمساهمة في تطوير النظام الانتخابي للمرأة واعطاء المرأة حصة من المقاعد في البرلمان (كوتا)، واخيرا عقدها للمؤتمر الوطني حول التنمية السياسية والمرأة الأردنية وخروجه بعدد من التوصيات وخطة العمل في المجال التشريعي التي من أهم ما طالبت به:

ضرورة تعديل عدد من القوانين على رأسها تعديل قانون الانتخاب لاجاد نص ملزم في القانون لضم عدد معين من النساء في لوائح ترشيح الاحزاب لمجلس النواب، وتضمن اللوائح الانتخابية للأحزاب اجراء تراتبيا يضمن مواقع محددة لترشحات النساء ضمن اللائحة، ودعوة الأحزاب للالتزام بتوضيح مواقفها من قضايا المرأة في برامجها الحزبية.

العمل بعد نشر اتفاقية السيداو في الجريدة الرسمية على مواعمة التشريعات المعمول بها والنافذة في الأردن بما صادق عليه الأردن من الاتفاقية.

- المركز الوطني لحقوق الانسان الذي تأسس بموجب القانون المؤقت رقم 75 لسنة 2002 الذي من ابرز أهدافه تعزيز مبادئ حقوق الانسان في المملكة وترسيخها على صعيد الفكر والممارسة، وتعزيز النهج الديمقراطي لتكوين نموذج متكامل ومتوازن يقوم على اشاعة الحريات وضمن التعددية الساسية واحترام سيادة القانون وكفالة الحق في التنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، والسعي لانضمام الأردن الى المواثيق والاتفاقيات العربية والدولية الخاصة بحقوق الانسان.

واخيرا وليس آخرا، فهناك العديد من مثل هذه المؤسسات التي لا يتسع الحديث عن ذكرها بالتفصيل بل الإشارة إليها كالمجلس الوطني لشؤون الأسرة ومؤسسة نورالحسين (تعمل الآن ضمن مؤسسة الملك الحسين) ومؤسسة نهر الأردن والصندوق الهاشمي للتنمية البشرية.

2-2-3 السبل التي يلجأ إليها القطاع العام لاستشارة مؤسسات المجتمع المدني

هناك العديد من السبل التي يلجأ إليها القطاع العام لاستشارة مؤسسات المجتمع المدني، ولقد لوحظ أن حراك الوزارات والمؤسسات العامة مع مؤسسات المجتمع المدني يعتمد على تماسها مع الأجندة الدولية ومنظمات الأمم المتحدة والمانحين الدوليين كما هو الحال في وزارة التخطيط والتعاون الدولي وعلى توجهات المسؤول الحكومي للتعاون والشراكة ما بين مؤسسته من جانب ومؤسسات المجتمع المدني من جانب آخر وكما الحال في وزارة البيئة ويمكن إيرادها على النحو التالي:

1. تشكيل اللجان التي تضم اعضاء من القطاعين العام والخاص، ومن النماذج الناجحة على هذا النوع وزارة التخطيط والتعاون الدولي.

الاطار رقم (4): نموذج وزارة التخطيط والتعاون الدولي

تقوم وزارة التخطيط والتعاون الدولي بإشراك مؤسسات المجتمع المدني في عدد من اللجان ومن أهمها:

- 1- اللجان التوجيهية واللجان القطاعية عند اعداد الخطط التنموية.
- 2- اعداد التقارير الخاصة استجابة لقرارات وتوصيات المؤتمرات الدولية، فقد أعدت الوزارة بالتعاون مع فريق الامم المتحدة التقرير الخاص بالاهداف الانمائية لللفية، تقرير الأردن 2004، اذ تجاوز عدد المشاركين في اعداده من قبل مؤسسات المجتمع المدني اكثر من نصف أعضاء الفريق المكلف بذلك، مع غياب التوازن في اختيار هؤلاء المشاركين مع مجالات عمل كل منهم وانسجامها مع محاور الأهداف الأنمائية لللفية، حيث اعتبر تمثيل المنظمات النسائية في الفريق جيد، بينما لم تحظ مؤسسات المجتمع المدني العاملة في مجال البيئة والتنمية المستدامة بالمشاركة مع هذا الفريق، وكان حضور المنظمات العاملة في المجال الصحي ضعيفا.
- 3- اللجان الاستشارية والتنموية في المحافظات، جاء تشكيل هذه اللجان انسجاما مع التوجهات والتوصيات الواردة في خطة التنمية الاقتصادية والاجتماعية 2004-2006، الناتجة عن ضعف مشاركة مؤسسات العمل التطوعي والتعاوني في تنمية المحافظات، ودعوتها لتعزيز مبدأ المشاركة في عملية التنمية المحلية، ونتيجة لذلك تم اعداد دراسة خاصة بذلك تضمنت توصية بضرورة انشاء هذه اللجان على مستوى المحافظة، تمثل كافة الفعاليات الحكومية ومؤسسات المجتمع المدني، تناقش من خلالها الجوانب التنموية وتحديد الأولويات التنموية في المحافظة واتخاذ القرارات المناسبة. وفي الحقيقة، فانه لم يتم اختبار فعالية هذه اللجان وانجازاتها وذلك بحكم تجربتها اليافة.

2. عقد الندوات او الاجتماعات او المؤتمرات وورش العمل ويدعو فيها القطاع الحكومي ممثلين عن القطاع الخاص وممثلين عن مؤسسات المجتمع المدني وي طرح فيها العديد من المسائل، والتي يتبلور عنها نتائج وتوصيات يتم رفعها للسلطة التنفيذية.

الاطار رقم 5: شراكة وزارة البيئة مع مؤسسات المجتمع المدني

- تأسست وزارة البيئة في عام 2003 بموجب قانون حماية البيئة لسنة 2003 (كانت مهام البيئة في السابق مناطة بوزارة الشؤون البلدية والقروية والبيئة وفيما بعد بدائرة البيئة التي تحولت فيما بعد بكارها الى وزارة البيئة في عام 2003).
- تعطي وزارة البيئة مثالا للوزير المعني بايجاد روابط متينة مع مؤسسات المجتمع المدني نتيجة للخلفية المهنية للوزير وقدمه من رحم وعمق مؤسسات المجتمع المدني ومن خلال مداخل عديدة نتجه نحو مأسسة شراكة الوزارة مع هذه المؤسسات، ومن أبرزها:
 1. الاجتماعات الدورية مع المنظمات البيئية غير الحكومية، اذ عقدت الوزارة في عام 2005 ثلاثة اجتماعات عمل مع هذه المنظمات والهيئات ركزت على أهمية تأسيس قاعدة معلومات خاصة بالجمعيات البيئية في الوزارة واعداد استراتيجيات وطنية للبيئة.
 2. المشاركة في ورشات عمل في مجالات متعددة.
 3. المشاركة في اتخاذ القرار في شأن من اختصاصات الوزارة وذلك بدعوة هيئة تنسيق العمل البيئي الى ترشيح ثلاث من الجمعيات البيئية غير الحكومية لعضوية اللجنة الاستشارية لوزارة البيئة.
 4. عدم منافسة وزارة البيئة بحكم اختصاصاتها كمؤسسة معنية بالسياسات والرقابة وليس كجهة معنية بتنفيذ المشاريع البيئية، بالتنافس مع الجمعيات البيئية على مجالات نشاط يكاد لا يذكر، مما يعزز من الحاجة المتبادلة للتعاون والراكة في تنفيذ نشاطات حماية البيئة، وتقدم عدد من الجمعيات البيئية لابرار بروتوكولات تعاون مع الوزارة.
 5. لقد بلغ عدد شركاء الوزارة 21 منظمة.

تعيين مندوبين عن مؤسسات المجتمع المدني في مجالس ادارة بعض المؤسسات العامة، فعلى سبيل المثال لا الحصر وكما تم التطرق اليه سابقا، فقد تم تمثيل أصحاب العمل والنقابات العمالية في مجلس ادارة مؤسسة الضمان الاجتماعي المكون من خمسة عشر عضوا ثمانية منهم يمثلون مؤسسات المجتمع المدني (أصحاب العمل في كل من اتحاد الغرف التجارية واتحاد الغرف الصناعية والاتحاد العام لنقابات العمال)، ومندوبين أيضا عن مؤسسات المجتمع المدني في كل من مجلس ادارة مؤسسة التدريب المهني والمجلس الطبي الأردني.

3. تشكيل المجالس الوسيطة بقوانين خاصة بها، ولقد تم التطرق اليها سابقا، حيث تضم هذه المجالس ممثلين عن القطاع الحكومي ومؤسسات المجتمع المدني، الا انه ما يعاب على هذه المجالس ان تمثيل مؤسسات المجتمع المدني فيها متدن وان غالبية اعضائها من القطاع العام. ولكن بالرغم من ذلك، فإن

هذه المؤسسات تلعب دوراً هاماً كوسيط بين الحكومة والمجتمع المدني وذلك من خلال التعاون واستشارة منظمات المجتمع المدني في بلورة وصياغة السياسات الخاصة بمجالات عملها و من ثم رفعها للحكومة للموافقة عليها.

4. تشكيل المجالس القطاعية باستصدار قوانين خاصة بها كالمجلس الصحي العالي والمجلس الزراعي الأعلى ومجلس التعليم العالي ومجلس التربية في وزارة التربية والتعليم، أو من خلال تعليمات صادرة عن بعض الوزارات بتعيين أعضاء من بعض مؤسسات المجتمع المدني في لجان فنية متخصصة كما هو الحال في اللجان المشكلة بوزارة الأشغال العامة وتعيين أعضاء يمثلون نقابة المهندسين ووزارة الصحة التي تستعين بأعضاء من النقابات الصحية (نقابات الأطباء وأطباء الاسنان والصيدلة والمرضى) في اللجان الفنية التي تشكلها لأغراض متعددة.

2-2-4 الطرق التي تستخدمها مؤسسات المجتمع المدني للمشاركة في صياغة السياسات

في هذا الموضوع، يمكن تقديم ثلاثة نماذج للطرق التي استخدمتها مؤسسات المجتمع المدني للتعديل في السياسات العامة ومن ثم بلورتها في سياسات او قانون او تعديل قانون .

الحالة الاولى: اسلوب الاحتجاج والتظاهر والحملات الاعلامية

وكنموذج على هذا الاسلوب نستعرض جهود نقابة الصحفيين وبتأييد من باقي مؤسسات المجتمع المدني والصحف المحلية على مختلف انواعها واتجاهاتها تجاه قانون المطبوعات والنشر المؤقت رقم 27 لعام 1997 واضطرابها الى رفع الدعاوي لدى محكمة العدل العليا تجاه هذا القانون، اذ أنه اورد عددا من المواد التي تعمل على تقييد الصحافة والتضييق على حرية الرأي، والذي كان في محصلة هذه الجهود، صدور قرار من محكمة العدل العليا بتاريخ 26 كانون الثاني من عام 1998 بعدم دستورية القانون، وبالتالي الغائه لقرار مجلس الوزراء القاضي بتعليق صدور 13 صحيفة اسبوعية.

الحالة الثانية: عقد الندوات وورش العمل:

وكنموذج لهذه الحالة نستعرض تدخل مؤسسات المجتمع المدني من خلال عقدها لعدد من الندوات وورش العمل في التدخل بالتأثير على صياغة السياسات العامة، وهي المتعلقة بتخصيص حصة من مقاعد مجلس النواب للمرأة (الكوتا النسائية)، اذ تمت مبادرة بعض مؤسسات المجتمع المدني بعقد الندوات وورش العمل عامي 1993 و1996 وبمشاركة حشد واسع من قادة وممثلات المنظمات والفعاليات النسائية، ولقد قدم في هذه الندوات مداخلات واوراق عمل تستعرض تجربة التمثيل النسائي في عدد واسع من برلمانات العالم، وتبين اهمية التمييز الايجابي لصالح المرأة الذي نصت عليه اتفاقية القضاء على جميع اشكال التمييز ضد المرأة، وقد انعكست نتائجها من تنامي التأييد للكوتا النسائية كحل مؤقت لا بديل عنه لضمان التمثيل النيابي المناسب للنساء، ولقد تم تشكيل لجنة كلفت بوضع خطة العمل والآليات لتنفيذ التوصيات التي تبلورت عن هذه الندوات وتشكيل ما عرف بالتحالف النسائي في اواسط عام 1996 من ممثلات مؤسسات المجتمع المدني المعنية بقضايا المرأة، وتشكيل جماعة ضغط لبحث سبل آليات زيادة وتطوير مشاركة صحيحة وعادلة للمرأة الأردنية

في الانتخابات القادمة. وهذا ما حصل بالفعل في الانتخابات التي جرت في عام 2003 وتم فيها تبني الكوتا النسائية ودخول ستة نساء لمجلس النواب.

الحالة الثالثة: الاسلوب المختلط (يشمل الى جانب حشد الرأي العام والضغط الشعبي وفي نفس الوقت التعاون مع المؤسسات الحكومية ذات الاختصاص، وتمثله جمعية البيئة الأردنية / فرع الفحيص الواردة تفاصيلها في الأطار رقم 6.

الاطار رقم (6): جمعية البيئة الأردنية / فرع الفحيص

وكنموذج لعمل المجتمع المدني من خلال الضغط الشعبي نستعرض تجربة جمعية البيئة الأردنية / فرع الفحيص وجهودها لمنع شركة الاسمنت الأردنية من استخدام الفحم البترولي كوقود بديل في مصنعها المقام في بلدة الفحيص الذي ينطوي على مخاطر بيئية متعددة.

ولقد أثرنا تقديم هذه الحالة للاسلوب المنهجي للجمعية في تعرضها لموضوع الفحم البترولي، حيث انتهجت اسلوبا علميا من خلال تشكيل لجنة علمية تضم عددا من الخبراء المختصين كانت تستند اليها في تجميع البيانات والمعلومات وتحليلها واستقصاء الحقائق، ومن ثم مخاطبة الجهات الحكومية، بالإضافة إلى حشد الرأي العام اذ قامت نعدة نشاطات شعبية كالندوات والاعتصامات ومن هذه النشاطات اقامة خيمة اطلقت عليها الخيمة البيئية، دعت اليها الاحزاب والصحافة ومؤسسات المجتمع المدني لشرح الابعاد السلبية المترتبة عن استخدام الفحم البترولي واللجوء الى الاعتصامات الشعبية في المدينة. ولقد تهيأ للجمعية اعضاء من ذوي الخبرات والكفاءات العلمية، الذين قاموا بتقييم دراسة الأثر البيئي الخاصة باستخدام الفحم البترولي كوقود بديل للمستخدم في مصنع الاسمنت في الفحيص، وعمل قراءة متأنية لها لتقديمها في المؤتمر الذي دعت إلى عقده الجمعية الوطنية في بلدة الفحيص. ونتيجة لهذا المؤتمر وما اسفر عنه من توصيات، تم اعداد عدد من الكتب رفع احدها إلى مقام جلالة الملك ورفعت الكتب المتبقية إلى الحكومة والبرلمان. وعلى اثر ذلك أمر جلالة الملك عبدالله الثاني باجراء دراسة أثر بيئي جديدة تقوم مؤسسة عالمية وتتحمل تكاليفها شركة مصانع الاسمنت. كذلك فقد قررت الحكومة من خلال وزارة البيئة وضع جمعية البيئة في الفحيص ضمن مجلس حكومي للنظر بالقضية. ومن خلال وجود اللجنة العلمية في هذا المجلس ساهمت في وضع الشروط المرجعية للدراسة الجديدة والتي أنيط القيام بها لشركة دولية ولعبت دوراً فاعلاً لاحقاً بتقييم نتائج الدراسة والتي لم تكن قادرة بأن تثبت بعدم وجود أضرار بيئية للفحم البترولي في حالة استخدامه. وبالتالي، نجحت الجمعية في جهودها المختلفة التي اسفرت عن اصدار الحكومة قرارا بعدم استخدام الفحم البترولي كوقود بديل في مصنع الاسمنت للاضرار الصحية والبيئية التي يتركها على البيئة المحيطة بالمصنع والتي تؤثر على سكان بلدة الفحيص بشكل مباشر.

2-2-5 توفر اطار قانوني لدى القطاع العام لاصدار تقارير سنوية بشأن استشارة المنظمات غير الحكومية من خلال المراجعات المختلفة لقوانين مؤسسات القطاع العام بهذا الخصوص، فانه لا يتوفر ضمن هذا الاطار المحدد والدقيق اطار قانوني يتم بموجبه استصدار تقارير سنوية بشأن استشارة المنظمات الحكومية، الا ان التقارير السنوية الصادرة عن ادارات القطاع الحكومي المتعددة، قد تشير إلى هذه الاستشارات ضمن سياق الانجازات المتحققة عنها. وفي هذه العجالة من الصعوبة بمكان مراجعة التقارير السنوية الصادرة عن المؤسسات الحكومية وحصر او تحديد المدى التي تنطبق اليه هذه التقارير بخصوص هذا الشأن .

2-3 دور المجتمع المدني ومساهمته في تقديم الخدمات العامة

حصرت بعض التشريعات كقانون العمل لسنة 1996 من خلال المواد الخاصة بنقابات العمال وقانون نقابة المهندسي الأردنيين رقم 15 لسنة 1972 والقوانين المعدلة له، تقديم الخدمات بمنتهسبها فقط، فتمارس نقابات العمال وكما ورد في المادة 99/أ من قانون العمل نشاطها لرعاية مصالح العاملين في المهنة والدفاع عن حقوقهم في نطاق الاحكام المنصوص عليها في هذا القانون، وتقديم الخدمات الصحية والاجتماعية للعمال المنتسبين للنقابة وانشاء العيادات الطبية ومؤسسات الرعاية الاجتماعية والاستهلاكية لهم والعمل على رفع المستوى الاقتصادي والمهني والثقافي للعمال. بينما أعطى قانون المهندسين صلاحيات اوسع لخدمة منتسبيه من خلال تنظيم مزاوله مهنة الهندسة في المملكة (المادة (5))، والدفاع عن مصالح الاعضاء وكرامتهم والحفاظ على تقاليد المهنة وشرفها والعمل على رفع كفاءة العاملين في الحقل الهندسي، وتأمين الحياة الكريمة للمهندسين وعائلاتهم في حالات العجز والشيخوخة والحالات الاضطرارية الاخرى (المادة(6)) التي من خلاله تم تأسيس صندوق للتقاعد لتأمين رواتب شهرية للمتقاعدين من المهندسين، وتأسيس صندوق للتأمين الاجتماعي بهدف التكافل الاجتماعي بين أعضاء النقابة وصندوق للتأمين الصحي لتغطية النفقات الصحية للعضو وعائلته.

أما فيما يخص العديد من المنظمات المحلية والدولية العاملة في المملكة والتي تم تسجيل بعضها تحت رعاية وزارة التنمية الاجتماعية، فقد حددت الانظمة الداخلية الانشطة والخدمات التي يمكن أن تقوم بها، ومن هذه المؤسسات على سبيل المثال الناشطة في هذا المجال، ملتقى صاحبات الاعمال والمهن الأردني، اذ يقوم بتقديم الخدمات للنساء اللواتي يخططن لاعمال جديده بما في ذلك التدريب، وتقوم بتغطية نفقاتها اما من خلال الرسوم التي يتقاضاها الملتقى من النساء لقاء تلقيهن لهذه الخدمات او تسهيل اعمالهن من خلال الحاضنات الموجودة في الملتقى، ويقوم الملتقى بتأجيرها للنساء اللواتي تتخذ من الملتقى منطلقا لاعمالهن. بالاضافة إلى تلقي الملتقى الدعم المادي من عدد من المؤسسات الدولية المانحة.هذا وتقوم الجمعية الأردنية لتنظيم الأسرة بتقديم العديد من الخدمات في مجال تنظيم الاسرة سواء أكانت كإينيكية تشمل الفحص الدوري للحوامل قبل وبعد وأثناء الحمل، تركيب موانع الحمل، والقيام بالتنظيف الصحي والتوعية واعطاء الارشادات حول تنظيم الأسرة.

ومن المنظمات غير الحكومية الناشطة ايضا ميزان الذي يقوم بتقديم خدمات الاستشارة القانونية للمجتمع الأردني، بالإضافة إلى قيامه بالتعريف بالحقوق القانونية وحقوق الانسان في المجتمعات المتدنية الدخل، وغالبا ما يقوم بتغطية النفقات المترتبة عن ذلك من المؤسسات الدولية المانحة.

أما بالنسبة للجمعيات الخيرية فقد بينت البنود 1/ب، 2/أ، 3، 3، 4 في المادة الثانية من النظام الاساسي المعدل لسنة 1999 الخدمات التي يقدمها الاتحاد وهي تشمل: التعاون والتنسيق مع المؤسسات الرسمية والهيئات الاجتماعية التطوعية العاملة في الحقل الاجتماعي التطوعي لتنفيذ برامج ومشاريع مشتركة لتحقيق التكامل وتجنب التكرار والازدواجية في تقديم الخدمة كلما تطلب الامر ذلك، وتقديم المشورة الفنية (الادارية والمالية) فيما يخص تطوير برامجها وأنشطتها، وعقد الدورات التدريبية لرفع كفاءة العاملين في الاتحادات والجمعيات الخيرية من المتطوعين والموظفين فيها، وتمويل واقامة مشاريع انتاجية صغيرة من منح قروض ميسرة وتوفير فرص عمل جديدة للمواطنين في المجتمعات المهنية بغية رفع المستوى الاجتماعي للأسرة، وتقديم المساعدات المالية والعينية والفنية إلى الاتحادات اللوائية والجمعيات، والقيام بتنفيذ ودعم مشروعات العمل الاجتماعي التي يتبناها المجلس التنفيذي، وتلك التي تنفذها الجمعيات الخيرية واتحادات المحافظات، بالإضافة إلى تقديم المساعدات للحالات الاجتماعية الطارئة ضمن الامكانيات المالية والعينية المتوفرة للاتحاد العام. ولقد خول البند (45) من المادة الثانية الاتحاد تأمين مصادر مالية اضافية لتمويل مشاريع الاتحاد العام واتحادات الجمعيات الخيرية في المحافظات والجمعيات الخيرية سواء أكانت محلية او خارجية في نطاق القوانين والانظمة السارية.

وتجدر الإشارة في هذا المقام ما اورده دراسة "دعم الأهداف الانمائية للألفية من أجل تنمية مستدامة في محافظة الزرقاء" حول رغبة مؤسسات المجتمع المدني الذي ابدته خلال جلسات النقاش البؤرية التي عقدت في المحافظة بالمشاركة في الجهود والنشاطات المختلفة المبذولة لمكافحة الفقر كوسيط بين القطاع الحكومي والشرائح الاجتماعية المستهدفة كونها أكثر معرفة ودراية بهذه الشرائح وأقدر على معرفة احتياجاتها الفعلية وامكانية توجيه الأنشطة والدعم المناسب لها. الا أن هذه الرغبة تصطدم بعقبات وعوائق من بعض المعنيين في مؤسسات القطاع الحكومي.

وفيما يتصل بمؤسسات المجتمع المدني التي تحظى برعاية ملكية، كالصندوق الأردني الهاشمي للتنمية البشرية، فمن أهم الخدمات التي تقدمها مشاريع تحسين دخل الاسرة والمشاريع الصغيرة والقروض الدوارة والقروض الميكروية الذي يتم من خلال مركز تنمية القروض الصغيرة، و تحسين نوعية الحياة ومنح القروض الصغيرة الذي تنفذه مؤسسة نور الحسين من خلال الشركة الأردنية لتمويل القروض الصغيرة. أما بالنسبة لمؤسسة نهر الأردن فلديها العديد من المشاريع طويلة الامد كمشروع نساء بني حميدة ومشروع تصاميم نهر الأردن ومشروع وادي الريان ومشروع حماية الطفل من الاساءة ومشروع خدمات تطوير الاعمال. هذا وتلقى هذه المؤسسات الدعم المالي من عدة جهات محلية واجنبية لتنفيذ الخدمات التي تمت الاشارة اليها.

وفيما يلي نستعرض نموذجاً لتعاون مؤسسات المجتمع المدني والمؤسسات الحكومية من خلال مشروع التدريب الوطني ونموذج آخر لتعاون كافة شرائح المجتمع الاردني بجميع قطاعاته التي تمثلت في انجاز الأجنحة الوطنية:

مشروع التدريب الوطني

نقد هذا المشروع بالتعاون ما بين القوات المسلحة الأردنية ومؤسسة التدريب المهني، ويشتمل على مرحلتين: تتضمن المرحلة الأولى تدريب التأسيس العسكري، بينما تتضمن المرحلة الثانية التدريب المهني التخصصي. ولقد تم التعاقد مع المؤسسات العامة ومؤسسات القطاع الخاص ومؤسسات المجتمع المدني لتنفيذ التدريب في المواقع التي لا تتوفر فيها تسهيلات تدريبية كالإرياف والبوادي. ولتمكين المتدربين الحصول على مهارات تدريبية تواكب تطورات سوق العمل شاركت اثنا عشر جمعية بالإضافة إلى الاتحاد العام للجمعيات الخيرية وصندوق الملكة علياء ومراكز الاميرة بسمة في محافظة العقبة والاتحاد النسائي في محافظة عجلون ومركز التنمية الاجتماعية في ام الرصاص في محافظة مادبا.

ومن الاهداف الرئيسية للمشروع الحد من ظاهرتي الفقر والبطالة من خلال تدريب المواطنين في جميع مناطق المملكة وعلى وجه الخصوص المناطق البعيدة، وتأمين فرص التدريب لهم في مناطقهم او صرف بدل مواصلات او سكن لهم لتمكينهم من الوصول إلى مواقع التدريب المتوفرة لدى الجهات المعنية كمؤسسة التدريب المهني او مدارس وزارة التربية والتعليم او مؤسسات القطاع الخاص او مؤسسات المجتمع المدني المشاركة في تنفيذ المشروع.

الأجنحة الوطنية

وكما ذكر في البداية، فإن الأجنحة الوطنية تعتبر انجازاً للمجتمع الأردني بكافة شرائحه وفئاته، وما يعنينا من الأجنحة ذلك الفصل الخاص بالنهوض بمؤسسات المجتمع المدني من جميع جوانبه وبالذات التشريعية منها. لذا، أفردت الأجنحة الوطنية فصلاً خاصاً عن التنمية السياسية والمشاركة، تناول فيه بالتفصيل موضوع تعزيز المشاركة الشعبية ومؤسسات المجتمع المدني، ولقد كان الطرح جريئاً ووافياً وشاملاً، فإنه يرى أن لتعزيز المشاركة الشعبية ومؤسسات المجتمع المدني، لا بد من تأطير العمل الشعبي في مؤسسات ينضوي فيها الأفراد طوعاً لحماية المصالح العامة ومصالح فئات المجتمع خارج أطر علاقات القربى والهيكل الحكومية والنشاطات التي تهدف إلى الربح. فالمجتمع المدني يتكون من مجموعة التنظيمات التطوعية التي تسعى لتحقيق مصالح المجتمع أو مصالح أفرادها، وتكون ملتزمة بقيم ومعايير الأخي والتسامح والإدارة السليمة وتقبل التنوع والاختلاف، وتتلاقى طوعياً حول مجموعة قيم ومصالح مشتركة.

ولدعم مجهودات المجتمع المدني في عملية التنمية، توصي الأجنحة القطاع الخاص بدعم وتبني المشاريع التي تقوم بها لمؤسسات المجتمع المدني بقصد النفع والتبرع العام، وأن تقوم الحكومة بدورها إعفاء هذه التبرعات من الضرائب. كذلك تشجع الأجنحة الوطنية الحوار بين مؤسسات المجتمع المدني والحكومة على الصعيد الوطني.

ولقد حددت الأجندة المسؤوليات الملقاة على عاتق إدارات المجتمع المدني والتي من أهمها: المسؤولية القانونية باحترام القوانين والأنظمة النافذة، المسؤولية التمثيلية والتي تعني تطلعات ورؤى فئات المجتمع والسعي لتحقيق رؤيتها ضمن غاياتها وأهدافها والدفاع عن القيم الأساسية التي تلتزم بها، والمسؤولية المالية من خلال تأمين الموارد المالية اللازمة لتسيير أعمالها مع حسن استخدامها، ومسؤولية التطوير الذاتي من خلال التقييم الذاتي المستمر وتطوير مهارات وقدرات أعضائها.

ومن أهم التوصيات التي خرجت بها الأجندة، التأكيد على ما ورد في الدستور من حق المواطنين في المشاركة في الدستور وحقيهم في المشاركة في تأسيس الجمعيات وإداراتها والانتساب إليها والانسحاب منها بحرية، وعدم وضع القيود على ممارسة هذا الحوار، وحرية تكوين الجمعيات ومنحها الحرية اللازمة لممارسة نشاطاتها دون قيود إدارية، والعمل على تبسيط إجراءات التسجيل بالسرعة والوضوح وبدون تكلفة، كذلك أوصت بتوحيد المرجعية لمؤسسات المجتمع المدني مستثنياً منها الأحزاب، وضمان إدارتها بواسطة هيئاتها ووفق المبادئ الديمقراطية وبوسائل تضمن الشفافية والمساءلة وحسن استخدام مواردها، وأن لا تخضع الجمعيات للحل إلا بقرار صادر عن هيئاتها الخاصة بها أو بحكم قضائي قطعي في محاكمة علنية وعادلة. وأخيراً أوصت بوضع أحكام تسمح بإنشاء مؤسسات فردية أو محدودة العضوية (Foundation) تقوم على أساس التمويل الذاتي أو الوقفيات.

وبشكل عام، فقد غطت الأجندة كافة السلبات الموجودة في قوانين مؤسسات المجتمع وأنظمتها النافذة، وأعطت فضاءات واسعة للحركة والتصرف ضمن ضوابط ذاتية تحكمها الثقافة والقيم للمجتمع الأردني.

النتائج والتوصيات

أ) النتائج

أولاً: تقييم مشاركة المواطن في اصلاح القطاع العام

من قبيل النفاذ إلى المعلومات والخدمات الادارية، فانه يمكن القول الى أن الدستور أعطى المواطنين الحق في مخاطبة السلطات العامة فيما ينوبهم من أمور شخصية او فيما له صلة بالشؤون العامة بالكيفية والشروط التي يعينها القانون. وبالرغم من توفر بعض الأطر المتناثرة والتي تتيح للمواطنين من خلالها على المعلومات في القطاع العام، وإلا فإن حق النفاذ للوثائق المحمية غير موجود حتى الآن سوى على شكل مشروع قانون، فقد تضمن مشروع قانون ضمان حق الحصول على المعلومات، اتاحة الفرصة بالتزود بالمعلومات التي تحتويها هذه الوثائق التي مر عليها مدة زمنية محددة ضمن شروط وضوابط تحافظ على حق الدولة في الحفاظ على سرية بعض الوثائق المتصلة بالأمن الوطني او النظام العام ولأسباب تتعلق بالصحة العامة او الآداب العامة او الحرية الشخصية او المساس بحقوق الآخرين وسمعتهم. كما أعطى مشروع القانون الحق بالتقدم بالشكاوي إلى مجلس المعلومات عند عدم التزود بالمعلومات المطلوبة، حيث يقوم المجلس بالنظر في هذه الشكاوي وفقاً لتعليمات يصدرها لهذه الغاية.

ومن قبيل توفر اجراءات موحدة ومعاملة متساوية للمواطنين، تقوم الحكومة الأردنية في الوقت الحاضر بتنفيذ برنامج اصلاح القطاع العام الذي يتكون من أربعة مكونات اساسية والتي من ضمنها الموقع الالكتروني لوزارة القطاع العام الذي يساهم في توضيح الخدمات التي تقدمها بعض الأجهزة الحكومية من خلال دليل الخدمات الحكومية واعطاء الارشادات للتعامل مع هذا الدليل، علماً بأن المعلومات المتوفرة حول هذه الخدمات متوفرة في كتيبات وبروشورات ولدى مكاتب الاستقبال في بعض الوزارات والمؤسسات المختلفة. كذلك أظهر الكشف الميداني لبعض مواقع المؤسسات وجود خلل واضح في البنى التحتية لهذه المؤسسات من حيث متطلباتها للأجهزة والمعدات المواكبة لتقنيات العصر.

وفيما يخص تقييم نوعية المعلومات والخدمات الادارية التي يقدمها القطاع العام للمواطنين، فانه من خلال مراجعة المعلومات والخدمات الادارية التي يقدمها القطاع العام للمواطنين ضمن شتى وسائله الالكترونية والمنشورة في كتيبات وبروشورات، لوحظ أنها كافية ونقي بالغرض، الا أنها لا تتناسب مع الاجراءات التي تقوم بها بعض المؤسسات التي تفتقر إلى ضعف في التجهيزات وذات المركزية العالية في الأداء. أما بالنسبة للإجراءات الموحدة بتقديم الخدمات، فقد قطعت العديد من المؤسسات شوطاً كبيراً في توحيد إجراءاتها وتسهيل المعاملات وإنجازها بسرعة وبدرجة كبيرة من العدالة.

أما بالنسبة للاستشارة وآليات المشاركة الاخرى في صياغة سياسات القطاع العام، فقد تعددت وسائل المشاركة، شملت مشاركة المواطنين بالتصويت او الترشيح للمجالس النيابية والبلدية، ومسوحات الرأي وجلسات العمل، وذلك كما هو الحال في استطلاعات الرأي التي تقوم بها مراكز متخصصة، او المشاركة في مجالس التنمية والمجالس الاستشارية التي تم استحداثها على مستوى المحافظات، أو وسائل الاعلام المختلفة (كالصحافة ووسائل الاعلام المرئية والمسموعة) أو من خلال الأطر الرسمية.

ثانيا: تقييم مشاركة المجتمع المدني في اصلاح القطاع العام

فيما يخص تقييم الوضع الحالي للمجتمع المدني، فإنه يمكن استخلاص النتائج التالية:

- أعطى الدستور الأردني للأردنيين الحق في تأليف الجمعيات والأحزاب السياسية، على أن تكون غايتها مشروعة ووسائلها سلمية وذات نظم لا تخالف أحكام الدستور.
- يعتبر قانون الجمعيات والهيئات الاجتماعية من أهم وأقدم المرجعيات التشريعية المنظمة لمؤسسات المجتمع المدني التي تتبع في اجراءات تنظيمها وترخيصها ومزاولة نشاطاتها إلى عدة وزارات، ثم يأتي من حيث الأهمية قوانين النقابات المهنية، فقانون العمل الذي من خلاله يتيح الفرصة لتشكيل النقابات العمالية والاتحادات المنظمة لها، ثم قانون الأحزاب السياسية.
- وجود شروط محددة لتأسيس ومنح التراخيص للجمعيات أو النقابات المهنية أو النقابات العمالية او جمعيات اصحاب الاعمال لمؤسسات المجتمع المدني المختلفة.
- لم تعط القوانين ذات العلاقة الحق لمؤسسات المجتمع المدني المختلفة بالطعن في قرار عدم منح الترخيص من الجهات المعنية، وقد منح هذا الحق من خلال قانون محكمة العدل العليا الذي أتاح المجال لها للطعن بالقرارات الادارية الخاصة بذلك.
- اعطت القوانين المختلفة الوزارات ذات العلاقة بمؤسسات المجتمع المدني الاشراف والرقابة على نشاطاتها المختلفة بما في ذلك الاشراف على الانتخابات ومراقبة مصادر تمويلها، باستثناء الأحزاب التي بموجب المادة (18) الفقرة أ، قد صان مقر الحزب ووثائقه ومراسلاته ووسائل اتصالاته من المراقبة او المداهمة او المصادرة الا بقرار قضائي، واستثناء النقابات المهنية ايضا التي اتاحت لها ممارسة حياتها الديمقراطية بشكل واسع ولا سيما انتخاب هيئاتها القيادية دون تدخل الاجهزة الحكومية على امتداد تاريخها
- قرار حل الجمعيات الخيرية قرار اداري منح للوزير، بينما حل أي مجلس من مجالس النقابات المهنية من صلاحية الحكومة. أما بالنسبة لحل النقابة العمالية فيكون من خلال دعوى يتقدم بها وزير العمل إلى محكمة البداية، بينما ارتبط حل الاحزاب بالمادة 23 من قانونها في حالة الحل الطوعي او الاختياري. اما الحل القضائي، فقد تم ربطه بقرار تصدره محكمة العدل العليا بناء على دعوى يقدمها وزير الداخلية اذا خالف الحزب اي حكم من الفقرتين (2) و (3) من المادة (16) في الدستور المنوه عنها سابقا، او أخل بأي حكم من احكام قانون الأحزاب.

أما بالنسبة لاستشارة المجتمع المدني بشأن صياغة السياسات العامة والمدى المتاح لمؤسسات المجتمع المدني في صياغة السياسات العامة فإن اسهامات المجتمع المدني متفاوتة من تنظيمات تلعب دورا رئيسا في صياغة السياسات في عدد من القضايا الى مؤسسات ليس لها أي دور يذكر في هذا المجال. ويتخذ الدور البارز لمؤسسات المجتمع المدني في هذا المجال شكل التأثير والضغط على صانعي القرار لبلورة سياسات محددة تتجه غالبيتها نحو الدفاع عن حقوق الانسان او تمكين المرأة او المحافظة على البيئة.

وفيما يتعلق بالأطر القانونية والمؤسسية المتوفرة لتنظيم الاستشارات بين الطرفين، فإن هنالك أربعة أطر تشريعية لتنظيم الاستشارات، النوع الأول قوانين ذات صلة مباشرة بالمجتمع ذاته باعتبارها هيئات استشارية في مجال تخصصها، أما الأطر الثاني من القوانين فيتم فيها تحديد مؤسسات المجتمع التي عليها المشاركة في المهام المنصوص عليها، كقانون مؤسسة التدريب المهني وقانون مؤسسة الضمان الاجتماعي، بينما الأطر الثالث فهو على مستوى التعليمات أو القرارات الإدارية والتي يتم من خلالها تعيين المندوبين من مؤسسات المجتمع المدني ذات الصلة للمشاركة في اللجان بموجب هذه التعليمات أو القرارات الإدارية، أما الأطر التشريعي الأخير فيخص المؤسسات الوسيطة كالمجلس الأعلى للسكان واللجنة الوطنية لشؤون المرأة والمركز الوطني لحقوق الإنسان وغيرها من المنظمات أو المؤسسات.

هذا ويلجأ القطاع العام لاستشارة مؤسسات المجتمع المدني من خلال تشكيل اللجان أو المجالس التي تضم أعضاء من القطاعين العام والخاص بما في ذلك مؤسسات المجتمع المدني.

أو من خلال عقد الندوات أو الاجتماعات أو المؤتمرات وورش العمل ودعوة ممثلين عن مؤسسات المجتمع المدني إليها أو من خلال المؤسسات الوسيطة.

أما الطرق التي تستخدمها مؤسسات المجتمع المدني للمشاركة في صياغة السياسات، فإنه يمكن أن يوصف بأنه دور رقابي، وقد يتضمن اتباع أسلوب الاحتجاج والتظاهر أو رفع الدعاوى لدى المحاكم وبالذات لدى محكمة العدل العليا أو حشد الرأي العام من خلال جمع البيانات والمعلومات وتحليلها واستقصاء الحقائق وعرضها على المعنيين في الحكومة ومن خلال الحملات الإعلامية.

وعن توفر اطار قانوني لدى القطاع العام لإصدار تقارير سنوية بشأن استشارات المنظمات غير الحكومية فإنه لم يلاحظ وجود مثل هذا الاطار المحدد والدقيق لاستصدار تقارير سنوية بشأن استشارة المنظمات غير الحكومية، إنما في الغالب تأتي من خلال التقارير الصادرة عن المؤسسات الحكومية المختلفة والمتضمنة للإنجازات المتحققة عنها.

وعن دور المجتمع المدني ومساهمته في تقديم الخدمات العامة، تمارس النقابات المهنية والنقابات العمالية نشاطاتها الرئيسية لرعاية مصالح العاملين في المهنة والدفاع عن حقوقهم وتقديم خدمات الرعاية الصحية والاجتماعية لهم من خلال صناديق التقاعد والتأمينات الصحية والاجتماعية، بالإضافة إلى البرامج الخاصة برفع كفاءة العاملين المنتسبين لديها. أما بالنسبة لباقي مؤسسات المجتمع المدني، فأنها تقدم خدماتها المختلفة والمتعددة وفقا للمنصوص عليه في أنظمتها الداخلية. وتتركز خدمات هذه المؤسسات في برامج مكافحة الفقر والبطالة من خلال منح القروض الصغيرة ومزاولة المهن المختلفة ضمن حاضنات لديها، والصحة الانجابية من خلال تقديم كافة الخدمات الصحية ذات العلاقة، بالإضافة إلى قيام بعضها بالتوعية والإرشاد القانوني وفي قضايا تمكين المرأة اقتصاديا واجتماعيا. هذا، وتتلقى هذه المؤسسات الدعم المالي من مصادر محلية حكومية وخاصة ودولية لمساعدتها في تغطية النفقات المترتبة عن تقديم الخدمات لمجتمعاتها المحلية.

مناقشة النتائج

بعد هذا الاستعراض لأهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة، سوف نقوم بمناقشة أهمها باختصار فيما يتعلق بحق نفاذ المواطنين للمعلومات، فلا زالت الأطر المتوفرة المتاحة حالياً ضعيفة ولا تسمح بحصول المواطنين على المعلومات الأرشيفية. إلا أن هناك مشروع قانون يعطي المواطنين الحق في ذلك. فيما يتعلق بمشاركة المواطن في إصلاح القطاع العام، فتشير النتائج إلى وجود أشكال مختلفة لهذه المشاركة وخاصة بعد عودة المسيرة الديمقراطية للأردن في السنوات العشر الماضية، ومن أهم هذه الأشكال مشاركة المواطنين بالانتخابات الوطنية والمحلية، واللجوء إلى دراسات الرضى حول الخدمات المختلفة التي تقدمها الحكومة، ولجوء الحكومة وخاصة بعد إقرار خطة تطوير القطاع العام إلى الانفتاح على الجمهور، واللجوء إلى جلسات الاستماع في أغلب مناطق المملكة لشرح خطط أو برامج بعينها، والحصول على التغذية الراجعة وخاصة من قبل الفئات الشبابية والنسائية، إلا أنه يمكن الاستنتاج أن الحكومات الأردنية المتعاقبة قد أولت أهمية خاصة لتقديم نوعية جيدة من الخدمات والمساواة في تقييمها أكثر مما أولته لمسألة حقوق المواطنين ومسألة الاستشارات. ويتبدى ذلك من خلال الإصلاحات الهامة والتطور الملحوظ الذي حصل على أداء عدد مهم من مؤسسات القطاع العام والتي تقدم خدمات أساسية متطورة وسريعة وعلى درجة عالية من الإجراءات العادلة والمتساوية للمواطنين. وبالمقابل، فهناك بطء أو تباطؤ في تطوير آليات المشاركة المؤسسية للمواطنين وتطوير حقوقهم المدنية والسياسية وحقوقهم في الحصول على المعلومات من القطاع العام بالرغم من التصورات الإيجابية التي تحتويها خطة تطوير القطاع العام وخاصة من خلال مشروع قانون ضمان الحصول على المعلومات. وقد يشير ذلك، إلى أن الحكومات أولت اهتماماً كبيراً بالخدمات أولاً ثم بالحقوق والمشاركة ثانياً.

أما فيما يتعلق بعلاقة المجتمع المدني بتطوير القطاع العام، فإن استعراض تاريخ هذه العلاقة يشير إلى أن الدولة الأردنية، قد أولت مسألة مشاركة المجتمع المدني أهمية كبيرة من خلال إشراك مؤسسات المجتمع المدني وبأشكال وأطر مختلفة وفي جوانب مختلفة من عمل الحكومات المتعاقبة، إلا أن ذلك لا يعني أن العلاقة بين الحكومات ومؤسسات المجتمع المدني قد أصبحت لدرجة يمكن الاستنتاج بها بأن المجتمع المدني يلعب دوراً فاعلاً ومؤثراً في صياغة السياسات العامة وإصلاح القطاع العام. ويتبدى ذلك بوضوح أكثر عند مراجعة خطة تطوير القطاع العام للسنوات 2004-2009 والتي لا يوجد بها إشارة واضحة لدور المجتمع المدني سواء كان ذلك من خلال استشارة المجتمع المدني في صياغة السياسات العامة أو من خلال عقد شراكات في تقديم الخدمات من خلال برامج مختلفة. ولكن بشكل خاص فيما يتعلق بتطوير وإصلاح القطاع العام. وبالمقابل، فإن هناك مسؤولية كبيرة تقع على مؤسسات المجتمع المدني بالمبادرة ومحاولة العمل والتأثير على إصلاح القطاع العام وخلال إجراء هذه الدراسة فإننا لم نجد مؤسسة واحدة من مؤسسات المجتمع المدني تعمل على أي جانب من جوانب وخطة إصلاح القطاع العام أو هي على علم بتفاصيل خطة الإصلاح هذه.

ولكن بالمقابل، فقد بدأ يبرز نمط جديد لدور مؤسسات المجتمع المدني وعلاقتها بالحكومة ألا وهو الدور الرقابي على أداء الحكومة في مجالات مختلفة وخاصة تلك القضايا المرتبطة بحقوق الإنسان والبيئة والمرأة حيث يتم اللجوء إلى أساليب احتجاجية كالإضرابات والاعتقالات من أجل إسماع صوتها للحكومة ومحاولة التأثير على قراراتها.

ب) التوصيات

استنادا الى نتائج هذه الدراسة، فقد تم الخروج بالتوصيات والمقترحات العملية التالية :

اولا: بالنسبة الى مشاركة المواطن في اصلاح القطاع العام، فانه يوصى

1. الاسترشاد بالقوانين ذات العلاقة لدى عدد من البلدان المتقدمة والنامية على حد سواء، للتعرف على هوامش الحرية المتاحة فيها للحصول على المعلومات والبيانات بكافة اشكالها والاستفادة منها في اعداد قانون عصري لهذه الغاية.
2. إجراء جلسة حوارية أو ورشة عمل مع مؤسسات المجتمع المدني حول مشروع قانون ديوان المظالم وقانون حق النفاذ للمعلومات.
3. الإسراع في إنجاز قانون حق النفاذ للمعلومات مع تخفيف الحالات الاستثنائية التي تسمح للمجلس بحجب المعلومات. وإنجاز قانون ديوان المظالم.
4. اللجوء وبانتظام إلى استطلاعات الرأي وإجراء دراسات خدمة الزبائن لاستشعار آراء ومواقف ورضى المواطنين عن الخدمات التي تقدمها مؤسسات القطاع العام المختلفة.
5. عقد ورشة عمل وطنية حول برنامج إصلاح القطاع العام والقيام بحملات توعية منظمة لبرنامج إصلاح القطاع العام.
6. تطوير برامج توعوية خاصة بتغيير الثقافة السلبية السائدة حول القطاع العام والمساهمة في تطوير بيئة أو ثقافة إيجابية حوله.
7. تعميم التجارب الناجحة في تقديم الخدمات على باقي المؤسسات، وتبسيط الإجراءات واتباع اللامركزية في تنفيذها من خلال اتباع الأساليب الإدارية المتطورة وتحديث البنى التحتية للمؤسسات.

ثانيا: وفيما يتعلق بمشاركة المجتمع المدني في اصلاح القطاع العام، توصي الدراسة بما يلي:

1. ضرورة توحيد المرجعية التشريعية لإنشاء مؤسسات المجتمع المدني.
 2. تبسيط اجراءات التسجيل وتأسيس مؤسسات المجتمع المدني.
 3. العمل على مأسسة مشاركة مؤسسات المجتمع المدني من خلال الأطر التالية:
- 3-1 تطوير التشريعات التي تتيح لمشاركة أكبر في رسم السياسات العامة من خلال إشراكها بشكل مؤسسي وليس فردي في اللجان المختلفة وإتاحة الاستماع إليها من قبل المؤسسة التشريعية.

2-3 تعديل خطة تطوير القطاع العام لتتضمن إشارة واضحة لدور فاعل لمؤسسات المجتمع المدني في هذه الخطة.

3-3 تطوير نموذج شراكة أو إقامة مشروع ريادي بين مؤسسات القطاع العام والحكومة.

4. إنشاء صندوق تمويل على شكل وقفية لتمويل نشاطات ومؤسسات المجتمع المدني ضمن أسس ومعايير معينة.

5. العمل على توعية مؤسسات المجتمع المدني بخطة إصلاح القطاع العام.

المراجع

1. البنك الدولي، التقدم الاقتصادي للمرأة في الأردن: تقييم النوع الاجتماعي، عمان 2005.
2. د. عبدالله الخطيب، أثر القطاع الثالث في التنمية الاقتصادية في الأردن، الاتحاد العام للجمعيات الخيرية، دراسة قدمت للمؤتمر الدولي (ISTR) 18-21 تموز 1996 في مكسيكو سيتي.
3. مركز الأردن الجديد للدراسات، دراسات حول أداء المنظمات المجتمعية المدني في الأردن، دار السندباد للنشر - عمان، 2004.
4. مركز الأردن الجديد للدراسات، تطور المجتمع المدني في الأردن وواقعه الراهن، دار السندباد للنشر - عمان، 2004.
5. مؤسسة التدريب المهني، وثيقة مشروع التدريب الوطني/ تقرير، 2001.
6. مؤسسة التدريب المهني، تقرير الانجازات الخاص بمشروع التدريب الوطني، 30 حزيران 2005.
7. وزارة تطوير القطاع العام، ادارة حكومية أفضل لتحقيق نتائج أفضل/ وثيقة السياسات الحكومية لاصلاح القطاع العام، 2004.
8. وزارة تطوير القطاع العام، السياسات العامة لادارة وتنمية الموارد البشرية، شباط 2006.
9. وزارة تطوير القطاع العام، برنامج تطوير القطاع العام 2004-2006، شباط 2006.
10. وزارة تطوير القطاع العام، برنامج تطوير القطاع العام: الانجازات والتطلعات، شباط 2006.
11. القوانين والأنظمة:
 - قانون الجمعيات والهيئات الاجتماعية رقم 50 لسنة 2001.
 - النظام الأساسي المعدل للاتحاد العام للجمعيات الخيرية في الأردن، آذار 1996.
 - قانون نقابة المهندسين رقم 15 لسنة 1972 والقوانين المعدلة.
 - نظام رقم 17 لسنة 2002/ نظام معدل للنظام الداخلي لنقابة المهندسين.
 - قانون مؤسسة التدريب المهني رقم 50 لسنة 2001.
 - قانون العمل لسنة 1996.
 - مشروع قانون ضمان حق الحصول على المعلومات، 2005.
 - قانون الإحصاءات العامة المؤقت رقم 8 لسنة 2003.
 - قانون الضمان الاجتماعي رقم 19 لسنة 2001.
12. مواقع الكترونية:
 - برنامج تحديث وتطوير القطاع العام;
 - <http://www.adm.gov.jo>، 28\01\2006.
 - دليل الخدمات الحكومية: <http://www.nis.gov.jo/pls/adm/header>، 28\01\2006.
 - وزارة التخطيط، الأجندة الوطنية - الفصل الرابع/ التنمية السياسية والمشاركة، 22 شباط 2006.