

دور الإدارة العامة في دولة فلسطين لمواجهة فايروس كوفيد 19 (كورونا)

علاء حمّاد – رئيس قسم – المدرسة الوطنية الفلسطينية للإدارة
عصام دنادنة – المكلف بالإدارة العامة للتدريب – المدرسة الوطنية الفلسطينية للإدارة

منذ بداية تفشي فايروس كوفيد 19 (كورونا) مع بداية العام 2020 عالمياً، نظرت القيادة الفلسطينية بكل حذر واستشعار واضح وقوي لأهمية أخذ الاحتياطات اللازمة والتصدي لفايروس كورونا بكل قوة، كون فلسطين دولة تحت الاحتلال وليس لديها مقومات ورفاهية الدول الكبرى. وقد بدأت الحكومة الفلسطينية مع بداية العام الحالي برصد كل ما له علاقة حول هذا الوباء وتشكيل وحدات متخصصة لمتابعة ودراسة المعلومات والاختبار والإحصاءات المتوفرة للفايروس، ومتابعة حركة الداخلين والخارجين لدولة فلسطين وخاصة للسائحين، لاتخاذ القرارات المدروسة والإجراءات المناسبة أولاً بأول لمنع وصول الفايروس لفلسطين. ومن ثم بدأت الحكومة بالتشديد بالإجراءات بشكل تدريجي ومتصاعد في شهر فبراير الماضي، من خلال إلغاء الحجوزات السياحية الفندقية للسواح الأجانب والإسراع بإخراجهم بشكل آمن من فلسطين. وفي الخامس من شهر آذار الماضي سُجلت محافظة بيت لحم كبؤرة أولى لظهور فيروس كورونا في فلسطين عندما سجلت إصابة أربع حالات من سواح أجانب، لتأخذ القيادة الفلسطينية بأعلى مستوياتها ممثلة بفخامة السيد الرئيس محمود عباس زمام القيادة في إدارة هذه الازمة وإعلان المرسوم الرئاسي بإعلان حالة الطوارئ في الأراضي الفلسطينية لمدة ثلاثون يوماً وما تبعها من تمديد، وتسخير كافة الإمكانيات للحكومة الفلسطينية بقيادة دولة رئيس الوزراء د. محمد اشتية لأخذ الإجراءات اللازمة والوقائية لحماية المواطنين والمجتمع من هذا الفايروس. لتبدأ الحكومة الفلسطينية باتخاذ سلسلة من الإجراءات المتدرجة في شدتها لتضييق الخناق على الوباء مع نوع من المرونة بهدف إبقاء الأمور تحت السيطرة والوصول الى الحد الأدنى من الحركة لتمكين الوضع الاقتصادي، مع إعطاء الأولوية لصحة المواطن، ومن هذه الإجراءات اغلاق محافظة بيت لحم والمدارس والجامعات والمقاهي وصالات الافراح وأماكن التجمعات العامة، ومع نهاية آذار الماضي تم اخذ قرارات اشد بإغلاق كافة المعابر الحدودية ومنع التنقل ما بين المحافظات وداخلها بين المدن والقرى والالزام المنزلي للمواطنين في البيوت لمنع انتشار الفايروس، مع الاخذ بعين الاعتبار الحالات المستتنية التي تم تنظيمها من خلال الحكومة، وتحديد عمل الصيدليات والمخابز والمتاجر من المساء للصباح للحفاظ على حوائج المواطنين الأساسية. وقد كانت القرارات الحكومية دائماً متبوعة بإجراءات تنفيذية على الأرض بحيث تم تفويض الوزارات ورؤساء الدوائر الحكومية وجهات الاختصاص والأجهزة الأمنية لتطبيق الإجراءات والقرارات الصادرة.

امتازت الاستراتيجية الوطنية لمواجهة فايروس كورونا في فلسطين بعدة جوانب ميزتها عن الدول الأخرى، أولها نهج الاستباقية والتشديد في المعايير والإجراءات التي تحمي المواطنين في كافة المحافظات في الضفة الغربية وقطاع غزة والقدس وهو موضوع هام جداً نظر إليه العالم بإيجابية كبيرة ووصفت بأنها تفوق ما هو موصى به دولياً وفق تقارير منظمة الصحة العالمية ومديرها د. جيرالد روكنشوب Dr. Gerald Rockenschaub – مدير مكتب منظمة الصحة العالمية في فلسطين - الذي أشاد بقرار السيد الرئيس بإعلان حالة الطوارئ وما اتخذته الحكومة الفلسطينية من قرارات وإجراءات متقدمة لمكافحة فايروس كورونا متفوقة بذلك رغم ضعف الإمكانيات وشح الموارد على دول عربية تُعاني هي الأخرى من الانتشار المباغت لفايروس كورونا.

وقد حرصت الاستراتيجية الوطنية لمواجهة فايروس كورونا من الاستفادة من تجارب الدول الأخرى وما حصل معها وخاصة مع بداية انتشاره في الصين ومع بداية العام 2020، ومتابعة الوحدات المختصة

ومراقبة ما يحدث في دول العالم، وكذلك تخصيص جزء هام من جلسات مجلس الوزراء لمناقشة الخطوات والإجراءات الخاصة بوباء الكورونا وتجارب الدول مع الحجر والتشديد والعلاج. كما امتازت الاستراتيجية أيضاً بالتواصل والتشبيك بين كافة أذرع واجنحة الحكومة بمختلف مفاصلها الوزارات والدوائر الحكومية والأجهزة الأمنية والقطاع الخاص والمجتمع المدني والتواصل مع الشركاء الدوليين، واجراء الترتيبات لهذه العناصر لضمان سلامة الاستراتيجية والتواصل المباشر مع المواطنين والشفافية المطلقة في إيصال المعلومات للمواطنين حول هذا المرض وانتشاره والإحصاءات والأرقام من خلال تخصيص المؤتمرات الصحفية للحكومة الفلسطينية بمعدل مؤتمرين في اليوم لتقديم المعلومات الصحيحة والرسمية عن حالة هذا الوباء وتطوره والاصابات وما يتعلق بها وتطبيق إجراءات رادعة بحق كل من ينشر ويروج للإشاعات والايخبار الخاطئة، ونشر الأدلة وبروتوكول الصحة العامة والأفلام التوعوية حول آلية الوقاية من المرض.

إضافة لحزمة الإجراءات المتخذة، استمرت الحكومة قدماً بالاستعداد الفني للمرحلة المقبلة من خلال تدريب الأطباء وتحديد الاحتياجات والمستلزمات التي تلزم من أجهزة ومعدات طبية وأدوات مختبرات وتبويبها وطرحها في عطاءات لمواجهة هذا الفيروس، ورغم شح الإمكانيات والموارد المالية خصصت الحكومة ما لا يقل عن 100 مليون دولار لمواجهة هذا الوباء في كافة محافظات الوطن، وقد نجحت مساعي الحكومة الفلسطينية بشكل كبير لتطوير القدرات والإمكانيات الخاصة بالتصدي للفايروس، وتطوير إمكانيات الفحص إذ كانت قد بدأت بقدرة على إجراء ثلاثمئة فحص فقط بشكل يومي لتغدو قادرة وبفترة وجيزة جداً على عمل وإجراء خمسة الاف فحص يومياً، كما بدأت المصانع المحلية الفلسطينية بالعمل على إنتاج المواد الطبية والمستلزمات والبسة الوقاية والعزل الخاصة بشكل متسارع وفق اعلى معايير الجودة والمقاييس والمواصفات الدولية، إضافةً لتخصيص أماكن مخصصة للعزل والعلاج للمصابين وتحويل عدة فنادق لمستشفيات ومراكز عزل وهو الامر الذي لم يحصل في العديد من الدول. كما منحت الحكومة الفلسطينية الأفضلية للمنتجات المحلية المتعلقة بمكافحة الفيروس، مثل الأدوية والكمادات والمعقمات والألبسة الواقية، ومنحتها كامل الأفضلية في المشتريات الحكومية، تشجيعاً للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

منذ اللحظة الأولى كان الصراع ما بين الصحة والاقتصاد، وقد انحازت الإجراءات الحكومية في البداية الى الصحة، ومن ثم بالتوازن بينهما، الى التخفيف دون الإجحاف بالإجراءات الصحية، وقد نجحت هذه المساعي بشكل كبير جداً في الحد من انتشار الفايروس والحالات المصابة.

وشملت خطة الحكومة الفلسطينية على جانبين، جانب اغاثي وجانب خاص بإنعاش الاقتصاد المحلي، وقد بدأت الحكومة منذ البداية بتنفيذ الخطة الاغاثية من خلال المصروفات الاغاثية، وتوزيع مساعدات عينية على 125 الف أسرة، وتقديم 98 الف طرد غذائي، وتقديم مساعدة مالية لقرابة 40 ألف عامل تعطلوا عن العمل بسبب الوباء، والطلب من البنوك بتأجيل دفعات القروض لمن لا يستطيع الالتزام للتسهيل على المواطنين بقدر الإمكان بما لا يحفف بحقوق البنوك وبما لا يراكم القروض عليهم، وإنشاء صندوق "وقفة عز" لتركيز الجهود الوطنية للمساهمة في مواجهة تداعيات أزمة انتشار فيروس كورونا في فلسطين وأبعادها الاقتصادية والاجتماعية والصحية من خلال تعزيز التضامن والتكافل بين المجتمع الفلسطيني وتوجيه الدعم للعائلات المعوزة والمتضررة جراء الأزمة وتقديم الدعم لتلبية احتياجات القطاع الصحي للتخفيف من آثار هذه الأزمة. تبعتها استراتيجية التعايش مع ما يحصل بالالتزام بالإجراءات الصحية التامة، وإنعاش الاقتصاد وتحريك عجلة الإنتاج والمنشآت الاقتصادية، بحيث تم العمل على صرف قروض ميسرة بقيمة 300 مليون دولار من المصارف والمؤسسات المالية الأخرى بنسبة فائدة ثابتة لا تتجاوز 1.5% لدعم المشاريع الصغيرة والمتوسطة. إضافةً الى تقديم حوافز ضريبية لأصحاب العمل والمنشآت والمشاريع

التي تضررت من جائحة كورونا، ومنح الأفضلية الكاملة في المشتريات الحكومية للمنتجات المحلية، والتخفيف من القيود المفروضة على الحركة وعمل القطاعات المختلفة.

وفي ظل كافة الإجراءات الوقائية والتي تضمنت منع تنقل الموظفين بين المحافظات وتشغيل المؤسسات الحكومية بالحد الأدنى الذي يضمن استمرار العمل ويحافظ على التباعد الاجتماعي الذي يعتبر أحد أهم بنود بروتوكول منع تفشي المرض، كان لزاماً على الدوائر الحكومية من وضع اليات وطرق عمل ابتكارية لضمان استمرارية العمل وعدم تعطله خلال جائحة الكورونا التي كان من المتوقع ان تطول، ونظراً لأن ديوان الموظفين العام المؤسسة المسؤولة عن الارتقاء بالإدارة العامة وقطاع الخدمة المدنية في فلسطين من خلال رفع كفاءة الموارد البشرية والأنظمة الإدارية، فقد عملت الإدارة العليا لديوان الموظفين ممثلة برئيسه معالي الوزير موسى أبو زيد بوتيرة متسارعة وسباقاً خلال السنوات السابقة على تحسين بيئة العمل ورفع كفاءته وتعزيز قدرات العاملين لديها وهو ما دفعه للاستمرار قدماً بتقديم اعماله بجودة وكفاءة وجاهزية عالية وبنفس المستوى من القيم المستندة عليها الوظيفة العمومية حتى في ظل الحالات الطارئة واصعب الظروف، وإدارة الازمة بكل كفاءة وشفافية، وهنا يظهر جلياً الدور الذي تلعبه القيادة العليا وأهمية وجود قائد ملهم ومحفز وداعم للتغيير والابداع والتميز ينظر للمستقبل ويخطط له بكل خطوة، وذلك من خلال التالي:

1. الدعم والتحفيز المتواصل من الإدارة العليا ممثلة برئيس ديوان الموظفين العام مما دفع الموظفين للإبداع والانجاز والاستمرار بالعمل والتفاني بكل اخلاص وكفاءة في ظل أصعب الظروف.
2. تعزيز استخدام تكنولوجيا المعلومات في تنفيذ كافة الاجراءات الإدارية ورقمنتها.
3. ربط الدوائر الحكومية مع ديوان الموظفين العام إلكترونياً من خلال الانظمة الالكترونية
4. الاستثمار في البيئة التحتية والخدمات وامن المعلومات
5. تنمية قدرات الموظفين في ديوان الموظفين العام باستخدام البرامج والتطبيقات الالكترونية
6. تعزيز التواصل بين المستويات الادارية المختلفة وازالت الحواجز التي تعيق الابتكار والابداع
7. تحسين بيئة العمل للموظفين مما يدعم الاخلاقيات وسلوكيات الايجابية كالانتماء الوظيفي، وخلق افكار تطويرية وابداعية.

وقد ساهمت البنود المذكورة اعلاه بالاستجابة السريعة من ديوان الموظفين العام للتغيرات التي طرأت بسبب جائحة كورونا، بحيث تم توزيع المهام والقيام بكل ما هو مطلوب بجودة وكفاءة عالية، وقامت الادارة العليا بوضع خطة طوارئ متكاملة شملت مجموعة من البنود، وهي:

1. التأكيد على استمرار عمل الديوان والايفاء بالتزاماته الادارية حرصاً على حقوق موظفي الخدمة المدنية.
2. المتابعة الحثيثة واليومية لسير العمل من قبل رئيس ديوان الموظفين العام وتذليل اي معيقات تواجه الموظفين في تأدية عملهم.
3. تفويض مسؤولي الإدارات بوضع جدول دوام مرن يضمن استمرارية تنفيذ الاجراءات وعدم وجود أكثر من عدد 2 موظف في كل غرفة لحالات العمل من داخل الديوان.
4. توفير وسائل الوقاية في ديوان الموظفين العام من المعقمات عند مداخل المبني والمساعد وفي المكاتب.
5. إلزام الموظفين بارتداء القفازات طوال فترة العمل.
6. اعتماد العمل عن بعد والمكتب الافتراضي.

7. توفير اللوجستيات المطلوبة للموظفين لدعم عملهم عن بعد مثل تزويدهم بأجهزة كمبيوتر لاب توب لاستخدامها خلال فترة الطوارئ، وتنزيل البرامج على اجهزتهم الشخصية.
8. الاعتماد على المعاملات والوثائق الالكترونية في تنفيذ الاجراءات الإدارية الخاصة بالدوائر الحكومية.
9. تشكيل فريق دعم فني من التقنيين وتزويد الدوائر الحكومية ببيانات التواصل الخاصة بهم للمساعدة في تنفيذ الاجراءات عن بعد طوال فترة الطوارئ.
10. عقد اجتماعات دورية من خلال تطبيقات الاجتماع الافتراضي.
11. التأكيد على انه يمكن من خلال ازمة كورونا توليد مجموعة من الافكار والاليات الجديدة التي تسهم في تطوير اشكال جديدة للعمل.
12. توثيق العمل خلال فترة الطوارئ بالصور والفيديوهات للاستفادة من تلك التجربة وتقييمها والبناء على مخرجاتها في المستقبل.
13. تقديم تقارير انجاز دورية لعمل الادارات المختلفة.

وقد تمكن ديوان الموظفين العام خلال فترة طوارئ من عقد مقابلات توظيف عن بعد للمتقدمين من العديد من الوزارات مثل وزارة الصحة، وزارة العدل، وزارة التربية والتعليم، وزارة النقل والمواصلات استطاع من خلالها المواطنين عقد مقابلات التوظيف مع اللجان المختصة وهم في منازلهم وتجنب مخاطر التجمع في مكان واحد لعقد تلك المقابلات، كما تم الاعلان عن الوظائف التعليمية لوزارة التربية والتعليم وتمكين المواطنين من التقدم للوظائف الكترونياً عبر البوابة الالكترونية لديوان الموظفين العام، كما وتم استقبال المعاملات الادارية من الدوائر الحكومية عبر الانظمة الالكترونية المعتمدة من قبل ديوان الموظفين العام دون الحاجة لأي معاملات ورقية والاعتماد بشكل كامل على الوثائق الالكترونية حيث لم يتم تأجيل اي معاملة ادارية طوال هذه الفترة، كما استمر عمل اللجان المختصة بتطوير نظام الحوافز، نظام العقود، تطوير قانون الخدمة المدنية، انجاز جدول التشكيلات ومناقشة بطاقات الوصف الوظيفي للوزارات والدوائر الحكومية واقرارها، وإنجاز اجراءات التعاقد والتنشيط والتحديث لبيانات الموظفين والعقود عبر أنظمة المعلومات، إضافة الى متابعة سير العمل للمراقبين الإداريين في مقرات عملهم في المؤسسات الحكومية وتنظيم عملهم في ظل حالة الطوارئ لاستمرارية إنجاز العمل وفقاً للأولويات، حيث كانت جميع هذه اللجان على تواصل مستمر عبر وسائل التكنولوجيا من استخدام البريد الالكتروني والاجتماعات عبر شبكة الانترنت.

كما استمرت المدرسة الوطنية الفلسطينية للإدارة بتوجيهات من رئيس مجلس ادارتها معالي الوزير موسى أبو زيد بالسير قدماً بتطوير اعمالها منذ بداية اعلان الطوارئ وعملت ضمن خلية ازمة عملت على عدة قضايا استراتيجية أهمها تطوير البرامج التدريبية والاعداد لثلاث برامج تدريب الكترونية في مواضيع القيادة الفعالة وتنمية الموارد البشرية والخطط التنفيذية، وإنجاز التقارير السنوية المتعلقة بعملها، كما تم انجاز الخطة الاستراتيجية للأعوام الثلاثة القادمة، وعقد اجتماعات مجلس الإدارة الدورية، إضافة الى متابعة تجهيزات المبنى الدائم من احتياجات الأثاث والأجهزة والمعدات، وتطوير اليات التقييم في التدريب في المدرسة، تطوير الهيكل التنظيمي بما يتلاءم مع المبنى الجديد. كما استطاعت المدرسة الوطنية الفلسطينية للإدارة انجاز وتنفيذ العديد من البرامج التدريبية الهامة بشكل الكتروني وعن بعد، مما أدى لمواصلة تقديمها للبرامج التدريبية دون أي انقطاع.

ان تجربة العمل عن بعد والتي كانت السمة الغالبة للعمل خلال فترة الطوارئ قد خلقت واقع جديد وسنشهد تغيرات في شكل وطريقة تقديم الخدمات لمتلقيها في المستقبل فسيكون الاستثمار الاكبر في رقمته

الإجراءات وتعزيز قنوات التواصل الإلكترونية بين مقدمي الخدمات ومتلقيها وهذا ما قام به ديوان الموظفين العام في السنوات العشر الأخيرة وكان له أثر كبير في تمكنه من تأدية مهامه، وذلك يدل على أهمية الدور الرائد والاستراتيجي لوجود قيادة حكيمة ملهمة تدعم الموظف وتحفزه نحو الإبداع والتميز وتدعم المرونة الإدارية وتنظر للمستقبل وتخطط له وتعمل بشكل استباقي وبمسؤولية عالية.