النموذج الهولندي في تعزيز النزاهة ومكافحة الفساد

زيارة وفد جمعية الشفافية الكويتية ، خلال الفترة ١٦ ـ ١٨ ديسمبر ٢٠١٣

كتب التقرير: صلاح الغزالي

وراجعه: مهند المسباح، بسمه السيف

بدعوة من وزارة الخارجية الهولندية / سفارة مملكة هولندا في الكويت، قام وفد من جمعية الشفافية الكويتية بزيارة مملكة هولندا خلال الفترة من ١٥ - ١٩ ديسمبر ٢٠١٣م.

سبب الزيارة: برنامج أفضل عشر دول في الشفافية

تقوم منظمة الشفافية الدولية بإصدار مؤشر مدركات الفساد CPI سنويا، يتم خلاله تصنيف دول العالم وترتيبها وفق معايير الشفافية، ويضم عادة (١٨٠) دولة، وقد لوحظ أن هناك عشر دول هي من يتصدر النتائج في هذا المؤشر مع اختلاف بسيط في ترتيبها سنويا.

اسمها: الأراضي المنخفضة (Nederland)تتكون رسمياً من جزء أوروبي يضم ١٢ مقاطعة ويقع شمال غرب أوروبا، وجزء كاريبي يتكون من ٣ جزر في البحر الكاريبي. ويحد الجزء الأوروبي بحر الشمال وبلجيكا وألمانيا ، و يشترك في حدوده البحرية مع المملكة المتحدة.

لذلك ارتأت جمعية الشفافية الكويتية الاستفادة من خبرات تلك الدول في مجال الشفافية والنزاهة ومكافحة الفساد، من خلالها زيارتها والتعرف على أفضل الممارسات ونقلها للكويت للاستفادة منها.. فكانت زيارة مملكة هولندا هي الأولى في هذا البرنامج.

مؤشر مدركات الفساد CPI

أفضل عشر دول في العالم

2013		2012		2011		2010		2009		2008	
1	Denmark	1	Denmark	1	New Zealand	1	Denmark	1	New Zealand	1	Denmark
1	New Zealand	1	Finland	2	Denmark	1	New Zealand	2	Denmark	1	New Zealand
3	Finland	1	New Zealand	2	Finland	1	Singapore	3	Singapore	1	Sweden
3	Sweden	4	Sweden	4	Sweden	4	Finland	3	Sweden	4	Singapore
5	Norway	5	Singapore	5	Singapore	4	Sweden	5	Switzerland	5	Finland
5	Singapore	6	Switzerland	6	Norway	6	Canada	6	Finland	5	Switzerland
7	Switzerland	7	Australia	7	Netherlands	7	Netherlands	6	Netherlands	7	Iceland
8	Netherlands	7	Norway	8	Australia	8	Australia	8	Australia	7	Netherlands
9	Australia	9	Canada	8	Switzerland	8	Switzerland	8	Canada	9	Australia
9	Canada	9	Netherlands	10	Canada	10	Norway	8	Iceland	9	Canada

وفيما يلي تقرير موجز عن الزيارة.

قام وفد من جمعية الشفافية الكويتية بزيارة إلى مملكة هولندا للالتقاء بالمسئولين عن الجهات المعنية بتعزيز الشفافية والنزاهة ومكافحة الفساد في القطاعين العام والخاص والمجتمع المدني الهولندي، وذلك ضمن برنامج لزيارة عدد من أفضل عشر دول في مجال الشفافية والحوكمة، بهدف الاطلاع على أفضل الممارسات في تلك الدول التي جعلتها في مقدمة دول العالم ومنها: هولندا وفنلندا والنرويج والسويد والدانمرك وسويسرا وكندا وأستراليا ونيوزيلندا وسنغافورة.

لقد تم التعاون والتنسيق مع **سعادة السفير الهولندي في دولة الكويت السيد نيكولاس بيتس** لرعاية وتنظيم هذه الزيارة، حيث تم تحديد الجهات المستهدفة وتنظيم اللقاءات مع كبار المسؤولين فيها، من خلال جدول أعمال مكثف خلال ثلاثة أيام من ١٦ - ١٨ ديسمبر ٢٠١٣م.

وقد تكون الوفد من : السيد صلاح الغزالي - رئيس مجلس الإدارة، الأستاذة بسمة السيف - عضو مركز الفزعة والإرشاد القانوني، السيد مهند المسباح - عضو هيئة المفوضية الأهلية لشفافية الانتخابات.

من اليمين: بسمة السف، مهند المسباح، صلاح الغزالي، كون من وزارة الخارجية الهولندية.

تم خلالها زيارة عدد من الجهات الحكومية والأهلية والخاصة، بهدف الإطلاع على التجارب الهولندية في الشفافية والنزاهة ومكافحة الفساد.

لذا يطيب للجمعية أن تتقدم إلى سعادة السفير الهولندي في الكويت **السيد نيكولاس بيتس** بجزيل الشكر والامتنان على جهوده الطيبة في تسهيل مهمة الوفد ودعمه، وهذا من شأنه تعزيز أواصر المودة والتعاون بين البلدين، حتى على المستوى الأهلي.

اليوم الأول - ١٦ ديسمبر ٢٠١٣

١) أمين المظالم الوطني The National Ombudsman

تم زيارة مقر العمل والالتقاء بنائبة أمين المظالم السيدة ادريانا Ms. Adriana Stehouwer ، كما حضر اللقاء السيد أنون Mr. Anon Parreira محقق / باحث.

هذه (*الجهة*) التي تأسست سنة ١٩٩٥تتلقي الشكاوي حول الإدارة العامة في هولندا، وتتخذ قرار حاسم لحلها مع الجهات العامة، فواحدة من مهامها هي التأكد من تطبيق التشريعات والأنظمة وأن الإجراءات الإدارية يتم تنفيذها بشكل صحيح، في حال نشأ خلاف بين الفرد وبين الإدارة العامة فللفرد الحق في طلب المساعدة (مجانا) من أمين المظالم الوطني، أمين المظالم الوطني هو وسيط نزيه مستقل يمثل حلقة وصل بين الفرد وبين الإدارة العامة، وهو هنا للدفاع عن مصالح الفرد وللحفاظ على نظرة نقدية على العمليات الحكومية .

نطاق عمل أمين المظالم :

الضرائب والحكومات المحلية والبلديات والشرطة و التأمين الصحي والنظام أو العمل القضائي ووكالة الأمن الوطني وأي منظمة تتبع الحكومة.

العاملون:

أمين المظالم ونائباه يعينون من طرف البرلمان، لمدة ستة سنوات ممكن التجديد لمرة واحدة فقط.. وعدد العاملين (١٧٠) موظفا، وهي مؤسسة مستقلة عن الحكومة والبرلمان. لا تخضع الجهة لمحاسبة أحد، ويمكن الشكوى على الجهة أمامها فقط.

الشكاوى:

- يبلغ عدد المتصلين بالجهة سنويا ٤٥٠٠٠ ، نخبرهم ماذا يفعلون ١٥٠٠٠ من حالات الاتصال يتم التحقيق فيها، والباقي هي حالات تتلقى الإرشاد فقط.
- توجد مشاكل كبيرة وأخرى صغيرة.
- المشاكل الصغيرة يمكن حلها بسرعة من خلال الاتصال بالجهة، حيث يعرف الأمين من هو الموظف الذي يجيب على هذه الشكوى، في نفس اليوم.
- هناك مشاكل صغيرة إذا لم يتم حلها بسرعة تنشأ بعدها مشاكل اكبر، ويمكن للأمين أن يقدم حلول لتطوير العمل في الجهة حتى لا تقع وتتكرر بعض المشاكل والشكاوى في حقها، ويمكن أن يكون الحل يكمن في حل مشاكل أكبر.
- في التحقيقات الأكبر (وهي قرابة ٤٠٠ ملف فقط من ال ١٥٠٠٠) تأخذ من ٦-١٢ شهر في التحقيقات حيث يتم وضع طريقة أفضل للتغيير في الجهة الحكومية.

لذلك فإن من مهام الأمين هو تطوير نظام العمل في الجهات حتى لا تتكرر الشكاوى.

هناك قضايا قليلة لا يمكن حلها إلا من خلال القضاء، لكن القضاء لا يستطيع المتابعة بعد الحكم، بينما الأمين يتابع ويضمن عدم تكرار الأخطاء.

شروط لقبول الشكوى:

يتم تلقي الشكاوى ضد الجهات المشار إليها من الإدارة العامة. ويشترط في الشكوى ما يلي:

١) أن الفرد اشتكى بالفعل إلى الجهة الإدارية نفسها.
٢) المشكلة ليست حول مضمون القانون.
٣) المشكلة ليست حول حكم المحكمة.
٤) لا توجد وسائل حالية أو سابقة أو غيرها للاعتراض أو الاستئناف.
٥) المشكلة وقعت قبل أقل من عام.

اللغة:

جميع المراسلات المتعلقة بالشكوى تكون باللغة الهولندية، وفي حالة عدم الإلمام بها ولا يوجد من يساعد الشاكي (محامي مثلا) يمكن أن يقوم (**الأمين**) بالمساعدة وفقا للغة التي يعرفها الشاكي.

الموقع الالكتروني www.nationaleombudsman.nl

الوسائل لإرسال شكواك لأمين المظالم الوطني

- التلفون : معظم الناس بواسطة الاتصال الهاتفي.
- تقديم شكوى الكترونية عبر موقع (الجهة) على شبكة الإنترنت .
- ملئ استمارة الشكوى (ورقيا)
- إرسال بريد إلكتروني
- إرسال رسالة بريدية (مجانا) إلى عنوان (**الأمين**)

ملاحظة: لا يتم استقبال حالات في مقر (**الأمين**) إلا نادرا.. في حال طلب وثائق لا يمكن إرسالها الكترونيا او لإجراء تحقيق ثم المتابعة تتم الكترونيا وهاتفيا.

التفاعل مع الشكوى:

سوف يتلقى الشاكي تأكيد خطي على استلام الشكوى في أقرب وقت ، و(**الأمين**) يبلغه ما إذا كان قادرا على مساعدته في غضون ثلاثة أسابيع بعد إرسال هذا التأكيد، والسيناريوهات المحتملة يمكن أن تكون:

- إذا المشكلة يبدو من السهل حلها ، يتم حلها على الفور.
- إذا الشكوى أكثر تعقيدا ، وسوف يتم إجراء تحقيق شامل، وهذا يستغرق بعض الوقت، ولكن يتم إطلاع الشاكي على أي تطورات، في نهاية التحقيق يتم كتابة تقرير، مشيرا إلى ما إذا كانت الشكوى صحيحة، وكيف يمكن للسلطة الإدارية تحسين أدائها .

إذا قرر الأمين في قضية، فإن ٩٩٪ من الحالات تستجيب فيها الحكومة لقرار الأمين ، رغم انه ليس هناك ما يلزمهم، . وإذا رفضت الجهة الأخذ بتوصية الأمين وهي نسبة تشكل (١٪) من الحالات، يبعث الأمين رسالة للبرلمان، بعدها يدخل الموضوع بالسياسة.

معلومات أخرى:

- الخدمة مجانا.
- حق الشكوى لأي جنسية على الأراضي الهولندية ومواقع العمل التابعة لها.
- لا توجد شكاوى على البرلمان.
- ممكن أن تكون الشكوى لحالة شخصية - منه مباشرة أو بواسطة محامي - أو لحل مشكلة عامة.
- مؤسسة **(أمين المظالم الوطني) موجودة** في عدة دول، ومنها المملكة الأردنية الهاشمية واندونيسيا، وتوجد منظمة عالمية ولها فروع وطنية، يجتمعون بشكل دائمً، وهناك تعاون دولي واجتماعات دورية فيما بينهم.
- يرحبون في أي تعاون مع الكويت.

٢) مركز المشورة للمبلغين Advice Center for Whistleblowers in the Netherlands

وهو جهة معنية بأي شخص يلفت نظر الغير / الآخرين إلى التجاوزات والمفاسد بقصد وضع حد لها.. والترجمة الحرفية للمصطلح Whistleblowers هو "مطلق الصفارة" ، أي "المبلغ عن الفساد".

وقد تم زيارة مقر المركز في ٢٠١٣/١٢/١٦م ، وتم الالتقاء بكل من: السيدة كلاسين Ms. Klasien Versteeg والسيدة فاني Ms. Fanny Tahalete

في ٢٠٠٩ صدر قانون حماية المبلغ، وتأسس المركز في ٢٠١٢/١٠/١ ، والعمل في المركز تحت التجربة، حيث سيستمر حتى ٢٠١٥ ثم يتقرر توقف المركز أو استمراره مع تحديد طبيعة العمل وحجمه، إذن فهي مؤسسة جديدة عمرها سنة واحدة ويعملون للانتشار الإعلامي لتشجيع الناس على الاتصال بهم للإبلاغ عن الفساد أو أخذ المشورة في مواجهة الفساد.

من المهم أن المبلغين يحصلون على المساعدة المطلوبة، وهذا ما يفعله المركز.. حيث يتم تقديم المشورة للعاملين في القطاعين العام والخاص، وتعريفهم بالخطوات العملية التي يمكن اتخاذها لرفع قلقهم بشكل صحيح.

وبالإضافة للموظفين، يمكن لمن يعملون لحسابهم الخاص والعاملين في وكالة والموظفين السابقين والموردين أن يحصلوا على المشورة، شريطة أن يكون الأمر المبلّغ عنه يؤثر على المصلحة العامة.

الخدمة التي يقدمها المركز سرية ومجانية ومتاحة لأي شخص لديه قلق بأمر ما أو شهد مخالفات خلال عمله، والشكوى التي يتم تلقيها ترسل نسخة منها للجهات العامة لحلها.

الهدف :

الهدف من المركز هو تقديم المساعدة للوقاية من المخالفات عن طريق تقديم المشورة وإعلام المخبرين حول الإجراء الذي ينبغي إتباعه، وتحديد الاتجاهات أو أنماط الحل على أساس الخبرة السابقة، وتمرير هذه المعلومات إلى السلطات والجهات المختصة حيثما أمكن ذلك.. كما يقوم المركز باتخاذ الإجراءات الوقائية لتجنب الضرر غير المبرر الذي قد يقع على المبلغين.

مهام المركز:

١) توفير المعلومات والمشورة للمبلغين عن الفساد ومخالفة القانون، ومساعدتهم لمعرفة الخطوات المتبعة، بعد معرفة أن هناك تجاوز حصل، فإن كان الأمر كذلك، لابد من التأكد من أن التبليغ عن الخطأ تم للجهة نفسها التي وقع منها التجاوز أو الخطأ، إذا كان هذا هو الحال، يتم إرشاد المبلغ أو الشاكي للتوجيه لإبلاغ الأمر إلى السلطات المختصة مثل: لجنة النزاهة في الخدمة المدنية أو النيابة العامة أو السلطات الإشرافية المعنية في التحري والتحقيق، إذا لزم الأمر ، وللمركز مساعدة المبلغين لإيصال الحقائق إلى سلطة إنفاذ القانون.
المركز لن يكون ممثل قانوني في أية إجراءات، وهو يقوم بما يلي:

- مساعدة المبلغين وتقديم المشورة لتعريفهم بالإجراءات الواجب إتباعها.
- القيام بدور المستمع و إجراء الرصد؛
- تقديم المشورة حول كيفية إبلاغ السلطة المختصة ؛
- تقديم المشورة بشأن الرعاية اللاحقة.

٢) تمرير هذه المعلومات إلى المنظمات ذات الصلة (مثل الهيئات الحكومية ، بما في ذلك السلطات الرقابية ومنظمات تمثل مصالح أصحاب العمل والعمال) للإبلاغ عن المخالفات .

٣) تقديم معلومات عامة عن التعامل مع مخالفات مشتبه بها، فمن المهم للمبلغين ، المخبرين المحتملين والموظفين وأرباب العمل أن يكونوا على بينة من وجود المركز وكيفية الاتصال به، ينبغي أن تكون خدماته متاحة بسهولة وغنية بالمعلومات كاللوائح ذات الصلة والمنشورات والممارسات الجيدة، وتحقيقا لهذه الغاية يقوم المركز :

- العمل على الانتشار الإعلامي ليعلم بشأنه أكبر عدد ممكن من المجتمع.
- توفير موقع الكتروني تنشر فيه اللوائح ذات الصلة ، والسلطات أو الصلاحيات ، ودراسات الحالة والممارسات الجيدة والأدوات و المطبوعات.

الفرق عن أمين المظالم الوطني

في أمين المظالم الوطني يتم تلقى الشكاوى الشخصية ويعمل على حلها، بينما في مركز المشورة للمبلغين فيتم تقديم النصح والإرشاد القانوني في إطار العمل، وإذا توجد جريمة فإن المركز يقوم بالإبلاغ عنها للشرطة.

مكاتب النزاهة:

كل جهة حكومية هولندية، يجب أن يكون لديها مكتب نزاهة يتلقى شكاوى الفساد، يضم عدد قليل من الموظفين، كما أن بعض الجهات لديها مكتب خارجي لتلقي شكاوى الفساد نيابة عن الجهة، لان القانون لا يشترط شكل جهاز تلقي الشكوى في الجهة.. أما القطاع الخاص فإن الشركات الكبيرة يجب أن يكون لديها مكتب للإبلاغ عن الفساد وتوفير الحماية للمبلغ.. وعادة ما يكون تعاون مركز المشورة للمبلغين مع هذه المكاتب في كل الجهات.

الموقع الالكتروني www.adviespuntklokkenluiders.nl

الإدارة والتمويل :

يتم تمويل المركز والتعاون مع كل من وزارة العلاقات الداخلية ووزارة الشؤون الاجتماعية والعمل إلا أن المركز مؤسسة مستقلة، والمشورة للمبلغين تكون بشأن الاحتيال

والفساد والترهيب والممارسات الخاطئة وخرق شروط الصحة والسلامة والبيئية، وعدم المساواة، والعصابات.

يدير المركز لجنة مكونة من ثلاث شخصيات يتم تعيينهم من جانب وزارة الداخلية، من الخبراء في مجال الأعمال التجارية، والتوظيف، والمنظمات والحكومة، ويعمل مع اللجنة عدد من الموظفين، بالإضافة إلى عدد من المستشارين الذين يتم التعاقد معهم للحالات المعقدة من المخالفات.

النتيجة بعد سنة:

بعد مرور سنة من إنشاء المركز، ورغم مرحلة التأسيسي، إلا أن النتائج كانت كما يلي:

- الاتصالات الواردة عددها (٤٠٤) اتصال، منهم (٢٨٨) يطلبون نصح أو استشارة.
- وإدارة المركز الآن يتطلعون إلى فصل الإرشاد القانوني للمتصلين عن التحقيقات في بلاغات الفساد، حتى يعطي نتائج أفضل.

Publeaks ، إمكانية جديدة للمبلغين

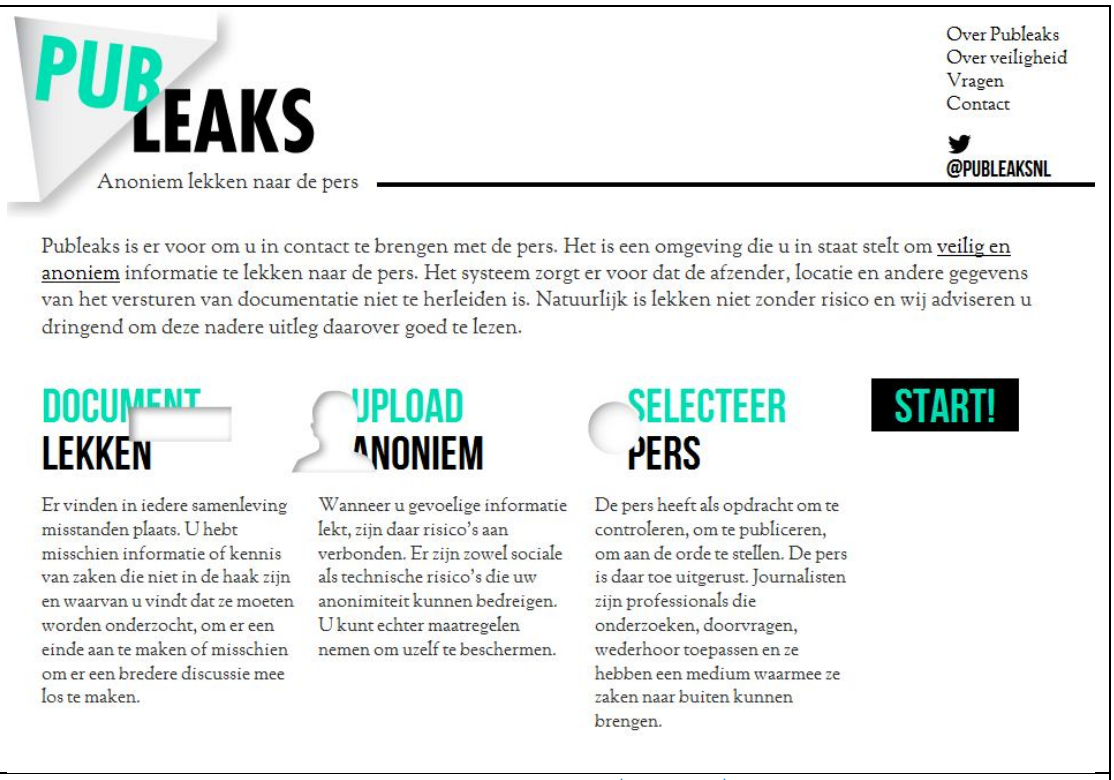
والاسم على نمط (ويكيليكس) ، فبواسطة استخدام شبكة الانترنت يمكن لأي شخص الإبلاغ عن انتهاكات القانون ، ويمكنه أن يبقي هويته مجهولة، ما عليه سوى إرسال الوقائع مع الأدلة إلى موقع Publeaks ، الذي يتولى نشر تلك الوقائع، ويمكن للصحفيين الاشتراك في هذا الموقع للحصول على محتوياته، ولهم الحق بنشرها في الصحف التي يعملون لحسابها.

انطلق Publeaks في ٩ سبتمبر ٢٠١٣، أي قبل ثلاثة شهور تقريبا، ويوجد حاليا (٥٠) مشترك في الموقع.

وفكرة الموقع، هي تسهيل وصول من لديه معلومات بشأن أي انتهاكات للقانون، إلى الصحافة لنشر تلك الوقائع من دون كشف هويته، والموقع يضمن إخفاء هوية المرسل.

والصحفيين المشتركين في الموقع والمسموح لهم الاطلاع على الوثائق هم من المهنيين عالي المستوى الذين يمكنهم تتبع الموضوع وطرح الأسئلة للوصول إلى الحقيقة وليس نقل الأقاويل والإشاعات، كما لديهم القدرة على فتح حوار عام في الصحافة للوصول إلى الحقيقة أو الحد من التجاوزات للقانون.

والموقع يبين للمبلغين عن الفساد كيفية حماية أنفسهم حتى لا يتم الكشف عن هويتهم وتجنب الإضرار بهم.



الموقع الالكتروني publeaks.nl

نظام الحكم في هولندا ملكية دستورية منذ ١٨١٥ ، ديمقراطي برلماني منذ عام ١٨٤٨ ، من أوائل الدول التي لها برلمان منتخب، السلطة التشريعية البرلمان، يتكون من المجلس الأعلى (مجلس الشيوخ) والمجلس الأدنى (مجلس النواب).

٣) ديوان المحاسبة الهولندي Netherlands Court of Audit (NCA)

Auditing of Integrity The Netherlands

يتحقق ديوان المحاسبة من أن الحكومة تنفق الأموال العامة على النحو المنشود ، وللديوان صلاحيات واسعة في التدقيق على الجهات العامة والتصدي لأي مخالفات أو تجاوزات.

مجلس الإدارة

يدير الديوان مجلس يتكون من ثلاث شخصيات مستقلة، رئيس للديوان ونائبين، يعينون لمدى الحياة، وإذا شغر موقع أحد الأعضاء الثلاثة، يقوم ديوان المحاسبة بإخطار صاحب الجلالة ومجلس النواب في أسرع وقت ممكن، ويوجه الديوان قائمة من ستة مرشحين، يتم مقابلتهم في لجنة الإنفاق الحكومي، ثم تقدم القائمة إلى مجلس النواب الذي يختار منهم ثلاثة عبر التصويت السري، ثم ترفع تلك الأسماء الثلاثة إلى الحكومة. ليتم تعيين عضو مجلس إدارة جديد بمرسوم ملكي.

يعمل المجلس على مبدأ المسؤولية المشتركة . وهذا يعني أن يتم اتخاذ جميع القرارات من قبل المجلس ، وليس من قبل الرئيس وحده أو من قبل أحد أعضاء المجلس.

كما أن هناك عضوين آخرين استثنائيين في مجلس إدارة الديوان بالإضافة إلى أعضاء المجلس الثلاثة ، يتم دعوة العضو الاستثنائي للمشاركة في بعض الأنشطة، على سبيل المثال: الإشراف على عمليات مراجعة ، تنفيذ أنشطة خارجية أو النيابة عن أحد أعضاء المجلس الأصيلين .

هناك أمين عام أو وكيل للديوان وتحته خمس قطاعات، وعدد الموظفين (٣٠٠) ، ونسبة ٣٣٪ من العمل تكون للتدقيق على الميزانية، بينما ٦٧٪ من العمل يكون للتدقيق على الأداء.

وهذين العضوين لهما نفس الصلاحيات التي يتمتع بها أعضاء المجلس الأصيلين.. والعضوين الاحتياط منشورة أسميهما على الموقع الالكتروني للديوان.

الميزانية 27.5 مليون يورو، ويصدر عن الديوان (٢٥) تقرير سنويا، وترسل نسخة من التقرير للبرلمان وللحكومة، كما يتم نشر تلك التقارير على شبكة الانترنت وفي في الموقع الالكتروني للديوان.

بالإضافة إلى التدقيق على الميزانية ومراقبة الأداء، يركز الديوان على التوعية العامة بشأن قيم النزاهة وتطبيقاتها، ويعطوا أولوية كبيرة لنزاهة القطاع العام، كما يركز الديوان على تقديم الحلول بدلا من العقاب.

التقييم الذاتي للنزاهة :

ينظم ديوان المحاسبة برنامج التقييم الذاتي للنزاهة، Self Assessment INTegrity (SAINT)

بهدف منع الفساد، من خلال تقديم توعية وثقافة لدعم إدارة النزاهة في الجهات العامة، مصممة خصيصا لدعم النزاهة وزيادة الوعي لدى الموظفين.. والمبادئ الأساسية هي :

- يجب على الجهات نفسها أخذ زمام المبادرة لتعزيز النزاهة لديها، وبالتالي توجه التقييم على المعرفة وآراء الموظفين والتعرف على مواطن الضعف والقصور الخاصة بها وبموظفيها، وتقديم توصيات بشأن كيفية تعزيز النزاهة.
- البرنامج يستهدف الوقاية من خلال الكشف عن انتهاكات النزاهة، والتعرف على نقاط الضعف والمخاطر الرئيسية على النزاهة وما هي الإجراءات الصارمة في مواجهة تلك المخاطر ونقاط الضعف .
- رفع الوعي العام بالنزاهة : تنظيم ورش عمل لزيادة الوعي بقيم النزاهة، وفتح مناقشات وحوارات بين مجموعات المشاركين حول أهمية النزاهة وتطبيقاتها.
- تعلم التفكير بشأن نقاط الضعف والمخاطر : تنظيم ورش عمل لتعزيز كيفية التفكير لدى المشاركين لتحديد نقاط الضعف والمخاطر الرئيسية ومن ثم تقديم توصيات بشأن كيفية التقليل منها .

الموقع الالكتروني www.courtofaudit.nl

ملاحظات أخرى:

- الحكومة الهولندية تتكون من ثلاثة عشر وزارة يعملون على تقليلها.
- يقوم الديوان بإعداد وتطوير خارطة لكل الوزارات وما لديها من متطلبات للنزاهة، ويتم نشرها على الموقع الالكتروني للديوان.
- يقوم ديوان المحاسبة بعمل استطلاع رأي لمدركات الموظفين بشأن الوزارات.
- يتم التعاون وتبادل المعرفة مع ديوان المحاسبة الكويتي.

هولندا عضو مؤسس في الإتحاد الأوروبي، ومجموعة العشرة، وحلف الناتو، ومنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية، ومنظمة التجارة العالمية، والإتحاد الاقتصادي الثلاثي بينلوكس، عاصمتها وأكبر مدنها هي أمستردام، في حين يقع مقر الملك والحكومة في لاهاي.

٤) جمعية الشفافية الهولندية Transparency International Nederland

تـم مقابلـة رئـيس الجمعيـة السيد بـايول أرلمـان Mr. Paul Arlman فـي مقـر ديـوان المحاسبة، والجمعية - كمثيلتها في الكويت - فرع وطني لمنظمة الشفافية الدولية في هولندا.

وقد بين الرئيس بأن الإمكانيات المالية للجمعية ضعيفة، وتتلقى تبرعات محدودة، فالجمعية ليس لها مقر، ومجلس الإدارة من المتطوعين، وقد حصلوا مؤخرا على تمويل لتعيين موظفة، ومحامية.

أبرز أنشطتهم قيامهم بتنظيم ثلاث مؤتمرات مع جهات حكومية بشأن: الفساد عموما، الفساد في الرياضة، الفساد في القطاع الخاص (الموقع www.transparency.nl).

كما أعدت الجمعية دراسة "نظام النزاهة الوطني" NIS والتي بموجبها يتم تحديد أعمدة النزاهة المطلوبة في الدولة في كل القطاعات، التشريعية والتنفيذية والقضائية وغيرها، ودراسة مدى قيامها بدورها وفقا لما هو مطلوب حسب القانون والمعايير الدولية، وتحديد الفجوة واقتراح الحل المناسب لذلك.. وقد تم إنجاز الدراسة بتمويل من وزارة العدل (٦٠ ألف يورو).

وتحدث الرئيس بشأن بعض الملاحظات العامة:

- هناك حالات متعددة لأفراد يمنحون أموالا لبرلمانيين وأحزاب، وهو أمر يجب رصده وتنظيم تلقي الدعم لأنه منفذ لمرور حالات فساد سياسي.
- توجد جماعات ضغط - لوبيات - غير مشهرة وليس لها قواعد عمل وخارج الرقابة، ويجب تنظيم ذلك.
- في مؤشر الرشوة العالمي تحصل هولندا على مراكز متقدمة - إيجابية - بينما نحن سألنا مجموعة من الأفراد: اذا عرضت عليكم رشوة تأخذها ؟ ٢٥٪ منهم قالوا نعم نأخذها.

اليوم الثاني ١٧ ديسمبر ٢٠١٣

وعن نشاطات اليوم الثاني، قال رئيس جمعية الشفافية الكويتية إن الوفد قام بزيارة عدد آخر من الجهات الهولندية المعنية بالنزاهة ومكافحة الفساد، حيث تم الالتقاء بكبار المسؤولين في كل من:

٥) وزارة الداخلية:

وزارة الداخلية هي المسئولة عن تنسيق وتعزيز النزاهة في القطاع العام في هولندا، وقد التقينا بالسيد ريتشارد هاجيدورن Mr. Richard Hagedoorn حيث تناول الجوانب التالية:

١) يعتمد النظام الهولندي لمحاربة الفساد وتعزيز النزاهة على الجهات التالي:
- وزارة العدل.
- وزارة الداخلية.
- النائب العام والشرطة الوطنية.
- مكتب النزاهة الوطني.
- ديوان المحاسبة.
- وسائل الإعلام.
- البحث العلمي.
- المواطنين.

٢) أهمية النزاهة والسلوك الأخلاقي في القطاع العام لا يقتصر على محاربة الفساد والاختلاس فحسب، بل يتعلق أيضا بالسلوكيات غير الأخلاقية مثل التعامل مع المعلومات السرية والتحرش الجنسي وسوء استخدام الموارد العامة.

٣) المحاسبة والمساءلة الوزارية:

أ- تطوير جودة الإدارة العامة.

ب- وضع الإطار القانوني لتعزيز النزاهة ومحاربة الفساد في القطاع العام.

- الإشراف والمراقبة.
- تقديم الدعم والتسهيلات اللازمة.
- التدخل عند الاقتضاء.

ت- الخضوع لمحاسبة ومساءلة البرلمان.

٤) تاريخ وضع السياسات:

أ- ١٩٩٧ التغيير الأول : صدر قانون يلزم الموظفين والمسئولين في القطاع العام بتسجيل وظائفهم الثانوية والإضافية في سجل حكومي خاص، كما يلزم بالتبليغ عن سوء السلوك.

ب- ٢٠٠٣ التغيير الثاني : صدر تعديل للقانون السابق يلزم الموظفين والمسئولين في القطاع العام:

- الإعلان (إطلاع العموم) عن وظائفهم الثانوية الإضافية والمصالح المالية.
- التحقيق في حالات سوء السلوك المحتملة.
- حماية كاشفي الفساد.
- تعيين ما يسمى بمستشار / أمين سر النزاهة.

ت- ٢٠٠٦ التغيير الثالث : تم تعديل القانون نحو إلزام الدوائر الحكومية بما يلي:

- وضع وتنظيم سياسات النزاهة.
- وضع مدونة قواعد السلوك.
- أداء اليمين أو التعهد الرسمي.
- المساءلة التنظيمية لسياسات نزاهة الأداء
- المسؤولية المشتركة : الموظف ورب العمل.

٥) تقييم النزاهة الوطنية:

- التقييم: ٢٠٠٤ الجرد الأول ، ٢٠٠٨ الجرد الثاني.
- المدركات: ٢٠٠٧ تم استطلاع آراء ومدركات الموظفين.
- ٢٠١٢ رصد النزاهة: شمل التقييم والمدركات في آن واحد، لكل من السياسيين والموظفين الحكوميين.

٦) العاملون في المجال السياسي (السياسيون):

- التركيز على التحقيق في أي شكوك تتعلق بوجود تضارب المصالح
- البرلمانيون : يحق لهم ممارسة مهن ووظائف أخرى إلى جانب عضوية البرلمان (مجلسي النواب والشيوخ) لكن يخصم دخلهم من هذه الوظائف من دخلهم كأعضاء في البرلمان.
- لا توجد مدونة قواعد سلوك خاصة بالنواب وإنما "مدونة نظام" تتضمن قواعد تتعلق بالتصويت والتعامل مع المعلومات الحساسة وغير ذلك.

٧) تمويل الأحزاب السياسية:

- ٢٠١٣: صدر قانون جديد بشأن تمويل الأحزاب والمؤسسات السياسية يلزمها بتدوين الجهات المانحة والتبرعات والديون.
- على جميع الأطراف السياسية الوطنية ومؤسساتها تسجيل الجهات المانحة لها، الهبات والديون.
- عتبة الكشف عن التبرعات التي تتلقاها حوالي ٤٥٠٠ €
- الرقابة والرصد على الأحزاب تكون من قبل المفوضية المختصة.
- يتم حاليا العمل على قانون للأحزاب السياسية المحلية والإقليمية

تعتبر هولندا عاشر دولة في العالم لديها أعلى نسبة لدخل الفرد في العالم (عام ٢٠١١) وتستضيف في أراضيها خمس محاكم دولية هي: محكمة التحكيم الدائمة ومحكمة العدل الدولية، والمحكمة الجنائية الدولية ليوغوسلافيا السابقة، والمحكمة الجنائية الدولية والمحكمة الدولية الخاصة بلبنان. وتقع مقار المحاكم الأربع الأولى في لاهاي، مما أطلق على المدينة اسم "عاصمة العالم القانونية".

٦) وزارة العدل والأمن:

كذلك التقينا بالسيدة ماريسكا دي بلوك Ms. Mariska de Blok حيث قدمت لنا شرحا مبسطا بشأن الوزارة جاء فيه:

أ- الخلفية السياسة الهولندية في مجال محاربة الفساد:

- وقعت أحداث هامة تتعلق بقضايا فساد كبيرة أثارت الرأي العام بشكل كبير.
- انضمام هولندا لاتفاقيات دولية معنية بالنزاهة والمساءلة ومكافحة الفساد انعكس إيجابا على البيئة التشريعية ضد الفساد وفي تطوير السياسات الحكومية في تلك المجالات ، ومن تلك الاتفاقيات الدولية:
  - منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية OECD
  - الاتحاد الأوربي EU والمجلس الأوربي COUNCIL OF EUROPE
  - اتفاقية الأمم المتحدة لمكافحة الفساد UNCAC
  - مجموعة الدول ضد الفساد Group of States against corruption (GRECO)

إلى جانب ذلك تعتبر "مذكرة التفاهم لمحاربة الفساد" التي صدرت في ٢٠٠٥ أساسا للسياسة الوطنية لمحاربة الفساد.

ب- الإطار القانوني الوطني: في القوانين الهولندية هناك الكثير من النصوص التي تجرم الفساد وتعاقب مرتكبيه، ولعل أبرزها:

- قانون العقوبات الهولندي (المواد ١٧٧ و ١٧٧-أ ، و ١٧٨ و ١٧٨-أ) تتعلق بمعاقبة الراشي.
- المواد (٣٦٢ - ٣٦٣ - ٣٦٤ أ - ٣٢٨) تتعلق بالمرتشي.

ت- التعاون مع القطاع الخاص والمجتمع المدني في مجال محاربة الفساد: وقد تمخض عن هذا التعاون عدة فعاليات ومبادرات منها على سبيل المثال:

- إنشاء منتدى محاربة الفساد.
- إصدار منشور لرجال الأعمال والشركات يتضمن توصيات هامة حول كيفية تجنب التورط في أعمال الفساد في الخارج.

٧) النيابة العامة:

كما التقينا بالسيد بيترا بورست P.J. (Petra) Borst حيث استمعنا لشرح مبسط بشأن النيابة العامة جاء فيه:

- توجد في هولندا (١٠) عشر محاكم ابتدائية و (٥) خمس محاكم استئناف ومحكمة عليا واحدة.
- النيابة العامة لديها (١٠) عشر فروع في مختلف مناطق هولندا.
- يعمل في النيابة العامة قرابة (٥٠٠٠) خمسة آلاف شخص من بينهم (٨٠٠) ثمانمائة نائب عام.
- المكتب الوطني للنيابة العامة في روتردام وهو مختص بمحاربة الجريمة المنظمة في الداخل والخارج ومعني أيضا بمحاربة الفساد وملاحقة المتورطين في أعمال الفساد في الداخل والخارج، ويساعده في ذلك مكتب المباحث الوطنية.

٨) وزارة الخارجية :

أ- حوكمة الوزارة داخليا:

كما تم الالتقاء برئيسة وحدة النزاهة في إدارة الأزمات والأمن والنزاهة في وزارة الخارجية الهولندية، قدمت عرضا حول عمل وحدة النزاهة في الوزارة والتي تختص في تلقي مؤشرات الفساد المالي والإداري من داخل الوزارة ومن كل البعثات الدبلوماسية والقنصلية الهولندية في الخارج، وتقوم بعد ذلك عند الاقتضاء بإرسال محققين لتقصي الحقائق ورفع تقرير إلى الأمين العام بالوزارة الذي ينفرد بصلاحية اتخاذ القرار بشأن الإجراءات والتدابير التي يتعين اتخاذها لاحقا.

كما قامت الوحدة مؤخرا بوضع آلية جديدة لتعزيز الشفافية والنزاهة ومناهضة الفساد داخل الوزارة حيث تم تعيين عدد من الموظفين في الوزارة كأمناء سر لزملائهم بحيث يمكن لأي موظف أن يلجأ إليهم للاستشارة والتوجيه في حال ضبط ممارسات غير قانونية أو غير أخلاقية، علما بأنه لا يمكن المضي في الإجراءات اللاحقة وإبلاغ وحدة النزاهة بعد ذلك إلا في حال أعطى الموظف المعني الضوء الأخضر لذلك.

هذا وتجدر الإشارة إلى أن عمل وحدة النزاهة بالوزارة يرتكز على ثلاث دعائم أساسية هي:

- حماية النزاهة (القيم الأساسية في مدونة قواعد السلوك المعمول بها في الوزارة - التدابير الوقائية التي تنص عليها القواعد والنظم الداخلية - تقييم المخاطر ذات الصلة بالنزاهة - الاستشارة).
- تعزيز النزاهة (دورات تدريبية وحملات توعية، دور المدراء والرؤساء كقدوة للمرؤوسين، تطوير الأحكام الأخلاقية، تعميم الدروس المستقاة من الأحداث المرتبطة بالنزاهة والفساد).
- الالتزام (المراقبة، مخاطبة الموظفين لبعضهم البعض بصراحة وحث بعضهم البعض على تصحيح سلوكهم، التبليغ عن تجاوزات أخلاقيات العمل والفساد، التحقيقات والعقوبات).

وفيما يلي بعض الأرقام الهامة:

- عدد الموظفين في الوزارة في الداخل والخارج خمسة آلاف موظف.
- عدد الحوادث المرتبطة بالنزاهة والفساد سنويا ٢٥ حالة.
- عدد التحقيقات الكبيرة سنويا ١٢ حالة.

ب- قيم هولندية دولية:

قدمت السيدة ديوي فان ديويرد Ms. Dewi de Weerd مسئولة قسم حقوق الإنسان والشؤون السياسية والقانونية عرضا حول أهمية حماية حقوق الإنسان في السياسة الخارجية الهولندية، والتي تتصدر أولويات الوزارة وتعتبر المنطق الأساسي لسياسة وزير الخارجية الحالي / فرانس تيمرمانس، وارتباطها الوثيق بالشفافية ومحاربة الفساد، علما بأن وزارة الخارجية الهولندية تخصص سنويا حوالي ٣٥ مليون يورو لدعم حقوق الإنسان في مختلف أنحاء العالم.

ركز العرض على حقوق المرأة وتعزيز مشاركتها السياسية في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا بشكل خاص، حيث تمول وزارة الخارجية عددا من الفعاليات والمشاريع في مجال المساواة والصحة الإنجابية والجنسية ومحاربة العنف ضد المرأة وتعزيز المشاركة السياسية للمرأة في عدد من دول المنطقة لاسيما في اليمن وسوريا والعراق والمناطق الفلسطينية.

٩) مكتب النزاهة الوطني الهولندي Dutch National Integrity Office

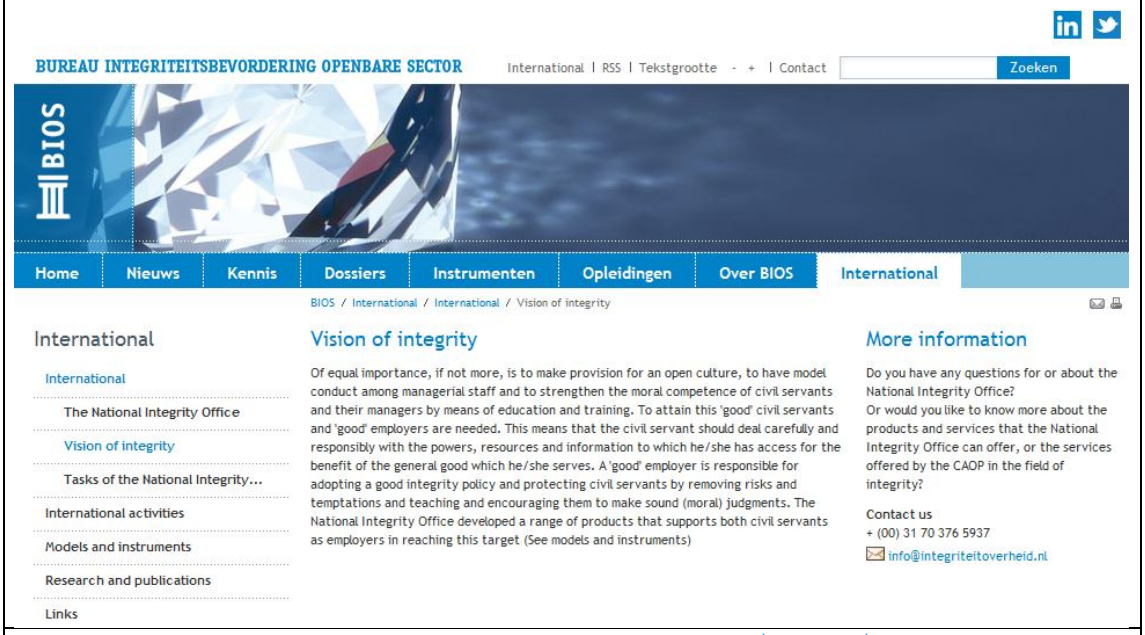
وأيضاً قام وفد جمعية الشفافية الكويتية بزيارة مكتب النزاهة الوطني الهولندي والالتقاء برئيسه السيد ألاين هيكيسترا Mr. Alain Hoekstra الذي يشرف على متابعة تطبيقات النزاهة في كافة أجهزة الدولة وفقا للالتزامات القانونية على كل جهة بإنشاء وحدات للنزاهة.

والمكتب معني بتعزيز الأخلاقيات و النزاهة في القطاع العام من خلال تقديم الإرشاد والدعم للجهات العامة في وضع وتنفيذ السياسات و أخلاقيات النزاهة.

أ- رؤية النزاهة :

الهدف الرئيسي لمكتب النزاهة هو تحسين مهارات التعلم لدى الجهات العامة وذلك لتمكينهم من تعزيز الأخلاق الخاصة وتمكين ثقافة وسياسات النزاهة داخل الجهة، والمكتب يستخدم تعريفا واسعا للنزاهة نظرا لأنها قيمة تنطوي على أكثر بكثير من القوانين والأنظمة والإجراءات.

نفس القدر من الأهمية إن لم يكن أكثر، هو تمكين ثقافة النزاهة حتى تكون سلوكا نموذجيا شائعا، وتعزيز الكفاءة الأخلاقية لموظفي الخدمة المدنية ومدرائهم عن طريق التعليم والتدريب، فلتحقيق الموظف الصالح الذي يتعامل بحذر ومسؤولية مع القوى والموارد والمعلومات التي بحوزته للمصلحة العامة، فإن رب العمل ينبغي أن يكون صالحا أيضا لاعتماد سياسة نزاهة جيدة وحماية الموظفين عن طريق إزالة المخاطر والإغراءات المنفعية الخاصة من خلال التعليم والتشجيع لجعل صوت (الأخلاق) عاليا، وقد وضع المكتب الوطني للنزاهة مجموعة من المنتجات التي تدعم كل من موظفي الخدمة المدنية وأرباب العمل في الوصول إلى هذا الهدف (النماذج منشورة على الموقع الالكتروني للمكتب - انظر النماذج و الأدوات).



الموقع الالكتروني www.integriteitoverheid.nl

ب- فلسفة العمل في المكتب هي:

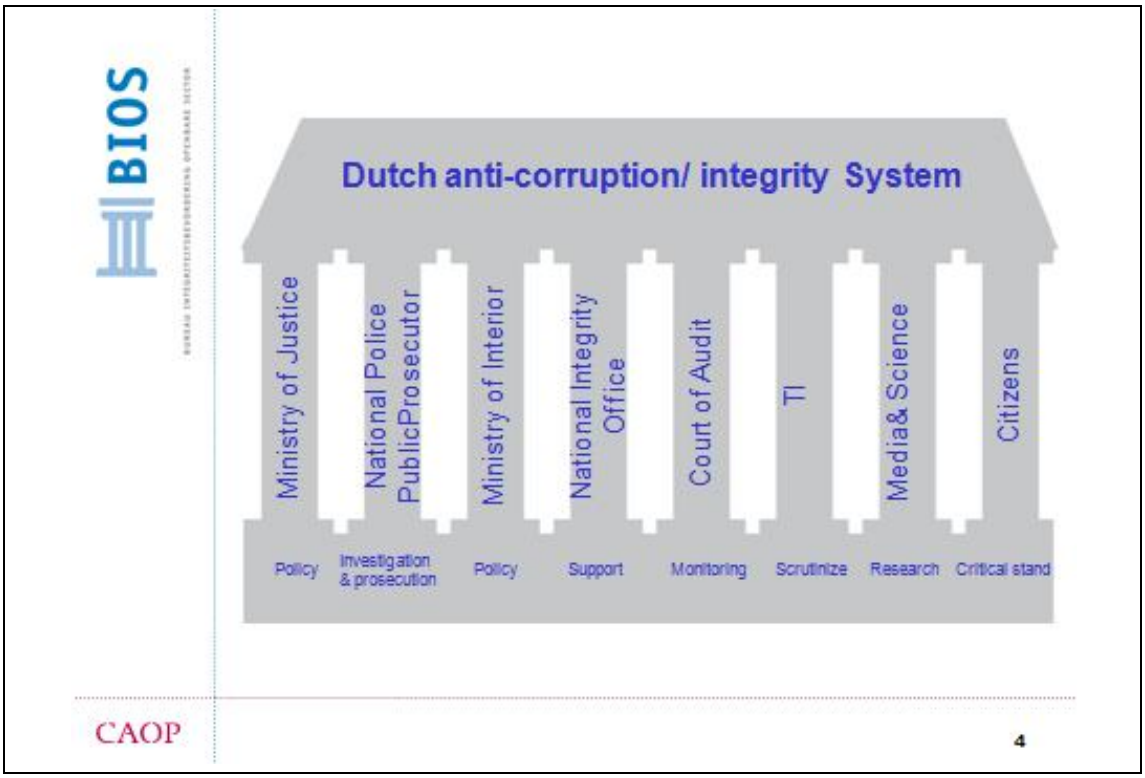
يقوم المكتب بحث الجهات العامة للقيام من تلقاء نفسها بدعم سياسات الأخلاق والنزاهة في كافة أعمالهم، وذلك من خلال:

- جمع ونشر المعرفة المتعلقة بالنزاهة: نشر التقارير والأبحاث والوثائق والسياسات الرسمية على الموقع الالكتروني للجهات ذاتها.
- وظيفة الشبكة الالكترونية للجهة: استضافة منصات لمختلف المعلومات لتبادل الخبرات وأفضل الممارسات، وربط الخبراء والعلماء، والمؤتمرات الدورية.
- تطوير وتقديم أدوات ودورات النزاهة.
- التأثير على أجندة السياسات الاستراتيجية: إجراء البحوث على سبيل المثال عن تأثير الركود على أخلاقيات القطاع العام.

ت- سياسة النزاهة :

باعتبار أن النزاهة هي واحدة من أهم جوانب الحكم الرشيد، فالمواطنين يعتمدون بدرجة كبيرة على الخدمات العامة وهذه لا يمكن الوثوق بها في حال تصرف موظفي الخدمة المدنية بشكل غير أخلاقي، هذا هو الموضوع المهم الذي يحظى باهتمام متزايد، حيث تنظر الحكومة على أن النزاهة شرط مسبق لنوعية وحسن سير العمل في القطاع العام.

وقد تم وضع أعمدة النزاهة في هولندا التي ينبغي أن تتوفر جميعا في نفس الوقت وإلا أن جهود تحقيق النزاهة ومكافحة الفساد لن تتحقق، وذلك وفق المخطط التالي:



ث- **التنظيم الإداري:**

- **الاستقلالية:** قامت وزارة الداخلية بإنشاء المكتب كأحد الأجهزة الهامة لديها، ولكن بسبب توصيات لاحقة، فقد تقرر أن يكون مكتبا مستقلا عن الوزارة لضمان استقلالية القرار والأداء، خاصة وأن وزارة الداخلية هي أحد أهم الجهات التي يعمل على تعزيز النزاهة داخلها، وهو الآن يعمل بشكل مستقل وإن كانت ميزانيته من ضمن ميزانية وزارة الداخلية.
- **الموظفـــون :** عـــدد (٧) مـــوظفين، (٢) خبـــراء قضـــائيين ، (١) خبيـــر دراســـات تنظيميـــة، (١) خبيـــر فـــي الإدارة العامـــة، (١) خبيـــر فـــي الشـــؤون الماليـــة / التـــدقيق، الموظفون: سكرتير / موظف الاتصالات.
- **التنظيم الخارجي للمكتب:** لديه شبكة متكاملة واسعة النطاق من المستشارين المستقلين والعلماء والخبراء البارزين.

ج- **الأطراف التي يعمل معها المكتب:**

- لا يتعامل مع موظفي الخدمة المدنية.

- يعمل مع العاملين في مكاتب النزاهة في الجهات العامة والمدراء، ومع المسؤولين في شؤون الأفراد.
- المسؤولين الرسميين عن القيم والسلوك والنزاهة.

ح- المنهج:

- لا يتولى أعمال القمع / التحقيق / الحالات الفردية.
- معني بالوقاية فقط.
- بذل الدعم وتقديم الاستشارة.
- مساعدة الجهات والأطراف للقيام بالنزاهة بأنفسهم.

اقتصاد هولندا مختلط قائم على السوق، وتحتل المرتبة ١٧ بين ١٧٧ دولة في مؤشر الحرية الاقتصادية، وفي مايو ٢٠١١ تم تصنيف هولندا بأنها الدولة الأكثر سعادة بحسب البيانات التي نشرتها منظمة التعاون والتنمية، الناتج المحلي الإجمالي لسنة ٢٠١٠ هو ٦٧٦.٨٩٥ $ مليار ، للفرد ٤٠,٧٦٤ $

اليوم الثالث ١٨ ديسمبر ٢٠١٣

وعن نشاطات اليوم الثالث قال صلاح الغزالي ان وفد جمعية الشفافية الكويتية قام بزيارات مهمة لكل من:

١٠) إذاعة هولندا العالمية Radio Netherlands Worldwide - RNW

تم زيارة مقر إذاعة هولندا العالمية RNW والالتقاء بالسيد **اندي كلارك** رئيس القسم العربي - هنا صوتك – في إدارة القسم العربي والصيني.

الإذاعة هي مؤسسة هولندية للإعلام الدولي، وهي إذاعة عامة تقدم الخدمات الإعلامية لملايين المستمعين عبر العالم، حول الأحداث والتطورات في هولندا وأوربا والعالم. تمثّل الإذاعة بالنسبة لهؤلاءالمستمعين مصدراً خبرياً يتميز بالاستقلالية والموضوعية والحياد المهني، تقدّم إذاعة هولندا العالمية خدماتها الإعلامية بعشر لغات، طوال اليوم، وفي كلّ أيام الأسبوع.

hunasotak.com الموقع الالكتروني

تطلق الإذاعة برنامجاً يومياً باللغة العربية يحمل اسم "هنا صوتك". يتوجه البرنامج بشكل خاص لفئة الشباب من ١٥-٣٠ سنة ، الذين يبحثون عن المزيد من المعلومات، من مصادر مستقلة وذات مصداقية، وهذا يجعل كل مواطن يمكنه أن يكون رقيب في بلده فيساهم بكشف الفساد.

القسم العربي يتحول في مرحلة انتقالية للإعلام الجديد، من راديو فقط إلى : محطة إذاعية، موقع إلكتروني، فيس بوك: هنا صوتك، يوتيوب، تويتر.

وفي المنطقة العربية تركز الإذاعة في أعمالها على ست دول عربية هي: اليمن، السعودية، سوريا، مصر، ليبيا، المغرب.. كما تهتم بدرجة ثانية بعدد آخر من الدول العربية وهي: فلسطين، الأردن، تونس.

المعايير :

يلتزم الراديو بمجموعة متقدمة من المعايير الدولية للإعلام المحايد الذي يخدم مصالح هولندا العالمية وقيم حقوق الإنسان والديمقراطية التي تؤمن بها، والمعايير الدولية الإعلامية هي الدقة والنزاهة والإنصاف، حيث يتم تقديم قصص متوازنة من كل الأطراف، فالإذاعة لا تنحاز لطرف ضد آخر، ليس حياد ولكن عدم الانحياز، وفصل الأخبار عن الآراء حيث يتم التمييز بين مقالات الرأي وبين الأخبار والتقارير والتحقيقات.

الإدارة :

- يوجد في الإذاعة (٨٠) موظفا، ومركز تدريب خاص بالإذاعة.
- يتم الفصل بين الملكية والإدارة والتحرير.
- الخارجية الهولندية تمول RNW لكن لا تتدخل في السياسات الإعلانية

معلومات هامة :

- لا توجد في هولندا وزارة إعلام.
- توجد في هولندا (٣) محطات تلفزيونية عامة، لكنها شبه مستقلة وليست حكومية.

المساحة ٤١,٨٤٨ كم٢ ، السكان : وفق إحصاء تقدير ٢٠١١ عددهم ١٦,٦٩٤,٢٠٠ مليون، منهم ٧% اندونيسيون و أتراك و مغاربة، ويركب معظم الهولنديين الدراجات الهوائية، وعدد الدراجات يوازي تقريبًا عدد السكان في البلاد. وللدراجات ممرات مُنفصلة خاصة بها في جميع الأنحاء.

١١) شركة سبيك آب Speak up

People In touch Integrity Solutions

تم زيارة مقر الشركة في مدينة أمستردام، ومقرها في إستاد أمستردام الأولمبي، والتحدث مع الدكتورة إيفيتا .Drs. Evita Sips MSc وهي شركة تجارية، صغيرة، تتكون من (١٢) موظف، ونشاطها موجه إلى القطاع الخاص لتقديم خدمات للشركات الكبرى لمكافحة أي أفعال فساد تصدر من أحد مسئوليها.

تكلم Speak up

من خلال نظام Speak up عالي التكنولوجيا يستطيع موظفوا الشركات المتعاقدة مع *شركة سبيك آب* أن يتصلوا مباشرة - عن طريق الهاتف أو الإنترنت - مع (مجهول) في *شركة سبيك آب* للإبلاغ عن أي أعمال فساد من مخالفة للقانون أو اللوائح أو قواعد السلوك، حيث يستطيع الشاكي أن يقدم شكواه في لغته الأصلية.. كما أن لدى موظف *شركة سبيك آب* الوقت الكافي للمساعدة في صياغة الشكوى بعناية، كما يمكن طلب المشورة والحصول عليها.

لقد تم تصميم نظام SpeakUp بشكل فريد ليكون بمثابة شبكة أمان وملاذ أخير كقناة للإبلاغ عن أخطر القضايا الحساسة و التي لولاها لم يتم الإبلاغ.

واحدة من الأهداف الرئيسية لنظام SpeakUp هو مساعدة العملاء بنجاح تنفيذ وتسهيل الإبلاغ عن سوء السلوك من المسؤولين في الشركة وبشكل أكثر تحديدا، لمساعدتهم في حماية

البيانات والامتثال للقوانين ونظم العمل، فضلا عن المصالح الإدارية والمالية للشركة وحسن سمعتها.

ونظام SpeakUp لا يشبه خدمات الخط الساخن أو مراكز الاتصال المعروفة، فهو لا يحتاج إلى مشغلين يردون على الاتصالات أو مترجمين، كما لا توجد فترات انتظار ولا مكالمات مطولة عبر الهاتف تدار فيها مناقشات وأسئلة وأجوبة.

كما ان نظام SpeakUp يحد من الاتهامات الباطلة ويفضي إلى محادثات مفتوحة وصادقة مع الموظفين المخلصين، ولكن القلق في إمكانية التحقق من البلاغات غير الحقيقية التي قد تصل من مجهولين.

ولاستيعاب المخاوف المتزايدة لحماية البيانات، فقد تم تصميم نظام SpeakUp لحماية الخصوصية لكل من الشاكي والمتهم، كما يحمي المصالح الحيوية للشركة من خلال إجراءات الأمن والسرية في النظام.

عوائق ضد الإبلاغ عن الفساد

في ظروف الشركات عادة، فإن هناك صعوبات للعلم بوقائع الفساد وذلك بسبب:

- إذا قام الموظف بالإبلاغ عن الفساد، فهل هذا البلاغ حقيقة؟ لا توجد طريقة للتأكد من ذلك.
- هل الموظف يستطيع الإبلاغ بلغته، التي قد تكون غير اللغة الرسمية للشركة.
- إذا تم الإبلاغ عن الواقعة هل توجد متابعة او استمرارية.

لذلك فإن شركة سبيك آب وفرت الحلول لذلك، فبعد ان تصلهم الشكوى يتم التحقق منها، من خلال (نظام إدارة البلاغ).

حلول للنزاهة :

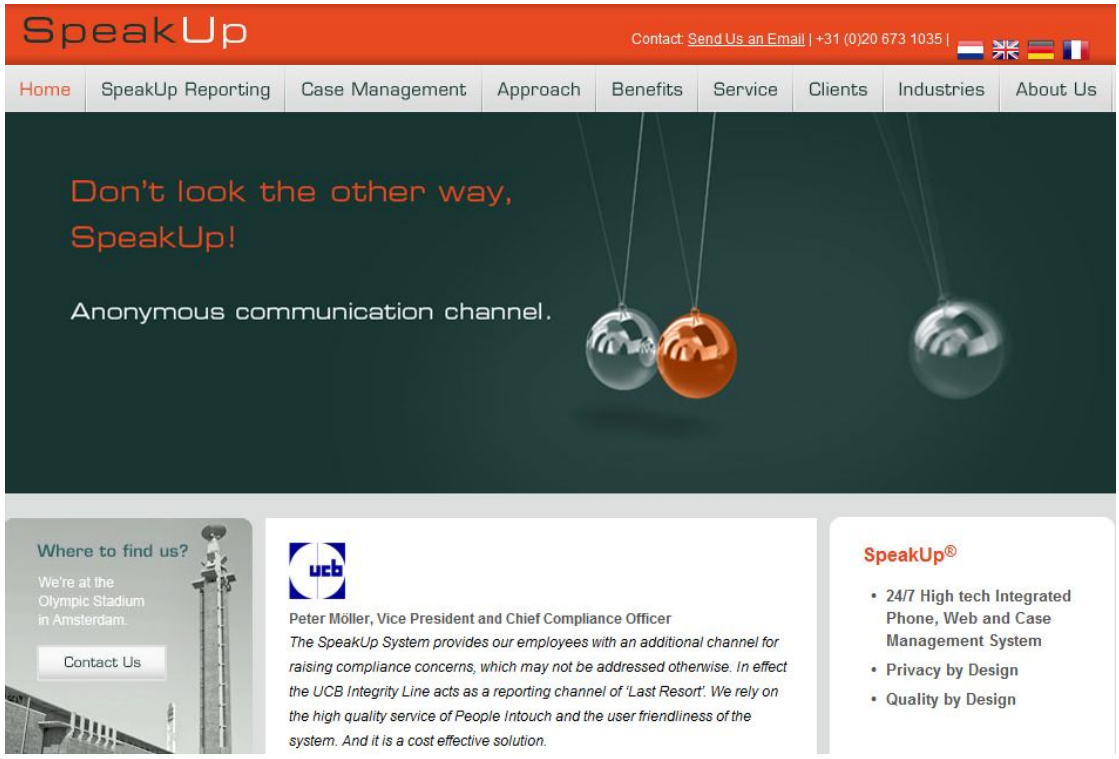
شركة سبيك آب تقدما حلولا لتعزيز النزاهة ومكافحة الفساد في القطاع الخاص، فالشركة المتعاقدة تضع خطا ساخنا مجانيا للشكاوى عن الفساد، يستطيع أي موظف لديها أن يتصل على SpeakUp ، من جميع الدول حول العالم، أي أن يتم توفير القدرة للموظف للإبلاغ عن الفساد داخل الشركة، قبل أي يذهب الموظف للإبلاغ أو تقديم شكوى خارج الشركة أو تسربها إلى وسائل الإعلام أو ظهور نتائجها المدمرة على الشركة، وفي ذلك منفعة كبيرة للشركة وملاكها وإدارتها العليا.

بناء الثقة

عندما يقرر الموظف المختص أخذ زمام المبادرة والإبلاغ عن قلقه بشأن احتمال ارتكاب مخالفات خطيرة ، ينبغي أن نوفر له الأمان حتى لا يكون خائفا من خلال هذه العملية، حتى يكون قادرا على تقديم تقريره في وقته دون تأخير، في لغته الأم من الموقع، وأنه يشعر بالراحة والأمان ١٠٠٪ ، وينبغي بناء الثقة بين الشركة والموظف المعني حتى يكون الطرفين في شراكة متساوية تهدف إلى منع أي مخالفات قانونية.

زبائن

هناك المزيد من الشركات الأوروبية التي تعاقدت مع شركة سبيك آب للحصول على خدماتها، مثل: نستله ، بي ام دبليو ، دي إتش إل، وغيرها الكثير - تقريبا ٤٠ شركة - حيث تبين لها أن هذه الطريقة الجديدة للاتصال المباشر من الشاكي إلى شخص (مجهول) من خارج الشركة هي طريقة مميزة وغير تقليدية، وتؤدي إلى نتائج إيجابية.. كما أن الشركة التي تتعاقد للحصول على خدمات SpeakUp فهي لتغطية كافة فروعها في جميع أنحاء العالم.



الموقع الالكتروني www.speakup.eu

متطلبات أساسية:

- على كل شركة كبرى تتعاقد مع SpeakUp أن يكون لديها مكتب / وحدة نزاهة، أو مسؤول، وهذا وفقا لمتطلبات قانونية في هولندا.
- الوقاية: أن يكون لدى الشركة لائحة قواعد سلوك ، ونظام للمسؤولية الاجتماعية.

كيف يعمل نظام SpeakUp

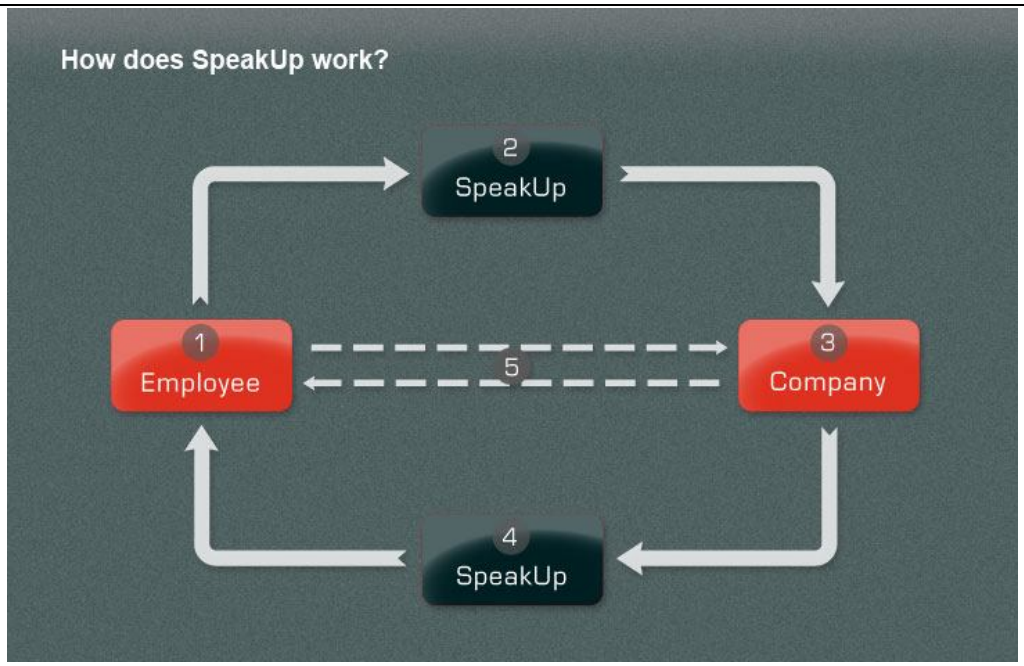
أ- الموظف يطلب رقم هاتفي مجاني أو يدخل الصفحة الالكترونية الآمنة، ويتلقى التعليمات في لغته الأم، الموظف ثم يترك رسالة صيغت بعناية و إعداد و يستقبل عددا حالة فريدة من نوعها.

ب- **SpeakUp** يدوّن الرسالة في اللغة الأم (الهاتف) ويترجم هذه الرسالة إلى اللغة الإنجليزية (الهاتف وشبكة الإنترنت)، فتكون الرسالة متاحة في اللغة الأصلية واللغة الانكليزية.

ت- يتلقى المسؤول في الشركة المشكو بحقها نص الرسالة، ولديه بعض الوقت للتشاور و/أو التحقيق في القضية، ثم يبعث الرد الذي تتم صياغته باللغة الإنجليزية يحتوي على تأكيد و/أو أسئلة للمتابعة.

ث- **SpeakUp** يترجم الرد ويسجل رسالة صوتية على النظام بلغة الشكوى الأصلية.

ج- في غضون الفترة الزمنية المتفق عليها، عادة أسبوع، الموظف يطلب رقم هاتفي مجاني أو سجلات في (البريد الالكتروني) مرة أخرى، يستمع إلى الرد و/ أو يترك رسالة جديدة، إما فورا أو في وقت لاحق.



معلومات أخرى :

- يوجد رقم هاتفي مجاني للاتصال، يتم منحه لموظفي الشركة، مع كلمة سر (باسوورد)، للاتصال وتسجيل المكالمة لمدة ٧ دقائق. مع إتاحة عدة لغات.
- نسبة ٦٠٪ من المتصلين يذكر اسمه حين يذكر واقعة الفساد.
- البلاغات عبر الهاتف أكثر من الموقع الالكتروني بقليل.
- يتعاملون مع (٦٥) لغة، يتم ترجمتها إلى الانجليزية، وتصل إلى الشركة المشكو في حقها خلال (٢٤) ساعة.. ويتم عمل الشيء نفسه في الشكاوى التي تصل عبر الموقع الالكتروني.
- الشركة التي لديها أقل من (٥٠٠٠) موظف يكون سعر التعاقد معها بقيمة (٧٥٠٠) يورو، بالإضافة إلى قيمة تكلفة الترجمة على كل مكالمة يتم ترجمتها، وكذلك قيمة إضافية حسب عدد اللغات التي تطلبها الشركة.
- إذا كانت الشركة صغيرة وليس لديهم موظف متفرغ للتنسيق معه في الشكاوى فيتم التعامل معهم بطريقة تناسب حجمهم.
- يتم عمل حماية سنوية لشبكة شركة SpeakUp ولم يتم اختراقها.
- توجد شركة مشابهة في المانيا ولكن خدمتها تقدم بواسطة الموقع إلكتروني فقط ، وفي سويسرا توجد شركة تقدم خدماتها بواسطة الاتصال الهاتفي فقط ، وكذلك في بريطانيا حيث تم الاستفادة من تجربتهم.
- في الولايات المتحدة الأمريكية الفكرة موجودة منذ سبعينات القرن العشرين، ولديهم يتم استقبال كل المشاكل حتى الصغيرة منها كالحالات الشخصية مثل الترقية ، لكن في هولندا تم التركيز على حالات الفساد.
- لا يشتغلون مع الحكومة

أنشطة أخرى

وضمن نشاطات الوفد الكويتي في هولندا، فقد قاموا برفقة وفد السفارة الكويتية بزيارة الاحتفال الذي نظمته السفارة القطرية في مدينة لاهاي احتفالا بالأعياد الوطنية لدولة قطر الشقيقة.

وفي ختام الرحلة إلى هولندا، قام الوفد بزيارة مقر السفارة الكويتية في لاهاي لتقديم الشكر للقائم بالأعمال المستشار علي سالم الذايدي على ما قدموه من دعم لوجستي للوفد الكويتي طوال أيام الزيارة، مما ساهم في نجاحها.

من اليمين: منسق الزيارات من الخارجية الهولندية السيد كون، صلاح الغزالي، علي الذايدي، بسمه السيف، مهند المسباح.

التوصـــيات

١) أمين المظالم الوطني :

توجد شكاوى لكثير من الأفراد بشكل شبه يومي على مختلف الجهات العامة، ولا تعرف الناس أين تذهب ولمن تشتكي، وهذا يدفع الأفراد إلى أحد الاحتمالات التالية:

- الإحباط العام من سوء الخدمة العامة، وهذا يؤثر سلبا على سمعة الحكومة، وسمعة الدولة.
- اللجوء إلى وسائل غير مشروعة لانجاز المطلوب، كالواسطة أو الرشوة.
- اللجوء إلى القضاء، وهذا أرهق القضاء بآلاف الشكاوى التي كان يمكن حلها بطرق سهلة وسريعة وغير مكلفة.

لذلك فإن **أمين المظالم الوطني** يقوم بدور رقابي كبير لردع الأخطاء الإدارية والتجاوزات أولا بأول، كما يحل كثير من المشكلات التي تقع بين الأفراد والجهات العامة، ويقدم حلولا للجهات العامة لضمان عدم تكرار الأخطاء.

لذا نوصي بإنشاء مثل هذا الجهاز، أو تعديل في اختصاصات أحد الأجهزة القائمة للقيام بهذا الدور.

٢) مركز المشورة للمبلغين :

حيث صدر مؤخرا قانون الهيئة العامة لمكافحة الفساد، وجاء ضمن اختصاصاتها (حماية المبلغين والشهود والخبراء) فمن المتوقع أن تقوم الهيئة بهذا الدور الذي يقوم به مركز المشورة للمبلغين الهولندي ، مع ضرورة الانتباه إلى تقديم المشورة وإعلام المبلغين والخبراء وضحايا الفساد حول الإجراء الذي ينبغي إتباعه.

٣) مكاتب النزاهة :

استرشادا بالنموذج الهولندي، ينبغي على كل جهة حكومية أن يكون لديها مكتب نزاهة يتلقى شكاوى الفساد، يضم عددا من الموظفين، أو أن يكون هناك مكتب خارجي لتلقي شكاوى الفساد نيابة عن الجهة.. كما يجب على القطاع الخاص - الشركات المدرجة في البورصة على أقل تقدير - أن يكون لديها مكتب للإبلاغ عن الفساد وتوفير الحماية للمبلغ.. ليتم التعاون بين الهيئة وتلك المكاتب.

وفي الجهات الحكومية - على الأقل - لا يتطلب صدور تشريع، ويكفي صدور قرار من مجلس الخدمة المدنية، علما بأن جمعية الشفافية الكويتية قدمت اقتراح مكتوبا إلى سمو رئيس مجلس الوزراء بهذا الخصوص في صيف ٢٠١٣م.

٤) Publeaks ، إمكانية جديدة للمبلغين :

يمكن للهيئة العامة لمكافحة الفساد إنشاء مثل هذا الموقع، حتى يمكن لأي شخص الإبلاغ عن انتهاكات القانون مع إبقاء هويته مجهولة، ما عليه سوى إرسال الوقائع مع الأدلة إلى موقع Publeaks ، الذي يتولى نشر تلك الوقائع، ويمكن للصحفيين الاشتراك في هذا الموقع للحصول على محتوياته، ولهم الحق بنشرها في الصحف التي يعملون لحسابها.

وإذا تعذر ذلك فيمكن لإحدى جمعيات النفع العام القيام بذلك، كجمعية الصحفيين الكويتية.

٥) ديوان المحاسبة :

- نوصي بتعديل قانون ديوان المحاسبة ليتم تشكيل مجلس إدارة الديوان من ثلاث شخصيات مستقلة، رئيس للديوان ونائبين، يعينون لمدى الحياة، وتكون القرارات جماعية.. كما نوصي بتعديل آلية الاختيار لضمان الاستقلالية الكاملة، ولعل النموذج الهولندي -الذي بيّناه في التقرير - مناسب للاقتداء به.
- كما يمكن دراسة فكرة وجود عضوين آخرين استثنائيين في مجلس إدارة الديوان بالإضافة إلى أعضاء المجلس الثلاثة الأصيلين، يتم دعوة العضو الاستثنائي للمشاركة في بعض الأنشطة، كما أشرنا في النموذج الهولندي .
- التقييم الذاتي للنزاهة : بالإمكان أن ينظم ديوان المحاسبة برنامج التقييم الذاتي للنزاهة للجهات الخاضعة لرقابته، بهدف منع الفساد، من خلال تقديم توعية وثقافة لدعم إدارة النزاهة في الجهات العامة، مصممة خصيصا لدعم النزاهة وزيادة الوعي لسلامة الموظفين.
- خارطة طريق للنزاهة : يمكن أن يقوم الديوان بإعداد وتطوير خارطة لكل الوزارات وما لديها من متطلبات للنزاهة، ويتم نشرها على الموقع الالكتروني للديوان.

٦) وزارة الخارجية :

- إنشاء وحدة النزاهة، تختص في تلقي مؤشرات الفساد المالي والإداري من داخل الوزارة ومن كل البعثات الدبلوماسية والقنصلية في الخارج، وتقوم بعد ذلك عند الاقتضاء بإرسال محققين لتقصي الحقائق ورفع تقرير إلى وكيل الوزارة.
- تقوم وحدة النزاهة بما يلي:
  i. الوقاية: وضع مدونة سلوك للعاملين في الوزارة ونشرها والتأكد من الالتزام بها.
  ii. التثقيف: تعزيز النزاهة من خلال دورات تدريبية وحملات توعية، و تعميم الدروس المستقاة من الأحداث المرتبطة بالنزاهة والفساد.
  iii. الالتزام : التشجيع على إبلاغ وحدة النزاهة بشأن أي تجاوزات إدارية أو مالية.

٧) مكتب النزاهة الوطني :

لوحظ في النموذج الهولندي اهتماما كبيرا في تعزيز قيم النزاهة والشفافية ونبذ الفساد، من خلال نشر الثقافة والتدريب والتوعية العامة وتخصيص مواقع الكترونية، كما لوحظ أن مكتب النزاهة الوطني مهمته الأساسية هي نشر تلك الثقافة، علما بأنه لا يقوم بها بنفسه كمكتب، وإنما

من خلال متابعته للجهات الحكومية - وحدات النزاهة في كل جهة - لحثها على القيام بدور التوعية والتثقيف من تلقاء نفسها على مستوى جهازها والعاملين فيها، وهذا نموذج متقدم نوصي بأن تحذو الكويت حذوه، حيث يمكن القيام بهذا الدور من خلال إحدى الجهات القائمة، سواء ديوان الخدمة المدنية أو الهيئة العامة لمكافحة الفساد أو جهاز متابعة الأداء الحكومي، شريطة إنشاء مكاتب النزاهة (التوصية الثالثة هنا).

٨) إذاعة هولندا العالمية RNW

في المنطقة العربية توجد مشكلة حقيقية في ملكية الإعلام، فالملكيات هي إما ملكية حكومية لتوجيه الرأي العام بغرض حرف اتجاهه لمصلحة الحكومة، وإما ملكية رجال الأعمال للصحف فتستخدمها لمصالحها التجارية، ومما يؤسف له عدم وجود وسائل أعلام مملوكة للشعب، مثل BBC في مملوكة للشعب بتمويل من الضرائب، أو الملكية التعاونية في هولندا حيث لا أحد يملك نسبة حاكمة.. لذا نوصي بإصدار قانون ينضم الملكية العامة لوسائل الإعلام الرئيسية كالصحف والمحطات الإذاعية والتلفزيونية، أو بعضها على الأقل في المرحلة الحالية، بحيث لا تكون هناك ملكية حاكمة - لوسائل الإعلام - لأحد الأطراف بما فيها الحكومة.

٩) شركة سبيك آب Speak up

ينبغي تشجيع القطاع الخاص على توفير آليات للإبلاغ عن الفساد الذي قد يرتكبه موظفون أو مسؤولون دون علم ملك الشركة، ولعل النموذج الهولندي يستحق دراسته والاطلاع عليه، من خلال إنشاء شركة تجارية، أو قيام غرفة تجارة وصناعة الكويت بإنشاء وحدة نزاهة اختيارية، يكون نشاطها موجه إلى القطاع الخاص لتقديم خدمات للشركات الكبرى لمكافحة أي أفعال فساد تصدر من أحد مسئوليها.

١٠) على مستوى الدولة:

هناك مجموعة من الأفكار لنماذج هولندية جيدة في تعزيز الحوكمة من المناسب الإطلاع عليها والاهتمام بنقلها إلى الكويت، مثل:

- إلزام الموظفين والمسئولين في القطاع العام بتسجيل وظائفهم الثانوية والإضافية في سجل حكومي خاص يحق للعموم الإطلاع عليه.
- إلزام الجهات الحكومية بوضع وتنظيم سياسات النزاهة، ووضع مدونة قواعد السلوك لكل الوظائف، والتعهد الرسمي للموظفين بالالتزام بالقوانين واللوائح.
- التركيز على التحقيق في أي شكوك تتعلق بوجود تضارب المصالح للبرلمانيين.
- تقنين عمل الجماعات السياسية، وتنظيم تمويلها بما يلزمها بتدوين الجهات المانحة والتبرعات والديون.
- إنشاء مفوضية مختصة بإدارة الانتخابات .

الختـــام

نظـرا لثـراء التجربـة الديمقراطيـة الهولنديـة، فهنـاك الكثيـر ممـا يمكـن الاسـتفادة منـه لإثـراء التجربـة الكويتيـة علـى مسـتوى الديمقراطيـة، لـذلك مـن المهـم الإطـلاع علـى تجـارب مؤسسات وقوانين وأنظمة هولندية أخرى في وقت لاحق، وهي :

١) زيـارة البرلمـان الهولنـدي الـذي يتكـون مـن غـرفتين ، المجلـس الأعلـى (مجلـس الشـيوخ) و المجلـس الأدنـى (مجلـس النـواب) للتعـرف علـى إجـراءات الشـفافية ونزاهة العمل النيابي.
٢) زيارة المؤسسات المعنية في إدارة الانتخابات ونزاهتها وتمويل الأحزاب.
٣) تجربة عمل البلديات الهولندية ونظم تشغيلها والانتخابات الخاصة بها.
٤) زيارة المرفق القضائي للتعرف على إجراءات وتطبيقات الشفافية والنزاهة.

إن هـذه الرحلـة إلـى مملكـة هولنـدا تعتبـر ناجحـة بكـل المقـاييس وفقـا للأهـداف التـي تـم وضـعها قبـل بدايـة الرحلـة، وهـي التعـرف علـى التجربـة الجيـدة لهولنـدا فـي بنـاء الشـفافية والنزاهة والحكم الرشيد، وقد تجلى نجاح الرحلة فيما يلي:

لجمعية الشفافية الكويتية برنامج لزيارة أكبر عدد ممكن من أفضل عشر دول في العالم في مجال الحوكمة الجيدة ، على أن تعد تقرير شاملا في نهاية البرنامج يمكن أن تستفيد منه دولة الكويت في مختلف قطاعاتها.

- كثافـة وتنـوع جـدول الزيـارة إلـى عـدة جهـات وأنشـطة، شـملت القطـاعين الحكومي والخاص والقطاع الأهلي.
- ثـراء الواقـع الهولنـدي فـي الحكـم الرشـيد كـان لـه الأثـر الجيـد فـي الاستفادة الكبيرة لوفد الجمعية.
- مسـاهمة المجتمـع المـدني فـي تعزيـز العلاقـات بـين البلـدين، إلـى جانـب الجهـود الرسـمية والوفود البرلمانية.
- الخدمـة الكبيـرة التـي قـدمتها وزارة الخارجيـة الهولنديـة بـداء بتمويـل الرحلـة - تـذاكر درجـة سـياحية وتـأجير فنـدق - ومـرورا بترتيـب مواعيـد الزيـارات وانتهـاء بوجـود مرافق للوفد من وزارة الخارجية الهولندية طوال مدة الرحلة.
- الخدمـة المهمـة التـي قدمتـه السـفارة الكويتيـة فـي هولنـدا تمثلـت بوجـود سـائق وسـيارة طـوال الرحلـة، وتـوفير الترجمـة الفوريـة، والاهتمـام الشخصـي مـن المسـؤولين فـي السفارة ومن وكالة الأنباء الكويتية - كونا.

لذلك نتوجه بالشكر الجزيل لكل من دعم نجاح هذه الرحلة.