

التفتيش المركزي  
الإدارة المركزية



# الإستراتيجية الخمسية للتفتيش المركزي في لبنان

## كلمة رئيس التفتيش المركزي

عندما باشرت العمل في ادارة التفتيش المركزي عام 2017 , أدركتُ حجم المسؤولية الوطنية الملقاة على عاتق هذا الجهاز الرقابي, وكذلك الهوة الحاصلة بينه من جهة وبين الموظف العام والمواطن من جهة أخرى.

لقد شهد التفتيش المركزي, المنشأ عام 1959 في عهد الرئيس فؤاد شهاب, عبر تاريخه سنوات من النجاح والانجازات وأخرى كان فيها أقل فعالية لأسباب عديدة من أهمها الحرب التي شهدها لبنان التي أثرت عليه سلباً" كباقي ادارات الدولة بالاضافة الى غياب الدعم المطلوب من قبل الحكومات المتعاقبة ممّا أسهم في اضعاف الدور الهام الذي يقتضي أن يلعبه هذا الجهاز في الاصلاح.

ان المطلوب من التفتيش المركزي ليس فقط أن يكون جهازاً "يراقب" قانونية أعمال الادارة العامة بل أن يكون أيضاً" جهازاً يوجّه الادارة.

ولكي يكون على قدر المسؤولية الملقاة على عاتقه خاصة في ظلّ واحدة من أسوأ الأزمات السياسية، الاجتماعية والاقتصادية التي يشهدها لبنان ومعها الإدارة العامة، وتحت ضغط المطالبات الشعبية بضرورة التصدي للفساد المستشري في الإدارة، كان لا بدّ للتفتيش المركزي أن يفكر بصورة استراتيجية عن طريق رسم رؤية واضحة له، وأهداف وأولويات يسعى إلى تحقيقها، لتنفيذ مهامه الرقابية والتوجيهية بفعالية أكبر وصولاً إلى النهوض بالإدارة العامة والسير بالإصلاح المنشود لخدمة المواطنين وتعزيز ثقتهم بالدولة.

أذن لم تكن هذه الاستراتيجية وليدة الصدفة بل انبثقت عن الحاجة الملحة للتغيير والتطور، وجاءت نتيجة عمل مشترك من قبل عدد من المفتشين والعاملين بمساعدة خبراء مكلفين من Expertise France ضمن مشروع ACT (تعزيز الشفافية ومكافحة الفساد) الممول من الاتحاد الأوروبي، وهي تقوم على عامودين:

١ - الأول يتمحور حول تمكين وتحديث التفتيش المركزي

٢ - الثاني يتمحور حول تعزيز علاقاته مع السلطات القضائية والرقابية والمجتمع

” أشكر كل من ساهم في اعداد هذه الاستراتيجية وتبقى العبرة في تنفيذ الأهداف المرسومة رغم كل الصعوبات والتحديات التي نواجهها ومحدودية الموارد البشرية والمادية الموضوعة في تصرفنا. لن نياس وسنواصل العمل لكي يستعيد هذا الجهاز موقعه الريادي ضمن القطاع العام ويكون رافعة للإدارة العامة.

# فهرس

## • الأولويات

### الأولوية الخامسة

تحسين العلاقات  
مع السلطات  
العامة

### الأولوية الرابعة

بناء شراكة مع  
المجتمع

### الأولوية الثالثة

تفعيل العلاقة مع  
السلطات القضائية  
والرقابية والجهات  
الخاضعة للتفتيش  
المركزي

### الأولوية الثانية

تطوير الموارد  
البشرية

### الأولوية الأولى

تحديث وتمكين  
أعمال التفتيش  
المركزي

# رقابة، توجيه، انماء

خدمة المواطنين  
وتعزيز ثقتهم  
بالدولة

العمل على إرساء دولة  
القانون والحكم الرشيد

المساهمة في  
النهوض بالإدارة العامة

تفعيل العلاقة مع السلطات  
القضائية والرقابية والجهات  
الخاضعة للتفتيش المركزي

تطوير الموارد البشرية



بناء شراكة مع المجتمع



الأولويات

تحديث وتمكين أعمال  
التفتيش المركزي



تحسين العلاقات  
مع السلطات  
العامة



# الأولوية الأولى

تحديث وتمكين أعمال التفتيش  
المركزي

نظراً لموارده المحدودة، لا يمكن للتفتيش المركزي أن يغطي نطاق عمله بشكل شامل. ما يجب عليه الاستعانة بطرق أخرى للوصول الى اهدافه، كاعتماد مقارنة عمل وبرمجة مبنية على تحليل المخاطر او توحيد وتطوير ادوات العمل والتجهيزات الالكترونية.

## الأهداف

اعتماد معايير دولية  
للتفتيش والمراقبة ذات  
صلة بالقطاع العام

وضع مؤشرات لمراقبة  
أداء الادارات العامة  
وكيفية تنفيذها  
لخطتها الاستراتيجية

بناء قاعدة بيانات لزوم  
تحليل المخاطر ووضع  
برنامج تفتيش سنوي  
مبني على تحليل المخاطر

تطوير منهجية  
التفتيش

تطوير وسائل الربط  
الالكتروني مع الادارات  
الخاضعة لرقابة  
التفتيش المركزي

مكنة أعمال  
التفتيش المركزي

## الهدف الأول

# اعتماد معايير دولية للتفتيش والمراقبة ذات صلة بالقطاع العام

تشمل المعايير الدولية المعتمدة معايير مسلكية واختصاص واداء، بحيث تضمن سلوكية المفتشين/المدققين وجودة عملهم. هذه المعايير مشابهة لتلك المعتمدة من معهد المدققين الداخليين IIA، وتطبقها الشركات الخاصة وأجهزة الرقابة العامة المماثلة في العديد من دول العالم. تضمن هذه المعايير الشفافية وتوفر الكثير من الوقت الضائع وتوحي بالثقة للجهات المانحة.



## الهدف الثاني بناء قاعدة بيانات

لا يوجد في الوقت الحاضر جهاز رقابي لديه كافة الوسائل لمراقبة جميع الجهات الخاضعة له بشكل كامل , لذلك فإن تحقيق الرقابة الشاملة غير ممكن مما يتطلب تركيز الجهود على المجالات والاماكن الأكثر عرضة للفساد.

إن مصادر المعلومات التي يمكن الاستناد اليها لتحليل المخاطر وتتبعها هي داخلية ويتم الحصول عليها نتيجة أعمال سابقة وخارجية يستحصل عليها من ديوان المحاسبة والأجهزة الرقابية الأخرى، السلطات القضائية، المخالفات التي تم ضبطها من قبل الإدارات ووسائل الإعلام... وبما أن هذه المعلومات تفتقد الطابع الرسمي، لذلك من الضروري وضع خريطة مخاطر أولية على شكل مستند نموذجي موحد يتم فيه وصف المخاطر وتحديد طبيعتها واهمية اثرها ومدى تكرارها.

سيؤدي هذا الى رقابة فعّالة أكثر تقوم على استقصاء أو فحص مسبق للمخاطر المتعلقة بسوء التشغيل او الاحتيال أو الفساد.

أعدت المفتشية العامة الإدارية في التفتيش المركزي استمارة التفتيش الشامل، بشكل يشمل مختلف أبعاد الإدارة العامة عبر 14 قسم.





### الهدف الثالث

## تطوير منهجية التفتيش

سيتم تفصيل آليات عمل التفتيش المركزي ضمن اجراءات تشغيلية مكتوبة، وستُدرج في وثائق نموذجية من أجل تنفيذ المعايير بشكل عملي، وضمان جودة وتوحيد أساليب عمل مختلف المفتشيات العامة.



٤

## الهدف الرابع مكنة أعمال التفتيش المركزي

من اجل تحسين فعالية التفتيش المركزي، من الضروري تحديث أساليب عمله نظراً لحجم البيانات المطلوب معالجتها وذلك من خلال إعتماد تطبيقات إلكترونية جديدة تربط مختلف الجهات الخاضعة للرقابة وتسمح لها بإدخال المعلومات المطلوبة.



## الهدف الخامس

# تطوير وسائل الربط الالكتروني مع الادارات الخاضعة لرقابة التفتيش المركزي

الهدف هو إنشاء روابط إلكترونية مع الادارات تسمح عند الحاجة، بجمع البيانات الموجودة والضرورية، التي من شأنها تجنب الكثير من التبادلات الورقية وعبء نسخ المستندات. إن الوضع الأمثل يتحقق عندما تكون البيانات ذات الصلة متوفرة إلكترونياً لدى الجهات المعنية ما يسمح بالاطلاع على الملف مباشرةً وأخذ فقط ما يفيد مهمة التدقيق، وذلك يتحقق عن طريق ربط مباشر بين تطبيقات التفتيش المركزي وتطبيقات الإدارات.



خطة الإنماء الريفي والمحلي  
على المنصة الالكترونية "IMPACT"  
تحديات وحلول

يسرّ التفتيش المركزي بالتعاون مع وزارة المهجرين دعوتكم إلى حوار حول خطة الإنماء الريفي والمحلي على المنصة الإلكترونية IMPACT وذلك بمشاركة وزارة الشؤون الاجتماعية ووزارة الزراعة.

15 تشرين الأول 2020  
2:00

\* IMPACT أداة رقمية في خدمة الشفافية والحوكمة  
\* خطة الإنماء الريفي والمحلي: رؤية وتطبيق  
\* نظرة إلى النتائج الأولية للاستثمار  
\* حوار مفتوح



٦

### الهدف السادس

## وضع مؤشرات لمراقبة أداء الادارات العامة وكيفية تنفيذها لخطتها الاستراتيجية

اعتمد التفتيش المركزي مؤشرات لتقييم أداء الادارات العامة، لا سيما لناحية مطابقة أعمالها للقوانين والأنظمة المرعية الاجراء من جهة، ومدى تنفيذ أهدافها الاستراتيجية جهة اخرى، وذلك من خلال المقارنة بين ما أنجزته الإدارة والمتوقع إنجازه. يواكب أيضاً التفتيش المركزي مسار تنفيذ الخطط والصعوبات التي حالت دون تنفيذ بعض الأهداف، ويقوم أيضاً بإبداء المشورة والتوصيات اللازمة لمواجهة الصعوبات. ان اعتماد مؤشرات الأداء يدفع الادارات العامة الى تحمّل مسؤولياتها.



# الأولوية الثانية

تطوير الموارد البشرية

إلى جانب النقص الحاد في الموارد البشرية، فإن المفتشين المعيّنين حديثاً، لا يلبّون دائماً الحاجة الفعلية للتفتيش المركزي، من حيث التخصص والخبرة المناسبة. فمن الضروري أن يقوم التفتيش المركزي بالإعلان عن احتياجاته بموضوعية وبتزويد مفتشيه بالمعرفة التي يحتاجونها لتنفيذ مهامهم.

## الأهداف

التقييم الدائم والمستمر  
للموارد البشرية

تطوير برنامج تدريب  
اعدادي للمفتشين  
المعيّنين حديثاً

تطوير ونشر مدونة  
قواعد السلوك المهني

تشكيل وحدة تدريب في  
التفتيش المركزي

وضع برنامج سنوي للتدريب  
التقني والمنهجي وفقاً  
للحاجات ذات الأولوية

عقد اجتماعات دورية بين  
المفتشيات العامة

## الهدف الأول

# تطوير ونشر مدونة قواعد السلوك المهني

يخضع العاملون في التفتيش المركزي كباقي الموظفين في القطاع العام لأنظمة تضمن حيادية أفعالهم وتحفظ سرية المعلومات التي يتم الحصول عليها خلال ممارستهم لمهامهم. ونظراً لخصوصية عمل التفتيش المركزي سيتم اعتماد مدونة قواعد سلوك وظيفي ومعايير دولية خاصة بالعاملين فيه تحدد السلوك والطرق التي سيتم اتباعها أثناء قيامهم بأعمالهم على أن تكون هذه المدونة متوافقة مع القيم والمبادئ الأخلاقية المنصوص عليها في نظام الموظفين.

موضوعية

نزاهة

مدونة قواعد السلوك

استقلالية

سرية

كفاءة

## الهدف الثاني وضع برنامج سنوي للتدريب التقني والمنهجي وفقاً للحاجات ذات الأولوية

من الضروري أن يخضع المفتشون لدورات تدريبية من أجل تطوير مهاراتهم. إن أساليب وأدوات التدقيق الجديدة التي سيتم اعتمادها في التفتيش المركزي ستكون حديثة وبالتالي يجب أن يكون هذا التطور متزامناً مع التدريب اللازم. على الرغم من حيازة المفتشين على شهادات ومعارف نظرية لكنهم ما زالوا يفتقدون الى المهارات الخاصة بالتدقيق. لذلك يجب اشراكهم في دورات تدريبية متخصصة، وسيتم ذلك عن طريق التعاون مع جهات ضمن القطاع العام أو عقد اتفاقيات تعاون مع بعض مؤسسات التدريب الخاصة.



### الهدف الثالث

## تطوير برنامج تدريب إعدادي للمفتشين المعينين حديثاً

إن المفتشين المعينين حديثاً غالباً ما يفتقرون لأساليب التدقيق الحديثة لذلك من الضروري إجراء تدريب إعدادي لهم لتزويدهم بالمعارف والمهارات والسلوكيات الأساسية لتمكينهم من ممارسة مهامهم الرقابية بفعالية.





## الهدف الرابع

# تشكيل وحدة تدريب في التفتيش المركزي

من الأفضل أن يعتمد التفتيش المركزي على العاملين لديه ممن يملكون المؤهلات للقيام بالتدريب اللازم لكافة موظفيه. إن عدداً قليلاً من إدارات القطاع العام على علم بمفاهيم أو بمقاربة التدقيق التي سيعتمدها التفتيش المركزي، لذلك كان من الضروري ان يكون لديه وحدة تدريب داخلية دائمة، من موظفين مملّين بالأساليب الجديدة والاطلاع الكافي.



## الهدف الخامس

# عقد اجتماعات دورية بين المفتشيات العامة

تتضاعف أهمية التنسيق حين يشترك في المهمة الواحدة أكثر من مفتشية عامة. فالتنسيق يكفل عدم حصول أي تداخل أو تضارب في ما بينها. من جهة أخرى، فإن تنفيذ أي مهمة تفتيش من شأنه اكساب الخبرة والمعرفة، مما يقتضي مشاركتها مع كافة المعنيين في التفتيش المركزي. ومن الضروري عقد اجتماعات لتبادل الأفكار بين مختلف المفتشيات العامة خاصة عند ظهور مخاطر جديدة أو أي عناصر يمكن اضافتها إلى أدوات العمل.



٦

## الهدف السادس

# التقييم الدائم والمستمر للموارد البشرية

لا يملك التفتيش المركزي الموارد البشرية اللازمة والكافية لتنفيذ المهام الموكلة إليه، لذلك يجب العمل على التوظيف وفق الحاجة، وضع برنامج التدريب السنوي واستحدثه كلما اقتضت الضرورة، وإعلام السلطات العامة بإحتياجاته من موارد بشرية ومالية.

## برنامج مسح الموارد البشرية في القطاع العام



# الأولوية الثالثة

تفعيل العلاقة مع السلطات القضائية والرقابية والجهات الخاضعة للتفتيش المركزي

من الضروري تفعيل علاقة التفتيش المركزي مع الهيئات القضائية والهيئات الرقابية الأخرى، للحصول على المعلومات والتنسيق معها من أجل تجنب خطر الازدواجية في العمل. كما إنه من الضروري تحسين العلاقة مع الجهات الخاضعة لرقابته، وذلك من خلال الأخذ بعين الاعتبار اقتراحاتها بشأن التدقيق في مواضيع معينة، ومشاركتها في مراقبة ومتابعة تنفيذ التوصيات التي تصدر عنه.

## الأهداف

تفعيل التنسيق مع القضاء لناحية تبادل المعلومات

تفعيل التنسيق في ما بين الأجهزة الرقابية

إعداد ميثاق التدقيق بين التفتيش المركزي والجهات الخاضعة لرقابته

بناء ثقافة التعاون مع التفتيش المركزي لدى موظفي القطاع العام

الأخذ بعين الاعتبار اقتراحات الادارة بشأن القضايا التي يجدر بالتفتيش المركزي التدقيق بها

متابعة تنفيذ توصيات التفتيش المركزي مع الجهات الخاضعة لرقابته

## الهدف الأول

### تفعيل التنسيق مع القضاء لناحية تبادل المعلومات

يتقاطع عمل السلطات القضائية والتفتيش المركزي في نشاط القطاع العام، كل بحسب الصلاحيات المخولة له قانوناً ووفقاً لأساليبه الخاصة. نتيجةً لذلك قد يستحصل أيّ منهما على معلومات من الممكن أن تُهمّ أو تُفيد الآخر في عمله. لذلك يجب اعتماد آلية تعاون في ما بين التفتيش المركزي والسلطات القضائية. فإن المعلومات الواردة من السلطات القضائية، من شأنها أن تساعد التفتيش المركزي على تحليل المخاطر التي سيرتكز عليها في تنفيذ مهامه الرقابية.

سيعمل التفتيش المركزي على تفعيل العلاقات مع كل من السلطة القضائية وديوان المحاسبة كما سيقترح عليهم وضع وثيقة تعاون، لتجنّب مخاطر ازدواجية الرقابة على الجهات المعنية. يمكن ان تتضمن هذه الوثيقة معلومات عن برامج الرقابة المعتمدة لدى كل من أجهزة الرقابة المختلفة، كما تتضمن خطاً لتبادل المعلومات حول النتائج والاقتراحات التي يتم التوصل إليها لتجنّب الاختلاف حول القضية عينها.



## الهدف الثاني تفعيل التنسيق في ما بين الأجهزة الرقابية

إن تداخل تحقيقات عدة أجهزة رقابية في إحدى الإدارات العامة، يشكل عبئاً كبيراً على الإدارة فالتنسيق وتبادل المعلومات في ما بين الأجهزة الرقابية هو الوسيلة الأمثل لتجنب ازدواجية التحقيقات. سيعمل التفتيش المركزي، حيثما أمكن، على التوافق مع مختلف الأجهزة الرقابية لوضع برامج عمل مشتركة، يتم من خلالها تبادل النتائج التي توصلت إليها.



### الهدف الثالث

## إعداد ميثاق التدقيق بين التفتيش المركزي والجهات الخاضعة لرقابته

غالباً ما تتسم العلاقات بين المفتشين والجهات التي يجري التفتيش فيها بالحذر والفتور، بسبب الإعتقاد السائد بأن عمل المفتشين يقتصر على تحديد المخالفات ومعاقبة المخالفين. خلافاً لذلك، من المهام الأساسية للتفتيش المركزي تقديم المساعدة للإدارات العامة في سبيل تطوير عملها. لذلك يجب التركيز من قبل المفتشين على الإجراءات المتبعة لدى الجهات الخاضعة للرقابة، لتحديد نقاط الضعف، وتقديم المقترحات اللازمة لسد الثغرات في الأساليب وتصويب إجراءات العمل المتبعة.

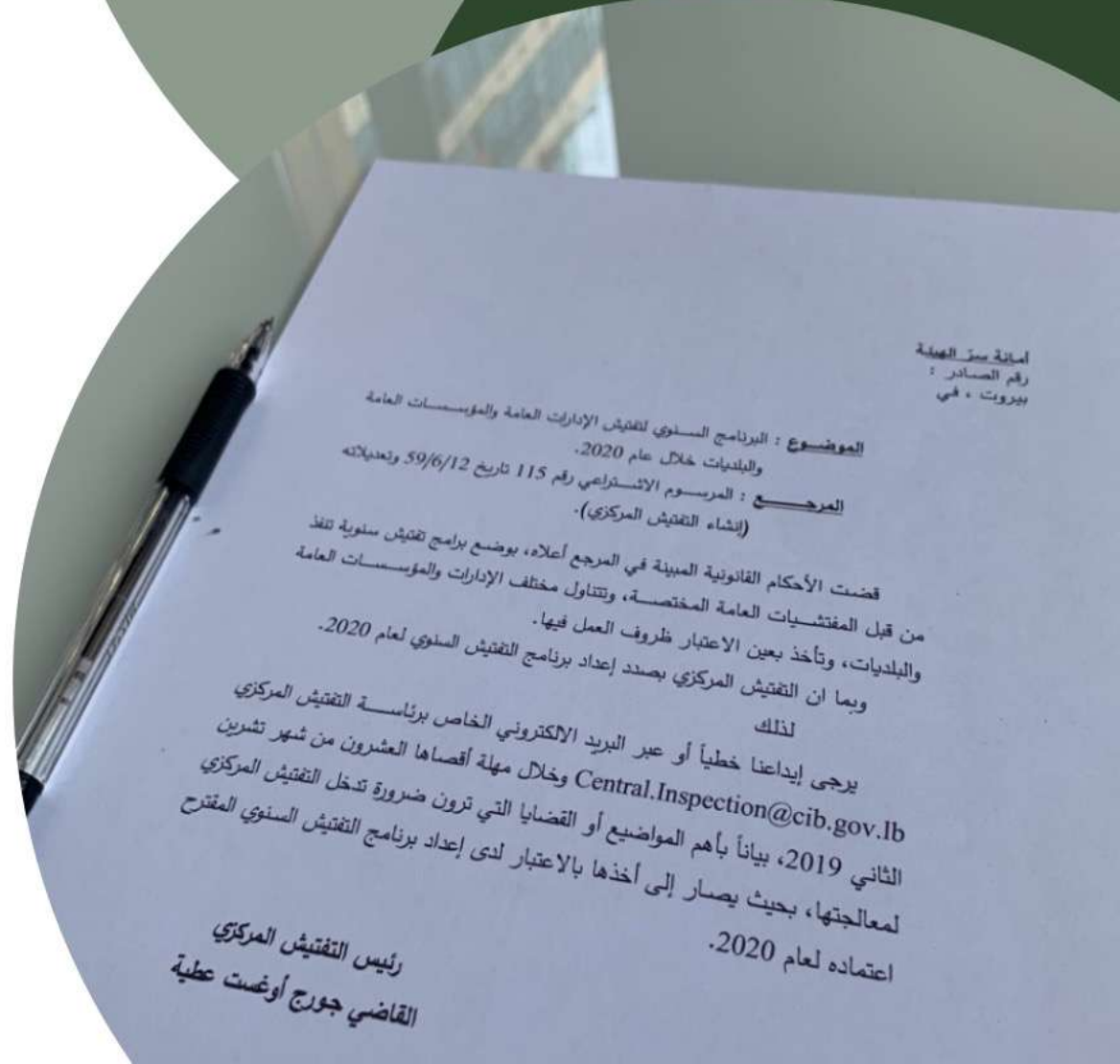
وفي سبيل توضيح العلاقة الرقابية بين التفتيش المركزي والجهات الخاضعة له، سيعمد التفتيش المركزي الى تحديد دوره وأهدافه و منهجية عمله، إضافة الى حقوق وواجبات الجهات الخاضعة لرقابته، وذلك ضمن ميثاق تدقيق نموذجي.



### الهدف الرابع

## الأخذ بعين الاعتبار اقتراحات الإدارة بشأن القضايا التي يجدر بالتفتيش المركزي التدقيق بها

سيقوم التفتيش المركزي بإستشارة الجهات الخاضعة لرقابته عن الامور التي ترى انها بحاجة للتدقيق بها اكثر من غيرها, وهذا الأمر سيؤدي إلى التركيز على مفهوم المخاطر. وبالتالي سيقع برنامجاً لتنفيذ رقابته على أساس هذه الإقتراحات.





### الهدف الخامس

## متابعة تنفيذ توصيات التفتيش المركزي مع الجهات الخاضعة لرقابته

على المفتشين من خلال النتائج التي يتم التوصل إليها، يجب على المفتشين ان يرفعوا الى رئيس ادارة التفتيش المركزي الاقتراحات التي من شأنها تصويب عمل الادارة.

عندها سيكون المفتشون مسؤولين عن مراقبة تنفيذ هذه الاقتراحات. وبهدف تعزيز فعالية تنفيذ الاقتراحات الصادرة عن التفتيش المركزي، وسيشارك المفتشون في المناقشات مع الجهات الخاضعة لهم بهدف تعزيز فعالية تنفيذ الاقتراحات الصادرة عن التفتيش المركزي و لوضع خطة عمل خاصة بكل منها تلتزم من خلالها القيام بالإجراءات التصحيحية.



٦

## الهدف السادس

### بناء ثقافة التعاون مع التفتيش المركزي لدى موظفي القطاع العام

ينبغي على التفتيش المركزي أن يكون موضع ثقة المجتمع بشكل عام، وموظفي القطاع العام بشكل خاص.

ان بناء إدارة سليمة يقوم بشكل خاص على إرساء مفهوم ثقافة التعاون بين العاملين في القطاع العام ومفتشي التفتيش المركزي. ينبغي إذن عقد اجتماعات دورية مع الإدارات العامة يطلع فيها الموظف على طبيعة وأهداف عمل التفتيش المركزي.

لتعزيز هذه الثقة، سيتبنى التفتيش المركزي نهج الشفافية كما أنه سيستوضح من الإدارات العامة المواضيع التي تراها بحاجة الى التدقيق، ومن ثم يعرض عليها توصياته. بهذه الطريقة تكون الإدارات العامة على بينة مما يمكن أن يقدمه لها التفتيش المركزي من مساعدة لتحقيق أهدافها.

1



مراقبة الإدارات والمؤسسات العامة والبلديات بواسطة التفتيش على اختلاف أنواعه.

2



السعي إلى تحسين أساليب العمل الإداري

3



إبداء المشورة للسلطات الإدارية عفوا أو بناء لطلبها

4



تنسيق الأعمال المشتركة بين عدة إدارات عامة

5



القيام بالدراسات والتحقيقات والأعمال التي تكلفه بها السلطات

# الأولوية الرابعة

بناء شراكة مع المجتمع

من خلال مراجعة واقع التفتيش المركزي، يتبين لنا أن مكانته ودوره في القطاع العام لم يكونا معروفين بشكل كافٍ، وكذلك الانجازات التي حققتها. ونظراً لاهمية مكافحة الفساد والاهتمام الذي يلقاه مؤخراً يجب اعتماد سياسة تواصل فعّالة، من خلال الانفتاح والتعاون مع هيئات المجتمع المدني.

## الأهداف

تحسين المعلومات المقدمة عن التفتيش المركزي من خلال تقريره السنوي وموقعه الإلكتروني

وضع إستراتيجية تواصل مع وسائل الإعلام

التعاون والتنسيق بين التفتيش المركزي وهيئات المجتمع المدني

تشكيل وحدة إعلامية لتعزيز التواصل مع المجتمع

إعداد دراسات إستقصائية حول رضى المجتمع عن أعمال الإدارات العامة والتفتيش المركزي

تسهيل إستلام شكاوى المواطنين وتحسين معالجتها بالسرعة الممكنة

## الهدف الأول

# تحسين المعلومات المقدمة عن التفتيش المركزي من خلال تقريره السنوي وموقعه الإلكتروني

سيتم إعداد نموذج تقرير سنوي يوفّر صورة أوضح للمجتمع عن نشاط التفتيش المركزي. سيقدم هذا التقرير أولاً إلى السلطات العامة ثم إلى وسائل الإعلام وسيتم نشره على موقع التفتيش المركزي الإلكتروني. يتزامن كل ذلك مع استكمال الموقع الإلكتروني للتفتيش المركزي لجعله متوافقاً أكثر مع متطلبات المستخدمين .



## الهدف الثاني التعاون والتنسيق بين التفتيش المركزي وهيئات المجتمع المدني

على التفتيش المركزي ان يتواصل مع هيئات المجتمع المدني، ويقدم الإيضاحات اللازمة حول طبيعة المهام التي يقوم بها، ويشاركها أنشطتها، ومن خلال هذه المقاربة يمكن للتفتيش المركزي أن يعتمد على هذه الجهات لنشر جميع المعلومات عن نشاطاته.

يهدف التعاون مع هيئات المجتمع المدني إلى توعية الجيل الجديد حول ضرورة مكافحة الفساد وكيفية تحقيقه.

إضافةً إلى ذلك، من الضروري إقامة علاقة مستمرة مع الفرع اللبناني لمعهد المدققين الداخليين، والعمل على تنظيم أول مؤتمر مشترك بينه وبين التفتيش المركزي. وسيدرج التفتيش المركزي هذا النشاط ضمن خطته الاستراتيجية للتواصل.



### الهدف الثالث

## وضع استراتيجية تواصل مع وسائل الإعلام

بما أن التقرير السنوي الصادر عن التفتيش المركزي قد لا يحظى بالضرورة بالإهتمام الكافي من الجمهور، لذلك سينظم التفتيش المركزي مؤتمراً صحفياً يُقدم فيه خلاصة أعماله ونتائجها عن العام المنصرم، كما سيقوم بعقد مؤتمرات صحفية عند كل حدث أو عمل ذو دلالة يقوم به، لذلك سيعمل التفتيش المركزي على تأسيس علاقات منتظمة مع مختلف وسائل الإعلام المختصة.

سيضع التفتيش المركزي استراتيجية تواصل يحدد فيها المعلومات التي يرغب في الإعلان عنها، ولأجل تنفيذ هذه الإستراتيجية ستوضع خطط تواصل سنوية تحدد بموجبها الخطوات العملية المطلوب اعتمادها.

# الرقابة الرقمية

في خدمة الحوكمة الرشيدة



التفتيش المركزي لبنان

@CInspectionLB

حوري للإدارة العامة في الجمهورية اللبنانية. تم انشاؤه عام 1959 في عهد الرئيس فؤاد

٤

## الهدف الرابع تشكيل وحدة إعلامية لتعزيز التواصل مع المجتمع

التواصل مع المجتمع أمر دقيق يتطلب مهارات خاصة ومعرفة واسعة. سيتم العمل على خلق وحدة إعلامية تكون مرتبطة مباشرة برئاسة التفتيش المركزي، وتتولى مسؤولية إعداد استراتيجية وخطة تواصل. ستعمل هذه الوحدة على ضمان استمرار العلاقة مع الوسائل الإعلامية ومكونات المجتمع المدني.



@CinspectionLB

## الهدف الخامس

# تسهيل استلام شكاوى المواطنين وتحسين معالجتها بالسرعة الممكنة

إن معالجة شكاوى المواطنين تُعتبر من أهم الأعمال التي يقوم بها التفتيش المركزي لكن استلام ومتابعة الشكاوى لا يزال يدوياً وغير ممكن. لذلك سيُنشأ تطبيقاً إلكترونياً جديداً يتم من خلاله مكننة مراحل سير مختلف المعاملات. إن مكننة هذه العملية سيؤدي إلى تسهيل معالجة الشكاوى والحدّ من تلك التي تفتقد إلى الجديّة والمستندات غير الموثّقة. سيعمد التفتيش المركزي أيضاً إلى تحسين طريقة الإبلاغ سنوياً عن مصير الشكاوى .

الجمهورية اللبنانية  
رئاسة مجلس الوزراء  
التفتيش المركزي



صار فيك تكون شريك بالكشف عن  
الفساد

قيم المعاملة أو  
الوحدة الادارية



تقديم شكوى





## الهدف السادس

# اعداد دراسات استقصائية حول رضى المجتمع عن أعمال الادارات العامة والتفتيش المركزي

لقياس مدى رضى المجتمع عن أداء كل من التفتيش المركزي والإدارات الخاضعة لرقابته يجب القيام بدراسات استقصائية حول أعمالها ولا سيما للطريقة المتعلقة بمعالجته شكاوى المواطنين، وذلك بواسطة هيئات متخصصة تمتلك المهارات الكافية والتقنيات اللازمة كون هذه الدراسات تختلف عن استطلاعات الرأي العادية.



## الأهداف

# الأولوية الخامسة

تحسين العلاقات مع السلطات العامة

من إحدى مهمات التفتيش المركزي حثّ الإدارة العامة على تحسين أدائها وشفافيتها. ومن أجل ان تؤخذ توصياته بشكل جدي وبفعالية لازمة، ينبغي على هذه السلطات أن تمدّ التفتيش المركزي بالدعم الكامل. كذلك يجب على التفتيش المركزي بدوره ان ينخرط في عملية تحديث ذاتية، من خلال استراتيجية خاصة به تكون بمثابة عقد تحدد فيه طبيعة العلاقة مع السلطات العامة.

تحسين جودة التقرير السنوي، والمعلومات الواردة على الموقع الإلكتروني للتفتيش المركزي

إعتماد التفتيش المركزي مقارنة استراتيجية وإعلام السلطات العامة سنوياً بالإنجازات التي حققها

تحضير الملفات لعرض الحاجات المختلفة على السلطات العامة

## الهدف الأول

# تحسين جودة التقرير السنوي، والمعلومات الواردة على الموقع الإلكتروني للتفتيش المركزي

ان تحسين المعلومات المتعلقة بنشاط ونتائج عمل التفتيش المركزي لا يشكل ضرورة فقط للمواطنين، انما هو مهم لتزويد السلطات العامة بالمعلومات حول نشاط التفتيش المركزي وما تم تحقيقه من تقدم على صعيد الادارة العامة. من أهم وسائل التواصل مع المواطنين والسلطات العامة هو التقرير السنوي والموقع الإلكتروني، كما يمكن الاضافة عليهما عند الحاجة، الدراسات والتقارير الخاصة حول مواضيع مهمة تتطلب انتباهاً خاصاً.



الجمهورية اللبنانية

رئاسة مجلس الوزراء

التفتيش المركزي

التقرير السنوي

٢٠١٨

## الهدف الثاني إعتماد التفتيش المركزي مقارنة استراتيجية وإعلام السلطات العامة سنوياً بالإنجازات التي حققها

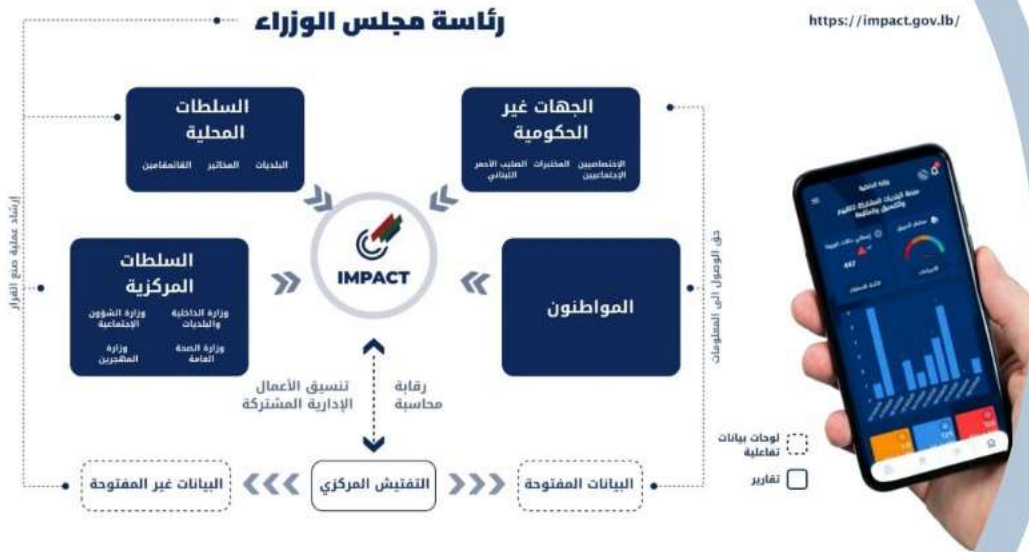
يعيد لبنان النظر اليوم في دور مؤسساته الرقابية وأطر تعزيزها، وذلك بسبب الأزمة الإقتصادية الراهنة، وما وضعه المانحون الخارجيون من شروط إصلاحية للمساعدة. قرّر التفتيش المركزي أن يتخذ لنفسه منحىً استراتيجياً. تتركز هذه الاستراتيجية على محورين رئيسيين: تأمين الوسائل الحديثة واطفاء الطابع المهني عليه، وزيادة ثقة محاوريه من خلال تواصل أفضل حول نشاطه ونتائجه.



### الهدف الثالث

## تحضير الملفات لعرض الحاجات المختلفة على السلطات العامة

سيقوم التفتيش المركزي بإعداد ملف متكامل يُضمّنه احتياجاته من الموارد البشرية والمادية مع التبريرات اللازمة، وسيرفقه بمشاريع نصوص قانونية متعلقة به عند الحاجة، والتي ستمكنه في حال اقرارها من اداء مهامه بشكل افضل.





**Website: [www.cib.gov.lb](http://www.cib.gov.lb)**

**Email: [info@cib.gov.lb](mailto:info@cib.gov.lb)**

**Social media (Twitter, Instagram): [@CInspectionLB](https://www.instagram.com/CInspectionLB)**

***Central Inspection, Beirut, Verdun Street, Baydoun Building.***