

مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية: المنجزات والمعوقات

د. أمجد غانم

ملخص تنفيذي

يحتل موضوع المواصفات والمقاييس أهمية مميزة بالنسبة للاقتصاد الفلسطيني في مختلف قطاعاته. ويعود ذلك بالدرجة الأولى إلى أن السوق المحلي هو صغير إلى الحد الذي يحتم البحث دوماً عن أسواق خارجية لاستيعاب فائض الإنتاج من بعض الفروع الصناعية والزراعية الرئيسية. كما أن انفتاح الأسواق المحلية أمام المنتجات الإسرائيلية والتجارة الدولية بدون قيود تذكر يفرض على المنشآت المحلية أن تبذل كل جهد ممكن لرفع مستوى النوعية لمنتجاتها عن طريق الالتزام الدقيق بالمواصفات والمقاييس الدولية. ولقد ثبت من التجربة العملية خلال السنوات العديدة الماضية أن الفروع والمنشآت الاقتصادية الفلسطينية التي لم تتمكن من تطوير قدراتها التنافسية إلى المستوى المطلوب قد تعرضت للتراجع الشديد، واضطرت إما للإغلاق أو للتحويل من الإنتاج إلى العمل كوكلاء وموزعين للشركات الأجنبية.

ولقد أدركت السلطة الوطنية الفلسطينية أهمية تطوير مستوى نوعية المنتجات المحلية منذ السنوات الأولى لاقامتها، حيث بادرت إلى سن قانون خاص بالمواصفات والمقاييس وقامت بإنشاء مؤسسة خاصة لهذا الغرض، هي مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية، والتي بدأت بمزاولة عملها منذ مطلع سنة 1997. وقد تمكنت هذه المؤسسة خلال السنوات الخمس الماضية من تحقيق عدة منجزات في مجال بناء قدراتها الذاتية، حيث افتتحت لها مكتب رئيسي في رام الله ومكاتب فرعية في نابلس والخليل وغزة. كما تم تعيين عدد كبير من المهندسين والموظفين الفنيين.

وبالرغم من المنجزات العديدة التي حققتها مؤسسة المواصفات والمقاييس في مجالات عملها الرئيسية، مثل إصدار المواصفات وعلامات الجودة وعلامات الإشراف، إلا أن هنالك شعوراً لدى الكثير من المسؤولين في مؤسسات القطاع الخاص والعام بأن إنجازات المؤسسة لا تزال أقل من التوقعات بالقياس إلى حجم الاحتياجات الحقيقية للخدمات التي يفترض ان تقدمها للمنشآت الصناعية والخدمات، وللاقتصاد الفلسطيني بشكل عام.

وبالطبع فإن أحد الأسباب الرئيسية لذلك هو الأوضاع السياسية الراهنة، خاصة ما يتعلق منها بالقيود الشديدة والاعلاقات التي تفرضها سلطات الاحتلال، والتي نجم عنها تدهور شامل في جميع القطاعات الاقتصادية والخدمات المساعدة. إلا أن هنالك أسباباً وعوامل أخرى تتعلق بشكل رئيسي بافتقار المؤسسة للاستقلال

المالي والإداري، وخضوعها الكامل من هذه النواحي للمؤسسات الحكومية المختصة. إذ نجم عن ذلك مشكلات ومعوقات عديدة، أهمها الضعف الشديد في الإمكانيات التمويلية والفنية المتاحة للمؤسسة، والافتقار لقدر كاف من التنسيق مع المؤسسات الحكومية الأخرى، ومع المنشآت الصناعية والخدماتية في القطاع الخاص، والتي تشكل القاعدة الأساسية لعمل المؤسسة.

لقد اجتمع الحاضرون من خلال المداخلات التي قدمت والنقاش الذي أعقبها على ضرورة أن تبني مؤسسة المواصفات والمقاييس على منجزاتها السابقة وأن تستفيد من الخبرة المكتسبة، وذلك بتبني سلسلة من الإجراءات والخطوات التي من شأنها أن تزيد من فاعلية المؤسسة ومن قدرتها على تحقيق أهدافها الطموحة التي وردت في قانونها الأساسي. ويبدو أن هنالك قدر كبير من الإجماع على التوصيات التالية:

1- منح مزيد من الاستقلال الإداري للمؤسسة، وعلى وجه الخصوص من النواحي التالية:

- ضرورة زيادة عدد أعضاء مجلس الإدارة من ممثلي القطاع الخاص بحيث لا يقل عددهم عن عدد ممثلي المؤسسات الحكومية.
- تفعيل دور مجلس إدارة المؤسسة وذلك بزيادة عدد الجلسات التي يعقدها وإعطائه صلاحيات حقيقية بصفته السلطة العليا في المؤسسة.
- مطالبة المؤسسات الحكومية بالالتزام التام بالمواصفات والمعايير التي تضعها مؤسسة المواصفات بالنسبة لجميع معاملاتها، خاصة العطاءات المتعلقة بمجالات عملها.

2- توفير الاستقلال المالي للمؤسسة، وذلك من خلال الإجراءات التالية:

- احتفاظ المؤسسة بالرسوم التي تحصل عليها مقابل خدماتها كجزء من مواردها المالية، وعدم تحويلها لوزارة المالية.
- السماح للمؤسسة بإجراء الاتصالات اللازمة للبحث عن مصادر تمويل إضافية من المؤسسات الدولية المختصة.
- قيام المؤسسة بترشيد نفقاتها وتقادي الترهل في كوادرها الإدارية، وذلك بهدف الاقتراب تدريجياً من مرحلة الاستقلال المالي.

3- هنالك ضرورة لأن تتخذ المؤسسة عدداً آخر من الإجراءات التفصيلية التي تتعلق بالجوانب

الإدارية والمالية والفنية المرتبطة بعملها. وكخطوة أساسية في هذا الاتجاه فإنه سيكون من المفيد جداً الاستعانة بالخبرات الأجنبية بهذا الخصوص. وقد يكون من الممكن وضع مشروع لهذا الغرض تشارك في تنفيذه DAI و UNIDO.

الملخص

تتكلم ورقة العمل هذه عن قضية المواصفات والمقاييس والجودة في فلسطين ومضامينها، مع التركيز بشكل خاص على دور الجهات ذات العلاقة فيها خصوصاً مؤسسة المواصفات والمقاييس. فالمشاكل المتعلقة بالمواصفات وجودة الإنتاج نبتت جذورها من الاحتلال الإسرائيلي الذي دمر مقومات الجودة الفلسطينية في محاولة منه لخلق اقتصاد ضعيف معتمد تماماً على وتابع للاقتصاد الإسرائيلي. وقد انعكست هذه المشكلة في نواحي عديدة منها جودة إنتاج متدنية، ضعف حجم التصدير وتكرس الانطباع لدى المستهلكين برداءة جودة المنتجات المحلية.

ومنذ أن تولت السلطة الوطنية الفلسطينية مسؤولياتها وسلطاتها في الضفة الغربية وقطاع غزة فإن كثيراً من دوائر السلطة الوطنية الفلسطينية المعنية بالجودة والمواصفات قد تم تأسيسها، مثل وزارة الصناعة ودوائرها المتخصصة بالجودة والمواصفات وكذلك مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية. وقد شجعت السلطة الوطنية الفلسطينية أيضاً تأسيس الاتحادات الصناعية، كما أن مشاريع الدول المانحة ساهمت أيضاً في تطوير أنظمة الجودة في الشركات والمؤسسات الفلسطينية. ورغم هذه الجهود فإن مقومات الجودة في فلسطين لا تزال غير فعالة بشكل كافي بسبب مشاكل متعددة أهمها هو ضعف التكامل ما بين المؤسسات ذات العلاقة في الجودة والمواصفات والتي هي مسؤولة عن تأسيس وتعزيز المواصفات والجودة. وعلى وجه التحديد فإن مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية لم تلعب دوراً بارزاً حتى الآن في ترقية الجودة والمواصفات في قطاعات التصنيع وذلك بسبب المحددات المالية القاسية والنقص في المختبرات اللازمة لدى مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية ومؤسسات القطاع الخاص، ونخص بالذكر مختبرات المعايرة. وأخيراً، فإن نقص أنظمة الإدارة الحديثة (في القطاعين العام والخاص ذات العلاقة) والقادرة على توجيه مجتمع الأعمال ومؤسساته نحو الجودة والأخذ بيدهم نحو أسواق ومواصفات عالمية قد ساهم أيضاً في المشكلة.

وبالارتكاز على مناقشات مع المسؤولين أصحاب العلاقة في موضوع الجودة والمواصفات في فلسطين، فإن هذه الورقة تقدم نموذجاً لتطوير مقومات الجودة والمواصفات في فلسطين على أساس الشراكة الكاملة بين القطاعات الخاصة والعامة. وقد تم اقتراح حلول قصيرة وطويلة الأمد على أساس الحاجة والأولوية، وتتضمن هذه الحلول تقوية مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية مالياً وتنظيمياً، ومساعدة وتشجيع الشركات الصناعية في الحصول على شهادات الجودة العالمية، وممارسة سياسة صارمة على المؤسسات غير الممتثلة، والعمل على تأهيل واعتماد مختبرات الفحص المحلية اعتماداً دولياً.

وتتضمن التوصيات التالية للسلطة الوطنية الفلسطينية ما يساعد على صياغة سياسة وطنية شاملة للجودة:

- من أجل تحفيز القطاعات الإنتاجية على الالتزام بالجودة والمواصفات كمبدأ استراتيجي في العمل، فإن سياسات وقوانين الضرائب المطبقة على القطاعات الصناعية أو الخدماتية في فلسطين لا بد أن تتبنى نظام حوافز لهذه القطاعات يركز على جودة الإنتاج ومستويات المنافسة وحجم التصدير.
- الاسراع في توقيع اتفاقيات اعتراف متبادل مع الدول الأخرى، خاصة تلك التي تتوفر فيها أسواق للمنتجات الفلسطينية، مع ضمان تنفيذ هذه الاتفاقيات بشكل صحيح ودقيق حرصاً على مصلحة الأطراف جميعها. وهذه الاتفاقيات تعتبر حيوية واستراتيجية للقطاع الخاص حيث تمكن الشركات من دخول أسواق جديدة على أسس تنافسية.
- ضرورة التنسيق بين جميع الاطراف المعنية، وبشكل خاص بين كل من وزارتي الصناعة والتجارة، من أجل إدارة مفاوضات ناجحة لدخول فلسطين في اتفاقيات التجارة الحرة، ويفترض أن يشارك القطاع الخاص بشكل واسع في هذه العملية وبحيث تراعى خصوصية فلسطين في هذا الشأن كبلدٍ نامٍ ما يزال يعيش تحت الاحتلال. ولا بد من المطالبة بمنح فلسطين فترة سماح (Grace Period) لمدة كافية (10 سنوات مثلاً) تمكنها من تهيئة الظروف الداخلية للنهوض بالصناعات، بحيث يتم في هذه الفترة إعفاء المنتجات الفلسطينية الداخلة إلى البلدان الأخرى من الرسوم الجمركية. كما يجب مع المحافظة على قدر من الحماية للمنتجات الفلسطينية داخلياً، على ان يتم رفع الحماية تدريجياً.
- صياغة وإصدار قانون لحماية المستهلكين يعمل على تعزيز ثقافة الجودة لدى المستهلكين والارتقاء بمستوى الأداء في المؤسسات العامة والخاصة (مثل مؤشر رضى المستهلك).
- ضرورة تأسيس وتفعيل جوائز الجودة والتميز في فلسطين، مما سيؤدي إلى خلق حالة من التنافس والسباق من أجل الحصول على هذه الجوائز لما لها من تأثيرات تسويقية مهمة تساعد في النتيجة على تعزيز ثقافة عامة للجودة في فلسطين.
- العمل على تهيئة مؤسسة المواصفات والمقاييس من اجل منح شهادات الايزو 9000، مما يساعد مؤسسات القطاع الخاص في الحصول على هذه الشهادات بسهولة اكبر، وهذا بالتالي سيعزز الموارد المالية للمؤسسة دون الحاجة إلى مزيد من الاستثمارات في البنية التحتية. كذلك فان قيام المؤسسة بمنح هذه الشهادات سيزيد من أهمية ومصداقية هذه الشهادة لدى المستهلكين.
- ومن اجل الاستفادة من مختبرات فحص المواد في القطاع الخاص ودمجها بشكل فاعل في البنية التحتية للجودة في فلسطين، فإنه لا بد من تأسيس هيئة اعتماد مختبرات محلية تمكن من إضفاء

صفة الاعتماد الدولي لهذه المختبرات المحلية، وبحيث تصبح تقارير الفحص الصادرة عن هذه المختبرات معتمدة لدى مؤسسة المواصفات والمقاييس، علماً بأن وجود هيئة اعتماد مختبرات يعتبر عنصر أساسي لتسهيل انضمام فلسطين إلى اتفاقيات التجارة الحرّة.

1- مقدمة

تم اعداد هذه الورقة بمبادرة من مركز تطوير القطاع الخاص وذلك في إطار مشروع يستهدف تحسين أداء المؤسسات الحكومية ذات العلاقة بالاقتصاد الفلسطيني وتتعلق هذه الورقة بأحدى أهم متطلبات تطوير الصناعة الفلسطينية وهي تلك المتعلقة بالمواصفات والمقاييس، حيث ان رفع مستوى المنتجات الفلسطينية وضمان التزامها بالمواصفات الدولية يشكل احد اهم متطلبات الوصول بالقدرة التنافسية لهذه المنتجات إلى مستويات تمكنها من الدخول بقوة إلى الاسواق العالمية والمحلية .

ويمكن تلخيص أهداف هذه الورقة بما يلي:

- تحديد أثر الجودة والمواصفات على تنافسية المنتجات الفلسطينية.
- تعريف مشاكل الجودة والمواصفات في فلسطين.
- تحديد الجهات المسؤولة الرئيسية في موضوع المواصفات والجودة في فلسطين وتعريف أدوارهم، مع التركيز على دور مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية.
- اقتراح استراتيجيات وسياسات عملية تتناول المشكلة عن طريق حلول قصيرة وطويلة الأمد، مع التركيز على ضرورة انخراط القطاع الخاص في صياغتها.

2- المنهجية المتبعة

ارتكز أسلوب التحري عن قضية المواصفات وصياغة الحلول الخاصة بها على معلومات وبيانات تم جمعها وتحليلها من المصادر التالية:

أ. زيارات ومقابلات مع الجهات المسؤولة:

- نخبة من رجال الأعمال الفلسطينيين ذات العلاقة بالقطاعات الصناعية.
- مؤسسة المواصفات الفلسطينية.
- مؤسسة المواصفات الإسرائيلية.
- مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية.
- هيئة اعتماد المخترعات الإسرائيلية.

ب. مسح ميداني واستطلاع لواقع المواصفات ودور الجهات ذات العلاقة

تم تنفيذ مسح ميداني لتعريف ردود الفعل على أسئلة متعلقة بالجودة والمواصفات في فلسطين¹، حيث تم توزيع 320 استبياناً لاستطلاع رأي المستهلكين الفلسطينيين الذين ينتمون إلى مجموعات متنوعة. وتم توزيع 200 استبيان آخر على التجار (جملة ومفرق)، وكذلك تم توزيع 50 استبيان للمدراء الرئيسيين في مجموعة من الشركات الصناعية. وقد تم الحصول على البيانات والمعلومات من جميع هذه الفئات من خلال المقابلات الشخصية بهدف تأمين دقة المعومات المعطاة في هذه الاستبيانات من أجل الوصول إلى استنتاجات واقعية ودقيقة تكمن من تكوين رأي واضح حول هذا الموضوع.

3- الوضع الراهن للجودة والمواصفات في فلسطين

أظهرت المنتجات الفلسطينية بأنها تتميز بمستويات متوسطة إلى منخفضة من الجودة وقد تم ملاحظة ذلك من خلال ظهور المشاكل المؤشرات التالية:

- تدني قيمة الصادرات، فمثلاً لم تتعدى قيمة الصادرات 10% من الناتج المحلي الإجمالي (GDP) في الآونة الأخيرة، بينما تجاوزت الواردات 58%. ولم تتحسن هذه الأرقام بشكل يمكن ملاحظته طوال السنوات الثلاث الماضية.
- وجود انطباع " الجودة المتدنية " لدى المستهلكين والتجار المحليين للمنتجات الفلسطينية، وقد نتج هذا الانطباع بصورة فعلية عن الخبرة الطويلة التي تجمعت عن المنتجات المحلية طوال سنين. فعلى سبيل المثال أظهر المسح أن أكثر من 55% من عينة المستهلكين تفضل المنتجات المستوردة، علماً بأن 35% من هذه العينة يُبدون فهماً واضحاً للجودة ويقررون الشراء تبعاً لذلك. وهناك 35% من مجموع 200 تاجر من العينة التي تم مقابلتهم يتخذون قرارات الشراء والتعامل مع الموردين اعتماداً على جودة المنتجات.
- لوحظ مؤخراً أن بعض المصنعين قللوا من نشاط تصنيعهم وبدءوا باستيراد المنتجات التي كانوا يصنعونها بأنفسهم.
- وجود بعض الشركات الفلسطينية التي تقوم بالإنتاج لشركات إسرائيلية (حسب المواصفات الإسرائيلية) والتي هي بدورها تسوق هذه المنتجات في الأسواق الفلسطينية، أحياناً باستخدام الأسماء والتغليف والعلامات التجارية الخاصة بها. وفي حالات أخرى قد تجد بعض الشركات الفلسطينية نفسها مجبرة على وقف الإنتاج، أي إغلاق مصانعها، بسبب شدة المنافسة، لا سيما في قطاعات الصناعات النسيجية والجلدية والتقليدية.

¹ مرجع رقم (1)

إن لمشكلة المواصفات والجودة في فلسطين جذورها وأسبابها في الاحتلال الإسرائيلي الطويل الذي دمر بصورة منهجية البيئة التحتية للمواصفات والجودة في فلسطين. فمثلاً لم يكن هناك مؤسسات تعنى بالمواصفات والجودة أثناء إدارة الاحتلال للحياة الاقتصادية الفلسطينية. ومنذ أن تولت السلطة الوطنية الفلسطينية مهماتها في بعض المناطق الفلسطينية تم إنشاء دوائر كثيرة تابعة للسلطة معنية بالجودة والمواصفات، مثل وزارة الصناعة ودوائرها المتخصصة في الجودة والمواصفات، ومؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية. إضافة إلى ذلك فقد قامت السلطة الوطنية الفلسطينية بتشجيع تأسيس الاتحادات الصناعية، وساهمت بعض مشاريع الدول المانحة في تحسين أنظمة الجودة في المؤسسات الفلسطينية. ورغم هذه الجهود فما زالت البنية التحتية للجودة في فلسطين غير فعالة بالدرجة الكافية. وقد نجم عن ذلك نتائج سلبية كثيرة أهمها ما يلي:

- لم تلعب مؤسسة المواصفات الفلسطينية حتى الآن دوراً مميزاً في تشجيع تطبيق مواصفات الجودة. فمثلاً وحسب نتائج استطلاع آراء الشركات الصناعية يرى أكثر من 60% من المشاركين أن مؤسسة المواصفات والمقاييس لم تؤثر إيجابياً في رفع مستوى الجودة.
- أظهرت الإدارة العليا لشركات التصنيع الفلسطينية التزاماً وفهماً محدوداً للجودة والمواصفات، ونجم عن ذلك غياب ثقافة الجودة في هذه المؤسسات. ويعود ضعف الاهتمام بموضوع الجودة إلى عدم وجود مختبرات فحص أحياناً، ومركزية القرارات، أو إلى عدم وجود رقابة مستدامة أحياناً أخرى.
- وكنيجة للالتزام المتدني بالجودة فقد قل الطلب على مختبرات الفحص والمعايرة، وهذا بدوره أضعف قاعدة المختبرات في فلسطين. فالمختبرات الموجودة غير كافية من ناحية وغير قادرة على القيام بفحص المنتجات المتعددة والعمليات المتنوعة على نطاق واسع من ناحية أخرى. وفوق هذا وذاك فإن هذه المختبرات كلها غير معتمدة عالمياً من قبل هيئات اعتماد المختبرات الدولية².
- لم تقم الاتحادات الصناعية المؤسسة حديثاً حتى الآن بدورها المنشود في الترويج إلى خلق الإدراك والالتزام بالجودة والمواصفات وترقيتها، علماً بأن هذه الاتحادات تضع نصب أعينها النهوض بمستوى الصناعات التي تمثلها.
- كثير من المصانع لا تطبق الحد الأدنى من متطلبات الجودة، بل أن بعضها لا تلبى بعض المتطلبات القانونية الأساسية مثل الترخيص.

- لا يوجد حتى الآن مؤسسات قوية لحماية المستهلك تعمل بشكل فعال وتجلب انتباه المستهلكين إلى أهمية الجودة وتعريفهم بحقوقهم وتضع ضغطاً على المنتجين من أجل مزيد من الالتزام بالجودة.
- ان بعض وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية تتوانى عن اعتماد شهادات الجودة الصادرة عن مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية في غزة، وهذا يعود إلى الخلل في التنسيق بين الوزارات والدوائر الحكومية ذات العلاقة.
- لم تعد بعض المصانع الحاصلة على شهادات من مؤسسة المواصفات الفلسطينية مهتمة كثيراً بشهادة هذه المؤسسة، وهذا يعود إلى ضعف الثقة بشهاداتها.

4- أثر المواصفات على القدرة التنافسية

الجودة والمواصفات توأمان متشابهان في الفكرة، حيث أن المواصفات تحدد السمات أو العمليات الهامة التي تحدد الجودة في منتج أو نظام ما. فالمواصفات توجه عملية الإنتاج وتساعد المؤسسات الصناعية على الامتثال لمتطلبات المستهلكين والأطراف ذات العلاقة. فتطبيق المواصفات يؤدي إلى تحسين الجودة والحصول على رضى المستهلكين وبالتالي تزيد حصة هذه المؤسسات في الأسواق. كما إن تطبيق المواصفات ومتطلبات الجودة في فلسطين سوف يؤثر إيجابياً على تنافسية المنتجات والخدمات الفلسطينية ويمكن تأكيد هذه النتيجة من خلال المؤشرات التالية:

- أظهرت نتائج مسح الشركات الصناعية في هذه الدراسة إلى أنه بإمكان هذه الشركات زيادة حصتها بالأسواق بنسبة من 5% إلى 50% عندما تتبنى هذه الشركات مستويات جودة عالية. كذلك أظهر الاستطلاع أن أصحاب شركات التصنيع ومدراءها التنفيذيين يؤمنون فعلاً أن حصصهم في الأسواق يمكن أن تزداد كثيراً إن هم تبنوا مواصفات جودة عالية. فمثلاً هنالك بعض الشركات التي بدأت بالتصدير إلى أوروبا والولايات المتحدة الأمريكية بعد أن التزمت بمواصفات إنتاج وجودة عاليتين.
- حسب دراسات اليونيدو (UNIDO) فإن الدول النامية تخسر حوالي 5% من طاقة تصديرها السنوية بسبب منتجات رديئة الجودة وغياب المواصفات. ولذلك فإن تطبيق مواصفات جودة عالية سيسترجع هذه النسبة على الأقل³.

- وحسب استطلاع آراء المستهلكين والتجار لمعرفة أهم العوامل المؤثرة على قرارات الشراء لديهم فإن 35% من الذين تمت مقابلتهم قد أكدوا بأنهم يفكرون أولاً بالجودة والمواصفات العالية. وهذا يدل على أن هنالك وعي ولو محدود لدى المستهلكين لأهمية الجودة والمواصفات عند انتقاء وشراء المنتجات والخدمات.

5- مشكلة الإطار المؤسسي لنظام الجودة والمواصفات في فلسطين

يمكن تحديد الجهات المرتبطة بموضوع الجودة والمواصفات في فلسطين من ناحية عملية بالشكل التالي:

- أ. مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية.
 - ب. بعض وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية، مثل الصناعة والتجارة والاقتصاد، وزارة الصحة والتموين، ووزارة الإسكان.
 - ج. شركات التصنيع نفسها وممثلوها من الاتحادات الصناعية.
 - د. مختبرات الفحص والمعايرة في القطاعين العام والخاص.
 - هـ. الغرف الصناعية التجارية.
 - و. المؤسسات التعليمية والمؤسسات البحثية والمهنية.
- إن مظاهر ضعف الجودة المذكورة سابقاً وعدم الالتزام بالمواصفات العالية كانت له أسبابه والتي تعود في جذورها إلى الاحتلال، وعلى الرغم من الجهود المبذولة لأحداث التغييرات الإيجابية إلا أن النتائج ما زالت متواضعة. ويعود ذلك، في المقام الأول، للأسباب الرئيسية المؤسسية التالية:
1. أن معظم المؤسسات الموجودة التابعة للقطاع العام والخاص والمسؤولة عن المواصفات والجودة هي نفسها غير فعّالة بشكل كافي إدارياً وتنظيمياً. والسبب في المقام الأول يعود إلى المعوقات المالية ونقص المصادر البشرية المدربة.
 2. ينقص المؤسسات الموجودة آليات التكامل الضرورية لضبط الأدوار وتعميم المعلومات. فهناك مثلاً ضرورة لتحديد أدوار الوزارات المختلفة في موضوع المواصفات والرقابة وبحيث يتم توحيد وفهم المرجعيات.

3. بعض مؤسسات الجودة والمواصفات الرديفة غير موجودة في فلسطين لغاية الآن، فمثلاً لا يوجد في فلسطين هيئة اعتماد مختبرات تؤدي بدورها إلى اعتماد فحوصات وتقارير هذه المختبرات من أطراف أخرى مستفيدة.
4. هنالك نقص في أنظمة الإدارة الحديثة الفعالة في البيئة الاقتصادية الفلسطينية، خاصة فيما يتعلق بتحسين الجودة وتوجيهها باتجاه المواصفات العالية والأسواق العالمية. فقد خلقت الممارسات الإدارية الموجودة عوائق في تطبيق المواصفات.
5. أدت المصادر المحدودة جداً لمؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية إلى مشاكل مالية وإدارية أثرت بشكل عكسي وقوي جداً على الدور المناط بالمؤسسة، مما أضعف من دورها في تعزيز الجودة والمواصفات في قطاعات التصنيع. فهناك نقص في مختبرات الفحص لدى المؤسسة وفي القطاع الخاص، وخاصة بالنسبة لمختبرات المعايير.

6- مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية (PSI)

1-6 الإطار التأسيسي

تم إقامة مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية بموجب قرار اتخذه الرئيس ياسر عرفات في 28 شهر كانون الثاني عام 1994 بهدف تطوير واعتماد وإصدار مواصفات وطنية، والإشراف على تطبيق وتقوية المواصفات القابلة للتطبيق على المنتجات والمواد التي يتم إنتاجها محلياً أو تلك التي يتم استيرادها. وبدأت مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية عملها في بداية عام 1997 بعد أن تم تشكيل مجلس إدارتها الأول في عام 1996.

وبالنسبة للقرار الرئاسي وقانون مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية فإن المؤسسة تعتبر هيئة مستقلة إدارياً ومالياً، ومجلس الإدارة مسؤول عن القرارات الإستراتيجية والسياسات العليا للمؤسسة، ومديرها التنفيذي مسؤول عن تطبيق هذه الاستراتيجيات وتحقيق الأهداف الطويلة والقصيرة المدى للمؤسسة. ويرأس مجلس الإدارة وزير الصناعة، ويتكون أعضاءه من ممثلين عن قطاعات الصناعة، والمؤسسات التعليمية، والوزارات التابعة للسلطة الوطنية الفلسطينية، وغرف التجارة والصناعة.

وبموجب قانون المواصفات والمقاييس الذي تم إقراره من قبل المجلس التشريعي في العام 2000 يتشكل مجلس إدارة المؤسسة من 14 عضواً، 9 منهم يمثلون المؤسسات الحكومية ذات العلاقة، و 4 أعضاء يمثلون القطاع الخاص (الغرف التجارية والاتحاد العام للصناعات الفلسطينية والاتحاد العام للمقاولين ونقابة المهندسين) وعضو يمثل الجامعات المحلية. ويهدف هذا القانون للمواصفات والمقاييس إلى تسهيل

عمل مجلس الإدارة وتقوية دور القطاع الخاص وإلى الاعداد لدخول فلسطين في منظمة التجارة الدولية (WTO).

2-6 إنجازات المؤسسة

منذ أن بدأت المؤسسة أعمالها في أوائل عام 1997، ورغم الظروف الاستثنائية التي تعيشها فلسطين والسلطة الوطنية، إلا أنها حققت إنجازات عديدة تجلت في تطوير كثير من الأنظمة والقدرات الداخلية. ويمكن تلخيص هذه الإنجازات بما يلي:-

- طورت المؤسسة وأصدرت أكثر من 640 مواصفة منتج معظمها متوافقة مع المواصفات العالمية، وتغطي هذه المواصفات قطاعات إنتاجية متعددة مثل الصناعات الغذائية، الكيماويات، النسيج والجلود، والصناعات الهندسية.
- أعدت المؤسسة طاقماً يتألف من 75 موظفاً منهم 55 فني وخمسة فاحصين ومدققين معتمدين.
- منحت المؤسسة أكثر من 150 شهادة متنوعة لمؤسسات فلسطينية محلية، منها 18 شهادة لاعتماد المختبرات و106 شهادة إشراف، و26 شهادة جودة.
- بدأت المؤسسة في عقد اتفاقيات تعاون مع مؤسسات في الدول المجاورة والصديقة، مثل الاتفاقية التي عقدها مع مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية (JISM)، مؤسسة المواصفات التركية (TSE) والمصرية (EOS) والألمانية (DIN)، إضافة إلى دور المؤسسة في تطوير المواصفات العربية من خلال انخراطها في منظمة الصناعة والتعدين العربية (AIDMO). وتشكل المؤسسة مرجعاً لمساعدة الشركات في تحديد المواصفات القابلة للتطبيق وكيفية الحصول عليها.
- أصبحت المؤسسة عضواً مراقباً في المنظمة العالمية للمواصفات والتوحيد والقياس (I.S.O)، حيث يعتبر هذا من أهم الإنجازات على الصعيد الدولي.

عملت مؤسسة المواصفات والمقاييس على مد جسور التعاون مع مؤسسات الدول المانحة وتمكنت من توقيع اتفاقيات تعود بالفائدة على المؤسسة وظهر ذلك مثلاً من خلال مشروع DAI/MAP الممول من قبل الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية، ومشاريع أخرى ممولة من خلال منظمة الأمم المتحدة للتنمية الصناعية (UNIDO) وغيرها.

3-6 المشاكل والمعوقات

لقد اكتسبت مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية خلال السنوات الخمسة الماضية الخبرة في تعلم تطوير المؤسسات الصناعية وبناء القدرات، وقد واجهت المؤسسة خلال هذه المدة مشكلات عديدة، منها ما تم معالجته ومنها لا يزال موجوداً. ويمكن تلخيص هذه المشاكل كما يلي:

- تفتقر المؤسسة إلى الموارد المالية اللازمة، حيث أن المخصصات المالية المحددة من قبل وزارة المالية لا تكفي حتى لتلبية المصروفات الإدارية الأساسية. وعلى الرغم من أن المؤسسة يجب أن تكون مستقلة إدارياً ومالياً بحسب ما جاء في قانونها، إلا أن العائدات الخاصة بها يتم تحويلها لوزارة المالية.
- لا تمتلك المؤسسة البنية التحتية اللازمة للمختبرات الأساسية اللازمة من أجل فحص المنتجات والمواد ومعايرة المعدات وآلات القياس. فبدون المراقبة والفحص المناسب، وبدون مختبرات المعايرة فإن المؤسسة ستستمر في فقدان مصداقيتها لدى المؤسسات الأخرى والشركات الإنتاجية. وكنتيجة لهذه المشكلة فقد تواترت بعض الدوائر التابعة للسلطة الوطنية الفلسطينية عن الاعتراف بشهادات المؤسسة وبتقارير الفحص التي تصدرها.
- تفتقر مؤسسة المواصفات الفلسطينية لمصادر المعلومات والأدوات اللازمة لها، فمعظم أعمالها لا تزال يدوية حيث لا يتوفر لها سوى القليل من أجهزة الحاسوب الشخصية. فمصادر المعلومات ومتطلباتها مثل الإنترنت، والاشتراكات في المجلات، وحضور ورشات العمل والمؤتمرات ذات صلة، وإمكانية الترجمة ... إلخ، كل ذلك متوفر على نطاق محدود، وفي معظم الحالات غير متوفر.
- تم إغفال تطوير المصدر البشري (كماً ونوعاً) في مؤسسة المواصفات الفلسطينية بسبب الضغوط المالية وبسبب النقص في أنظمة الإدارة الداخلية من حيث الوضوح والمرونة. فلم يتم تلبية حاجات التدريب، سوى على نطاق محدود في النواحي الإدارية والفنية. وقد أثرت هذه المشكلة أثرت على أداء طاقم مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية وهزت صورتها.

7- نموذج للبنية التحتية للجودة في فلسطين

إن التطوير الصناعي في أي اقتصاد إنما هو في الواقع جهد مشترك للقطاعات العامة والخاصة. فالقطاع العام ممثلاً بالحكومة (وزارات السلطة الوطنية) يقوم بدور منظم تتركز مسؤوليته في خلق جو مناسب والحكومة مسؤولة عن تطوير البنية التحتية المادية التي تزود الطاقة والنقل والوصول للمعلومات.

والقطاع الخاص بدوره يبادر إلى الاستفادة من فرص العمل ويقوم ببناء مؤسسات خدمات وتصنيع تساهم معاً في خير البلد. وفي هذا الإطار فإن مؤسسات المواصفات تقوم بلعب دور أساسي وهام جداً. على ضوء المشاكل التي ذكرناها أعلاه والتي تواجه المواصفات والجودة في فلسطين فإن العناصر التالية بشكل متكامل يقدم نموذجاً يهدف إلى تطوير البنية التحتية للجودة والمواصفات في فلسطين.

7-1 هدف النموذج

أهداف النموذج هي:

- تحديد المكونات الرئيسية المطلوبة للبنية التحتية للجودة.
- توضيح الأدوار المحددة لكل من مكونات النموذج والعلاقات بينها.
- استخدام هذا النموذج لتقييم المتطلبات أو المكونات التي تحتاج إلى مزيد من التطوير.

7-2 مكونات النموذج وأدوار كل منها

تتألف مكونات النموذج من أربعة عناصر مستقلة رئيسية، كل منها يأخذ الدعم الخاص من مصادر أخرى أفراداً أو/وجماعات.

1. المستهلك

المستهلك هو المنتفع المباشر من المنتج أو الخدمة، وترعى مصالحه الدوائر الحكومية وجماعات حماية المستهلك. والمستهلكون أنفسهم هم الذين يحددون مكان وزمان ونوع الإنتاج، وتساعدهم الإجراءات الحكومية التي تعمل لاجلهم في تحقيق الحد الأعلى لكفاءة وسلامة المنتج وبأسعار معقولة.

2. الشركة المصنعة

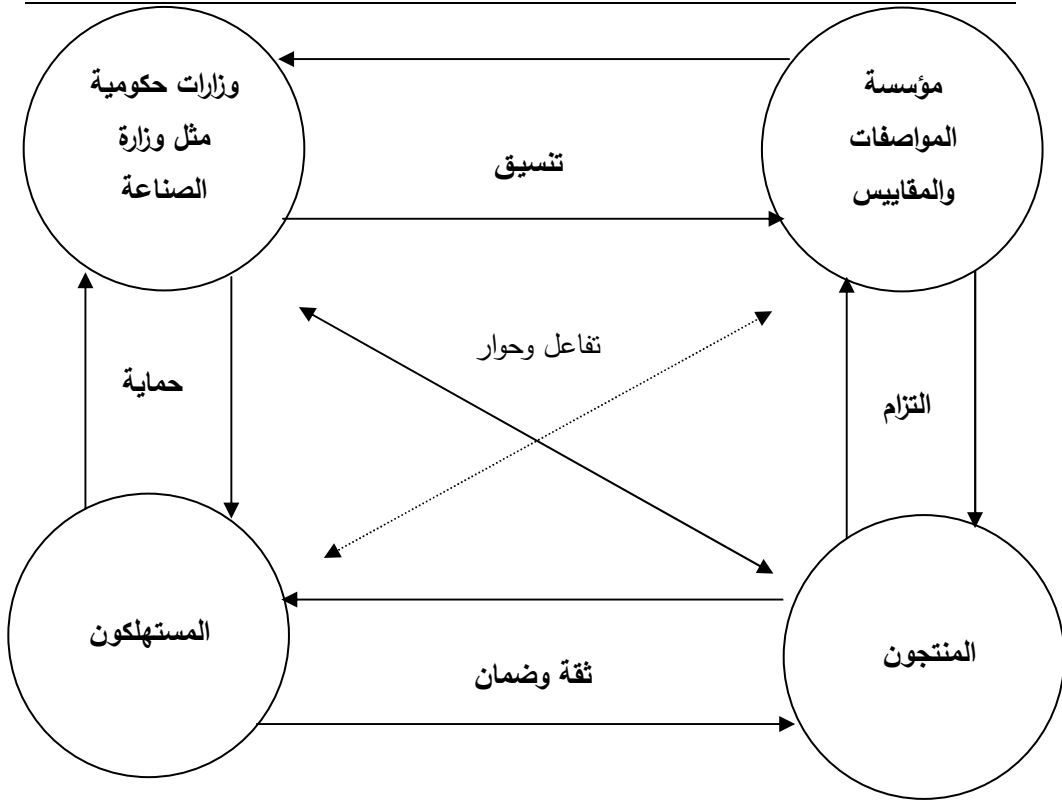
الشركة المصنعة هي الجهة المسؤولة عن انتاج السلعة حسب احتياجات المستهلك، فالمنتج يتبنى احتياجات المستهلك ويقوم بتجهيز وإعداد عملياته الإنتاجية لتتشمى مع تلك المتطلبات. ويتلقى المنتج الدعم من الحكومة ومن مؤسسات متخصصة مثل الهيئات الصناعية ذات الصلة. من ناحية يجب على المنتجين أن يلتزموا بالمتطلبات الحكومية، ومن ناحية أخرى يجب أن يكونوا مهتمين بتحسين الكفاءة، وأن تكون لديهم الثقة في منتجاتهم وخدماتهم وأن يكونوا ضامنين لها.

3. الحكومة

يمثل الحكومة وزاراتها ودوائها العديدة، ودور الحكومة هو تنظيم وتعزيز القوانين وتطبيق الإجراءات الرقابية. إضافة لذلك فالحكومة مسؤولة عن ربط المؤسسات المحلية مع بعضها البعض وعن الاتفاقيات التي تؤثر على قطاعات التصنيع، سواء كانت هذه الاتفاقيات مع الدول أو الهيئات والمنظمات الدولية.

4. مؤسسات المواصفات والمنظمات ذات العلاقة

يتكون الإطار التنظيمي للمواصفات والمقاييس في فلسطين من مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية، بالإضافة لمؤسسات اعتماد المختبرات. وتأخذ هذه المؤسسات على عاتقها مسؤولية تطوير وإصدار المواصفات. ومن مسؤولياتها أيضا إعداد اتفاقيات للاعتراف المتبادل بالمواصفات بين مؤسسات المواصفات في البلدان التي تنوي الدخول في اتفاقيات تجارية ضمن منظمة التجارة العالمية. والشكل رقم (1) يبين هذه العناصر وطبيعة العلاقة بينها.



الشكل رقم 1 نموذج للبنية التحتية للجودة

8- عناصر استراتيجيات تطوير البنية التحتية للجودة

بعد تحديد مشكلة الجودة والمواصفات في فلسطين وعلاقة تلك المشكلة بمؤسسة المواصفات والمقاييس والدوائر الحكومية ومؤسسات القطاع الخاص، سيتم عرض توصيات لاستراتيجيات حل طويلة وقصيرة الأمد. وتقوم هذه الاستراتيجية على تفعيل تكامل العناصر الأساسية للبنية التحتية للجودة، وتحديد الأدوار بشكل واضح لكل من هذه العناصر. كذلك فإن هذه الإستراتيجية تلبي متطلبات أساسية لدخول فلسطين في اتفاقيات التجارة الدولية والاعتراف المتبادل. وتتناول هذه الاستراتيجيات الجهات التالية:

مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية.

وزارت السلطة الوطنية الفلسطينية.

القطاع الخاص كمؤسسات صناعية.

المستهلكين والتجار والمؤسسات الأخرى ذات العلاقة.

8-1 تطوير مؤسسة المواصفات والمقاييس

تعتبر مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية عنوان الجودة في فلسطين من الناحية الإدارية والفنية، وبالتالي فإن لها أهمية كبرى للنهوض بالصناعات والقطاعات الإنتاجية. ومن أجل إعداد المؤسسة للتعامل مع متطلبات التجارة الحرة واتفاقيات الاعتراف المتبادل، فإنه لا بد من تحسين قدرات المؤسسة في المجالات الإدارية والفنية وزيادة الموارد والبنية التحتية المتوفرة لديها.

الموارد والبنية التحتية

1. تأهيل أعداد من الموظفين الإداريين والفنيين من أجل تلبية متطلبات إجراء الفحص والتفتيش وإصدار الشهادات وتقارير المطابقة.
2. بناء شبكة اتصالات معلوماتية بين هذه المؤسسة ومؤسسات المواصفات الأخرى العربية والأجنبية وتكثيف الاستفادة من عضوية المؤسسة في منظمة ال I.S.O. كذلك يشمل هذا الجهد توفير الموارد اللازمة للاشتراكات في المؤسسات الأخرى والمجلات العلمية وحضور الندوات والمؤتمرات وغيرها.
3. توفير أجهزة مختبرات الفحص والقياس اللازمة لبعض أنواع الفحوصات التي يعجز القطاع الخاص عن تأمينها.
4. بناء مختبرات المعايرة (Metrology Lab) اللازمة لمعايرة الأجهزة والمعدات في مؤسسات الإنتاج الخاصة والعامة، وبحيث تكون هذه المختبرات معتمدة دولياً.
5. توفير المسلتزمات المكتبية والحاسوبية والمعدات المكتبية الضرورية لإتقان العمل والمحافظة على مستوى الجودة الداخلية في المؤسسة.

المجالات الإدارية والتنظيمية

1. ضرورة أن تدار المؤسسة بشكل مستقل إدارياً ومالياً، مع تخفيف مستوى المركزية في اتخاذ القرارات على مستوى مجلس الإدارة وداخل المؤسسة.
2. ضرورة اتباع وتعزيز أسلوب التخطيط الاستراتيجي الطويل المدى في إدارة المؤسسة بحيث يكون هنالك إمكانية لقياس الأداء بشكل واضح على كافة المستويات الإدارية، وبحيث تشكل الخطط الاستراتيجية الأساس الذي يبني عليه تنفيذ المشاريع الممولة ذاتياً أو خارجياً.
3. تفعيل التنسيق وتوحيد المرجعيات في الأعمال الإدارية داخل المؤسسة لاسيما بين مراكز المؤسسة في كل من غزة والضفة الغربية.

4. ضرورة التركيز على عنصر التسويق والعلاقات العامة من أجل تحسين صورة المؤسسة وتقوية مركزها لدى المؤسسات الأخرى واعتبار هذا العنصر بعداً استراتيجياً في عمل المؤسسة.

5. العمل على تقوية دائرة المشاريع في المؤسسة وتعزيز القدرات في مجال إعداد الدراسات ومقترحات المشاريع للحصول على الدعم اللازم لتطوير المؤسسة.

8-2 التنسيق وتكامل الأدوار بين العناصر الفاعلة في موضوع الجودة والمواصفات

ومن أجل تعزيز دور مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية، وكذلك أدوار الوزارات والدوائر الحكومية ذات العلاقة ومن أجل ربط هذه الأدوار بشكل متكامل مع مؤسسات القطاع الخاص، فإنه لا بد من تطوير آلية تنسيق ومتابعة لهذه العملية تضمن ما يلي:

1. تعزيز الفهم لدور مؤسسة المواصفات والمقاييس من قبل الوزارات والأطراف ذات العلاقة وضبط الممارسات بما يتفق مع هذا الدور للمؤسسة كجهة وحيدة مسؤولة ومخولة لإعداد واعتماد وإصدار المواصفات وإجراءات الفحص والتفتيش وإصدار الشهادات وتقارير المطابقة.
2. تعريف دور الوزارات والجهات الأخرى ذات العلاقة كمؤسسات رقابية لضمان الالتزام من قبل الشركات الصناعية بالتعليمات الإلزامية، والاستعانة بمؤسسة المواصفات والمقاييس لتقديم الخبرة والمشورة في هذا الشأن. إن هذا سيؤدي إلى تعريف وتوحيد المرجعيات فيما يتعلق بالرقابة على تطبيق المواصفات الاختيارية وكذلك التعليمات الإلزامية.
3. ممارسة رقابة صارمة على أي أساليب أو منتجات أو مواد لا تتوافق مع التعليمات المعتمدة من الوزارات أو الجهات المختلفة.
4. تفعيل التعاون مع القطاع الخاص من خلال مؤسساته، كالاتحادات الصناعية، جمعيات رجال الأعمال، وبالترديد، وذلك بهدف الترويج لجودة المنتجات الفلسطينية محلياً وخارجياً.

8-3 توصيات لصياغة سياسات لتعزيز المواصفات والجودة

تستهدف التوصيات التالية تفعيل دور القطاع الخاص في الالتزام بتطبيق المواصفات وتحقيق التكامل المرجو بين الأطراف ذات العلاقة بهدف صياغة سياسة وطنية شاملة للمواصفات والجودة.

1. دراسة أن تراعي السياسات الضريبية الحكومية المطبقة في فلسطين مدى التزام المنشآت الصناعية بالمواصفات والجودة. ويمكن خلق نظام حوافز للشركات الإنتاجية يقوم على مدى

قدرة هذه الشركات على المنافسة والتصدير والالتزام بالمواصفات والجودة. وهذه السياسة ستعزز الالتزام بالجودة كمبدأ استراتيجي في العمل.

2. تمكين القطاع الخاص من الوصول إلى أسواق جديدة من خلال توقيع اتفاقيات اعتراف متبادل مع الدول الأخرى، يتم من خلالها إجراء التدقيقات المتبادلة واعتماد تقارير المطابقة، مع ضرورة ضمان تطبيق هذه الاتفاقيات بشكل دقيق حرصاً على مصلحة الأطراف جميعها.
3. ضرورة التنسيق وبشكل خاص بين كل من وزارتي الصناعة والتجارة من أجل إدارة مفاوضات ناجحة لدخول فلسطين في اتفاقيات التجارة الحرة، وبحيث يشارك القطاع الخاص بشكل واسع في هذه العملية، وبحيث تراعى خصوصية فلسطين في هذا الشأن كبلدٍ نامٍ ما يزال يعيش تحت الاحتلال. لذا لا بد من المطالبة بمنح فلسطين فترة سماح لمدة كافية (10 سنوات مثلاً) تمكنها من تهيئة الظروف الداخلية للنهوض بالصناعات، ويتم في هذه الفترة إعفاء المنتجات الفلسطينية الداخلة إلى البلدان الأخرى من الرسوم الجمركية، مع المحافظة على قدر من الحماية للمنتجات الفلسطينية داخلياً، على أن هذه تلغى الحماية تدريجياً.
4. ضرورة صياغة قانون لحماية المستهلك بحيث يعكس مؤشرات رضى المستهلك الفلسطيني عن أداء القطاعات الخاصة والعامة أيضاً. إن هذا القانون سيؤدي إلى الارتقاء بجودة المنتجات والخدمات المقدمة محلياً، إلى مزيد من الالتزام بالمواصفات ومعايير الجودة ويؤدي إلى تعزيز ثقافة الجودة، لدى المستهلكين وعدم الرضى بما هو موجود فقط.
5. ضرورة تأسيس وتفعيل جوائز الجودة والتميز في فلسطين، مما سيؤدي إلى خلق حالة من التنافس والسباق من أجل الحصول على هذه الجوائز لما لها من تأثيرات تسويقية مهمة، وتساعد في النتيجة على تعزيز ثقافة عامة للجودة في فلسطين.
6. العمل على تهيئة مؤسسة المواصفات والمقاييس من أجل منح شهادات الايزو 9000 مما يساعد مؤسسات القطاع الخاص في الحصول على هذه الشهادات بسهولة أكبر، وهذا بالتالي سيعزز الموارد المالية للمؤسسة دون الحاجة إلى مزيد من الاستثمارات في البنية التحتية. كذلك فإن قيام المؤسسة بمنح هذه الشهادات سيزيد من أهمية ومصداقية هذه الشهادة لدى المستهلكين.

7. ومن أجل الاستفادة من مختبرات فحص المواد في القطاع الخاص ودمجها بشكل فاعل في البنية التحتية للجودة في فلسطين، فإنه لا بد من تأسيس هيئة اعتماد مختبرات محلية تمكن من إضفاء صفة الاعتماد الدولي على هذه المختبرات، وبحيث تصبح تقارير الفحص الصادرة عنها معتمدة لدى مؤسسة المواصفات والمقاييس، علماً بأن وجود هيئة اعتماد مختبرات يعتبر عنصر أساسي لتسهيل انضمام فلسطين إلى اتفاقيات التجارة الحرّة.

المراجع

1. د. أمجد الغانم "استطلاع آراء المستهلكين والتجار والمصنعين لواقع الجودة والمواصفات في فلسطين" أيار 1999، جامعة النجاح الوطنية.
2. د. أمجد الغانم "مختبرات الفحص والتفتيش في فلسطين"، آب 2000، شركة النخبة للنظم الصناعية والادارية.
3. ستيفن ولسون، "أثر المواصفات على التنمية الصناعية والتجارة"، مجلة الجودة Progress Quality، الصادرة عن الجمعية الامريكية للجودة، تموز 1999.

مؤسسة المواصفات والمقاييس - تعريف مختصر

مازن ابو شريعة

مقدمة

لقد تنبته منظمة التحرير الفلسطينية ومنذ وقت طويل لأهمية المواصفات والنوعية في تعزيز ثقة المستهلك وحمايته، وعلى ضرورة رفع الكفاءة والقدرة التنافسية للقطاع الخاص بشكل عام والصناعة الفلسطينية على وجه التحديد. وقد كان هذا الاهتمام هو وراء إصدار المرسوم الرئاسي رقم (673) بتاريخ 1994/1/28 والذي نص على إقامة مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية.

وبعد مرور فترة من الوقت في إكمال الأعمال التحضيرية والإجراءات القانونية فقد تم بالفعل إقامة مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية في نهاية عام 1996 كمؤسسة غير ربحية، وكان مقرها الرئيسي في مدينة نابلس. وخلال الخمس سنوات الماضية افتتحت المؤسسة ثلاث مكاتب إقليمية وبلغ عدد العاملين فيها 95 موظف.

الأهداف

ينص قانون المؤسسة على أن هدفها الأساسي هو المساهمة في دعم الاقتصاد الوطني وخطط التنمية الاقتصادية عن طريق تزويد المنشآت الصناعية بمواصفات اختيارية تساعدهم على تحسين نوعية السلع والخدمات التي ينتجونها ومن أجل تعزيز قدرتهم التنافسية في الأسواق المحلية والعالمية. ولكي تتمكن المؤسسة من تحقيق هذا الهدف فقد وضعت لنفسها الأهداف التالية (المادة الخامسة من القانون):

- 1- اعتماد أنظمة معينة للمواصفات والمقاييس تقوم على أسس علمية حديثة ومواكبة التطور العلمي في مجال أنشطة المواصفات والمقاييس وضبط الجودة.
- 2- المساهمة في توفير الحماية الصحية والاقتصادية والبيئية للمستهلك من خلال اعتماد المواصفات والمقاييس الفلسطينية ومنح شهادات وعلامات المطابقة.

النشاطات

ومن أجل تحقيق الأهداف السالفة الذكر فقد أنيط بالمؤسسة عدداً كبيراً من المهام والصلاحيات أهمها ما يلي:

- 1- إعداد واعتماد المواصفات والمقاييس الفلسطينية للسلع والمواد والخدمات وغيرها، ومراجعتها وتعديلها واستبدالها ونشرها. ويستثنى من ذلك الأدوية البشرية والبيطرية والطعوم والأمصال.
- 2- وضع نظام وطني للقياس.
- 3- توحيد وسائل وطرق القياس وتطويرها، ومعايرة أدوات القياس وضبطها.
- 4- منح علامات وشهادات المطابقة التي يقرها المجلس.
- 5- اعتماد مراجع القياس الأساسية الوطنية لمعايرة أدوات القياس لدمغها أو ختمها.
- 6- اعتماد مختبرات الفحص والاختبار ومختبرات المعايرة المؤهلة والمتخصصة لغرض إجراء الفحوص والتحليل والاختبارات على السلع والمواد والتأكد من مطابقتها للمواصفات.
- 7- اعتماد بطاقات البيان الخاصة بالسلع.
- 8- التعاون مع المؤسسات المحلية لدى الجهات الحكومية والمؤسسات العلمية لتحقيق أهداف المؤسسة، والقيام بمهامها وصلاحياتها.
- 9- دعم وتشجيع الدراسات والأبحاث في مختبرات الفحص والاختبار المعتمدة في المجالات التي تتعلق بالمواصفات والمقاييس وضبط الجودة، وعقد الدورات التدريبية ذات العلاقة بمجالات اختصاص المؤسسة.
- 10- الاتفاق مع المؤسسات والهيئات العربية والإقليمية والدولية، بشأن الاعتراف المتبادل بعلامات وشهادات المطابقة، على أن يتضمن اتفاق الكشف المسبق والمستمر على السلع والمواد المشمولة بالاتفاق للتأكد من مطابقتها للمعايير والشروط الفنية المعتمدة.
- 11- التعاون مع المؤسسات والمنظمات العربية والإقليمية والدولية التي تعمل في مجال المواصفات والمقاييس، والتنسيق معها أو الانتساب إليها.
- 12- نشر وتوزيع المطبوعات المتعلقة بالمواصفات والمقاييس الصادرة عن المؤسسة وعن المنظمات العربية والإقليمية والدولية.

الإطار القانوني

تم في نهاية عام 2000 إصدار قانون جديد للمؤسسة هو القانون رقم (6) لسنة 2000، وقد استهدفت هذه التعديلات ما يلي:

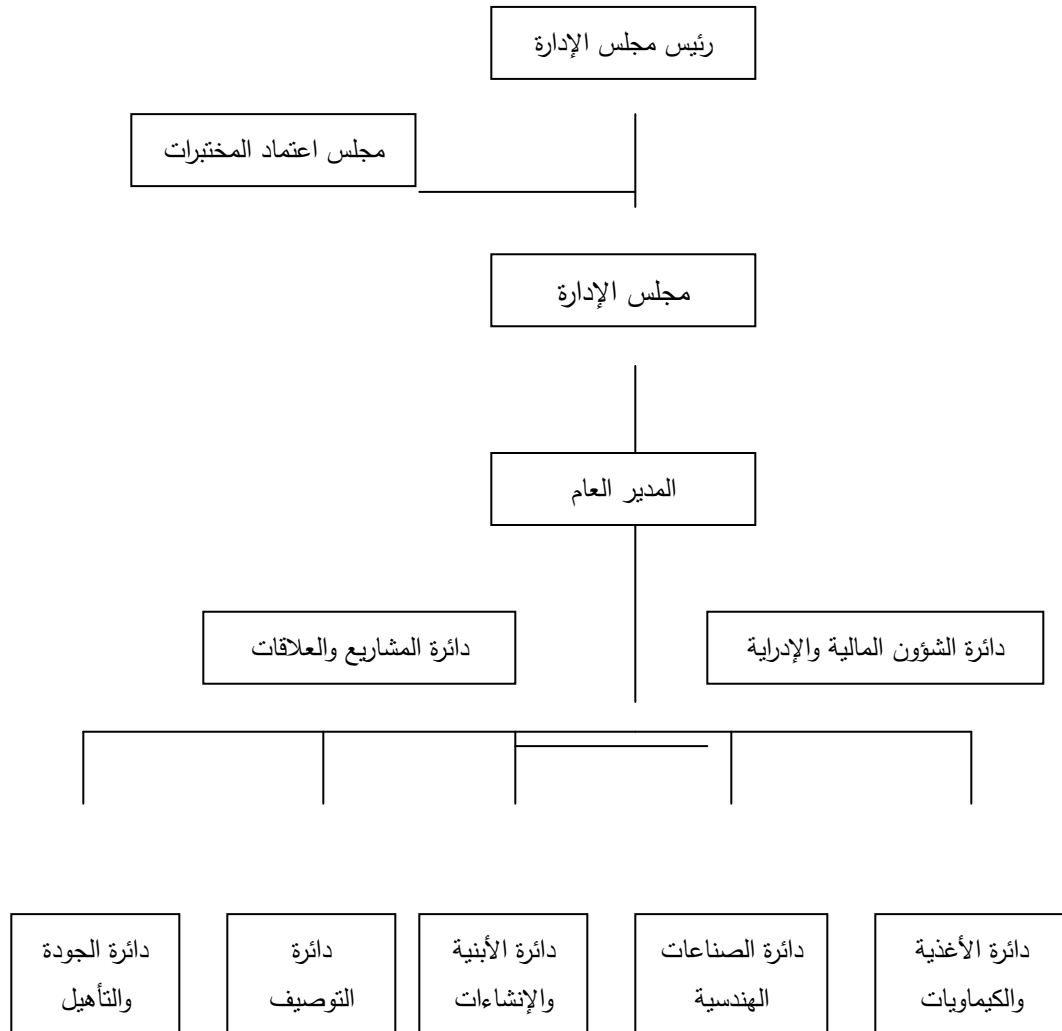
- تعزيز دور مجلس الإدارة ودور القطاع الخاص

• الالتزام باتفاقيات منظمة التجارة العالمية

تعمل المؤسسة تحت إشراف وتوجيه مجلس إدارة مكونة من 14 عضو، يرأسه وزير الصناعة. ويشارك في عضوية المجلس تسعة ممثلون عن المؤسسات الحكومية ذات العلاقة، بالإضافة لثلاث ممثلين عن القطاع الخاص وممثل من القطاع الأكاديمي.

الهيكل التنظيمي

تم وضع الهيكل التنظيمي للمؤسسة بحيث ينسجم مع القانون الجديد ويأخذ بعين الاعتبار الخبرة المكتسبة من تجربة الأعوام الأربع الماضية. ويبين الشكل التالي ملخصاً للهيكل التنظيمي كما هو في الوقت الراهن:



الإنجازات

1- المواصفات الفلسطينية

تلعب المؤسسة دوراً حيوياً في وضع وتبني المواصفات. إذ قامت المؤسسة بتشكيل (150) لجنة فنية تمثل كل الجهات المعنية في القطاع العام والخاص لغرض إعداد المواصفات. وقد تمكنت المؤسسة حتى الآن من تبني 642 مواصفة، منها 635 مواصفة تتسجم مع المواصفات الدولية المعتمدة. وتغطي هذه المواصفات القطاعات المختلفة مثل صناعة الأغذية، الصناعات الكيماوية، الإنشاءات ومواد البناء، الصناعات النسيجية والجلدية، والمهن الهندسية.

2- اعتماد المختبرات

يمكن لكل مؤسسة تقوم بأعمال القياس والتدريج أن تسعى للحصول على شهادة الاعتماد المخبري بموجب المتطلبات المحددة دولياً. ويتم اتخاذ القرارات بهذا الخصوص من قبل مجلس الاعتماد المخبري في المؤسسة وبمساعدة لجان فنية تمثل مختلف القطاعات التكنولوجية.

حتى الآن حصل 18 مختبر في فلسطين من اصل 30 مختبر على شهادات الاعتماد من مؤسسة المواصفات والمقاييس، كما هو مبين في الجدول التالي:

قطاع	عدد المختبرات الموجودة		المختبرات المعتمدة	
	حكومية	خاصة	حكومية	خاصة
إنشاءات	6	12	3	10
غذوية وكيماوية	11	1	4	1

3- إصدار علامات الإشراف الفلسطينية (PSM)

تصدر المؤسسة علامات الإشراف الفلسطينية للمنشآت التي تلبى المتطلبات المحددة بالنسبة للمنتج. ويشرف على عملية الإصدار مجلس خاص يديره لجان فنية. تم حتى الآن تم إصدار 106 شهادات من هذا النوع.

4- إصدار علامات الجودة الفلسطينية

للحصول على علامة الجودة الفلسطينية فإنه يفترض أن تلبى المنتجات متطلبات الجودة الخاصة بالمنتج وأن تكون مصنعة بموجب نظام مراقبة الجودة المنصوص عليه في PS(15)، والذي يستند إلى أنظمة ISO 9002.

يتم إدارة نظام علامة الجودة من قبل مجلس علامة الجودة وبمساعدة لجان فنية متخصصة. وقد تم حتى الآن إصدار 26 شهادة من هذا النوع.

5- نظام إدارة الجودة (QMS)

ساعدت مؤسسة المواصفات والمقاييس، وعلى أساس تطوعي، المنشآت الصناعية والخدمات المحلية على تطوير أنظمة إدارة النوعية لديها وذلك من خلال الخدمات التالية:

- تدريب المدققين: فقد تم تدريب 20 مهندساً كمدققين قياديين.
- تقديم المساعدة الفنية للمنشآت الصناعية والخدمات المحلية التي تسعى للحصول على شهادة إدارة النوعية.
- المساهمة في أعمال التدقيق التي تقوم بها بعض المؤسسات الدولية الأخرى.

وقد تمكنت حتى الآن 78 شركة فلسطينية من الحصول على شهادة ISO 9001-1994 و ISO 9002-1994، في حين تمكنت شركتان من الحصول على شهادة ISO 14000.

ومن الجدير بالذكر بان معايير منح الشهادات تخضع للمراجعة الدائمة لكي تظل منسجمة مع افضل المعايير الدولية (مثلاً: ISO/ IEC Guide 58,62,65)

التعاون الدولي

تحرص مؤسسة المواصفات والمقاييس على المشاركة في المؤتمرات الإقليمية والدولية المتعلقة بقضايا المواصفات والمقاييس، مثل ISO, AIDMO. وقد وقعت المؤسسة خمسة اتفاقيات تعاون مع مؤسسات المواصفات الأردنية والمصرية والتركية والألمانية والإسرائيلية، وهي الآن عضو مراقب في منظمة المواصفات العالمية (ISO).

التحديات المستقبلية

لا يزال هناك بعض العقبات والتحديات التي تواجه مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية، لعل أهمها هو ما يلي:

- التوصل إلى إجماع عريض بالنسبة للبرنامج الوطني للنوعية، بحيث يقوم على الاحتياجات الآتية والمستقبلية للقطاع الخاص، وذلك بهدف تسهيل النمو الاقتصادي ودمج الاقتصاد الفلسطيني بالاقتصاد العالمي.

-
- تطوير شبكة تعاون مع المؤسسات الإقليمية والدولية للمساعدة في خلق نظام مقاييس متناسق، ولتأهيل الكوادر الفنية القادرة على صيانة هذه الشبكة تحديثها.
 - إقامة البنية التحتية اللازمة لمساعدة فلسطين على تطوير نظام وطني للمقاييس خاص بها، وبحيث يكون منسجماً تماماً مع المقاييس الدولية. ويستهدف هذا الجهد تمكين المنتجات الفلسطينية من الوصول للأسواق العالمية.
 - إن محاصرة القرى والمدن الفلسطينية من قبل القوات الإسرائيلية قد شل الكثير من الخدمات الميدانية لمؤسسة المواصفات. وقد أدى ذلك لتجميد كثير من النشاطات والمشاريع التعاونية مع المؤسسات الدولية، باستثناء التعاون مع الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية USAID، وذلك من خلال مؤسسة DAI.

المواصفات والمقاييس في فلسطين

وجهة نظر من القطاع الخاص

م. ياسر عباس

اشكر مركز تطوير القطاع الخاص على دعوته لي للمشاركة في هذه الورشة الهامة. ويسرني أن أتحدث في هذا اللقاء حول الموضوع الحساس الذي تدور حوله هذه الورشة، وهو مستوى الجودة لدى المنشآت الإنتاجية في فلسطين، وطبيعة الدور الذي تلعبه مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية في تحسين مستوى المنتجات الفلسطينية وتعزيز قدرتها التنافسية في الأسواق المحلية والعالمية. ولقد قمت خلال الأيام الماضية بإجراء العديد من المقابلات مع عدد من المسؤولين في مؤسسات القطاع العام والخاص بهدف تدارس هذا الموضوع من مختلف جوانبه.

إن أول ما أود ان أشير اليه من خلال عملي في مجالات اقتصادية متعددة بأن منجزات مؤسسة المواصفات الفلسطينية هي دون المطلوب على المستوى المحلي بالرغم من انها حققت انجازات ممتازة على المستوى الدولي. فقد أظهرت التجربة العملية خلال السنوات الماضية بأن هذه المؤسسة ليس لها قوة أو سلطة لفرض الالتزام بالمواصفات والمقاييس على المنشآت الفلسطينية، وبالتالي لا تستطيع اتخاذ الإجراءات الرادعة بالنسبة لجميع الجهات التي لا تلتزم بهذه المواصفات.

هنالك على ما يبدو عوامل عديدة ساهمت في عدم تفعيل مؤسسة المواصفات، لعل من أهمها هو أنها تخضع للسيطرة الحكومية الكاملة. فقد نص قانون المؤسسة على إن تتأط إدارتها بمجلس يتكون من 14 عضواً، منهم ثلاثة فقط يمثلون القطاع الخاص، وأنا اعتقد بأن نجاح المؤسسة في القيام بعملها يفرض أن تكون تركيبة المجلس مغايرة لذلك تماماً، بحيث تكون غالبية الأعضاء من القطاع الخاص.

ومن العوامل الأخرى التي ساهمت في عدم قيام مؤسسة المواصفات والمقاييس بالمهام الموكلة اليها بالمستوى المطلوب هو ضعف الإمكانيات المالية المتاحة لها. فبالرغم من ان قانون المؤسسة ينص على استقلالها المالي والإداري الا انها في الواقع ليست مستقلة لا مالياً ولا ادارياً. فمن الناحية المالية فان موازنتها هي جزء من موازنة وزارة المالية، وإيراداتها توول الى الوزارة بشكل كامل. ولذلك لا يوجد أي حافز لدى المؤسسة لزيادة هذه الإيرادات، خاصة وأنها تجد صعوبة جمة في الحصول على المخصصات اللازمة لإقامة المختبرات وشراء الأجهزة اللازمة لها، وكذلك توفير فرص التدريب والتأهيل الفني لكوادر العاملين فيها.

ومن ناحية أخرى فإن المؤسسة ليست مستقلة ادارياً حيث أنها تدار فعلياً من قبل وزير الصناعة (وهو رئيس مجلس ادارتها) وليس من قبل مديرها العام ولا مجلس الإدارة. إذ أن الصلاحيات المعطاة بموجب القانون لرئيس مجلس الإدارة لا تتيح إدارة هذه المؤسسة بالكفاءة التي تتميز بها مؤسسات القطاع الخاص.

إنني اقدر كل التقدير والإخلاص والحماس الذي يتحلى به مجلس إدارة المؤسسة الحالي وبالذات الدكتور سعدي الكرنز رئيس المجلس، ولكنني أطالب مع ذلك بان تمنح مؤسسات المواصفات والمقاييس استقلالاً ذاتياً حقيقياً بحيث تتمكن من البحث عن موارد مالية كافية، خاصة من الرسوم التي يفترض ان تتقاضاها على الخدمات التي توديعها لمنشآت القطاع الخاص. كما يمكن للمؤسسة ان تقيم علاقات استراتيجية مع بعض المؤسسات الدولية المانحة، وذلك على غرار ما تقوم به العديد من المؤسسات غير الحكومية والحكومية.

اخيراً، فإنني أطالب بان تعطى للمؤسسة المصداقية والهيبة الكافية لكي تتمكن من فرض تعليماتها وانظمتها على جميع المؤسسات ذات العلاقة. واعتقد بان هنالك الكثير من الإجراءات التي يمكن ان تتخذها المؤسسة لهذا الغرض ، لعل أهمها في نهاية المطاف ان تمنح المؤسسة صلاحية توقيف الرخصة للمنشأة التي تتجاوز مخالفتها حدوداً معينة.

ملخص النقاش

تلى تقديم المداخلات نقاش جاد تركز حول القضايا التالية:

1- الاستقلالية الإدارية والمالية للمؤسسة

كان هنالك توجه قوي لدى معظم المتحدثين على ضرورة توفير مزيد من الاستقلالية الإدارية والمالية للمؤسسة. وسيساعد ذلك ليس فقط على رفع كفاءة عمل المؤسسة بل على حل مشكلاتها التمويلية وتحديث تجهيزاتها الفنية. كما ان اقتراب المؤسسة من القطاع الخاص وآليات عمله سيعزز من مصداقية المؤسسة ويضمن مزيداً من الالتزام بسياساتها وانظمتها.

2- توفير الدعم الفني من الخارج

نظراً للطابع الفني الدائم التطور لمجالات عمل المؤسسة، وعلى ضوء حداثة التجربة الفلسطينية في هذا المضمار، فقد أوصى بعض الحاضرين بضرورة الاستعانة بالخبرات الاستشارية الأجنبية، خاصة وان كثيراً من الدول المانحة ستكون على استعداد لتغطية تكاليف مشاريع كهذه.

3- التنسيق مع المنظمات غير الحكومية

يرتأى كثير من الحضور بان هناك مجالاً واسعاً لنشر وتقوية الوعي بين جمهور المستهلكين بالنسبة لأهمية المواصفات من جهة ولتنفيذ دور المؤسسة من جهة أخرى. ويقضي ذلك إيجاد مزيد من قنوات وآليات التعاون بين جميع المؤسسات الحكومية وغير الحكومية المعنية بهذا الموضوع. ويعتبر تعاون المؤسسة مع DAI نموذجاً حياً على أهمية التواصل والتنسيق بين المؤسسة من جهة والمنظمات الدولية والمحلية غير الحكومية من جهة أخرى.