



2023/0084057/5

الوفد الدائم لدولة قطر / جنيف



Ref:

The Permanent Mission of the State of Qatar to the United Nations Office in Geneva presents its compliments to the Office of the High Commissioner for Human Rights and with reference to the latter's note dated 30/8/2023, inviting Governments to provide Information on promoting human rights and the Sustainable Development Goals through transparent, accountable and efficient public service delivery, as set forth in the HRC resolution A/RES/52/8.

The permanent Mission of the State of Qatar is pleased to attach herewith the Above-mentioned requested information as received from the competent authorities in the State of Qatar.

The Permanent Mission of the State of Qatar avails itself of this opportunity to renew to the Office of the High Commissioner for Human Rights, the assurances of its highest consideration.

Geneva, 18<sup>th</sup> September, 2023



**OHCHR**

**CH- 1211 Geneva 10**

**Fax: 022 917 9008**

**Email: [Maria.veramendivilla@un.org](mailto:Maria.veramendivilla@un.org)/[ohchr-registry@un.org](mailto:ohchr-registry@un.org)**

**E.E. 231920/23**



30 August 2023

**Subject: Call for inputs – Human Rights Council resolution 52/8 on promoting human rights and the Sustainable Development Goals through transparent, accountable and efficient public service delivery**

The Office of the High Commissioner for Human Rights presents its compliments to Permanent Missions to the United Nations Office at Geneva, United Nations entities, specialized agencies and related organizations, intergovernmental and non-governmental organizations and national human rights institutions; and has the honour to inform the following:

The Human Rights Council resolution 52/8 on promoting human rights and the Sustainable Development Goals through transparent, accountable and efficient public service delivery requests the Office of the United Nations High Commissioner for Human Rights to prepare a report on the role of public service delivery in the promotion and protection of human rights and in the achievement of the Sustainable Development Goals, including in relation to the protection of persons in vulnerable situations, that reflects best practices, challenges and recommendations in assisting national Governments in delivering transparent, accountable and efficient public services, and to present the report to the Human Rights Council at its fifty-sixth session. Furthermore, the Human Rights Council requests the Office of the High Commissioner to seek input from experts from diverse geographic regions, including from States and local governments, relevant intergovernmental organizations, United Nations agencies, funds and programmes, relevant special procedures, the Human Rights Council Advisory Committee, the treaty bodies, national human rights institutions and civil society representatives, including relevant non-governmental organizations.

The Office of the United Nations High Commissioner for Human Rights welcomes any relevant information for the preparation of the report, including:

1. What are the main challenges identified in your country/region in relation to public service delivery? Please address both institutional and practical barriers in your response.
2. What are the examples of good practices and approaches taken to overcoming identified challenges to the provision of public services.
3. To what extent does corruption play in excluding individuals and households from accessing public services? How does corruption affect the delivery of public services to population groups in your country?
4. What percentage of eligible individuals and households do not claim and/or benefit from public services in your country (non-take up)? What are the barriers that hinder them from accessing public services to which they are entitled? How can non-take-up be reduced?
5. Please refer to challenges and good practices of public services delivery to persons belonging to groups in situations of vulnerability and marginalization including persons living in poverty, women and girls; children and youth; ethnic, national and linguistic minorities; persons with disabilities; indigenous peoples; migrants; and older persons.
6. Are public services digitalized in your country? Please provide details including challenges and good practices in digitalization of public services that ensures transparency, accountability, and efficiency in the delivery of public services.
7. How is the participation of private actors in public service delivery regulated and monitored in your country/region? Please share challenges and good practices.
8. Describe economic policies, legislation, promising practices, or strategies and national, regional or local processes aimed at:
  - increasing social spending, through national and local budgets, for the provision of public services;
  - addressing structural discrimination in the provision of public services;

- maximizing available resources for the provision of public services;
- preventing corruption and associated illicit financial flows in the provision of public services;
- reallocating public expenditure for the provision of public services

The Office of the United Nations High Commissioner for Human Rights, in complying with the request in the resolution, would be grateful if States could kindly forward this call for inputs to local governments.

Inputs should be submitted to Ms. María José Veramendi Villa ([maria.veramendivilla@un.org](mailto:maria.veramendivilla@un.org)) by 1 November 2023. Please ensure that submissions are in MS Word or PDF format. Unless requested otherwise, the information provided may be made publicly available. Any inquiries can be made to Ms. María José Veramendi Villa at [maria.veramendivilla@un.org](mailto:maria.veramendivilla@un.org).

The Office of the United Nations High Commissioner for Human Rights avails itself of this opportunity to renew the assurances of its highest consideration to all Permanent Missions to the United Nations Office at Geneva, United Nations entities, specialized agencies and related organizations, intergovernmental and non-governmental organizations and national human rights institutions.

Yours sincerely,

*P. Wagle*

Pradeep Wagle

Chief

Economic, Social and Cultural Rights Section

## تعزيز حقوق الإنسان وأهداف التنمية المستدامة من خلال تقديم الخدمات العامة بطريقة شفافة وفاعلة وخاضعة للمساءلة

### مقدمة

بصفة عامة هناك جهات في الدولة مختصة بوضع السياسات والإستراتيجيات المتعلقة بالتحديث والتطوير ومعايير الجودة والشفافية والمساءلة في مجال تقديم الخدمات الحكومية أي الخدمات المقدمة من الجهات الحكومية للأفراد، كديوان الخدمة المدنية والتطوير الحكومي كما أن هناك جهات مكلفة بالأشراف على تقديم خدمات عامة للجمهور مباشرة (جهات خدمية) بما في ذلك الخدمات الإدارية الداعمة (التراخيص، الافادات، الشهادات بأنواعها..) ومنها على سبيل المثال وزارة التربية والتعليم والتعليم العالي والتي تقدم خدمات التعليم العام والجامعي والتدريب، وزارة التنمية الاجتماعية والأسرة والمراكز التابعة لها والتي تقدم خدمات في المجال الاجتماعي، وزارة الصحة والتي تقدم خدمات الصحة العامة والصحة العلاجية، وزارة الداخلية والتي تقدم خدمات الأمن والسلامة، وزارة المواصلات والتي تقدم خدمات المواصلات العامة ... أما جهاز التخطيط والإحصاء فيتعاون مع الجهات ذات العلاقة في الدولة في انتاج البيانات الإحصائية وإعداد الرؤية الوطنية واستراتيجيات التنمية الوطنية ومتابعة تنفيذها بما في ذلك استراتيجية التطوير المؤسسي/ الحكومي والمتضمن تطوير الخدمات العامة.<sup>1</sup>

1- ما هي التحديات الرئيسية التي تم تحديدها في بلدكم أو منطقتكم فيما يتعلق بتقديم الخدمات العامة؟ يرجى تضمين العوائق المؤسسية والعملية في ردكم.

### تحديات عامة:

- تتعلق بتقديم خدمات تعكس احتياجات المتعامل وتوقعاته
- تتعلق بتصميمها بالشراكة مع جميع فئات المجتمع.
- تتعلق بتطوير مهارات خدمة العملاء.
- الفترة المستغرقة لتقديم الخدمة فيما يتعلق بالخدمات التي يصعب اتمتها.

2- ما هي الأمثلة بشأن الممارسات الجيدة والأساليب المتبعة للتغلب على التحديات المحددة التي تواجه تقديم الخدمات العامة؟

<sup>1</sup> يقوم ديوان الخدمة المدنية و التطوير الحكومي حاليا بإعداد استراتيجية تطوير الخدمات العامة في الدولة

- تعدد قنوات تقديم الخدمات (مراكز تقديم الخدمات، أجهزة الخدمة الذاتية، تطبيقات الهواتف النقالة، المواقع الإلكترونية، المركبات المتنقلة) وتنوعها.
- إمكانية الوصول للخدمات الحكومية لكل جهة من خلال موقعها الإلكتروني تحت مسمى "خدمات" والوصول لمنصات رقمية متكاملة كالبوابات الإلكترونية أو النوافذ الموحدة.
- وجود منصة "الحكومة الرقمية" لتعزيز إمكانية الوصول لكافة الخدمات.
- اجراء استطلاعات للرأي لتطوير الخدمات.

6- هل تخضع الخدمات العامة للرقمنة في بلدكم؟ يرجى تقديم تفاصيل بما في ذلك التحديات والممارسات الجيدة في مجال رقمنة الخدمات العامة التي تضمن الشفافية والمساءلة والكفاءة في تقديم الخدمات العامة.

معظم الخدمات الحكومية في دولة قطر تقدم إلكترونياً هذا وتشكل الخدمات الرقمية نسبة 65.2% من جملة الخدمات الحكومية وهذا وتشكل استراتيجية حكومة قطر الرقمية الإطار الذي تطور من خلاله سياسات الرقمنة الحكومية ومبادراتها.