



الدليل التدريبي في المساءلة الإجتماعية

تم إعداد هذا الدليل بالاستناد إلى عدد من المراجع العالمية والاقليمية والمحلية، وهنا تود أمان الإعراب عن شكرها لمؤسسة التعاون الألماني (GIZ) والتي قامت بإعداد دليل المساءلة الاجتماعية حيث كان أحد المراجع المحلية في إعداد هذا الدليل.

Social Accountability

**الدليل التدريبي في
المساءلة الاجتماعية
Social Accountability**

مقر قطاع غزة

الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة « أمان »
شارع الحلبي - متفرع من شارع ديفول
بالقرب من وزارة الشؤون المدنية - عمارة الحشام / الطابق الأول
تلفاكس : 8 2884767 (+970)
تلفاكس : 8 2884766 (+970)

الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة - أمان

عمارة الريماوي - الطابق الأول - شارع الإرسال - رام الله - فلسطين
ص.ب : 69647 القدس 95908
هاتف : 2 2989506 (+970) / 2 2974949 (+970)
فاكس : 2 2974948 (+970)

منشورات الإئتلاف من أجل النزاهة والمساءلة، 2015
بتمويل مشكور من حكومات النرويج وهولندا ولكسمبورغ

الفهرس

15	الأسس لتحديد ما هو المطلوب من المساءلة الإجتماعية.
16	تطبيقات المساءلة الإجتماعية.
16	كيف يمكنك اختيار الوسيلة / الآلية الانسب للمساءلة الإجتماعية؟
16	التطبيق (1): صياغة الميزانية بالمشاركة.
18	تقييم الأداء بالمشاركة.
20	التطبيق (2): رصد وتقييم اداء الحكومة من خلال المشاركة الإجتماعية .
20	اولاً: بطاقات رأي المواطن.
20	تعريفها. الهدف. كيفية تطبيقها . أين يمكن تطبيقها.
22	الموارد المالية المطلوبة.

5	لماذا هذا الدليل.
5	آليات مكافحة الفساد (النزاهة والشفافية والمساءلة).
6	النزاهة: مؤشرات النزاهة.
6	الشفافية: مؤشرات الشفافية.
7	المساءلة.
8	مفهوم المساءلة الإجتماعية.
8	المتطلبات الأساسية لنظام فعال للمساءلة.
11	المساءلة والرقابة.
12	المساءلة الإجتماعية... لماذا؟
13	حلقة المساءلة الإجتماعية.
14	أنواع وآليات المساءلة الإجتماعية.

23	ثانياً: بطاقات التقييم الإجتماعي.
33	التطبيق (3):التدقيق المحاسبي(اوالتدقيق الإجتماعي)
35	من يقوم بعملية التدقيق ؟ أين يمكن تطبيقها مجالات تطبيقها ؟القائمين على إجراء عملية التدقيق المحاسبي الإجتماعي.
38	التطبيق(4): جلسات الاستماع العامة.
39	انواع الجلسات العامة.
42	تنظيم جلسات الاستماع العامة.
45	التطبيق (5) : راديو المجتمع.
47	التطبيق(6) : بوابات الشفافية.
48	التطبيق (7): لجان مراقبة وادارة الخدمات.
49	حالات دراسية.



مناصب عامة عليا الكشف أو الإفصاح عن ممتلكاتهم قبل تولي المنصب والإعلان عن أي نوع من تضارب المصالح قد ينشأ بين مصالحهم الخاصة والمصالح العامة التي تقع في إطار مناصبهم، كأن يجمع الشخص بين الوظيفة الحكومية ومصالح في القطاع الخاص، إذ قد يخلق ذلك تعارضاً في المصالح في مجالات كالمناقصات أو المواصفات أو الضرائب أو الرسوم الجمركية، مما يؤدي إلى احتمال حسم هذا التعارض بما يتماشى ومصالحه الخاصة.

وتشمل هذه المجموعة من القيم أيضاً منع تلقي الموظف العام أي مقابل مالي (الرشوة) من مصدر خارجي للقيام بأي عمل يؤثر في المصلحة العامة أو يؤدي إلى هدر المال العام. بكلمات أخرى تتطلب النزاهة من العاملين في القطاع العام (أو الخاص الذي يشمل مصالح الغير كالشركات المساهمة) أن لا يضعوا أنفسهم تحت إغراء الأموال أو أية التزامات لأفراد أو مؤسسات ممكن أن تؤثر على أدائهم لمهام وظيفتهم الرسمية.

يرشدك هذا الدليل التدريبي العملي إلى التعرف على الأدوات والآليات الأكثر فعالية، والتي يمكن أن تساعد في تطبيق عملية المساءلة الإجتماعية داخل التجمعات السكانية المختلفة .

آليات مكافحة الفساد (النزاهة والشفافية والمساءلة)

النزاهة : Integrity

وهي مجموعة القيم المتعلقة بالصدق والأمانة والإخلاص في العمل. ويتطلب توفير النزاهة توفير عدد من الضمانات التي تقف في وجه مظاهر الفساد المختلفة وتضمن عدم وجود تضارب في المصالح، يمكن أن يحسم لصالح الفرد المعني ضد المصلحة العامة. ومن هنا فإن من واجب الذين يتولون

مؤشرات النزاهة :

- توفر دليل للعمل أو مدونة سلوك سواء للمؤسسات العامة أو الخاصة يرشد موظفي هذه المؤسسات في عملهم ويحدد سلوكهم تجاه زملائهم وتجاه المواطنين والأطراف المستفيدة من عمل مؤسساتهم.
- تقديم الخدمة للمواطنين على قاعدة المساواة بين المواطنين وبطريقة مهنية.
- توفر أنظمة مكتوبة يتم العمل بموجبها والالتزام بهذه الأنظمة.
- تقديم الخدمة للمواطنين بوصفها التزام وواجب أساسه الالتزام بقيم المواطن.

الشفافية : Transparency

تعني الشفافية وضوح الأنظمة والإجراءات داخل المؤسسة وفي العلاقة بينها وبين المواطنين المنتفعين من خدماتها،

وعملية الإجراءات والغايات والأهداف في عمل المؤسسة العامة»، وتعني الشفافية ضرورة الإفصاح للجمهور عن السياسات العامة المتبعة، خاصة السياسات المالية العامة وحسابات القطاع العام وكيفية إدارة الدولة من قبل القائمين عليها بمختلف مستوياتهم، كذلك تعني الشفافية الحد من السياسات والإجراءات غير المعلنة أو السرية التي تتسم بالغموض وعدم مساهمة الجمهور فيها بشكل واضح. بكلمات أخرى فإن الشفافية عكس السرية، فالسرية تعني إخفاء الأفعال عمداً بينما تعني الشفافية الإفصاح عن هذه الأفعال. وينطبق ذلك على جميع أعمال الحكومة بوزاراتها المختلفة، كما ينطبق على أعمال المؤسسات الخاصة التي يتضمن عملها تأثيراً على مصلحة الجمهور والمؤسسات غير الحكومية (الأهلية).

مؤشرات الشفافية :

- توفر وثائق واضحة حول أهداف المؤسسة، وفلسفة عملها، وبرامجها، وإتاحتها للجمهور.

الرسمية (سواء أكانوا منتخبين أم معينين، وزراء أم موظفين وغيرهم) في تقديم تقارير دورية حول سير العمل في المؤسسة أو الوزارة وبشكل تفصيلي يوضح الإيجابيات والسلبيات ومدى النجاح أو الإخفاق في تنفيذ سياساتهم في العمل. كذلك يعني المبدأ حق المواطنين العاديين في الحصول على التقارير والمعلومات اللازمة عن أعمال المسؤولين في الإدارات العامة مثل النواب، والوزراء، والموظفين الحكوميين، وأصحاب المناصب. ويهدف ذلك إلى التأكد من أن عملهم يتفق مع القيم القائمة على العدل والوضوح والمساواة، والتأكد من مدى اتفاق أعمالهم مع تحديد القانون لوظائفهم ومهامهم حتى يكتسب هؤلاء الشرعية والدعم المقدمين من الشعب لضمان استمرارهم في عملهم على هذه الأسس. وتقتضئ أنظمة المساءلة الفعالة وضوح الالتزامات والأطر وقنوات الاتصال وتحديد المسؤوليات. فالمساءلة بمفهومها العام تفرض على كل من حصل على تفويض من جهة معينة، بصلاحيات وأدوات عمل، أن يجيب بوضوح

- توفير معلومات للجمهور حول النظام الأساسي والهيكلي التنظيمي للمؤسسة، وكذلك نظام الموظفين، وميزانية المؤسسة.
- إتاحة الفرصة للجمهور للاطلاع على خطط المؤسسة، وإشراك الجمهور في صياغة هذه الخطط والتعليق عليها.
- معرفة المواطنين بأنشطة وبرامج المؤسسة وكيفية الحصول على خدماتها، وكيفية تأدية هذه الخدمة.
- نشر تقارير دورية حول نشاطات المؤسسة وتمويلها وعلاقاتها.
- وجود سياسة عامة للنشر والإفصاح عن المعلومات للجمهور المعني.

المساءلة : Accountability

تعرف نظم المساءلة على أنها واجب المسؤولين عن الوظائف

الديمقراطية هو أن المواطنين لديهم الحق في المطالبة والمساءلة والجهات العامة ملزمة بالخضوع للمساءلة.

يؤكد مفهوم المساءلة الاجتماعية على حق المواطنين وعلى مسؤوليتهم للتأكد من أن ما تقوم به الحكومة هو في مصلحة الشعب

المتطلبات الأساسية لنظام فعال للمساءلة

- الشفافية (Transparency): على المواطنين أو الجهات الحكومية أن يتمكنوا من الوصول إلى المعلومات والالتزام بتقديم تلك المعلومات.
- القدرة على طلب التوضيح والتبرير (Answerability): على المواطنين أن يكونوا قادرين على المطالبة بتبرير الأعمال التي يقوم بها صناع القرار وبالتالي الإلتزام بواجب شرح وتبرير أفعالهم.

عن كيفية التصرف واستخدام الموارد والصلاحيات التي وضعت تحت تصرفه.

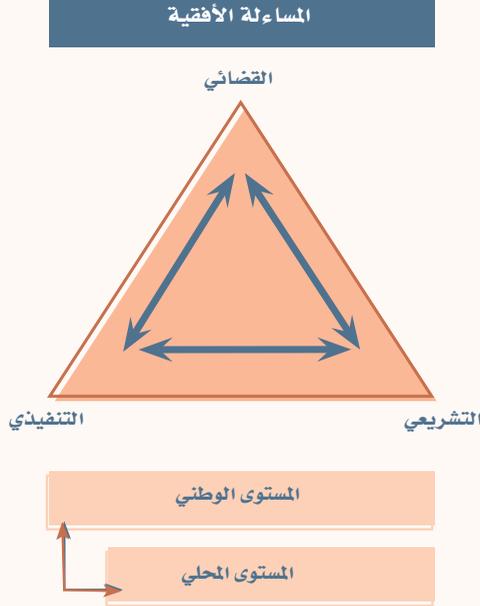
الوظيفتان الرئيسيتان للمساءلة * :

1. وظيفة الحد من السلطات: نظام فعال للمساءلة لضمان القدرة على التنبؤ ومنع إساءة استخدام السلطة.
2. وظيفة تقييم الأداء: بالتالي سيتم زيادة فاعلية وكفاءة تقديم الخدمات العامة.

مفهوم المساءلة الاجتماعية

هو مطالبة الجهات الرسمية ومن يقوم بإدارة الشأن العام من قبل المواطنين بتبرير وتوضيح قراراتهم واعمالهم وتقاريرهم، استناداً الى العقد الاجتماعي الضمني بين المواطنين وممثليهم و وكلائهم الذين قاموا بتفويضهم في إطار الديمقراطية. عملاً بالمبدأ الأساسي من مبادئ

* دليل المساءلة الاجتماعية، التعاون الالمانى. فلسطين، 2014. ص 20



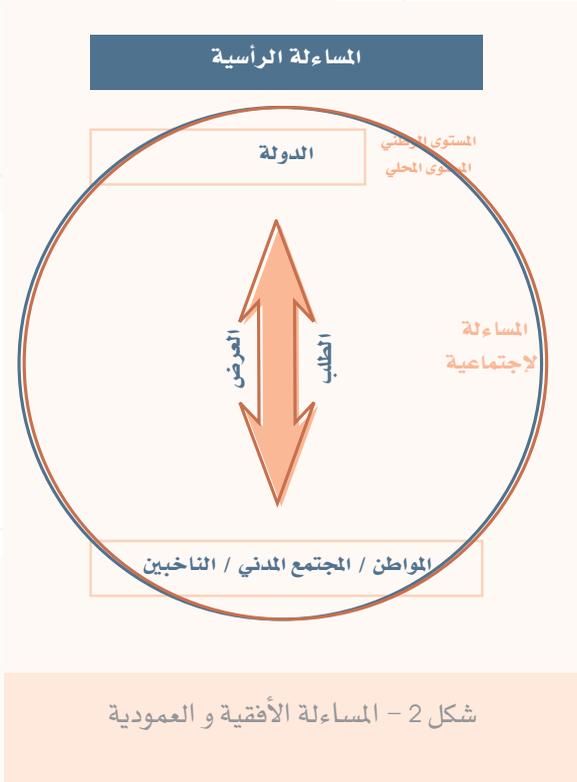
• القدرة على فرض العقوبات (Enforceability): ان يكون المواطنين قادرين على فرض عقوبات (مثلاً) معاقبة صانعي القرار بعدم انتخابهم مرة أخرى، او تحويلهم الى الجهات المختصة لمحاسبتهم).

و تعتبر المساءلة الإجتماعية واحدة من الركائز الأساسية للحكم الرشيد، لأنه لا يمكن أن تكون هناك تنمية من دون وجود حكومة مختصة وذات كفاءة وفعالية ومستقيمة وشاملة تقبل وتعزز مشاركة المواطنين في عمليات صنع القرار.

إن آليات المساءلة الأفقية (داخل الحكومة أو بين مؤسسات الدولة) والعمودية (بين المواطنين / المجتمع المدني والدولة) ينبغي أن تعزز بعضها البعض (انظر الشكل 2 - المساءلة الأفقية والعمودية).

ومع ذلك، فإن هذين البعدين وحدهما في المساءلة لا يمكن أن يضمنتا تحسين الخدمات العامة، لأنهما يستبعدان انخراط ومراقبة المواطنين لعمليات صنع القرار، وبالتالي ينبغي أن تقترن المساءلة الأفقية والعمودية بآليات التغذية الراجعة المباشرة من المواطنين.

وللرد على هذه التحديات، فقد ظهر اتجاه جديد من ممارسات المساءلة الاجتماعية خلال العقد الماضيين بهدف تناول المساءلة العمودية بالرجوع إلى حق المواطنين في مساءلة الدولة عن أفعالها والتزام الدولة بالمساءلة. حيث كان الهدف الأساسي من الجيل الأول من مبادرات المساءلة الاجتماعية، منذ عام 1990، هو تحسين كفاءة تقديم الخدمات من خلال إشراك المواطنين في تقييم ومراقبة الخدمات العامة. وكانت آليات وأدوات التدخل تشمل استبيان تقييم المواطن للخدمة وبطاقات التقييم الاجتماعي، والرقابة الاجتماعية، وأدوات التخطيط بالمشاركة والتدقيق الاجتماعي.



تعزيز الرقابة التشريعية والروابط بين البرلمانيين والمواطنين ومنظمات المجتمع المدني تعتبر أيضاً طرقاً هامة لتعزيز المساءلة.

المساءلة والرقابة



تشكل المساءلة والمحاسبة ركيزة أساسية لتفعيل الرقابة ذلك أن لا رقابة بدون مساءلة ومحاسبة. وبالنظر إلى أن المساءلة والمحاسبة الحقيقية تعنى القدرة على مساءلة المسؤولين على اختلاف مستوياتهم ثواباً وعقاباً دون أي

وقد شمل الجيل الثاني والأخير من آليات المساءلة الإجتماعية الميزانية التشاركية، وتتبع النفقات العامة، ووضع الميزانية المستجيبة للنوع الإجتماعي وهيئة المواطنين لإعطاء التوصيات وأشكال أخرى من جلسات الاستماع والرقابة التشاركية حول إلتزام المانحين لتعزيز الأهداف الإنمائية للألفية وتقديم التقارير إلى هيئات رقابة المعاهدات الدولية. كما يؤكد برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، «من المهم أن نشير إلى أن العديد من المبادرات الأحدث عهداً لم تهدف إلى زيادة الكفاءة ولكن كانت تهدف إلى المطالبة بالحقوق». وشملت التدخلات الخاصة بالمساءلة الإجتماعية جهوداً لتعزيز معرفة المواطن واستخدام الآليات التقليدية للمساءلة (على سبيل المثال من خلال التعليم والتثقيف العام حول الحقوق القانونية والخدمات المتاحة) والجهود المبذولة لتحسين فعالية آليات المساءلة الداخلية من خلال المزيد من الشفافية والمشاركة الإجتماعية. ومن الناحية النظرية، فإن

مؤشرات المساءلة

- وجود هيكلية تتضمن مساءلة المستويات الإدارية المختلفة.
- التقارير (مالية وإدارية)، وتحديدًا انتظام في التقارير التي ترفعها الهيئات المختلفة الى من هم أعلى منها. وللجهة الحكومية المختصة.
- أشكال التواصل مع الموظفين: اجتماعات الموظفين الدورية، صندوق اقتراحات.
- أشكال التواصل مع المستفيدين: اجتماعات، استمارة تقييم، لجان دائمة.

المساءلة الاجتماعية... لماذا؟

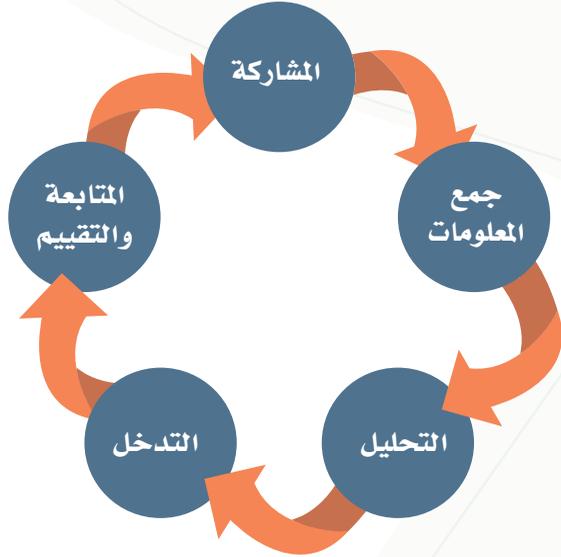
تتيح آليات المساءلة الاجتماعية للمواطنين العاديين امكانية الحصول على المعلومات، والتعبير عن احتياجاتهم وتزيد

تميز بسبب مناصبهم، فهي بذلك تُسهم بشكل فاعل في مكافحة الغش والفساد وتدعيم الشفافية والنزاهة.

والمساءلة هي أداة إلزام من بيدهم السلطة لتفسير وتبرير استخدام صلاحياتهم واتخاذ التدابير التصحيحية عندما تدعو الحاجة، والزامهم بتحمل تبعات أفعالهم في قضايا المجتمع والتي تؤثر على عدد كبير من المواطنين. وتعتبر هذه الاداة حق مشروع للمواطنين .

ويمكن تعريف المساءلة الاجتماعية Social Accountability بأنها الممارسة التي تعمل على بناء نهج يعتمد على المراقبة والمحاسبة والمشاركة المدنية، حيث أنها تُمكن المواطن العادي أو منظمات المجتمع المدني من المشاركة بشكل مباشر أو غير مباشر من الرقابة على السلطة لضمان فعالية وكفاءة تقديم الخدمات والاستغلال الأفضل للموارد.

حلقة المساءلة الاجتماعية



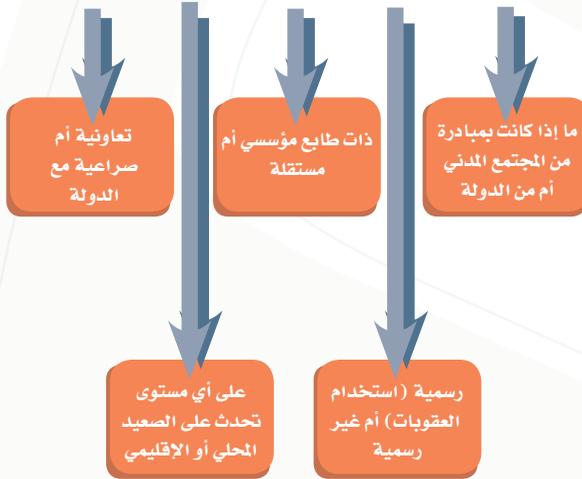
من فعالية مشاركة المواطن في الشأن العام حيث تحثه على التحرك إلى مستوى أبعد من مجرد الاحتجاج.

تمثل المساءلة الاجتماعية «جانب الطلب من الحكم الرشيد» لأنها تقوم على المشاركة النشطة للمواطنين في التقييم والمراقبة لما تقدمه الدولة من سياسات وخدمات بما يمثل جانب العرض.

المساءلة الاجتماعية تتيح المشاركة لصالح الفقراء، التأثير على السياسات العامة، تحسين تقديم الخدمات والتمكين للفئات الضعيفة من المجتمع، كتمكين المرأة التي تعاني من التهميش السياسي ونقص التمثيل بشكل منتظم في كل مستويات الحكومة.

أنواع وآليات المساءلة الاجتماعية

أنواع وآليات المساءلة الاجتماعية



آليات المساءلة الاجتماعية

تعمل آليات المساءلة الاجتماعية من أسفل إلى أعلى أي أنها تصعد في الأساس من المجتمع إلى الدولة، وهناك آليات معروفة مثل المظاهرات العامة، والاحتجاجات، وحملات الدعوة، والتحقيقات الصحفية. وهناك أيضا المشاركة في صنع السياسات العامة، والمشاركة في اعداد الميزانية، تتبع الانفاق العام، ورصد وتقييم أداء الخدمات العامة. وهي تشمل أيضاً الجهود الرامية إلى تعزيز معرفة المواطنين وبناء قدراتهم الخاصة، مثل تثقيف الجمهور عن الحقوق القانونية والخدمات المتاحة) و/أو الجهود المبذولة لتحسين فعالية آليات المساءلة، كمشاركة المواطنين في اللجان والجلسات العامة، المجالس المحلية ولجان الرقابة.

ذلك أن المقصود تعزيز آليات المساءلة الاجتماعية (الخارجية) وآليات المساءلة التقليدية (الداخلية) على حد سواء.

الأسس لتحديد ما هو المطلوب من المساءلة الإجتماعية

- ما هو التغيير الذي تريد أحداثه؟ وماهي العوامل التي تساعد على أحداثه؟
- أصحاب العلاقة: من سيكون ذا تأثير على هذا التغيير، ومن سيتأثر من هذا التغيير؟
- ما هي التزامات الحكومة تجاه التغيير المطلوب؟
- حددّ من هي الجهات الحكومية المتزمة بهذا التغيير؟
- الكشف عن قدرات وسلطات كل الاطراف ذات العلاقة لاحداث التغيير.
- التعرف على الاطراف القادرة على دعم أو تقويض التغيير بسبب سلطاتهم، قيمهم، أو قدرتهم على الوصول إلى مصادر مهمة.

ما هو التغيير الذي تردي احداثه؟

- ◇ من المهم جدا أن يكون هدفك من المساءلة الإجتماعية محدد.
- ◇ نحو توزيع عادل للمساعدات والمشاريع وفرص العمل.
- ◇ من المهم كذلك إدراك الوسائل التي من الممكن تحقيق التغيير:
- ✕ تحسين في تقديم الخدمات.
- ✕ محاربة الفساد.
- ✕ تقوية الادارة والحكم.
- ✕ تمكين المواطنين.
- ✕ خلق ادوات مساءلة.

تطبيقات المساءلة الاجتماعية

لكن كيف يمكنك اختيار الوسيلة / الآلية الأنسب للمساءلة الاجتماعية؟

- ما هي العواقب التي تحول دون تنفيذ الآلية التي اخترتها؟

التطبيق (1) : صياغة الميزانية بالمشاركة

لا يمكن إغفال دور المجتمع المدني في أي مجال سواء كان سياسياً، تثقيفياً، رياضياً، دينياً... وبالتالي ما المانع في إشراك المجتمع المدني في صياغة الميزانية التي تعدها الدولة بصورة منفردة؟ أليست تلك الميزانية تتعلق بالخدمات والمصالح التي تُقدم للمواطنين؟! وتهدف عملية مشاركة المجتمع المدني في صياغة الميزانية إلى :

1. شفافية النفقات العامة وتعريف المواطنين بالهدف من صياغتها.
2. تقليل نسبة الفقر وحالات التهميش الاجتماعي.
3. زيادة الثقة بين الحكومة والشعب.
4. تعزيز الممارسات الديمقراطية.

عزيزي (القارئ) المدرب، يجب ألا يكون الاختيار عشوائياً بل ينبغي أن يعتمد على مدى قدرة المجموعة او المؤسسة على تنفيذ هذه الوسيلة أو تلك الآلية بنجاح، والوصول لذلك، يتطلب الإجابة على الأسئلة التالية :

- ما طبيعة المشكلة تحديداً؟
- ما هي العوامل المسببة لها؟
- ما المنظور الثقافي والاجتماعي والسياسي الذي يجعلك تختار تلك الوسيلة / الآلية عن غيرها من الآليات؟
- ما هي العلاقة الوظيفية التي تربط بين أطراف القضية؟
- ما هي نقطة البدء المناسبة لك لتحليل المشكلة وتشخيصها؟
- هل المشكلة محلية، إقليمية، قومية، دولية؟

ومنظمات المجتمع المدني في هذا التحليل، تلك الخطوة تهدف إلى :

1. صياغة الميزانية بصورة شفافة دون ضغوط خارجية.
2. مشاركة المجتمع في الحصول على المعلومات.
3. فهم المواطنين للميزانية وبنودها.

- تتبع النفقات العامة

هي آلية تعتمد على إشراك المجتمع المدني في عملية رصد وتقييم تنفيذ الميزانية على أرض الواقع وذلك من خلال تتبع الموارد العامة والخدمات ومدى جودتها. وتهدف تلك العملية إلى :

1. رصد وكشف حالات الفساد.
2. رصد المشكلات التي تعوق وصول الخدمات إلى المواطنين.
3. تحسين كفاءة تنفيذ الميزانية.

تلك الأسئلة عامة وغير مقيدة كما أنها ليست على سبيل الحصر. وينبغي أن تسأل نفسك هذه الأسئلة في كل مرة تواجهك مشكلة أيا كان نوعها وصولاً إلى الاختيار الأنسب لتطبيقه كنوع من المساءلة الإجتماعية.

صياغة الميزانية بالمشاركة

هي آلية تسمح للمواطنين بالمشاركة في كافة مراحل صياغة الميزانية بدءاً من الصياغة ذاتها، صناعة القرار، وصولاً إلى رصد عملية تطبيق الميزانية على أرض الواقع وتهدف إلى :

1. إبراز أهمية دور المواطن في صياغة السياسات الحكومية على نطاق واسع.
2. زيادة الشفافية والمحاسبة في القطاع المالي الحكومي.
3. الحد من الفساد.

- تحليل الميزانية

يشير هذا المصطلح الهام إلى دور المجتمع المدني في تحليل بنود الميزانية من خلال إشراك المنظمات غير الحكومية

- تقييم الأداء بالمشاركة

هي آلية تعتمد على إشراك المواطنين، ومنظمات المجتمع المدني في رصد وتقييم جودة أداء الحكومة في توصيل الخدمات للمواطنين، مما يهدف ذلك إلى تحسين جودة الخدمة وسهولة الوصول إليها دون مشقة أو عناء.



تعبئة الاطراف ذات العلاقة

ماذا تريد من الاطراف ذات العلاقة:

- تسهيل حصولك على معلومات، والوصول إلى اماكن وأشخاص.
- المساعدة في جميع المعلومات التي تحتاجها.
- الانضمام لك حين تستعمل الادلة التي جمعتها أمام السلطة.
- اتخاذ القرارات الحاسمة لأحداث التغيير المطلوب.

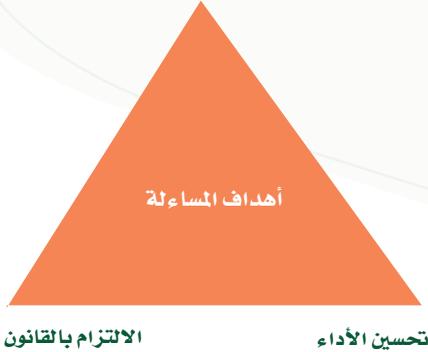
كيفية تطبيق ذلك

من الجيد، أن يكون هناك تنوعاً في آليات التطبيق لكي نصل إلى الاختيار الأنسب للمساءلة الإجتماعية :

- عقد اجتماعات عامة :

تبدأ عملية المشاركة الإجتماعية من خلال عقد سلسلة من الاجتماعات التمهيديّة العامة بين المواطنين، ويمكن أن نطلق عليها (جلسات الاستماع) من أجل توعية المواطنين

المراقبة والتحكيم



- اجتماعات المجلس التشريعي :

بعد سلسلة من المناقشات والحوارات بين أعضاء المجلس التشريعي، يتم تقديم المقترح النهائي للميزانية إلى الجهة المنوطة بصياغتها وذلك لمراجعتها وصولاً إلى اتخاذ قرار نهائي بقبولها، أو قبولها مع إدخال بعد التعديلات عليها، أو رفضها نهائياً.

بطبيعة عملية المشاركة في صياغة الميزانية، ويمكن عقد هذه الاجتماعات في وجود ممثلين عن الحكومة لشرح أبعاد الميزانية وأدق تفاصيلها، التعرف على أولويات المواطنين، كيفية توصيل الخدمات إليهم، وهكذا، ويمكن انتخاب أشخاص مؤهلين جيداً، يمكن أن نطلق عليهم : مفوضي المشاركة في الصياغة أو الأعضاء المنتخبين.

- اجتماعات مجلس صياغة الميزانية بالمشاركة :

نأتي إلى النقطة التالية ألا وهي تشكيل مجلس صياغة الميزانية بالمشاركة بحيث يتألف من ممثلين عن الحكومة والأعضاء المنتخبين، وتتمثل سلطة هذا المجلس في تحديد أولويات المواطنين واحتياجاتهم، وصياغة مجموعة من المقترحات لبنود للميزانية، ويقوم هؤلاء الأعضاء بالقيام بزيارات ميدانية للتحقق والتأكد من هذه الأولويات من جهة أولى، ومن جهة أخرى موازية، تعمل الحكومة على تنفيذ دراسات الجدوى الفنية والمالية لكل مقترح على حدة.

- الرصد والمتابعة والتقييم:

- (بطاقات التقييم الإجتماعي) تستخدم من قبل منظمات المجتمع المدني ومؤسساته.
- (التدقيق الإجتماعي)- المحاسبي- من قبل افراد المجتمع المحلي .

أولاً: بطاقات رأي المواطن

تعريفها:

تطورت هذه البطاقة من خلال تجربة بنغلور في الهند وانتقلت إلى عدة بلدان مثل فيتنام والفلبين وأوكرانيا وطاجكستان وإثيوبيا. وتعتبر البطاقة من أهم الوسائل العالمية المتاحة من أجل تحسين عمليات تقديم الخدمات. فهي توفر التغذية الراجعة من خلال نماذج مسوح حول جودة الخدمات كما يفهمها المستفيد منها، كما أنها تساعد الهيئات الرسمية على التعرف على نقاط الضعف والقوة في عملهم. وتعمل هذه البطاقات كنوع من المسوح العشوائية لأراء العامة حول الخدمات المختلفة المقدمة لهم (المرافق العامة)، لتكون

بمجرد الموافقة على مقترح الميزانية، تُشكل لجنة للمتابعة والتقييم من أجل الوقوف على مدى تطبيق هذا المقترح من عدمه (آلية التنفيذ).

التطبيق (2) : رصد وتقييم اداء الحكومة من خلال المشاركة الإجتماعية

تشير عملية الرصد والتقييم هنا إلى إشراك المجتمع المدني، متمثلاً في المنظمات غير الحكومية ومؤسسات المجتمع المدني، وكذلك المواطنين العاديين في رصد ومتابعة وتقييم جودة الخدمات الحكومية.

وتعتبر هذه العملية مهمة للغاية لكونها تساهم في التعرف على مدى جودة الخدمات الحكومية المقدمة للمواطنين، سد ثغرات القانون، والحد من تشي حالات الفساد. هناك ثلاثة آليات شائعة الاستخدام للرصد والتقييم، هي :

- (بطاقات رأي المواطن) تُستخدم من قبل المواطنين.

4. اختيار النموذج المناسب لعملية التقييم.
5. رفع وعي المستجيبين المستهدفين من الاستطلاع بشأن عملية التقييم.
6. تدريب الأفراد القائمين على إجراء الاستطلاعات.
7. تحليل البيانات : تصنيف وتحليل استجابات المواطنين.
8. نشر النتائج.
9. تقديم نتائج الاستطلاعات إلى مقدمي الخدمات بشكل دوري ،التغذية المرتدة / العكسية.

أين يمكن تطبيقها ؟

يمكن استخدام بطاقات رأي المواطن على المستوى المحلي أو/والعام.

حصيلة خبرات العامة بمثابة أساس لتقييم تلك الخدمات.
الهدف: تعمل بطاقات راي المواطن على جمع البيانات والمعلومات والآراء من المواطنين حول جودة الخدمات الحكومية.

كيفية تطبيقها: تتنوع الاستراتيجية المتبعة في تطبيق هذه العملية وفقاً للوضع الحالي لمحافظةك / مدينتك / قريتك ... وهناك بعض الخطوات الأساسية التي يمكن أن تطبق على كافة أنواع الاستراتيجيات المتبعة، نذكر منها :

1. تحديد الجهات / الخدمات التي سوف تخضع للتقييم.
2. تحديد المسؤولين الخاضعين للتقييم مع مراعاة نطاق عملهم.
3. تصميم استطلاعات رأي سهلة بعيداً عن التعقيد بحيث يستطيع المواطن العادي فهمها .

الموارد المالية المطلوبة :

تتمثل في قيمة صياغة استطلاع الرأي، التنفيذ الفعلي له، تصنيف البيانات وتحليلها، نشر المعلومات، وتعبئة المواطنين والجهات المسؤولة عن تقديم الخدمات للعمل سوياً في تحسين جودة تلك الخدمات.

علامات القوى والتحديات المباشرة :

1. علامات القوى:

يمكن استخدام بطاقات رأي المواطن لتقييم جودة خدمة واحدة أو عدة خدمات تدريجياً.

يمكن قياس مدى التقدم في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين.

2. التحديات:

تتطلب عملية المتابعة فهماً عميقاً للاستراتيجية المختارة للتنفيذ، ومن ثم تزويد الجهات الحكومية بالتغذية المرتدة/ العكسية من المواطنين لاتخاذ الإجراء المطلوب لتجنب السلبيات.

قد تواجه هذه العملية صعوبة في التطبيق إذا كان تنفيذها يتم في مناطق عشوائية غير مؤهلة للتنفيذ. في حالة وجود أخطاء في نموذج الاستطلاع، قد يؤثر ذلك على نتائج الاستطلاع ذاته.

ورقة عمل (1)

عمل مجموعات

تصميم بطاقة رأي المواطن

إذا اردتم كمجموعة تصميم بطاقة متابعة (كما هو مبين في الشرح السابق) لقياس مستوى النزاهة في تقديم خدمة محددة من الخدمات التي تصل لافراد المجتمع المحلي الذي تعيش فيه، أو لتُمكن المواطنين من إبداء رأيهم في مستوى جودة خدمة حكومية المقدمة لهم، فما هي هذه الخدمة، وحددوا هدفكم من بطاقة المتابعة، وكيف ستستفيدون من البيانات التي سيتم جمعها.

عمل المجموعات

- يتم تقسيم المشاركين الى مجموعات متقاربة من حيث منطقة السكن جغرافيا (3-4) مجموعات حسب عدد المشاركين .
- تناقش كل مجموعة المطلوب في التمرين ، ويتم الاتفاق على الاجابات 15 دقيقة.
- تقدم كل مجموعة اجاباتها 5 دقائق.
- نقاش عام بعد الانتهاء من تقديم المجموعات 5 دقائق.
- مدة التمرين 40-45 دقيقة.

ثانياً: بطاقات التقييم الإجتماعي * .

أداة بطاقات التقييم الإجتماعي (Community Score Cards)

ملاحظات للاستخدام

المراقبة	التركيز الرئيسي
تهدف بطاقة التقييم الإجتماعي (CSC) إلى تعزيز صوت المواطنين عن طريق إنشاء قناة لردود الفعل والتغذية الراجعة المباشرة عن الخدمة العامة بين مقدمي الخدمات والمستفيدين من الخدمات. وهي تعزز تمكين المجتمع المحلي وتساعد على بناء علاقة وثيقة بين المستفيدين من الخدمات ومقدميها. هذه العملية يمكن أن تؤدي أيضاً إلى نتائج سريعة وملموسة من حيث تحسين تقديم الخدمات.	الأهداف

عندما يتم التوصل الى درجة من الانفتاح و التواصل بين مقدمي الخدمات و مستخدميها تسمح للمجتمع بمراقبة تقديم الخدمات العامة، ويتم إجرائها لخدمة واحدة في وقت واحد.

على المستوي المحلي.

متوسط إلى مرتفع.

منظمات المجتمع المدني وممثلي المجتمع ومقدمي الخدمات وممثلي الحكومة المحلية (البلدية). تحتاج لتشكيل لجننتين، لجنة تتألف من أفراد المجتمع من جهة وموظفي البلديات وأعضاء المجلس المحلي من جهة أخرى. وللقيام بلقاء المواجهة يتطلب وجود قاعة كبيرة تسمح باستيعاب العدد المتوقع من المواطنين.

قاعة اجتماعات لاجتماعات اللجنة.

قاعة كبيرة للقاء المشترك.

متوسطة.

من أجل ضمان نجاح المبادرة، يجب عقد أنشطة توعية قوية لضمان مشاركة أكبر عدد ممكن من جميع أصحاب العلاقة (المستفيدين من الخدمات ومقدمي الخدمات، والسلطات المحلية وغيرها) يجب اختيار ميسر ممتاز و متمكن للاجتماعات التفاعلية.

متى يتم الإستخدام

مستوى التنفيذ

مستوى الصعوبة

الجهات الفاعلة

بيئة المكان وعدد

المشاركين

المرافق

التكلفة

ملاحظات

خلفية

تم إدخال أداة بطاقات التقييم الإجتماعي لأول مرة قبل منظمة كير ملاوي في عام 2001. ومنذ ذلك الحين، استخدمت بطاقات التقييم الإجتماعي على نطاق واسع من قبل العديد من المنظمات الأخرى التي عدلت المنهجية وضعت مراجع وأدلة أخرى لتطبيقها. في فلسطين، بدأت خمس تجارب لبطاقات التقييم الإجتماعي في إطار المشروع التجريبي الذي نفذته مؤسسة التعاون الألماني حول المسألة الإجتماعية في عام 2013؛ تم تنفيذ اثنتين من هذه التجارب في قطاع غزة (بلدية جباليا لخدمة جمع النفايات الصلبة وبلدية خان يونس لخدمة المياه) وثلاثة في الضفة الغربية (بلديات قباطية و دورا لخدمتي النظافة و الصحة وبلدية تفوح لخدمة الكهرباء).

ما هي أداة بطاقات التقييم الإجتماعي ؟

بطاقات التقييم الإجتماعي هي أداة مهجنة تجمع بين أداة

التدقيق الإجتماعي وأداة استبيان تقييم المواطن للخدمة. كما أن بطاقات التقييم الإجتماعي هي عملية وأداة من خلالها يقوم أفراد المجتمع بتقييم أداء خدمة معينة ويكون لهم كلمتهم في إدارة المشاريع. كما أنها توفر فرصة لردود الفعل والتغذية الراجعة المباشرة والحوار بين المستفيدين من خدمة معينة ومقدميها. وتؤدي بطاقات التقييم الإجتماعي ليس إلى تحسين الشفافية والمساءلة فحسب، بل أيضاً إلى تمكين المواطنين كمستفيدين من الخدمة.

تشمل عملية تنفيذ بطاقات التقييم الإجتماعي على 6 خطوات. فمثلاً، تنفيذ بطاقات التقييم الإجتماعي لخدمة جمع النفايات الصلبة تشمل:

1. تقييم الموارد المتوفرة بهدف تقديم الخدمة (كم هو عدد مركبات جمع النفايات الموجودة، وعدد العمال المخصص لكل حي، وعدد مركبات جمع القمامة في كل حي).
2. مقارنة مستوى الموارد المتوفرة مع المستوى المستحق

وتوفير التغذية الراجعة لمقدمي الخدمات، وزيادة تحسين
وتتقيح خطة العمل.

فوائد وإيجابيات بطاقات التقييم الاجتماعي :

- خلق علاقة ثقة متبادلة بين المواطنين والبلدية: أثناء
عملية تنفيذ بطاقات التقييم الاجتماعي وخصوصاً خلال اللقاء
المشترك يتم إعطاء المواطنين (المستفيدين من الخدمات)
الفرصة للتفاعل مع البلدية (مقدمي الخدمة وأعضاء المجلس
المحلي). كما أن مسؤولي البلدية لديهم الفرصة لسماع ما
يقوله المواطنون فيما يتعلق بخدمة معينة، وما هي أولوياتهم
 واحتياجاتهم الرئيسية وكذلك القضايا التي يواجهونها فيما
يتعلق بالخدمة المطروحة. ويمكن لمسؤولي البلدية أيضاً أن
يشرحوا للمواطنين ما هي المعوقات والقيود المتعلقة بالخدمة
 وشرح سبب عدم إمكانية تنفيذ بعض المقترحات التي قدمها
 المواطنون، (بسبب نقص القدرات المالية مثلاً). وبالتالي،
 فإن أداة بطاقات التقييم الاجتماعي تحسن العلاقات بين
 مقدمي الخدمات والمستفيدين منها بما أنهم يخوضون

لتلك الموارد (على سبيل المثال: هناك عامل واحد لجمع
النفايات الصلبة لكل 1000 مواطن بينما يجب أن يكون
هناك 3 عمال).

3. الحصول على تقييم من مستخدم الخدمة (على سبيل
المثال، الفترة الزمنية بين كل عمليتي جمع طويلة، وعدد
المركبات المتاح منخفض جداً، الخ).
4. الحصول على تقييم مزودي الخدمة أنفسهم لنفس
الخدمة.
5. عقد اللقاء المشترك بين مقدمي الخدمات وممثلين عن
المستفيدين من الخدمة لمناقشة الاختلاف بين كل من
التقييمات والخروج بخطة عمل لتحسين نوعية الخدمة
المقدمة.
6. مأسسة العملية من خلال إعادة إجراء العملية مرة
أخرى كل فترة محددة (سنة أشهر مثلاً) بحيث يمكن
للمستفيدين من الخدمة مراقبة جودة الخدمة بانتظام

المتطلبات الأساسية لتنفيذ بطاقات التقييم الإجتماعي :

- انفتاح مقدمي الخدمة: لكي تكون نتائج بطاقات التقييم الإجتماعي فعّالة، يجب أن يكون لدى مقدمي الخدمات انفتاح وتقبل للملاحظات الخارجية وأن يكونوا على استعداد للقيام بتحسينات ملائمة في أدائهم. إن نوعية الأنشطة والإجراءات التي تتخذ في إطار أداة بطاقات التقييم الإجتماعي تختلف عن الإجراءات التقليدية التي غالباً ما تتخذ في البلديات لتطوير خدمة ما. فهي تشمل قدر أكبر من مشاركة المواطنين في التقييم و التخطيط لذلك فهي تتطلب هذا القدر من الإنفتاح من قبل مقدمي الخدمة. وفي حال نجاح مقدموا الخدمة بالقيام بالعملية كاملة يكون هذا بمثابة دليل على شجاعتهم ومهنتهم و رغبتهم في مشاركة فاعلة لمواطنيهم. أما إذا لم يكن لديهم القدر المطلوب من الإنفتاح فإن أثر الأداة في تحسين الخدمة سيكون محدوداً جداً وسيكون ذلك بمثابة دليل على أنهم بحاجة إلى مراجعة مواقفهم من مشاركة مواطنيهم في صنع القرار.

حواراً مستمراً لتحسين خدمة عامة معينة. و هو يساعد على خلق فهم مشترك للمشاكل السائدة والحلول الممكنة. - تمكين المواطنين: إن بطاقات التقييم الإجتماعي تعطي الفرصة للمواطنين للمشاركة في عملية صنع القرار والمشاركة في عملية المتابعة وبذلك يكون المواطنون هم المالكون للعملية. وتعطى لهم الفرصة للتعبير عن التحديات والاحتياجات والأولويات فيما يتعلق بتقديم الخدمة ومحاسبة السلطات البلدية بشكل علني للحصول على خدمات ذات جودة وذات كفاءة. - المسؤولية المشتركة فيما يتعلق بالخدمات العامة: إن عملية بطاقات التقييم الإجتماعي تخلق أرضية مشتركة لتقاسم المسؤوليات بين المستفيدين من الخدمات ومقدميها فيما يتعلق بصنع القرار ومراقبة جودة الخدمات. ومن خلال تطبيق منهجية بطاقات التقييم الإجتماعي ، فإن مسؤولي البلدية لا يتحملون المسؤولية الكاملة في حالة الفشل، لأن القرارات اتخذت من خلال نهج تشاركي مع المواطنين.



- أهمية حشد و مشاركة جميع أصحاب العلاقة: إن التنفيذ الفعّال لأداة بطاقات التقييم الإجتماعي يتطلب التكامل ما بين الفئات المختلفة من المواطنين في جميع مراحل تطبيق الأداة: (بما في ذلك الفئات الضعيفة والمهمشة) ومنظمات المجتمع المدني ومقدمي الخدمات. وكذلك يعتبر إقتناع المسؤولين في البلدية، وخصوصاً رئيس البلدية، بالمشاركة في لقاء المواجهة أمراً جوهرياً لنجاح مبادرات بطاقات التقييم الإجتماعي، حيث إن هؤلاء هم صانعي القرار النهائي بشأن خطة العمل. كما أن التزامهم بضمان تنفيذ الأنشطة المتفق عليها خلال لقاء المواجهة له أمر أساسي.

كيفية التنفيذ؟

يقدم الرسم البياني التالي فكرة عن كيفية تطبيق أداة بطاقات التقييم الإجتماعي



الخطوة (1): العمل التحضيري

- تحديد الخدمة العامة المراد تطويرها: ينبغي على المؤسسة التي تريد تنفيذ أداة بطاقات التقييم الإجتماعي أن تبدأ بتحديد الخدمة المراد تطويرها. ولا يجوز تنفيذ بطاقات التقييم الإجتماعي لعدة خدمات أو جميع الخدمات من البلدية في آن واحد.

الخطوة (2): وضع و تطوير مصفوفة تتبع المدخلات:

تتبع المدخلات هي عملية تقييم مستوى المدخلات (الموارد) الفعلية ومقارنتها مع مستوى المدخلات (الموارد) التي تعتبر من حق المواطنين. المدخلات هي الموارد المخصصة و اللازمة لتقديم الخدمة.

الخطوة (3): تنفيذ أداة بطاقات التقييم الإجتماعي مع

المواطنين (المستفيدين من الخدمة)

- تنظيم الورشة الأولى مع ممثلي المجتمع المحلي من أجل تحديد القضايا ذات الصلة بالخدمة

الخطوة (4): تنفيذ بطاقة التقييم الإجتماعي مع موظفي

البلدية (مقدمي الخدمة)

- تنظيم ورشة عمل حول بطاقة التقييم الإجتماعي مع مقدمي الخدمات (وتسمى أيضا ورشة عمل التقييم الذاتي) إما بعد أن يتم الانتهاء من بطاقة التقييم الإجتماعي للمواطنين (متلقي الخدمة) أو في نفس الوقت. العملية التي تنفذ لمقدمي الخدمة من الضروري أن تكون هي نفس العملية التي تنفذ للمستفيدين من الخدمة.

الخطوة (5): عقد اللقاء المشترك وتطوير خطة العمل.

اللقاء المشترك هو اجتماع عام يعرض كل من الطرفين خلاله نتائج بطاقات التقييم التي توصل لها والحلول المقترحة لتحسين الخدمة ومناقشة الاتفاق على خطة عمل لتحسين الخدمة. ومن المهم ضمان وجود صانعي القرار الرئيسيين (رئيس البلدية وأعضاء المجلس البلدي)، من أجل الحصول على ملاحظاتهم مباشرة على القضايا التي تبينها نتائج

من القيام بعملية بطاقات التقييم الإجتماعي وذلك لإضفاء الطابع المؤسساتي على الممارسة - وهناك حاجة لاستخدام المعلومات التي تم جمعها على أساس مستمر.

الإطار رقم 14 كيفية التقليل من مخاطر الصدام الكلامي خلال لقاء المواجهة

- خلق أرضية مشتركة بين المستفيدين من الخدمة والبلدية من خلال شعار قوي.
 - اختيار مدير نقاش قوي ومن الضروري أن يكون لديه شخصية قوية وثقة من كل من مقدمي الخدمات والمجتمع و عليه أن يفسر القواعد الأساسية للتواصل في بداية الاجتماع ألا وهي:
 - أدوار جميع الأشخاص المعنيين.
 - الإطار الزمني لمناقشة كل قضية.
 - كم مرة سيتم السماح للأفراد بالكلام.
 - كم من الوقت سوف يسمح لكل فرد أن يتكلم.
 - كيف يتم التعامل مع المداخلات.
- و عليه/ها أن ي/تذكر المشاركين بانتظام بهدف الاجتماع، وهو أن ن فكر معاً من أجل تحسين الخدمة، وليس لنلوم أو نتنقد بعضنا البعض.

بطاقات التقييم والحصول على التزامهم لتنفيذ خطة العمل. يجب أن يتم دعوة جميع أصحاب العلاقة المشاركين في تنفيذ بطاقات التقييم الإجتماعي لحضور اللقاء المشترك، وكذلك دعوة مواطنين آخرين مهتمين بنتائج العملية. وينصح أيضا بدعوة وسائل الإعلام، من أجل نشر نتائج هذه العملية وعرض محتوى خطة العمل وتقديم تقرير عن التزام البلدية بخطة العمل. وينبغي إعداد اللقاء المشترك بعناية فائقة حيث أنه خطوة حاسمة في أداة بطاقات التقييم الإجتماعي. ويمكن أن يفشل اللقاء المشترك في حال ساد طابع من المواجهة بين الحاضرين، نظراً لحساسية بعض القضايا التي أثرت وطبيعة بيئة اللقاء.

الخطوة (6): تنفيذ خطة العمل والمراقبة و التقييم.

لا تتوقف عملية بطاقات التقييم الإجتماعي مباشرة بعد تطوير خطة العمل. حيث يتطلب الأمر خطوات المتابعة لضمان المشاركة في تنفيذ الأنشطة الواردة في خطة العمل والمراقبة الجماعية للنتائج. وهناك حاجة إلى دورات متكررة

ورقة عمل (2)

التزام مبادئ الشفافية في عمل المجالس المحلية

يقصد بالشفافية تقاسم المعلومات والتصرف بطريقة مكشوفة بأن تكون أعمال الهيئة المحلية علنية ومنفتحة في قراراتها وأعمالها والإجراءات التي تتخذها، أي عدم حجب المعلومات عن المواطنين المنتفعين من خدماتها والاطراف ذات العلاقة الرسمية والاهلية والممولة اضافة الى وضوح الانظمة، والانفتاح مع المستفيدين والمانحين، وعلنية الاهداف والغايات التي تسير الهيئة المحلية حتى يتسنى لكافة المواطنين متابعة الطرق وآليات اتخاذ القرار والنشاطات، اضافة الى نشر الموازنات ونتائج الاعمال.

وقياساً على ذلك، فإن فحص طبيعة العلاقة بين الهيئات المحلية مع المجتمع المحلي هي علاقة تشاركية في معظم الهيئات المحلية الكبيرة حيث تم احياناً بناء لجان شعبية مساندة وأحياناً أخرى متخصصة من اصحاب الكفاءات

العلمية. كما وتمتلك الهيئات الكبيرة، وبالعادة، صفحة الكترونية وباللغتين حيث تتوفر معلومات عن الهيئة وعن مشاريعها وموازناتها احياناً، وتستقبل الاقتراحات ما يشكل نقطة قوة ملموسة.

1. هل لديك معلومات كافية حول البلدية وخدماتها؟
 2. هل تعرف ان للمجلس البلدي موقعاً الكترونياً؟
 3. هل تعتقد ان المعلومات في الموقع الالكتروني فيها شفافية كافية؟
 4. هل تعتقد ان المواطنين يشعرون بوفرة او حجب معلومات تخصهم من قبل البلدية ؟
- تقسيم المشاركين الى مجموعات مشتركة في المجلس المحلي (3- 4) مجموعات.
 - تناقش كل مجموعة الاسئلة السابقة.
 - مدة النقاش في المجموعات 10 دقائق.
 - مدة النقاش العام 10 دقائق.

التطبيق (3) : التدقيق المحاسبي (او التدقيق الاجتماعي)

تعريفه :

التدقيق الاجتماعي، أو المحاسبة الاجتماعية عبارة عن عملية تستهدف جمع البيانات والمعلومات عن موارد جهة أو منظمة معينة، حيث يتم تحليل هذه المعلومات ونشرها لتكون معلومة للجميع.

ونوه إلى أنه ليس الغرض من التدقيق الاجتماعي هو مجرد مراجعة التكاليف والتمويلات فحسب، بل أن الغرض الأسمى منه يتمثل في التعرف على الكيفية التي انفقَت من خلالها هذه التكاليف والأهداف التي سعت المنظمة إلى تحقيقها من خلال عملية الإنفاق.

الهدف :

يمكن أن يستخدم هذا المنهج في فحص وتدقيق الأعمال التي تقوم بها الحكومة في فترة زمنية معينة، قد تصل

إلى سنوات، وفي عدة مناطق، كما يمكن استخدامه في إدارة مشروع معين في قرية واحدة في وقت محدد، وتحتوي عملية التدقيق الاجتماعي على عدة أنشطة ونتائج على النحو التالي :

1. الحصول على معلومات دقيقة، محايدة، وموثوق في مصدرها.
2. خلق نوع من الوعي بين المستفيدين ومقدمي الخدمات الحكومية.
3. تعزيز قدرة المواطنين في الوصول للمعلومات التي تتعلق بالمستندات الحكومية.
4. أداة قوية وفعالة لكشف بؤر الفساد وسوء الإدارة.
5. تتيح للمواطنين التأثير على قرارات الحكومة.
6. متابعة التقدم في مستوى الخدمات ومنع النصب والتحايل على المواطنين.

كيفية تطبيقها :

يمكن أن تشمل استراتيجية تطبيق هذه العملية الخطوات

التالية :

تعريف الأهداف :

ينبغي أن تكون أهداف عملية التدقيق المحاسبي واضحة ومحددة مروراً بتحديد الجهات / الهيئات / المشروعات التي سوف تخضع لعملية التدقيق والمراجعة وصولاً إلى تحديد الوقت الزمني لتلك العملية، وكذلك العوامل / المؤثرات التي سوف تخضع لهذه العملية.

تحديد أصحاب الحقوق / المصالح :

ينبغي أن يتم تحديد أصحاب الحقوق وأن يخضعوا لهذه العملية بحيث يمثلون مزيجاً من ممثلي الحكومة من قطاعات تموية مختلفة، مقدمي الخدمات الحكومية، و/أو المتعاقدون، ممثلي عن منظمات المجتمع المدني، المستفيدين، العمال، ولا يمكن أن نغفل الفئات المهمشة في المجتمع.

جمع البيانات :

وذلك من خلال مصادر عديدة مثل : المقابلات ونتائجها،

استطلاعات الرأي، اختبارات الجودة ونتائجها، تصنيف الاحصائيات، دراسات الحالة، الملاحظات التي يدونها المشاركون، السجلات الحكومية....إلخ.

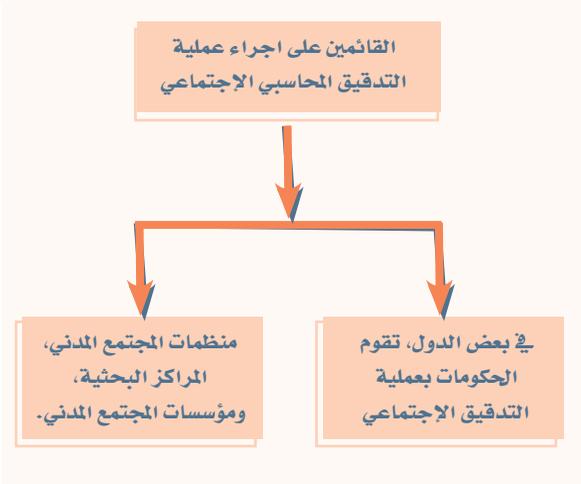
قد تمثل هذه الخطوة صعوبة بالغة لكونها تعتمد على جمع البيانات من مصادر حكومية، تلك المصادر لا تتيح الفرصة للمجتمع المدني للوصول إلى البيانات، المعلومات، الاحصائيات، الدراسات بسهولة، وفي هذه الحالة، يمكنك أن تستعين بالسجلات التي تحتفظ بها المنظمات غير الحكومية، ولا تنسى أن عملية جمع البيانات تحتاج إلى وقتاً طويلاً لجمعها.

تحليل البيانات :

يمثل لك جمع البيانات والمعلومات من الجهات الحكومية أمراً صعباً وتحدياً كبيراً.

وإذا ما نجحت في الحصول عليها، فعليك أن تقوم بتحليلها في وثيقة واحدة لا تتعدى صفحة بحيث تكون سهلة الفهم لكل المواطنين الذين اشتركوا في عملية التدقيق المحاسبي.

من يقوم بعملية التدقيق المحاسبي (الإجتماعي) ؟ :



أين يمكن تطبيقها (مجالات تطبيقها) ؟

يمكن أن تطبق للرقابة على جودة الخدمات الحكومية مثل :
الجمارك، العملية التعليمية، المدارس - الجامعات - المعاهد
.... وهناك إمكانية لتطبيقها بعد انتهاء مشروع ما أو أثناء
تطبيقه أو التخطيط له.

- نشر المعلومات والحصول على التغذية المرتدة من المواطنين وأصحاب الحقوق / المصالح.
- تنفيذ جلسات الاستماع العامة (وهناك شرح لاحق حول جلسات الاستماع العامة).

المتابعة :

تتمثل عملية المتابعة في إصدار تقرير عن نتائج عملية التدقيق المحاسبي حيث يتضمن هذا التقرير توصيات تُقدم إلى الحكومة بشأن أعمالها خلال فترة معينة وكذلك بشأن وقائع الفساد وسوء الإدارة، وينبغي أن تُنشر نتائج هذا التقرير بصورة واسعة وتُقدم إلى الجهات الحكومية، الإعلام، المشاركين في عملية المتابعة، والمنظمات ذات الصلة بالقضايا الاجتماعية. وينبغي أن تُنشر تلك النتائج والتوصيات بصورة مكتوبة وشفهية.

علامات القوى والتحديات المباشرة:

- علامات القوى:

- تعزيز شفافية الخدمات الحكومية.
- كشف حالات الفساد وسوء الإدارة.
- تحسن جودة الخدمات الحكومية.
- تعزيز قدرة المجتمعات المحلية في عملية التخطيط بالمشاركة.

- التحديات:

1. صعوبة التعامل مع النُخب الحاكمة.
2. عدم وجود إلتزام قانوني يلزم الحكومة بتطبيق نتائج عملية التدقيق.
3. منع المعلومات من قبل الجهات المختلفة لا سيما بغياب قانون حق الحصول على المعلومات.

ورقة عمل (3)

مجموعات عمل

تصميم بطاقة رأي المواطن

قمتم كمجموعة بمناقشة تصميم بطاقة رأي المواطن لقياس مستوى النزاهة في تقديم خدمة محددة من الخدمات التي تصل لافراد المجتمع المحلي الذي تعيش فيه، اولتُمكن المواطنين من إبداء رأيهم في مستوى جودة الخدمة الحكومية المقدمة لهم ، حددتم الخدمة ، وحددتم هدفكم من بطاقة المتابعة، كيف من الممكن الاستفادة منها في تأسيس خطة تدقيق اجتماعي كما تم شرحه سابقاً.

عمل المجموعات





- يتم تقسيم المشاركين الى مجموعات متقاربة من حيث منطقة السكن جغرافياً (3-4) مجموعات حسب عدد المشاركين .
- تناقش كل مجموعة المطلوب في التمرين، ويتم الاتفاق على الاجابات 15 دقيقة.
- تقدم كل مجموعة اجاباتها 5 دقائق.
- نقاش عام بعد الانتهاء من تقديم المجموعات 5 دقائق.
- مدة التمرين 40-45 دقيقة.

ورقة عمل (4)

معايير قياس تكلفة الخدمات

ان معظم الهيئات المحلية الكبيرة تمتلك معايير لقياس تكلفة الخدمات المقدمة معروفة لكل قسم وحياناً مكتوبة. بيد ان الانظمة غير واضحة للمواطن ولذلك يتم تطبيق قرارات المجالس البلدية المصدقة من الحكم المحلي بعد ان بات الاجتهاد امراً ضرورياً بسبب غياب سياسات ملزمة. فيما

التطبيق (4) : جلسات الاستماع العامة

تعريفها :

هي اجتماعات رسمية على المستوى الإجماعي، تُمكن كل من المسؤولين الرسميين والمواطنين في الدولة فرصة تبادل المعلومات والآراء حول أبرز وأهم القضايا الإجتماعية، ومن هذه القضايا، على سبيل المثال، مسألة صياغة ميزانية الدولة.

الهدف :

تُعد جلسات الاستماع العامة أداة هامة، لعلنية الحوار ولتسليط الضوء على الحقيقة في موضوع محدد بمستوياتها الرسمية والأهلية والشخصية، وتوجيه الانتباه لها بشكل يمكن الرأي العام من خلالها من تعميق وعيه بها. وتتميز بكونها وسيلة للتعبير عن آراء المواطنين تجاه القضايا التي تمس الشأن العام، أملاً في الوصول إلى نتائج تساهم في بناء العدالة والحكم الرشيد.

تلجأ الهيئات المحلية متوسطة وصغيرة الحجم، بشكل عام، الى اخذ فرق العملة احياناً، والاتفات الى ارتفاع الاسعار احيانا اخرى، ويتم اخذ حالة الاعسار المالي للمواطنين والظروف الاقتصادية طوراً، وبتراجع الاهتمام طوراً آخر.

1. هل تعرف كيف يتم تسعير الخدمات في المجلس المحلي حيث تعيش؟

2. هل تعتقد ان كل المواطنين يعرفون آليات تسعير الخدمات؟

3. هل تعتقد ان تسعير الخدمات موحد في كل البلديات ؟ او هل تعتقد بضرورة ذلك؟

4. هل تجد ان على المجلس البلدي ان يتعامل مع من يسددون استحقاقاتهم مقابل الخدمات تماماً كما يتعامل مع المستكفين او الرافضين للدفع؟

عمل فردي

مدة النشاط 20 دقيقة

أنواع جلسات الاستماع العامة

- جلسات الاستماع من حيث الحالة: يتم فيها عرض حالة محددة تم رصدتها مسبقاً، وتهم الرأي العام، على سبيل المثال استخدام السيارات الحكومية في الأعمال الخاصة للموظفين.
- جلسات الاستماع لمناطق جغرافية: الاستماع إلى المسؤولين المحليين، كالمحافظين ورؤساء البلديات والخبراء لطرح موضوع محدد يهم ساكني تلك المناطق، لمساعدتهم في فهم الأحداث والخدمات ومستواها التي تقدم في مناطقهم.
- جلسات الاستماع للمسؤولين المتهمين بالتقصير: تمكن من التعرف على التبريرات الرسمية التي كانت تقدم لممارسة الانتهاكات، وعلى سير الأجهزة المسؤولة عن الانتهاكات. كما أن اعترافات المشتبه في تورطهم والتعبير عن أسفهم واعتذارهم للضحايا يشكل خطوة نحو هدف التصالح.

يتم اختيار الحالات والمواضيع لجلسات الاستماع التي تشكل نماذج مثالية من أجل تدعيم المساءلة في المجتمع. وتسعى المنظمات الأهلية منها إلى إغناء المعلومات من خلال عرض التقارير وعرض الوقائع، والاستماع لتأويلات المسؤولين حولها.

دور جلسات الاستماع في تعزيز منظومة المساءلة.

تعزيز شفافية الخدمات الحكومية.

- كشف حالات الفساد وسوء الإدارة.
- تحسين جودة الخدمات المقدمة.
- الحصول على المعلومات من مصادرها الأصلية بما يتيح لها التأكد من سلامة الأداء ونزاهته وشفافيته وانسجامه مع مقتضيات المصلحة العامة.

معايير وآليات اختيار الحالات والمواضيع لجلسات الاستماع

- الهدف من الجلسة والنتائج المتوقعة.
- طبيعة الحالة أو القضية: اختيار القضايا الشائكة التي تمس المجتمع من حيث أهميتها ودورها في تحسين أوضاع الناس في المجتمع.
- التشاور التماس المشورة مع الأطراف ذات العلاقة ما قبل عقد الجلسة.
- فهم الأوضاع الداخلية. عدم إثارة المواضيع التي قد تسبب نزاعات جهوية عائلية أو دينية، أو تؤثر في زيادة الصراع.



ورقة عمل (5)

تمرين : نساء العيله اولى

اخبرك صديق لك ان الجمعية النسائية في قريتك، تلقت تمويلاً لمشروع ضخيم يهدف إلى تعزيز دور النساء الفقيرات في إعالة أسرهن الفقيرة، وقد تلقت مئة وخمسة وعشرين امرأة منحة من الجمعية، والمنحة هي «بقرتين» بمواصفات ممتازة، وأن النساء اللواتي تلقين المنح، ووقع عليهن الاختيار أكثرهن من عائلة واحدة وهي عائلة المتفيزات والمتفذين في الجمعية، وانت تعرف معرفة جيدة عشرين حالة من حالات النساء في القرية واللواتي يقمن بإعالة أسرهن بدون رجل، لم يتلقين منح، وانت تعرف ان ظروف أسرهن المعيشية والاقتصادية سيئة جداً تكاد تكون معدومة .

• لم يتناهى لمسامعك انه تم نشر اعلان حول المشروع او اعلان يدعو النسوة لتقديم طلباتهن للاستفادة من المشروع.

• لم يتم نشر المعايير التي على أساسها تم اختيار النساء المستفيدات.

انت ناشط في المجتمع المدني، تدافع عن حقوق المهمشين وتكافح الظلم وتطالب بالعدالة والانصاف، هل تعتقد ان من واجبك ان تستفيد من واحدة من ادوات المساءلة الاجتماعية المختلفة لاحقاق الحق والدفاع عن العدالة؟ ماذل ستفعل؟ كيف ستقوم بعملية التيقن، جمع المعلومات، المساءلة؟

مجموعات خماسية

مدة النقاش في المجموعات الصغيرة 20 دقيقة.

تختار كل مجموعة لمن يمثلها، ويقدم النتائج بأقل من 5 دقائق مدة النشاط الكامل 50 دقيقة.

تنظيم جلسات الاستماع العامة

تحديد الأهداف

- يحدد الهدف نتيجة أساسية واحدة مطلوب تحقيقها.
- يقتصر الهدف على الإجابة عن أسئلة «ماذا» «متى»
ويتجنب الدخول في الإجابات عن أسئلة «لماذا» و«كيف».
- يشترط أن يكون الهدف مفهوماً وواضحاً للمسؤولين
عن تنفيذه.
- يجب أن يتلاءم الهدف مع الموارد المتاحة أو المتوقعة
اللازمة لتحقيقه.

طرق جمع المعلومات وإجراء اللقاءات المسبقة اللازمة لجلسات الاستماع وتحليلها.

- عند وضع تفاصيل جلسة استماع عامة، سوف لن تحتاج
إلى اختيار طرائق لجمع المعلومات فحسب، بل أيضاً
لمراجعة البيانات وأخذ العينات والتسجيل والتجميع
والتحليل.

- يمكن جمع البيانات عن أي أسئلة أو مؤشرات للأداء
باستخدام أكثر من طريقة، ومن ثم عليك إعداد قائمة
بالخيارات وتقييم مزايا وعيوب كل منها قبل التوصل
إلى الاختيار النهائي.
- تأكد من أن طريقتك قابلة للتنفيذ تقنياً ومالياً، ودقيقة
(بالقدر الكافي).
- أعداد وثيقة مرجعية لجلسة الاستماع المنوي عقدها
تتضمن محاور محددة .

- إعداد برنامج للجلسة.
- حجز وتنظيم مكان الجلسة.
- تحديد موعد الجلسة.
- إعلام المسؤولين المعنيين عن الجلسة، وأخذ الموافقة المسبقة.
- تحضير الدعوات.
- تحضير ملف الجلسة (برنامج، أسماء المعدين، المشاركين، الرسميين، خلفية، أهداف الجلسة).
- تحضير قائمة بالأدوات والموارد اللازمة للجلسة، وقائمة بالوسائل والأجهزة السمعية والبصرية.
- تقييم خطوات التخطيط.

مصادر أساسية للمعلومات

- القوانين واللوائح والقرارات الوزارية.
- المواقع الالكترونية.
- التقارير الوطنية والدولية.
- بنود الموازنة العامة.
- جلسات المجلس التشريعي، او اللجان الفنية الملحقه بالمجلس التشريعي.
- الشهادات والمقابلات.
- المسوحات.
- تقارير أو أوراق عمل تعدها المؤسسة أو أي من مؤسسات المجتمع المدني.
- الاعلام.

يجب أن يشمل تنفيذ جلسة الاستماع المحاور التالية :

- تحديد المشاركون في الجلسة.
- تحديد الأهداف الخاصة والعامة.

حملة دعائية واسعة النطاق ولها وقت محدد للتنفيذ :

وقد تشمل تلك الحملة الدعائية (الإعلانات - البرشورات - رسائل البريد الإلكتروني - قصص النجاح السابقة - آليات الدعاية الفعالة وهي ما تسمى ب "الإعلام الجديد" - المؤتمرات الصحفية - النشرات - البوسترات - الأحداث الخاصة - الإذاعة والتلفزيون ... إلخ) ، كل ذلك له دور فعال في استقطاب المواطنين ذوي الخلفيات الثقافية المختلفة.

وضع أسس واضحة للمشاركة :

ينبغي وضع قواعد عامة لمشاركة المواطنين في طرح آرائهم للوصول إلى مشاركة فعالة ومنتجة. مثلاً، تحديد الوقت الزمني لمناقشة كل قضية على حدة، الوقت الزمني المخصص لكل شخص للتحدث وعدد مرات الحديث....

اختيار ميسر الجلسة :

إن عملية اختيار ميسر لجلسة الاستماع أمراً هاماً للغاية وينبغي أن تتوافر فيه صفات معينة مثل :

- أن يكون محايداً.
- قادراً على إدارة الصراع.
- قادراً على تطبيق القواعد الملزمة في الجلسة.
- لديه معرفة وإلمام جيد بموضوع الجلسة.

اختيار القضايا، وقت ومكان مناقشتها :

ينبغي أن يتم اختيار القضايا الشائكة التي تمس المجتمع من حيث أهميتها ودورها في تحسين أوضاع الناس في المجتمع. كما أن للوقت والمكان دوراً هاماً في جذب أكبر عدد من المواطنين لعرض مشاكلهم وقضاياهم على الملأ، كما أن لدور الوسائل التقنية أثراً كبيراً في التأثير الإيجابي على الحاضرين في الجلسة.

المتابعة :

وهكذا. ويمكن ان تُدار أيضاً من قبل مجموعة معينة من الأشخاص لديهم اهتمامات عامة ولا يشترط أن يعيشون في منطقة معينة.

4. تتعامل مع القضايا المحلية والمشكلات التي تؤرق بال الناس في المجتمع وتعتمد برامجهم على التواصل الفعال مع الناس للتعرف على احتياجاتهم.
5. تتناسب مع الفقراء والأيمن.

ينبغي على منظمي تلك الجلسات أن يقوموا بتلخيص وقائع الجلسة في تقرير محايد يعرض على المواطنين كافة كلما أمكن ذلك، وإذا ما تم الاتفاق بين المواطنين والمسؤولين الحكوميين على ما دار بالجلسة وكذلك موافقتهم على التوصيات والنتائج، ينبغي تحديد ما يجب على المواطنين والمسؤولين ان يتخذوه من إجراءات من أجل تحقيق هذه النتائج وتلك التوصيات.

التطبيق (5) : راديو المجتمع .

تعريفها: هو محطة إذاعية تتميز بالخصائص التالية :

1. وسيلة اتصال إجتماعية توفر فرص لمشاركة المواطنين من خلال عرض آرائهم وأفكارهم عبر الإذاعة.
2. خدمة غير هادفة للربح، تتواصل مع المواطنين دون مقابل.
3. تُدار من قبل مجتمع معين سواء كان هذا المجتمع محلياً، إقليمياً، أو قرية معينة أو حي أو مدينة أو ...



ورقة عمل (6)

عمل مجموعات

تصميم برنامج اذاعي

كلفتم كمجموعة بتصميم برنامج اذاعي لمحطة عدالة اف ام، له طابع المساءلة، حول مجموع الخدمات المقدمة للمواطنين في المنطقة التي يصلها البث الاذاعي (عدالة اف ام) مدته 35 دقيقة، نرجوا الاجابة على التساؤلات التالية:

1. اسم البرنامج المقترح؟
2. هدف البرنامج؟
3. شكل البرنامج - بنيته ومم يتكون (كيف سيتم توزيع الدقائق)؟
4. عدد حلقات البرنامج؟
5. ما هي مواضيع الحلقات التي ستتفقون على انها الاهم بالنسبة للمواطنين - المستمعين.
6. من هي الجهات - الاشخاص اللذين سيتم استضافتهم في الحلقات؟

في ملاوي، كان لـ (راديو المجتمع) دوراً حيوياً لمحاسبة المقاولين عن مستوى جودة أعمالهم طوال فترة التعاقد، حيث كان يقدم البرنامج الإذاعي تفاصيل التعاقد مع الحكومة وبالتالي كان المواطنون على علم بكل شيء يدور حولهم وما هي النتيجة التي يتوقعونها بعد انتهاء فترة التعاقد. ثم، يقوم البرنامج الإذاعي بعرض النتائج التي توصل إليها هذا التعاقد (نتيجة الأعمال) بحيث يتم عرضها على المواطنين لرصد مدى الرضا عنها. وفي نفس الوقت، يمكن للمجتمع، فيما بعد تحديد أيهما أصلح لمباشرة هذه الأعمال مستقبلاً.

الهدف: ليس فقط أداة رقابية مجتمعية بل أيضا تعمل على تحقيق النتائج والتوصيات التي توصل إليها جلسات الاستماع والآليات الأخرى المتعلقة بالمساءلة الإجتماعية. وكذلك مراقبة المسؤولين لأعمالهم طوال فترة تواجدهم في المنصب.

بمبادئ الشفافية والمحاسبية والنزاهة ودورها في مكافحة
بؤر الفساد.

[http://www.aman-palestine.org/data/uploads/
files/BudgetSitzin2013.pdf](http://www.aman-palestine.org/data/uploads/files/BudgetSitzin2013.pdf)



3 - 4 مجموعات ، عدد اعضاء كل مجموعة ما بين 4 - 5
شخص.

- مدة النقاش في المجموعات الصغيرة 25 دقيقة.
- تختار كل مجموعة لمن يمثلها، ويقدم النتائج باقل
من 5 دقائق.
- مدة النشاط الكامل 50 دقيقة.

التطبيق (6) : بوابات الشفافية

تعريفها : هي مواقع إلكترونية تعمل على نشر المعلومات
المالية العامة مثل قانون الميزانية الحالي، بنود الميزانية،
ومفاهيم المصطلحات المتعلقة بها بحيث أن تكون واضحة
للمواطنين ... وغير ذلك.

الهدف: ترتبط هذه البوابات، بشكل كبير، بالنظام المالي
المتبع في الدولة بحيث تسمح للمواطنين التعرف على كيفية
تطبيق الميزانية وبنودها. كما أنها توضح مدى إلتزام الدولة

التطبيق (7) : لجان مراقبة وإدارة الخدمات

يقل احتمال الإصغاء إلى التوصيات أو الشكاوى الفردية مقارنة بالتوصيات أو الشكاوى الجماعية حتى في أكثر البلدان ثراءً. وعندما يتمكن المواطنون من التعبير عن شواغلهم وتوجيه توصياتهم جماعياً لمقدمي الخدمات وللحكومة المحلية، فإنهم يقيمون أساساً أقوى لمساءلة مقدمي الخدمات. وتتيح لجان الخدمات على المستوى المحلي، مثل جمعيات الآباء والمعلمين ولجان المرافق الصحية ومجالس إدارة المياه، منظمات جماعية للمزيد من المشاركة والمشاركة بالرأي والرقابة على مقدمي الخدمات.



حالات دراسية

حالة دراسية (1): المساءلة الاجتماعية في أريحا

ضمن مشروع النزاهة من أجل الفقراء الذي نفذته مؤسسة امان مع مجالس بلدية فلسطينية، تم تشكيل (لجنة النزاهة من أجل خدمة أفضل في مدينة أريحا) بالتعاون مع المجتمع المدني والمحلي في منطقة أريحا، من أجل تعزيز وتقوية قدرة المواطن على مساءلة بلدية أريحا حول مستوى نزاهتها في تقديم الخدمات للمواطنين. ولكي تكون حلقة وصل ما بين المواطن والبلدية، بهدف العمل معاً على إيجاد آليات محددة وواضحة لتحسين إدارة وتقديم وتوزيع خدمات البلدية.

واختارت لجنة النزاهة - خدمة المياه - بشقيها الريّ والشرب كأول خدمة تعمل على فحصها نظراً للأهمية الخاصة للمياه في أريحا، ولأن هذه الخدمة المقدمة من البلدية تثير الكثير من التساؤلات والاستفسارات بين المواطنين. حتى هذه اللحظة، قامت لجنة أريحا بقياس رضی المواطنين عن

خدمة المياه في أريحا عن طريق بطاقة رأي المواطن، وعلى أثر هذه النتائج قامت بعقد جلسة استماع علنية مع بلدية أريحا ورئيسها المحامي حسن صالح.

في جلسة الاستماع هذه، قام المواطنين بمساءلة بلديتهم حول طريقة تقديمهم لخدمة المياه، وقامت البلدية بالردّ على استفسارات المواطنين، ووعدّ رئيس بلدية أريحا بالتحسين في إدارة تقديم خدمة المياه وجعلها أكثر عدلاً في التوزيع.

حتى لحظة كتابة الحالة الدراسية، لم يلمس المواطن نتائج عملية على أرض الواقع كنتيجة لجلسة الاستماع هذه، ولا يوجد آلية للتعاون ما بين البلدية واللجنة للتوصل إلى تحسين في إدارة خدمة المياه في البلدية.

إذا طلبت منك اللجنة ان تقدم لها نصائح في هذه الحالة، بماذا تتصحهم من اجل ان يقوموا باستكمال عملهم الذي بدؤوه، ومن اجل ضمان التوزيع العادل لخدمة المياه ولكافة الخدمات للمواطنين على السواء.

حالات دراسية

حالة دراسية (2): المساءلة الإجتماعية في الخليل

ضمن مشروع النزاهة من اجل الفقراء الذي نفذته مؤسسة امان مع مجالس بلدية فلسطينية، تم تشكيل (لجنة النزاهة من أجل خدمة أفضل في مدينة الخليل) بالتعاون مع المجتمع المدني والمحلي في منطقة الخليل، من اجل تعزيز وتقوية قدرة المواطن على مساءلة بلدية الخليل حول مستوى نزاهتها في تقديم الخدمات للمواطنين. ولكي تكون حلقة وصل ما بين المواطن والبلدية، بهدف العمل معاً على ايجاد آليات محددة وواضحة لتحسين من إدارة وتقديم وتوزيع خدمات البلدية. واختارت لجنة النزاهة - خدمة المياه - كأول خدمة تعمل على فحصها نظراً للاهمية الخاصة للمياه ووضع الشائك في الخليل، ولأن هذه الخدمة المقدمة من البلدية تثير الكثير من التساؤلات والاستفسارات بين المواطنين، وحتى لحظة كتابة هذه الحالة، قامت لجنة الخليل بقياس رضى المواطنين

عن خدمة المياه عن طريق بطاقة رأي المواطن. ولكن بلدية الخليل رفضت نتائج البطاقة، ورأتها غير مدروسة ودون منهجية علمية.

حتى هذه اللحظة، لا توجد آلية عمل مشتركة ما بين البلدية واللجنة في مدينة الخليل، علماً بأن البلدية واللجنة تسعيان إلى نفس الهدف، وهو اوصول الماء إلى كل مواطن في الخليل.

اذا طلبت منك اللجنة ان تقدم لها نصائح في هذه الحالة، بماذا تتصحهم من اجل ان يقوموا باستكمال عملهم الذي بدووه، ومن اجل ضمان التوزيع العادل لخدمة المياه ولكافة الخدمات للمواطنين على السواء؟

حالات دراسية

حالة دراسية (3): المساءلة الإجتماعية في الرام

ضمن مشروع النزاهة من اجل الفقراء الذي نفذته مؤسسة امان مع مجالس بلدية فلسطينية، تم تشكيل (لجنة النزاهة من أجل خدمة أفضل في مدينة الرام) بالتعاون مع المجتمع المدني والمحلي في منطقة الرام، من اجل تعزيز وتقوية قدرة المواطن على مساءلة البلدية حول مستوى نزاهتها في تقديم الخدمات للمواطنين. ولكي تكون حلقة وصل ما بين المواطن والبلدية، بهدف العمل معا على ايجاد آليات محددة وواضحة لتحسين إدارة وتقديم وتوزيع خدمات البلدية.

نظرا إلى موقع الرام الجغرافي والسياسي فقد تعددت اتجاهات العمل لدى لجنة الرام، وكان أحد هذه الاتجاهات هو مجابهة التحديات في منطقة راس الحي، وهي منطقة سكنية تقع في أراضي مجلس قروي جبع، ولكن بعد أن قامت إسرائيل بفتح شارع بيسان الذي يربط هذه المنطقة من

القدس برام الله، انفصلت هذه المنطقة عن جبع، واصبحت أقرب إلى الرام. على أثر هذا الانقسام يعاني سكان هذه المنطقة من مشاكل في الخدمات الاساسية، ولا يعرف سكان هذه المنطقة لمن يتوجهون من السلطات لحل هذه المشاكل، فمجلس جبع، وبسبب امكانياته المالية الضعيفة يدعي أن هذه المنطقة تابعة للرام، ومجلس الرام لا يملك الامكانيات اللازمة لخدمة هذه المنطقة، رغم استعداده وتعاونه مع السكان لايجاد بعض الحلول البديلة.

قامت لجنة الرام بزيارة لهذه المنطقة، وتحدثت مع سكانها، ثم عقدت جلستين جمعت فيها ما بين سكان الحي، والجهات الحكومية التي شملت مجلس بلدي الرام، مجلس قروي جبع، والحكم المحلي، واتحاد البلديات. كانت نتيجة هذه الاجتماعات أن يتوجه مجلس الرام ولجنة الرام إلى مجلس الوزراء لطلب المساعدة، ولكن هذه الخطوة لم تأتي بالحلول المرجوة. وحالياً زالت منطقة راس الحي تعاني من نقص

حالات دراسية

حالة دراسية (4): المساءلة الإجتماعية في نابلس

ضمن مشروع النزاهة من اجل الفقراء الذي نفذته مؤسسة امان مع مجالس بلدية فلسطينية، تم تشكيل (لجنة النزاهة من أجل خدمة أفضل في مدينة الرام) بالتعاون مع المجتمع المدني والمحلي في منطقة الرام، من اجل تعزيز وتقوية قدرة المواطن على مساءلة البلدية حول مستوى نزاهتها في تقديم الخدمات للمواطنين. ولكي تكون حلقة وصل ما بين المواطن والبلدية، بهدف العمل معاً على ايجاد آليات محددة وواضحة لتحسين إدارة وتقديم وتوزيع خدمات البلدية.

اختارت لجنة النزاهة في نابلس خدمة النفايات الصلبة، لتفحص مستوى النزاهة في تقديم الخدمة من قبل بلدية نابلس، قامت لجنة نابلس بقياس رضى المواطنين عن تقديم الخدمة باستخدام بطاقة رأي المواطن، وبعد تفرغ البيانات

في الخدمات، ولجنة الرام تحاول ايجاد حلول لهذه المنطقة.

هل تعتقد ان ادوات المساءلة الإجتماعية من الممكن ان تساهم في حل المشكلة المطروحة؟

هل تعتقد ان لجنة النزاهة المشكلة في منطقة الرام تستطيع ان تقوم بدور في حل مشكلة المواطنين في حي الراس ؟ اذا كنت رئيساً لهذه اللجنة ، ما الخطوات العملية التي ستقوم بها .؟

عن نفايات هذه المحال وتوصلوا إلى آلية جديدة لجمع النفايات والتخلص منها.

حلل الحالة، واخرج باستنتاجات حول امكانيات الاستدامة، هل هناك أشكال للمساءلة الإجتماعية في هذه الحالة الدراسية؟

وتحليل النتائج، قامت اللجنة بعقد جلسة مع بلدية نابلس ورئيسها الحاج عدلي يعيش، لمناقشة النتائج .

بعد ذلك عقدت اللجنة اجتماعين جماهيريين مع مواطنين من مدينة نابلس، وعدة اجتماعات مع البلدية ونجحت اللجنة وبالتعاون مع بعض تجار المدينة بتحويل أحد الشوارع التجارية إلى شارع نموذجي، حيث قاموا بتركيب سلال للمهملات على طول الشارع، وقاموا بتشجير وتزيين منطقتين في الشارع، وبعدها انضمت بلدية نابلس إلى هذه الجهود، وقامت بتركيب سلال للمهملات في مناطق أخرى من الشارع، فامتد الشارع النموذجي إلى مناطق أوسع.

وبسبب جهود لجنة نابلس، قامت بلدية نابلس بتشكيل لجنة مختصة لتحسين الوضع الصحي الناتج عن النفايات الصلبة في البلدة القديمة، وقامت بعقد اجتماع مع أصحاب المسالخ والملاحم في البلدة القديمة بحضور لجنة النزاهة، للبحث في الامكانيات المتاحة لتحسين الوضع الصحي والبيئي الناتج



من هي امان

تأسس الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة (أمان) عام 2000 بمبادرة عدد من مؤسسات المجتمع المدني العاملة في مجال الديمقراطية وحقوق الإنسان والحكم الصالح، كحركة تسعى لمكافحة الفساد وتعزيز منظومة النزاهة والشفافية والمساءلة في المجتمع الفلسطيني. وفي العام 2006 حاز الائتلاف على العضوية الكاملة لمنظمة الشفافية الدولية. يركز الائتلاف في مسعاه على الناس، لأن جهود مكافحة الفساد لن تنجح ولن تثمر الا من خلال انخراطهم الواسع فيها، كسعي لتحقيق الرفاهية والتنمية المستدامة لهم، التي يشكل الفساد أحد أهم معوقاتهما.

قائمة المصادر والمراجع :

http://siteresources.worldbank.org/INTMENAINARABIC/Resources/Supporting_Social_Accountability_MENA_AR.pdf

http://rdc-mena.org/rdc_team.php

<http://social-accountability.com/jnfw/ar/home>

<http://www.albankaldawli.org/ar/news/press-release/2015/04/29/arab-world-citizens-practicing-social-accountability-for-improved-service-delivery>

http://siteresources.worldbank.org/MENAEXT/Resources/Social_Accountability_World_Bank_Arabic.pdf

<http://www.miftah.org/arabic/Programmes/Briefing/MIFTAHReportMDLF.pdf>

http://www.undp.org/content/dam/rbas/doc/DemGov/Voice_Accountability_Ar.pdf

