

مشروع " تنمية قدرات المساءلة المجتمعية في 9 بلديات فلسطينية في شمال الضفة الغربية"

تقرير تقييم بيئة المساءلة المجتمعية - مدينة نابلس

الممول من: صندوق تطوير وإقراض البلديات

المنفذ من: مؤسسة الأفق للتنمية الشبابية

2019

## المحتويات

4	1. مقدمة .....
5	2. نبذة عن مدينة نابلس: .....
7	3. نتائج الدراسة .....
7	3.1 نتائج استمارة المواطن .....
15	3.2 نتائج استمارة المؤسسات: .....
21	3.3 نتائج استمارة البلدية: .....

الجدول:

9	جدول 1 : الشفافية- استمارة المواطن
9	جدول 2 : المشاركة- استمارة المواطن
10	جدول 3 : الاستجابة- استمارة المواطن
10	جدول 4 : رضا المواطنين عن خدمة المياه
Error! Bookmark not defined.	جدول 5 : رضا المواطنين عن خدمة الكهرباء
11	جدول 6 : رضا المواطنين عن خدمة النفايات والصرف الصحي
11	جدول 7 : رضا المواطنين عن الشوارع
12	جدول 8 : رضا المواطنين عن الترفيه والسلامة العامة
12	جدول 9 : رضا المواطنين عن الرقابة في البلديات
13	جدول 10 : اليات تقديم الشكاوى

## 1. مقدمة

تعد المساءلة الديمقراطية الإطار الحاكمين الحكومة والمواطن، حيث تعمل على توفير مساحة تسمح للمجتمع المدني من مواطنين، مؤسسات، وغيرها من الجهات بالمشاركة في عملية التنمية، إدارة الشأن العام، والإدارة العامة الرشيدة؛ من خلال العمل على مساءلة المسؤولين وأصحاب القرار لتحسين نظم الحكومة والخدمات العامة المقدمة والرفع من مستوى جودة، بالإضافة إلى ضمان إشراك المجتمع المدني في صنع القرارات وضع السياسات ومتابعتها للوصول إلى العدالة والمساواة مما يؤدي إلى إلغاء التهميش المبني على النوع الاجتماعي، ورفع عملية التنمية الديمقراطية والاستخدام الأمثل للموارد. مما يؤدي للوصول إلى التكامل بين توجهات الحكومة المعلنة، وما بين معايير الحكومة، ومتطلبات التنمية الديمقراطية.

وتوجد ضرورة ملحة في المجتمع الفلسطيني لتفعيل مفهوم "المساءلة الديمقراطية"، والتي تشير إلى مجموعة واسعة من الأعمال والأدوات التي تمكن المجتمع المدني من مطالبة القائمين على إدارة الشأن والمال العام توضيح قراراتهم والمشاريع والخدمات أو الفرص التي يتم توزيعها أو إدارتها، وقد عملت السلطة الوطنية الفلسطينية على تعزيز مبدأ المساءلة الديمقراطية من خلال أجندة السياسات الوطنية 2017-2022 حيث تضمنت الأجندة محوراً لإصلاح وتحسين جودة الخدمات العامة، من خلال الأولوية الوطنية الرابعة "الحكومة المستجيبة للمواطن"، والتي تعني إقامة مؤسسات عامة تركز في تشكيل وتنفيذ السياسات العامة على المواطنين، وتعمل على تقديم أفضل الخدمات لهم، عن طريق تنفيذ السياسة الوطنية السابعة "تعزيز استجابة الهيئات المحلية للمواطن" والسياسة الوطنية الثامنة "الارتقاء بمستوى الخدمات العامة للمواطن".

وقد قام صندوق تطوير وإقراض البلديات ومن خلال ورقة سياسات المساءلة الديمقراطية المعتمدة والمرتبطة بالاستراتيجيات الوطنية بالبدء بتنفيذ مشروع "تنمية قدرات المساءلة المجتمعية في 9 بلديات فلسطينية في شمال الضفة الغربية" من خلال مؤسسة الأفق للتنمية الشبابية لتطوير بيئة المساءلة الديمقراطية بما يتماشى مع استراتيجية الصندوق المتمثلة في تمكين هيئات الحكم المحلي من خلال المساهمة في بناء أنظمة مؤسسية في البلديات تتسق مع سياسات الحكم المحلي ومبادئ الحكم الرشيد، فضلاً عن تحسين مستوى البنية التحتية والخدمات التي تقدمها الهيئات الحكومية المحلية، وقد تم اختيار 9 بلديات مشاركة في المشروع وهي: مرج ابن عامر، عجة، عزون، كفر الديك، بلعا، طولكرم، عمار، نابلس وجماعين، ويهدف المشروع بشكل أساسي إلى:

إضفاء الطابع المؤسسي على مشاركة المواطنين في المساءلة الاجتماعية في البلديات من خلال مبادئ توجيهية وإجراءات رسمية واعتماد ممارسات جيدة لتعزيز التغذية الراجعة للمواطنين / المستفيدين بشأن تقديم الخدمات وإدارة البلديات وتعزيز فعالية آليات الجبر النظم.

الأهداف الفرعية والتي تقسم على مستوى البلديات ومستوى المواطنين:

**الأهداف على مستوى البلديات:**

- ✓ زيادة الوعي بين صانعي القرار في وحدات الحكم المحلي حول مفهوم ضمان الجودة.
- ✓ بناء قدرات موظفي وحدات الحكم المحلي في موضوع المساءلة الديمقراطية وأدائها.
- ✓ دمج وإضفاء الطابع المؤسسي على مفاهيم وأدوات المساءلة الديمقراطية.
- ✓ زيادة التعاون بين وحدات الحكم المحلي والمجتمع المدني.
- ✓ تعزيز آليات الشكاوى في المواقع المستهدفة وزيادة دور المواطنين في كيفية استخدامها

## الأهداف على المستوى المحلي / المجتمعي:

- ✓ تحسين العلاقة بين المجتمع المدني و وحدات الحكم المحلي في المناطق المستهدفة.
- ✓ مأسسة وتطوير قدرات لجان المساءلة الاجتماعية المحلية في المناطق المستهدفة.
- ✓ زيادة المشاركة المجتمعية بما في ذلك النساء والشباب والفئات المهمشة.
- ✓ تعزيز دور وسائل الإعلام في المساءلة الاجتماعية.

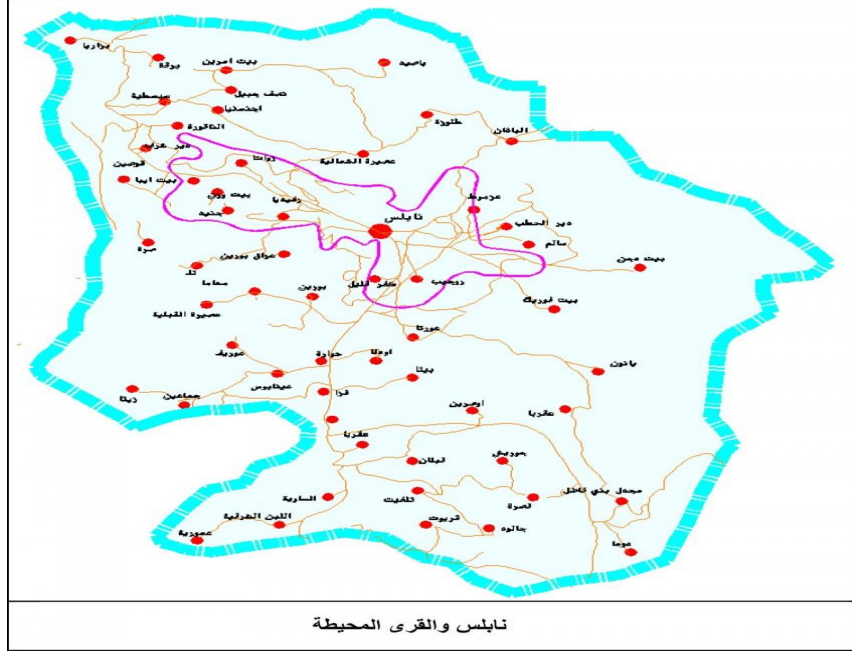
حيث يعمل المشروع بداية على دراسة بيئة المساءلة المجتمعية في البلديات المذكورة أعلاه، من خلال القيام بإعداد دراسة مختصة موجهة لكم من المواطنين، المؤسسات والبلديات نفسها عن طريق استمارات معدة خصيصاً لتحقيق هدف الدراسة، وعرض نتائجها على ممثلي البلديات ومن ثم القيام بالتدريبات اللازمة لكل من أعضاء وموظفي البلديات وممثلي المجتمع المحلي لرفع قدرهم في مجال المساءلة المجتمعية، وبناء على هذه المراحل سيتم العمل على تطبيق أدوات المساءلة المجتمعية في هذه البلديات، وفيما يلي النتائج الخاص بمدينة نابلس.

## 2. نبذة عن مدينة نابلس:

مدينة نابلس هي مدينة فلسطينية تمتاز بموقع جغرافي هام، حيث تتوسط إقليم المرتفعات الجبلية الفلسطينية، وتعد حلقة في سلسلة المدن الجبلية على طول امتداد القمم الجبلية من الشمال إلى الجنوب، وتقع على الطريق الرئيسية المعدة التي تمتد من صفد، والناصرة شمالاً حتى الخليل جنوباً، وتبعد عن القدس 69 كم، وعن البحر المتوسط 42 كم. وترتبط نابلس بمدن وقرى محافظتها شبكة جيدة من الطرق تصلها بجنين شمالاً، وبتولكرم وقلقيلية غرباً، وبتوباس شرقاً بشمال، وبحوارة جنوباً، ويبلغ عدد سكان مدينة نابلس بما في ذلك المخيمات المحيطة بها حوالي 170,069 نسمة، وتضم محافظة نابلس 61 تجمعاً سكانياً.



ويعتمد اقتصاد مدينة نابلس على الصناعة، مثل صناعة الصابون، الأثاث، والحجارة والبلاط، كما وتعتمد على المنتجات الغذائية كالحلوة والطحينة والحلويات النابلسية.



### بلدية نابلس:

بلدية نابلس هي هيئة عامة شبه حكومية تعمل وفق أنظمة وقوانين محددة لتقديم أفضل الخدمات العامة لمواطنيها المحليين، وتخضع بلدية نابلس إداريا لقوانين وزارة الحكم المحلي التي تتابع أداؤها عن كتب، وتصنف البلدية حسب وزارة الحكم المحلي A أما حسب صندوق تطوير البلديات B+، حيث يتم إجراء انتخابات للمجلس البلديوتشمل 15 عضو، 12 منهم من الذكور، و3 من النساء. وتشمل 7 دوائر رئيسية وهي الإدارية، المالية، المياه والصرف الصحي، الهندسة، الخدمات الصحية، المراكز الثقافية، مقسمات الى 24 قسم و27 شعبة تعمل لتقديم أفضل مستوى من الخدمات للسكان.



### 3. نتائج الدراسة

تم تصميم ثلاث استمارات مخصصة لكل من البلدية نفسها والمواطنين ومؤسسات المجتمع المدني الموجودة في المدينة، حيث تم توزيع 113 استمارة على المواطنين و15 على المؤسسات الموجودة في المدينة، وفيما يلي تحليل لنتائج استمارة المواطنين.

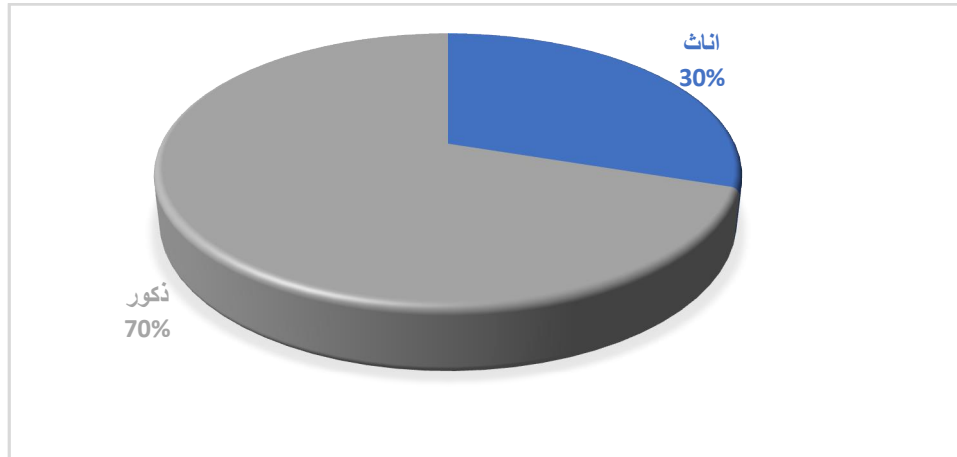
#### 3.1. نتائج استمارة المواطن

تحتوي استمارة المواطن على 6 فقرات رئيسيات تضمن أول فقرة معلومات شخصية للمجيب عن الاستمارة، والفقرة الثانية عن الشكاوى واليات متابعتها في البلديات وتتضمن 8 أسئلة، والفقرات المتبقية عن محاور المساءلة المجتمعية والتي تتضمن 33 سؤال، ومحاور المساءلة المجتمعية موضحة بالرسمه أدناه:

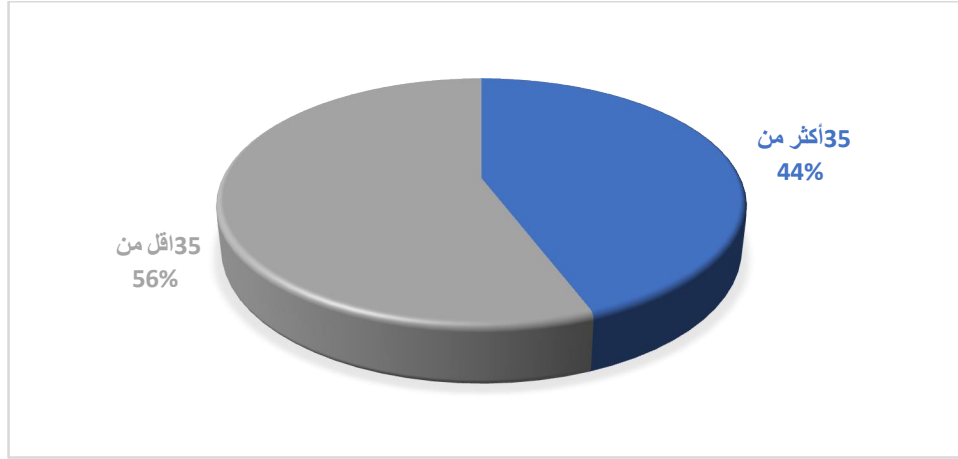


#### الفقرة الأولى - المعلومات الشخصية:

نسبة الذكور والإناث: بلغت بنسبة الذكور النسبة الأكبر للمجيبين عن الاستمارة بقيمة 70% من الإيبين، فيما أن نسبة النساء قد بلغت 30% فقط، وتعزى هذه النسبة إلى أن الاستمارات قد تم توزيعها من خلال مراكز خدمات الجمهور ومقر البلدية نفسه.



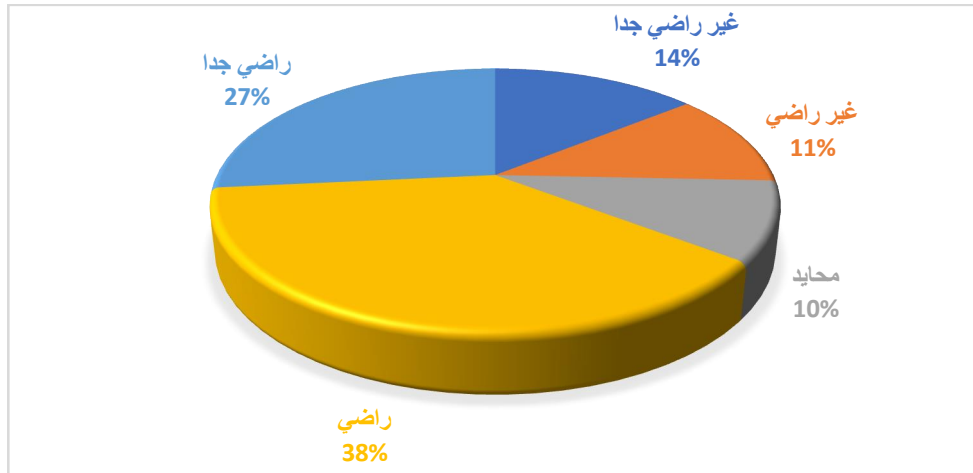
الأعمار: بلغت نسبة الأعمار للشباب (أقل من 35 سنة) 55.8%، 44.2% للأعمار أكثر من 35 سنة.



#### الفقرة الثانية – الشفافية:

تعرف الشفافية بالشفافية الهيئات المحلية في نشر المعلومات فيما يتعلق بتقديم الخدمات وما يترتب عليها من عمليات صرف ونفقات وإدارة المال العام، وحق الحصول على المعلومات لمن يطلبها، وقد تضمنت الفقرة 4 أسئلة، ونورد فيما يلي تحليل النتائج الخاصة بالشفافية:

السؤال الأول: مدرضاك عن الوسائل التي تتبعها البلدية لتبقي المواطنين على اطلاع بخدمات البلدية وبرامجها ونشاطها؟



الجدول التالي يوضح جميع الأسئلة في هذا المجال مع تحليلها ونتائجها:



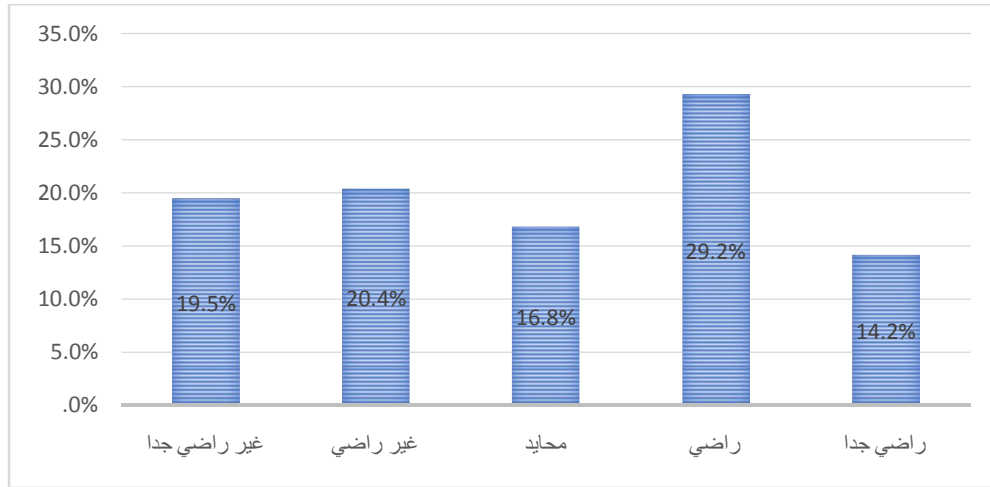
الأسئلة	راضي جدا	راضي	محايد	غير راضي	غير راضي جدا
مدى رضاك عن الوسائل التي تتبعها البلدية لتبقي المواطنين على اطلاع بخدمات البلدية وبرامجها ونشاطها؟	26.5%	38.1%	9.7%	11.5%	14.2%
مدى رضاك عن وضوح إجراءات الترخيص	15.9%	31.9%	24.8%	14.2%	13.3%
مدى اطلاع المواطنين على المشروعات التي سوف يتم تنفيذها من حيث (اسم المشروع، طبيعته، مصدر التمويل، تكلفته، المقاول، فترة التنفيذ، آلية الشكاوى، مراحل تنفيذ المشروع، الخطة المرورية البديلة في حال كان المشروع خاص بالطرق	15.3%	29.7%	18.9%	18.0%	18.0%
مدى رضاك حول العدالة في الحصول على الخدمات وانخفاض المحسوبة في تعامل البلدية مع المواطنين؟	21.6%	21.6%	15.3%	16.2%	25.2%

ومن النتائج الموجودة في الجدول أعلاه يتضح لنا أن نسبة الرضى على إجراءات الشفافية التي تتبعها بلدية نابلس هي الأعلى.

#### الفقرة الثانية- المشاركة:

يقصد به إشراك المواطنين وإعلاء صولهم بما لديهم من احتياجات وآراء وبواعث قلق من ناحية، وتحديد أولوياتهم ومراجعة وتقييم أداء الهيئات المحلية من ناحية أخرى، وكذلك تقديم تغذية راجعة فيما يتعلق بالسياسات العامة والقرارات المختلفة للهيئات المحلية وتوفير البيئة الملائمة لذلك، وهو ما يساعد الحكومة على تفهم أولويات المواطنين بشكل أفضل وتحسين سبل تقديم الخدمات للناس، وقد تضمنت الاستمارة 4 أسئلة خاصة بالمشاركة، وفيما يلي التحليل الخاص لها:

السؤال الأول: مدى رضاك حول آليات/ إجراءات البلدية في إشراك المواطنين في التخطيط لأعمالها:



الأسئلة	راضي جدا	راضي	محايد	غير راضي	غير راضي
---------	----------	------	-------	----------	----------

جدا					
19.5%	20.4%	16.8%	29.2%	14.2%	مدى رضاك حول آليات/ إجراءات البلدية في إشراك المواطنين في التخطيط لأعمالها
13.4%	9.8%	19.6%	33.9%	23.2%	مدى رضاك حول إشراك النساء في صنع القرار من خلال (اللجان/ اللقاءات، الاجتماعات)
14.4%	10.8%	17.1%	35.1%	22.5%	مدى رضاك حول إشراك الشباب في صنع القرار من خلال (اللجان/ اللقاءات، الاجتماعات)
16.1%	9.8%	15.2%	34.8%	24.1%	مدى رضاك حول إشراك الأشخاص ذوي الإعاقة في صنع القرار من خلال (اللجان/ اللقاءات، الاجتماعات)

### الفقرة الثالثة – الاستجابة:

تعيين مدى استجابة الهيئات المحلية لاحتياجات المواطنين ومطالبهم الأساسية، وقد تم سؤال المواطنين عن تعامل موظفي البلديات، والخدمات التالية المقدمة من البلديات: تعامل موظفي البلديات، المياه، الكهرباء، الصرف الصحي، الطرق، المراكز الترفيهية وإجراءات السلامة العامة للموظفين، وفيما يلي توضيح تفصيلي لنسبة الرضا من قبل المواطنين:

#### تعامل موظفي البلديات:

نتائج الأسئلة بشكل تفصيلي:

جدول 3: الاستجابة- استمارة المواطن

غير راضي جدا	غير راضي	محايد	راضي	راضي جدا	
9.7%	6.2%	14.2%	34.5%	35.4%	في حال قمت سابقا بزيارة البلدية كيف كان مدى رضاك عن كيفية تعامل الموظفين معك
8.8%	11.5%	10.6%	33.6%	35.4%	مدى رضاك عن أداء موظفي البلدية في خدمة المواطنين.
20.5%	19.6%	20.5%	20.5%	18.8%	بشكل عام، مدى رضاك عن ملاءمة الرسوم التي تأخذها البلدية مقابل الخدمات التي تقدمها.

من خلال البيانات الممثلة في الجدول أعلاه، وبشكل عام فإن النسبة الأعلى من رضا المواطنين على معاملة موظفي البلديات هي راضي جدا.

#### خدمة المياه:

فيما يلي الأسئلة بشكل تفصيلي مع تحليل نتائجها:

جدول 4: رضا المواطنين عن خدمة المياه

غير راضي جدا	غير راضي	محايد	راضي	راضي جدا	
11.6%	13.4%	12.5%	38.4%	24.1%	مدى رضاك عن جودة المياه
12.5%	13.4%	15.2%	36.6%	22.3%	مدى رضاك حول تغطية شبكة المياه

15.2%	14.3%	17.0%	36.6%	17.0%	مدى رضاك عن أسعار المياه
-------	-------	-------	-------	-------	--------------------------

### خدمة النفايات والصرف الصحي:

جدول 5: رضا المواطنين عن خدمة النفايات والصرف الصحي

غير راضي جدا	غير راضي	محايد	راضي	راضي جدا	
26.1%	10.8%	17.1%	29.7%	16.2%	مدى رضاك عن انتظام جمع النفايات في الحي الذي تسكن به
25.9%	6.3%	20.5%	30.4%	17.0%	مدى رضاك عن أسعار خدمة جمع النفايات

### خدمة الشوارع:

جدول 6: رضا المواطنين عن الشوارع

غير راضي جدا	غير راضي	محايد	راضي	راضي جدا	
37.2%	15.0%	14.2%	23.9%	9.7%	مدى رضاك عن حالة الطرق بشكل عام (التعبيد، المطبات، الخفر)
23.9%	19.5%	12.4%	32.7%	11.5%	مدى رضاك عن دور البلدية في شق طرق جديدة والوصول إلى جميع المناطق
43.4%	17.7%	13.3%	19.5%	6.2%	مدى رضاك عن انسياب حركة المرور في الشوارع (أزمات السير، ضيق الشوارع.....)
30.4%	11.6%	16.1%	33.9%	8.0%	مدى رضاك عن دور البلدية في المحافظة على جمالية الشوارع من حيث التشجير ودهان الأرصفة..... الخ
26.5%	14.2%	15.9%	26.5%	16.8%	مدى رضاك عن دور البلدية في إزالة التعديات على الشوارع (تعديات البناء، أو بضاعة المحلات التجارية، الباعة المتجولون،..... الخ)
26.5%	14.2%	19.5%	24.8%	15.0%	مدى رضاك عن دور البلدية في صيانة الشوارع والمرافق العامة
28.3%	19.5%	15.9%	22.1%	14.2%	مدى رضاك عن قدرة الشوارع على تصريف المياه خلال فصل الشتاء الماضي
27.4%	20.4%	14.2%	29.2%	8.8%	مدى رضاك عن امن الشوارع بالنسبة للأطفال والأمهات
20.4%	11.5%	15.9%	38.9%	13.3%	مدى رضاك عن خدمة الصرف الصحي في الحي الذي تسكن به

### المراكز الترفيهية والسلامة العامة

راضي جدا	راضي	محايد	غير راضي	غير راضي جدا	
14.2%	38.1%	16.8%	11.5%	19.5%	مدى رضاك عن دور البلدية في دعم وتطوير المراكز الثقافية والترفيهية
19.5%	28.3%	22.1%	12.4%	17.7%	مدى رضاك عن استخدام البلدية لإجراءات السلامة العامة لموظفيها وكذلك والمرافق العامة

وبشكل عام فإن إجابات المواطنين كانت ما بين الرضا والرضا التام عن الخدمات المقدمة من قبل البلديات.

#### الفقرة الرابعة- الرقابة:

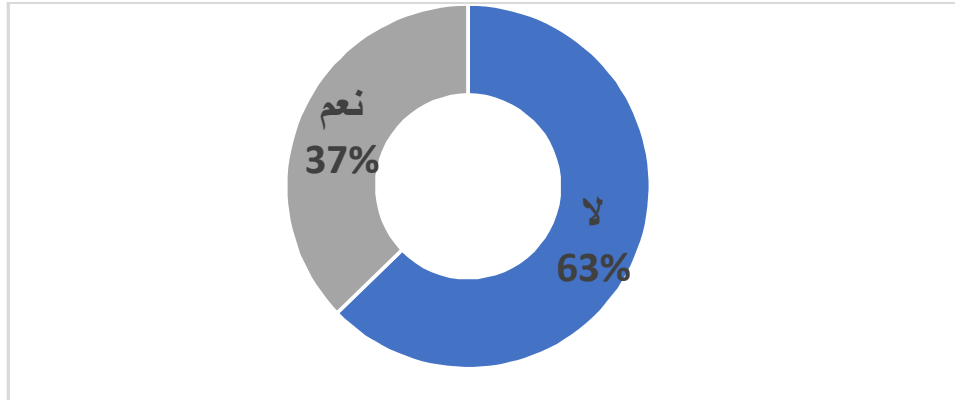
تتمثل في جمع وتحليل العمليات والمعلومات المتعلقة بالخدمات التي تقدمها الهيئات المحلية للمواطنين، للتأكد من أن تلك الأعمال تمت بطريقة رشيدة وفعالة تتماشى مع احترام القوانين واللوائح والأنظمة الموجودة، وقد تم توجيه ثلاثة أسئلة مباشرة لتحليل الرقابة والمتابعة في بلدية نابلس، فيما يلي الأسئلة التي تم طرحها مع تحليل نتائجها:

جدول 8: رضا المواطنين عن الرقابة في البلديات

راضي جدا	راضي	محايد	غير راضي	غير راضي جدا	
14.4%	22.1%	31.7%	14.4%	17.3%	مدى رضاك عن دور اللجان التوعوية التي تم تشكيلها مؤخرا
13.3%	22.9%	29.5%	17.1%	17.1%	مدى رضاك عن التزام البلدية بتنفيذ المشاريع التي وردت بالخطة التنموية المحلية
13.3%	19.0%	27.6%	20.0%	20.0%	مدى رضاك عن هيئات الرقابة المحلية على عمل البلدية (أجسام شبابية، أهلية .... الخ)

#### القسم الأخير- الشكاوى:

هل سبق وتقدمت بشكوى؟

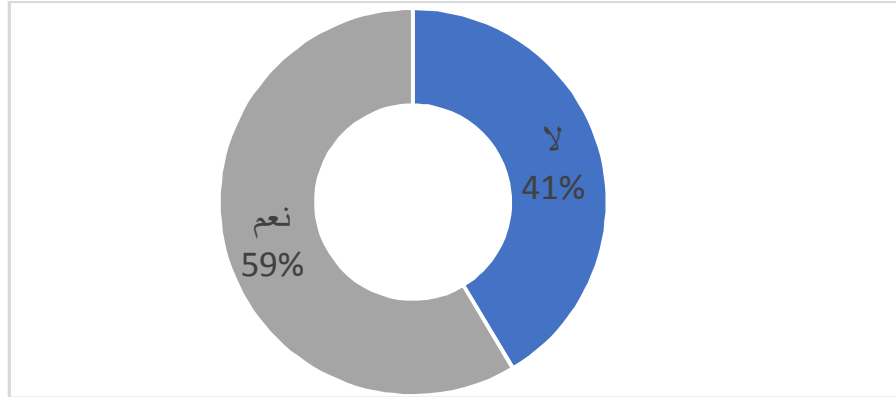


## أولاً: اليات تقديم الشكاوى:

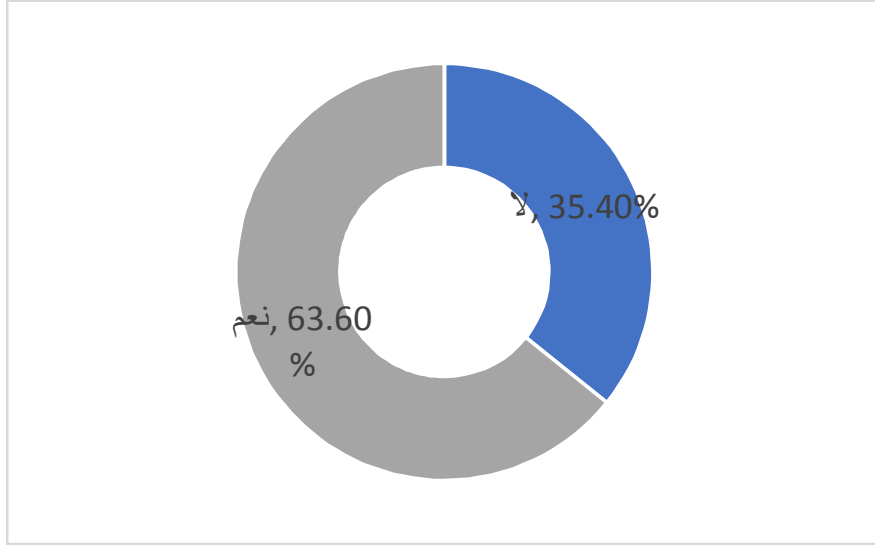
جدول 9: اليات تقديم الشكاوى

اليات تقديم الشكاوى	لم أقدم بشكاوى	تقدمت بشكاوى خلال
مركز خدمة الجمهور	73.5%	26.5%
صفحة البلدية الإلكترونية	96.5%	3.5%
البريد الإلكتروني	100.0%	.0%
اتصال تلفوني	87.6%	12.4%
من خلال معرفتك بأحد الموظفين أو أعضاء المجلس البلدي	93.8%	6.2%
صندوق الشكاوى	98.2%	1.8%
عبر الإعلام	100.0%	.0%

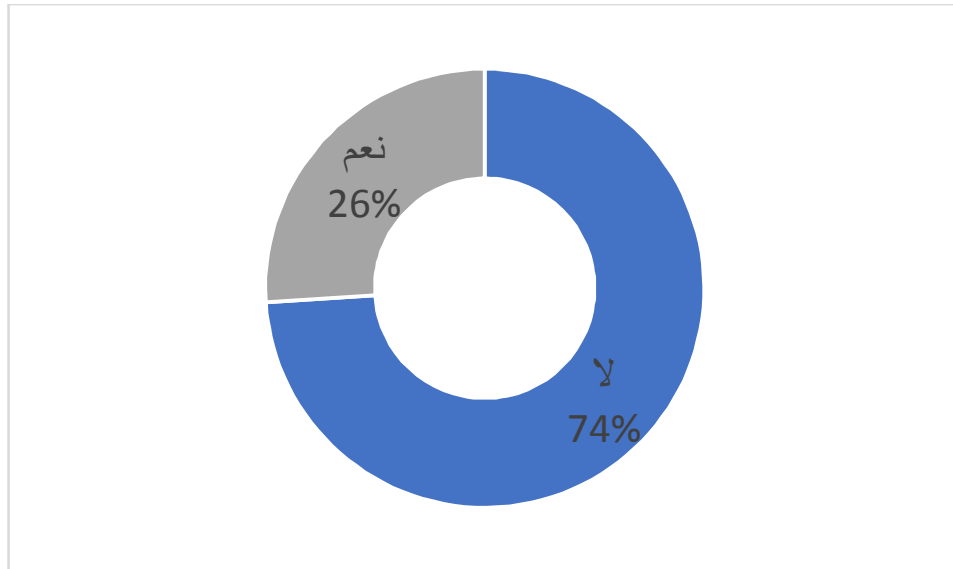
ثانياً: هل تمت متابعة الشكاوى من قبل البلدية:



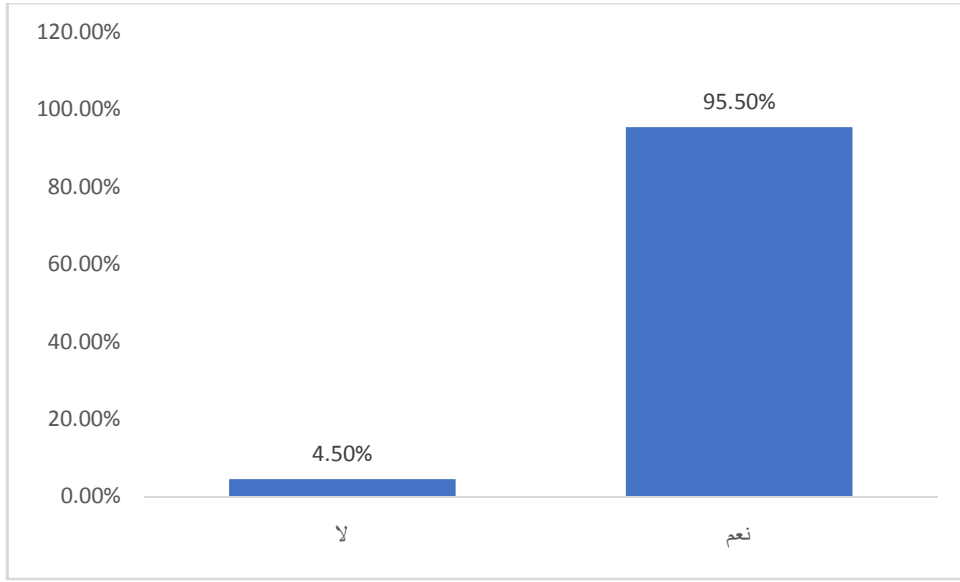
ثالثاً: نسبة الرضا عن الاستجابة للشكاوى:



رابعاً: هل تعلم بوجود آلية لتقديم الشكاوى خارج نطاق ساعات الدوام الرسمي



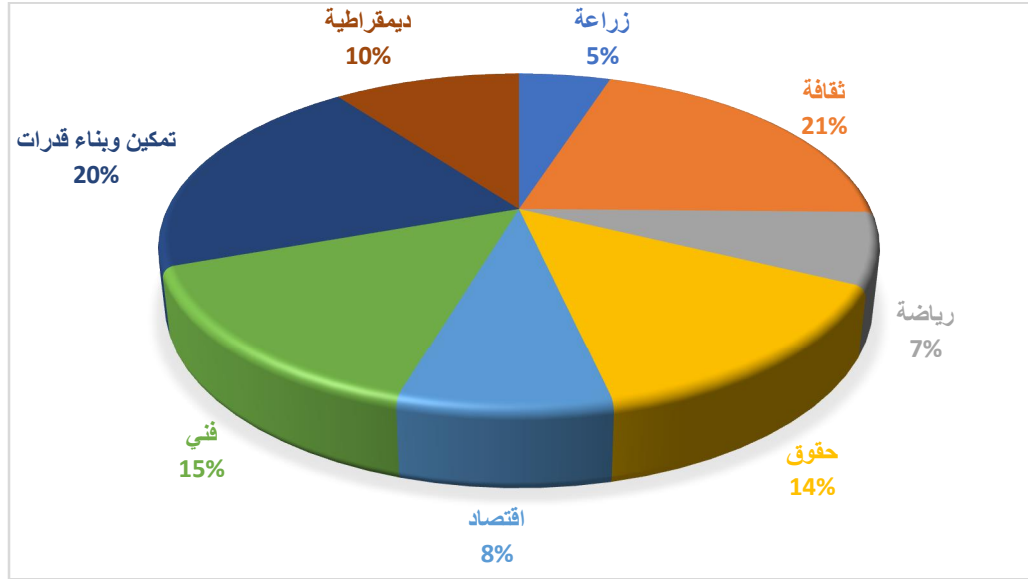
خامساً: هل كان الرد بوقت زمني مناسب:



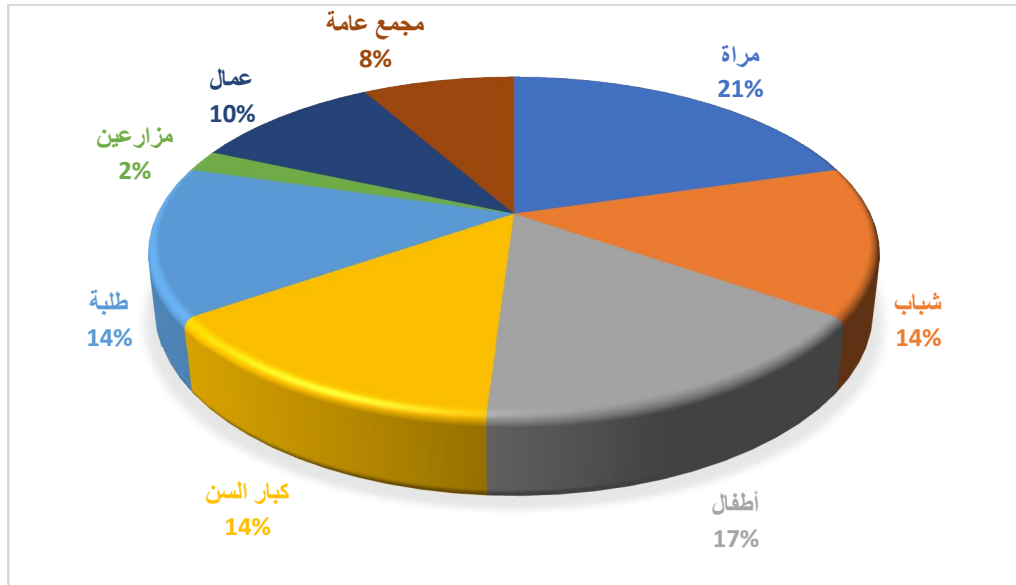
### 3.2 نتائج استمارة المؤسسات:

من أجل استكمال تحليل بيئة المساءلة الاجتماعية، فقد تم تحليل بيئة المساءلة الاجتماعية من وجهة نظر مؤسسات المجتمع المدني والتي تلعب دورا مهما في تفعيل عملية التنمية الاجتماعية من خلال المساءلة الاجتماعية التي تستهدف في مجملها إلى تفعيل عمليات الحوكمة وتعزيز المشاركة الاجتماعية، من خلال تصميم استمارة تتضمن خمسة أقسام، تشمل معلومات عامة، نبذة عامة عن المؤسسة، العلاقة مع البلدية، المؤسسة والمساءلة الاجتماعية، وأخيرا بناء القدرات، وعليه فقد أظهر تحليل الاستمارات ما يلي:

القسم الأول: مجال عمل المؤسسات:



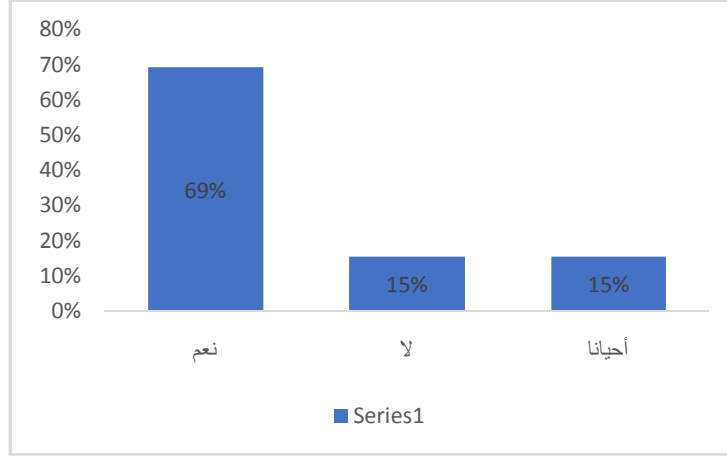
الفئات المستهدفة:



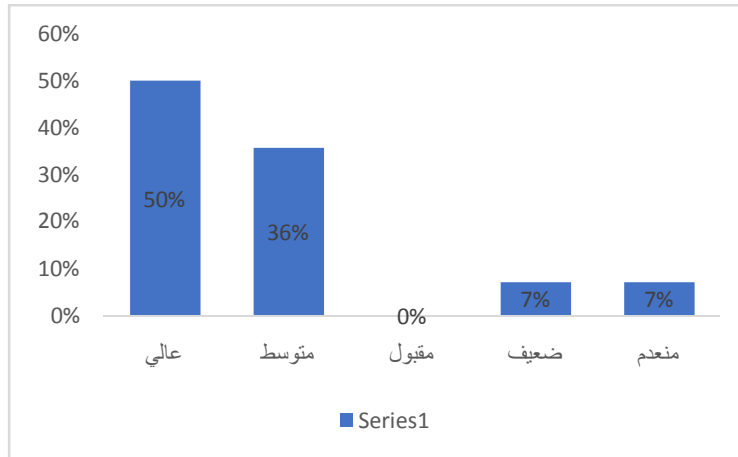
القسم الثاني: العلاقة مع البلديات:

هل يوجد تعاون بين المؤسسات والبلدية؟

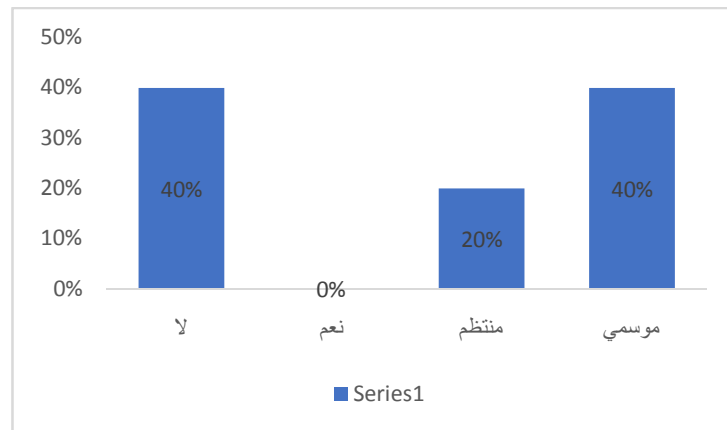




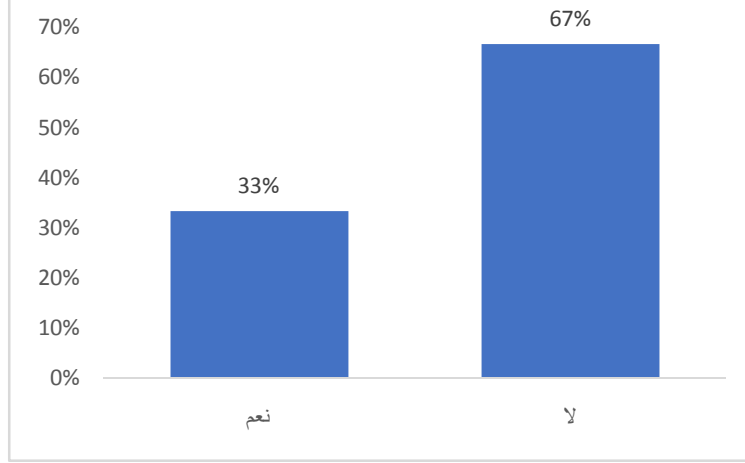
كيف تصنف مستوى التعاون بين البلديات والمؤسسات؟



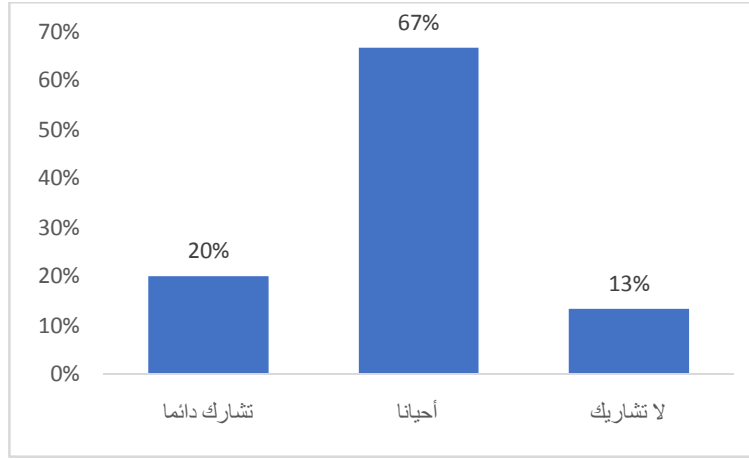
تشارك المؤسسات مع البلديات في التخطيط؟



عضوية المؤسسة في اللجان؟



مشاركة المؤسسات في فعاليات البلدية؟



هذا وتشارك المؤسسات البلديات العمل من خلال كل من اللجان التالية:

1- لجنة التخطيط الاستراتيجي.

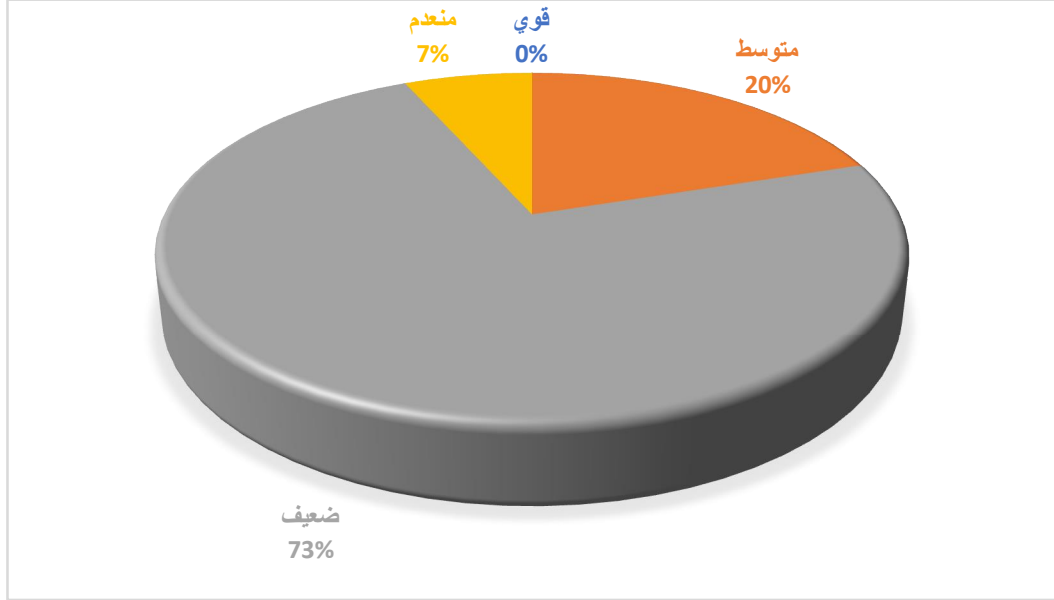
2- لجنة المشاريع.

3- لجنة البيئة.

القسم الثاني: المؤسسة والمساءلة المجتمعية

الأسئلة	نعم	لا
هل ترون دور للمؤسسات في مجال مساءلة البلديات	33%	67%
هل تقومون بأي دور رقابي على البلديات	33%	67%
هل قمتم بتنفيذ أنشطة أو أحد أدوات المساءلة المجتمعية	33%	67%

## تقييم دور مؤسسات المجتمع المدني في مجال مساءلة البلديات من وجهة نظر المؤسسات



### القسم الأخير بناء القدرات:

تضمن هذا القسم خمسة أسئلة لتحليل كل من رغبة المؤسسات بالمشاركة في برامج تدريبية تعنى بالمساءلة المجتمعية، ورغبة المؤسسات في المشاركة في أنشطة وفعاليات حول المساءلة المجتمعية، ورغبة المؤسسات أيضا بأن تكون عضوا في لجان المساءلة المجتمعية، وأخيرا بضرورة رفع قدرات المؤسسات والمواطنين بمواضيع المساءلة المجتمعية، وقد أبدت المؤسسات المشاركة في الاستمارة برغبتها التامة بالمشاركة بمثل هذه البرامج والتدريبات ورغبتها أيضا بأن تكون عضوا في لجان المساءلة المجتمعية.

### أبرز التحديات لتطبيق المساءلة المجتمعية من وجهة نظر المؤسسات؟

- ✓ تحديات اجتماعية.
- ✓ تحديات حزبية.
- ✓ تحديات قانونية
- ✓ ثقافة المجتمع.
- ✓ عدم توفير التمويل للمؤسسات لتطبيق المساءلة المجتمعية.
- ✓ انفصال الناس المحلية عن البلديات.
- ✓ الخبرة الضئيلة في هذا المجال.

### أهم العوامل المشجعة لتطبيق المساءلة المجتمعية؟

- ✓ تعزيز دور مؤسسات المجتمع المدني.
- ✓ تعزيز الثقة بين المواطنين والبلديات.

- ✓ التعاون المشترك بين البلديات والمؤسسات.
- ✓ إشراك المواطنين.
- ✓ تعزيز الشفافية.
- ✓ وجود قوانين تدعم المساءلة.

### 3.3 نتائج استمارة البلدية:

تضمنت هذه الاستمارة ستة أقسام رئيسية لدراسة بيئة المساءلة الديمقراطية في البلدية نفسها، حيث تضمن القسم الأول والثاني معلومات عامة ونبذة عن البلدية، أما باقي الأقسام فقد تضمنت أسئلة عن محاور والمشاريع المنفذة في مجال المساءلة الديمقراطية، وفيما يلي تحليل لهذه الاستمارة.

#### الشفافية في البلدية:

تعرف الشفافية على أنها شفافية الهيئات المحلية في نشر المعلومات فيما يتعلق بتقديم الخدمات وغيرها من عمليات صرف ونفقات وإدارة مال، حيث يوجد في بلدية نابلس سياسة مكتوبة أو دليل إفصاح مكتوب. وتقوم البلدية بالإفصاح أو نشر المعلومات بطرق مختلفة وبشكل دائم عن كل ما يلي:

- قرارات المجلس البلدي.
  - الخطط.
  - الموازنة السنوية.
  - الوظائف.
  - العطاءات.
  - الرسوم.
  - الخدمات.
  - المنح والمشاريع.
  - التقارير المالية والموازنات المصادقة.
  - إجراءات الحصول على خدمات البلدية.
- فيما تقوم أحيانا بنشر معلومات حول كل من:
- تقرير تقييم أداء البلدية.

ولنشر المعلومات تستخدم البلدية كل من الوسائل التالية:

- الجريدة.
- الموقع الإلكتروني.
- الرسائل القصيرة.
- مركز خدمة الجمهور.
- وسائل التواصل الاجتماعي.
- الراديو والتلفاز.
- المطبوعات.
- الاجتماعات.

- لوحة الإعلانات.
- مركز الاست
- علامات.
- فواتير المياه والكهرباء.

وتتضمن الميزانية المعدة من قبل البلدية بندا يتعلق بنشر المعلومات المحدثة.

### المشاركة:

هي عملية إشراك المواطنين وإعلاء أصواتهم وتحديد أولوياتهم، ولتحديد مستوى المشاركة في بلدية نابلس، فقد تحدد مؤشرات المشاركة والإجابة عليها من قبل البلدية، حيث أن بلدية نابلس تشرك المواطن والمؤسسات في تحديد أولويات واحتياجات المجتمع المحلي، وتشركهم أيضا في عملية إعداد الموازنة السنوية، مع مراعاة بشكل كامل النوع المجتمعي في عملية المشاركة، و تعمل على تشجيع خلق بيئة مشجعة للتبرعات المالية، وتشجيع العمل التطوعي إلا أن لا تلجأ دائما للحصول على التغذية الراجعة من المواطن أو المؤسسات، ، وقد شكلت البلدية لإشراك المواطنين اللجان التالية:

1- التخطيط التنموي.

2- مجلس محلي شبابي.

3- لجان أحياء.

4- لجان أخرى مثل اللجنة الاستشارية للأنظمة الهندسية.

حيث يتم مراعاة النوع المجتمعي في هذه اللجان، كما وتعمل البلدية على إشراك المؤسسات المحلية في أعمالها، وتستخدم البلدية الأدوات التالية لتعزيز المشاركة:

- الاجتماعات التشاورية المفتوحة.
- لجان إقطاعية متخصصة.
- جلسات استماع.
- صناديق الشكاوى.
- لجان استشارية.
- نشاطات التطوع.
- إسهامات المؤسسات المحلية والقطاع الخاص.

### الاستجابة:

يتوفر نظام شكاوى فعال في البلدية، ووحدة للنظام الشكاوى مرجعيتها رئيس البلدية، ولكن لا يوجد دليل وإجراءات واضحة ومكتوبة له، وتقدر عدد الشكاوى المقدمة سنويا من 35730 شكوى، ونسبة الشكاوى التي يتم معالجتها 95%،

وتبلغ فترة الرد أسبوع واحد فقط، حيث يتم الرد على الشكاوى بشكل مختلف حسب الشكاوى نفسها إما عن الطريق الهاتف أو وسائل التواصل الاجتماعي، حيث أن نظام الشكاوى هو ورقي ومحوسب، ويتم توثيق هذه الشكاوى من خلال إصدار تقرير خاص [١].

#### الرقابة:

بعد تحليل إطار الرقابة في بلدية نابلس فقد اتضح انه يوجد خطة متابعة وتقييم مكتوبة لقياس مدى الالتزام بالخطط، كما يوجد تقارير حول المتابعة والتقييم، ويوجد أي نتائج منشورة تتعلق [١]، ليتم إشراك المجتمع المحلي بالرقابة على البلدية.

#### المساءلة:

تعتبر بلدية نابلس المساءلة حق من حقوق المواطنين، حيث قامت باخر سنتين بتطبيق أدوات المساءلة التالية:

✓ حوار أصحاب العلاقة.

✓ بث جلسات المجلس البلدي.

✓ جلسات الاستماع.

✓ المجلس الشبائي.

✓ نظام الشكاوى والاعتراضات.

وأبدت البلدية استعدادها الكامل لتطبيق الأدوات التالية:

✓ حوار أصحاب العلاقة.

✓ بث جلسات المجلس البلدي.

✓ جلسات الاستماع.

✓ الموازنة التشاركية.

✓ نظام الشكاوى والاعتراضات.

#### التمكين وبناء القدرات:

لا يوجد اطلاع للبلدية على كل من ورقة السياسات للمشاركة التجمعية ودليل المشاركة، ورقة السياسات ودليل المساءلة

التجمعية ولم يشارك رئيس مجلس البلدية في تدريبات حول المشاركة والمساءلة التجمعية.

