

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

تقرير تقييم بيئة المساءلة المجتمعية- بلدة جماعين

الممول من: صندوق تطوير وإقراض البلديات

المنفذ من: مؤسسة الأفق للتنمية الشبابية

2019

المحتويات

1. مقدمة 4
2. نبذة عن بلدة جماعين: 5
3. نتائج الدراسة 6
 - 3.1 نتائج استمارة المواطن 6
 - 3.2 نتائج استمارة المؤسسات: 14
 - 3.3 نتائج استمارة البلدية: 19

قائمة الجداول:

- 7..... جدول 1 : الشفافية- استمارة المواطن
- 8..... جدول 2 : المشاركة- استمارة المواطن
- 8..... جدول 3 : الاستجابة- استمارة المواطن
- 9..... جدول 4 : رضا المواطنين عن خدمة المياه
- 9..... جدول 5 : رضا المواطنين عن خدمة الكهرباء
- 9..... جدول 6 : رضا المواطنين عن خدمة النفايات والصرف الصحي
- 9..... جدول 7 : رضا المواطنين عن الشوارع
- 10..... جدول 8 : رضا المواطنين عن الترفيه والسلامة العامة
- 11..... جدول 9 : رضا المواطنين عن الرقابة في البلديات
- 11..... جدول 10 : اليات تقديم الشكاوى

1. مقدمة

تعد المساءلة المجتمعية الإطار الحاكم بين الحكومة والمواطن، حيث أنها تعمل على توفير مساحة تسمح للمجتمع المدني من مواطنين، مؤسسات، وغيرها من الجهات بالمشاركة في عملية التنمية، إدارة الشأن العام، والإدارة العاقمة الرشيدة؛ من خلال العمل على مساءلة المسؤولين وأصحاب القرار لتحسين نظم الحوكمة والخدمات العامة المقدمة والرفع من مستوى جودتها، 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 المجتمعية والاستخدام الأمثل للموارد. مما يؤدي للوصول إلى التكامل بين توجهات الحكومة المعلنة، وما بين معايير الحوكمة، ومتطلبات التنمية المجتمعية.

وتوجد ضرورة ملحة في المجتمع الفلسطيني لتفعيل مفهوم "المساءلة المجتمعية"، 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 المجتمعية 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 المجتمعية 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 المجتمعية 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، عرار، 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 التظلم.

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 المجتمعية وأدواتها.
- ✓ دمج وإضفاء الطابع المؤسسي على مفاهيم وأدوات المساءلة المجتمعية.
- ✓ 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 خصيصا لتحقيق هدف الدراسة، وعرض نتائجها على ممثلي البلديات ومن ثم القيام بالتدريبات اللازمة لكل من أعضاء وموظفي البلديات وممثلي المجتمع المحلي لرفع قدراتهم في مجال المساءلة المجتمعية، وبناء على هذه المراحل سيتم العمل على تطبيق أدوات المساءلة المجتمعية في هذه البلديات، وفيما يلي النتائج الخاص بجماعين.

2. نبذة عن بلدة جماعين:

جماعين هي بلدة فلسطينية تقع وسط الضفة الغربية إلى الجنوب الغربي لمدينة نابلس وتبعد عنها 16 كم، تحيط بها مرذا جنوبا، ديرستيا وكفل حارس غربا، زيتا وعوريف شمالا، عينابوس وحوارة شرقا. وتبلغ مساحة أراضي البلدة 22000 دونما وتشكل أراضي البلدة من مرتفعات جبلية وأراضي سهلية، ويبلغ عدد سكانها 7718 نسمة، وتعتمد البلدة على القطاع الزراعي وبالأخص إنتاج زيت الزيتون، وصناعة الحجر، ويبلغ عدد سكانها 7718 نسمة.



بلدية جماعين:

تأسست بلدية جماعين عام 1997 وفق أنظمة وقوانين محددة لتقدم أفضل الخدمات العامة لمواطنيها المحليين، وتخضع إداريا لقوانين وزارة الحكم المحلي التي تصنفها بدرجة C، ويتم إجراء انتخابات للمجلس البلدي بشكل دوري وتشمل 11 عضواً، 9 منهم من الذكور، و 2 من النساء. وتشمل 6 دوائر رئيسية وهي الإدارية، المالية، المياه الكهرباء، الصحة والهندسة.

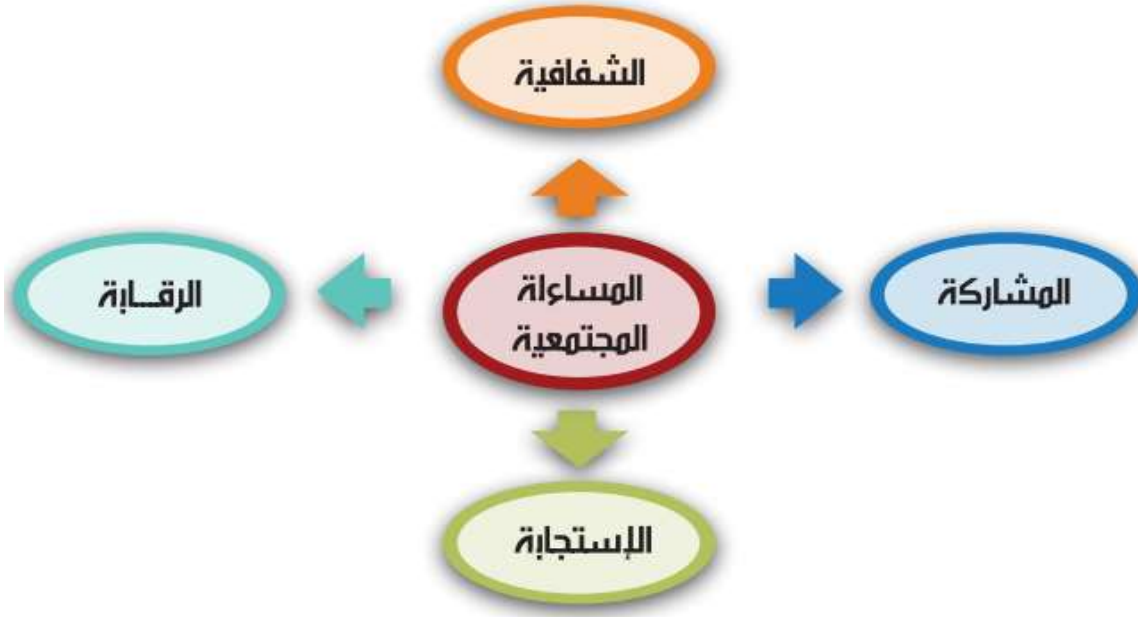


3. نتائج الدراسة

تم تصميم ثلاث استمارات مخصصة لكل من البلدية نفسها والمواطنين ومؤسسات المجتمع المدني الموجودة في المدينة، حيث تم توزيع استمارات على كل من المواطنين والمؤسسات الموجودة في البلدة 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 سؤالاً، ومحاور المساءلة المجتمعية موضحة بالرسم أدناه:



الفقرة الأولى: الشفافية

تعرف الشفافية بأنها شفافية 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 بها:

جدول 1: الشفافية- استمارة المواطن

الأسئلة	راضي جدا	راضي	محايد	غير راضي	غير راضي جدا
مدى رضاك عن الوسائل التي تتبعها البلدية لتبقي المواطنين على اطلاع بخدمات البلدية وبرامجها ونشاطاتها؟	4.8%	33.3%	19.0%	21.4%	21.4%
مدى رضاك عن وضوح إجراءات الترخيص	4.9%	46.3%	17.1%	19.5%	12.2%
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 المروية البديلة في حال كان المشروع خاص بالطرق	7.3%	34.1%	7.3%	29.3%	22.0%
مدى رضاك حول العدالة في الحصول على الخدمات وانخفاض المحسوبة في تعامل البلدية مع المواطنين؟	2.4%	39.0%	12.2%	22.0%	24.4%

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

الفقرة الثانية- المشاركة:

يقصد به إشراك المواطنين وإعلاء صوتهم 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:

جدول 2: المشاركة- استمارة المواطن

الأسئلة	راضي جدا	راضي	محايد	غير راضي	غير راضي جدا
مدى رضاك حول آليات/ إجراءات البلدية في إشراك المواطنين في التخطيط لأعمالها	7.1%	26.2%	19.0%	26.2%	21.4%
مدى رضاك حول إشراك النساء في صنع القرار من خلال (اللجان/ اللقاءات، الاجتماعات)	7.1%	45.2%	14.3%	19.0%	14.3%
مدى رضاك حول إشراك الشباب في صنع القرار من خلال (اللجان/ اللقاءات، الاجتماعات)	9.5%	40.5%	4.8%	16.7%	28.6%
مدى رضاك حول إشراك الأشخاص ذوي الإعاقة في صنع القرار من خلال (اللجان/ اللقاءات، الاجتماعات)	2.4%	19.0%	23.8%	23.8%	31.0%

الفقرة الثالثة- الاستجابة:

تعين 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

راضي جدا	راضي	محايد	غير راضي	غير راضي جدا
21.4%	47.6%	16.7%	9.5%	4.8%
9.8%	53.7%	22.0%	9.8%	4.9%
7.3%	36.6%	9.8%	31.7%	14.6%

من خلال البيانات المثلة 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

راضي جدا	راضي	محايد	غير راضي	غير راضي جدا	
14.3%	45.2%	14.3%	9.5%	16.7%	مدى رضاك عن جودة المياه
7.1%	45.2%	7.1%	31.0%	9.5%	مدى رضاك حول تغطية شبكة المياه
9.5%	47.6%	4.8%	26.2%	11.9%	مدى رضاك عن أسعار المياه

خدمة الكهرباء:

جدول 5: رضا المواطنين عن خدمة الكهرباء

راضي جدا	راضي	محايد	غير راضي	غير راضي جدا	
12.2%	34.1%	7.3%	29.3%	17.1%	مدى رضاك عن ثبات وقوة التيار الكهربائي
7.5%	37.5%	5.0%	32.5%	17.5%	مدى رضاك عن أسعار الكهرباء
15.0%	47.5%	15.0%	12.5%	10.0%	مدى رضاك عن سرعة استجابة البلدية في حال كان هناك خلل في شبكة الكهرباء

خدمة النفايات والصرف الصحي:

جدول 6: رضا المواطنين عن خدمة النفايات والصرف الصحي

راضي جدا	راضي	محايد	غير راضي	غير راضي جدا	
5.0%	35.0%	5.0%	25.0%	30.0%	مدى رضاك عن انتظام جمع النفايات في الحي الذي تسكن به
5.1%	33.3%	17.9%	23.1%	20.5%	مدى رضاك عن أسعار خدمة جمع النفايات

خدمة الشوارع:

جدول 7: رضا المواطنين عن الشوارع

راضي جدا	راضي	محايد	غير راضي	غير راضي جدا	
7.3%	14.6%	17.1%	36.6%	24.4%	مدى رضاك عن حالة الطرق بشكل عام (التعبيد، المطبات، الحفر)
15.0%	22.5%	22.5%	25.0%	15.0%	مدى رضاك عن دور البلدية في شق طرق جديدة والوصول إلى جميع المناطق

22.0%	36.6%	19.5%	14.6%	7.3%	مدى رضاك عن انسياب حركة المرور في الشوارع (أزمات السير، ضيق الشوارع.....)
29.3%	34.1%	19.5%	12.2%	4.9%	مدى رضاك عن دور البلدية في المحافظة على جمالية الشوارع من حيث التشجير ودهان الأرصفة..... الخ
19.5%	39.0%	22.0%	14.6%	4.9%	مدى رضاك عن دور البلدية في إزالة التعديات على الشوارع (تعديات البناء، أو بضاعة المحلات التجارية، الباعة المتجولون،..... الخ)
17.5%	47.5%	12.5%	20.0%	2.5%	مدى رضاك عن دور البلدية في صيانة الشوارع والمرافق العامة
32.5%	37.5%	10.0%	17.5%	2.5%	مدى رضاك عن قدرة الشوارع على تصريف المياه خلال فصل الشتاء الماضي
48.8%	34.1%	7.3%	7.3%	2.4%	مدى رضاك عن امن الشوارع بالنسبة للأطفال والأمهات
46.2%	23.1%	15.4%	12.8%	2.6%	مدى رضاك عن خدمة الصرف الصحي في الحي الذي تسكن به

المراكز الترفيهية والسلامة العامة

جدول 8: رضا المواطنين عن الترفيه والسلامة العامة

راضي جدا	راضي	محايد	غير راضي	غير راضي جدا	
2.4%	14.6%	29.3%	29.3%	24.4%	مدى رضاك عن دور البلدية في دعم وتطوير المراكز الثقافية والترفيهية
2.5%	25.0%	35.0%	20.0%	17.5%	مدى رضاك عن استخدام البلدية إجراءات السلامة العامة لموظفيها وكذلك والمرافق العامة

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

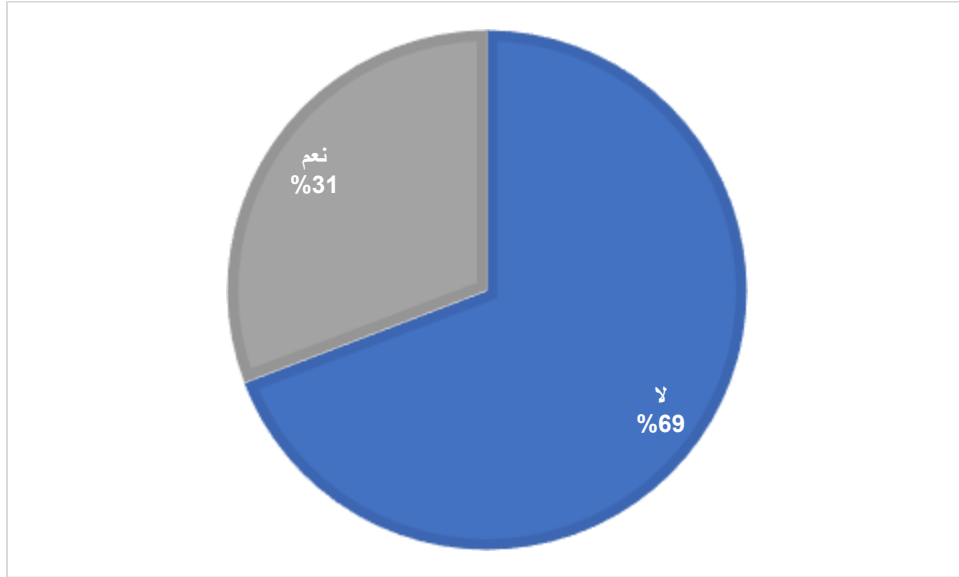
الفقرة الرابعة- الرقابة:

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 عجة، فيما يلي الأسئلة التي تم طرحها مع تحليل نتائجها:

راضي جدا	راضي	محايد	غير راضي	غير راضي جدا	
5.1%	25.6%	33.3%	20.5%	15.4%	مدى رضاك عن دور اللجان المجتمعية التي تم تشكيلها مؤخرا
10.0%	32.5%	20.0%	22.5%	15.0%	مدى رضاك عن التزام البلدية بتنفيذ المشاريع التي وردت بالخطة التنموية المحلية
2.6%	20.5%	20.5%	35.9%	20.5%	مدى رضاك عن هيئات الرقابة المحلية على عمل البلدية (أجسام شبابية، أهلية الخ)

القسم الأخير - الشكاوى:

هل سبق وتقدمت بشكاوى؟

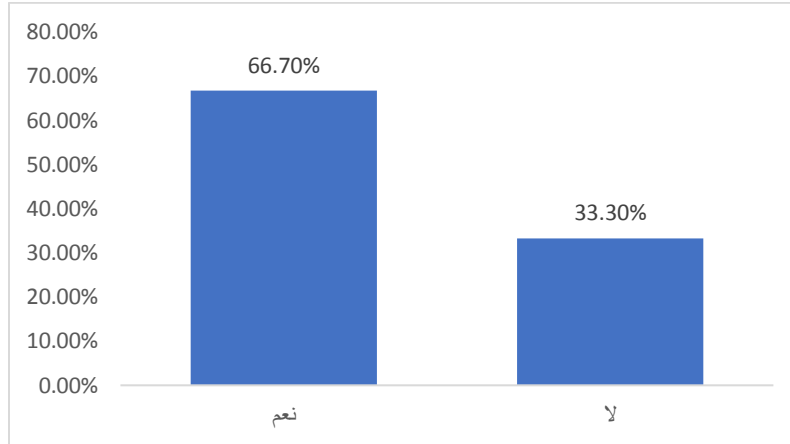


أولاً: اليات تقديم الشكاوى:

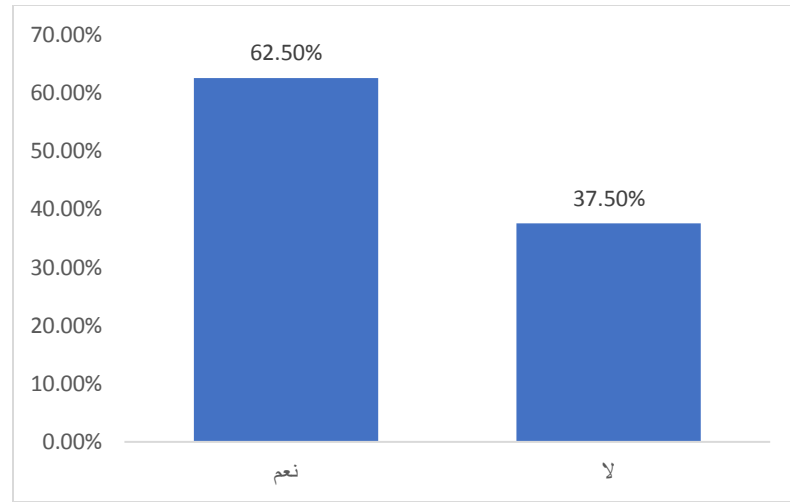
جدول 10 : اليات تقديم الشكاوى

اليات تقديم الشكاوي	لم أقدم بشكاوى	تقدمت بشكاوى خلال
مركز خدمة الجمهور	92.9%	7.1%
صفحة البلدية الإلكترونية	100.0%	.0%
البريد الإلكتروني	100.0%	.0%
اتصال تلفوني	97.6%	2.4%
من خلال معرفتك بأحد الموظفين أو أعضاء المجلس البلدي	90.5%	9.5%
صندوق الشكاوى	97.6%	2.4%
عبر الإعلام	97.6%	2.4%

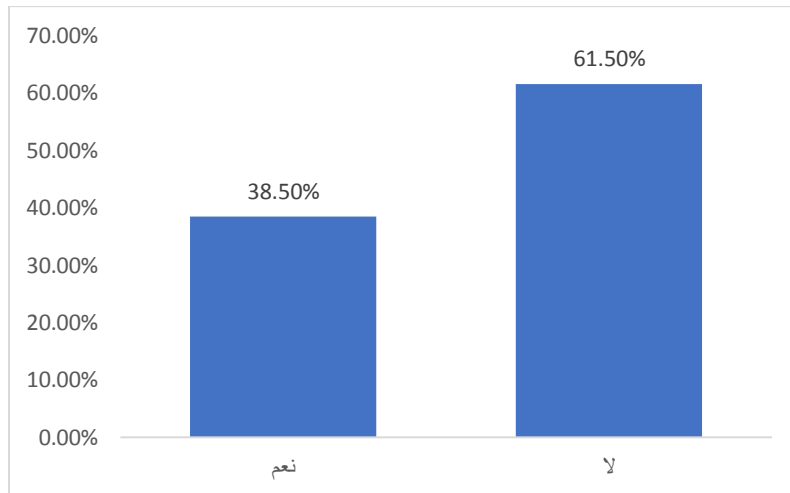
ثانيا: هل تمت متابعة الشكوى من قبل البلدية:



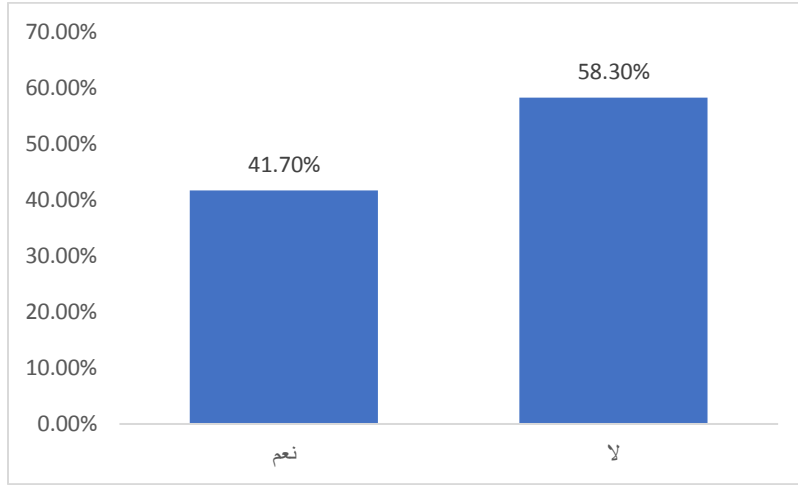
ثالثا: نسبة الرضا عن طبيعة المتابعة للشكوى:



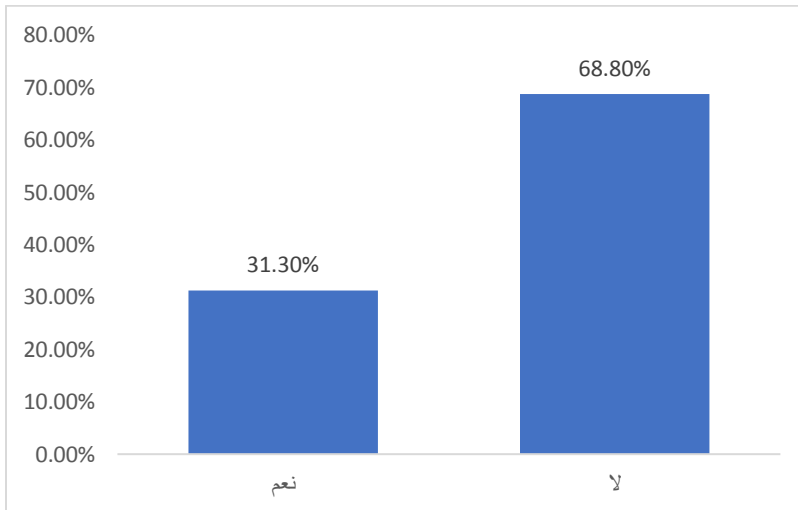
رابعا: نسبة الرضا عن الاستجابة للشكوى:



خامسا: هل كان الرد بوقت زمني مناسب؟



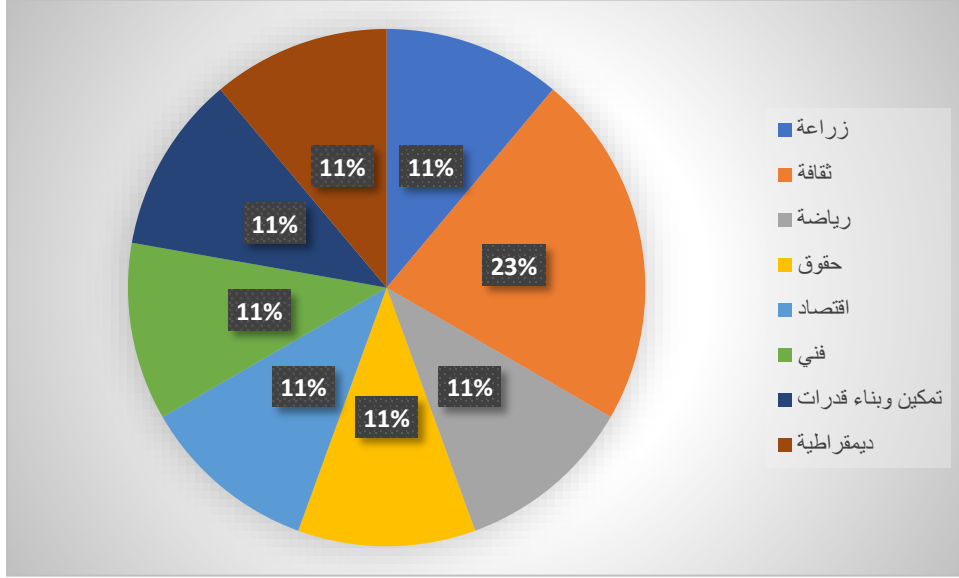
سادسا: هل تعلم بوجود آلية لتقديم الشكاوى خارج نطاق ساعات الدوام الرسمي



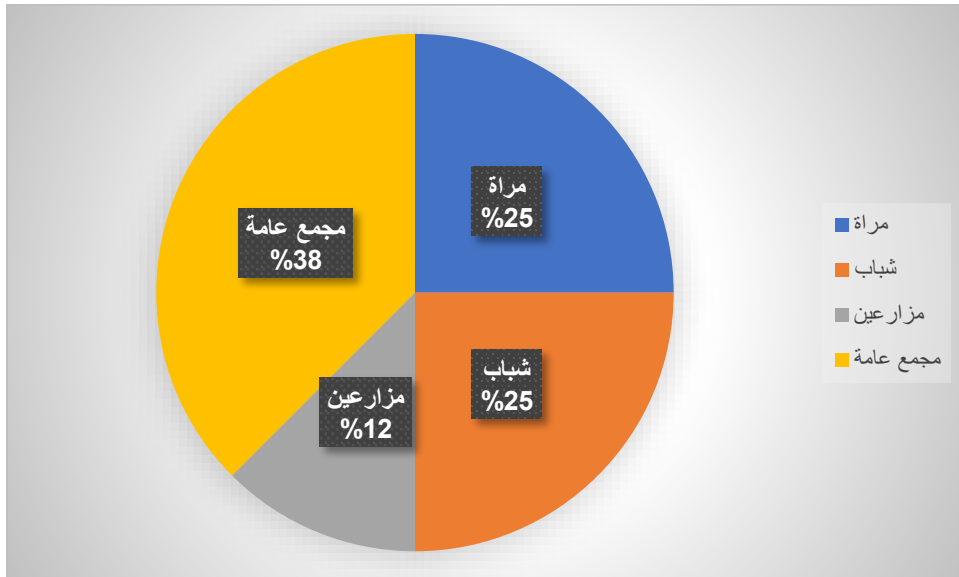
3.2 نتائج استمارة المؤسسات:

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

القسم الأول: مجال عمل المؤسسات:

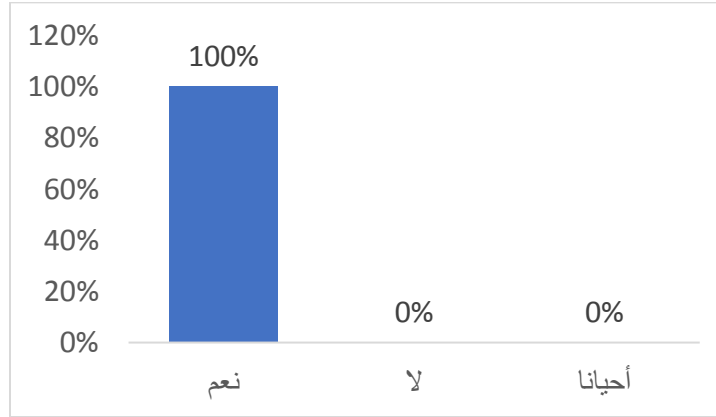


الفئات المستهدفة:

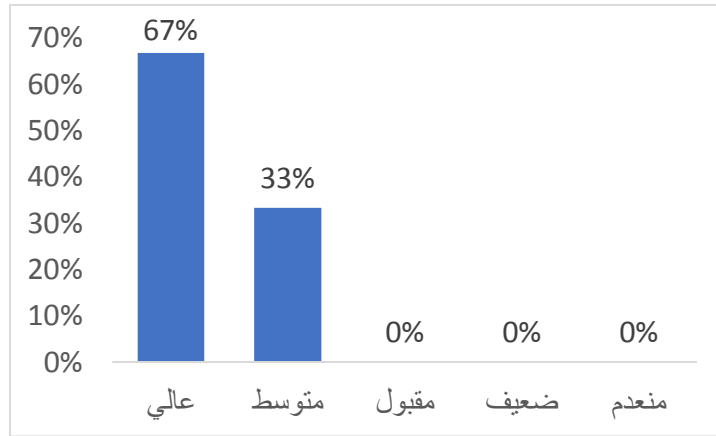


القسم الثاني: العلاقة مع البلديات:

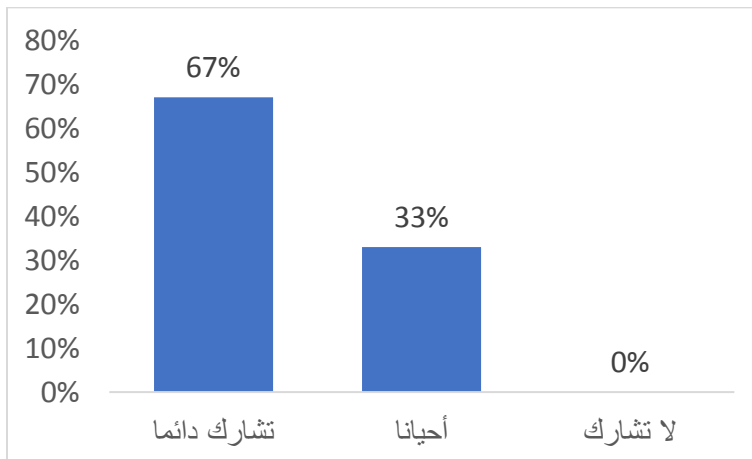
هل يوجد تعاون بين المؤسسات والبلدية؟



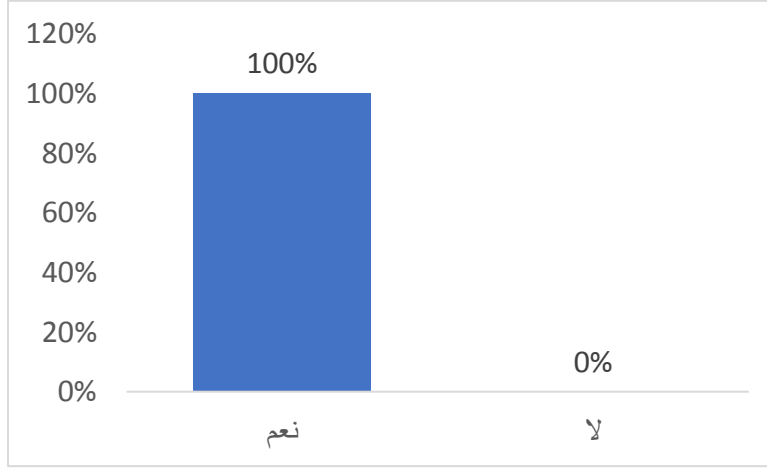
كيف تصنف مستوى التعاون بين البلديات والمؤسسات؟



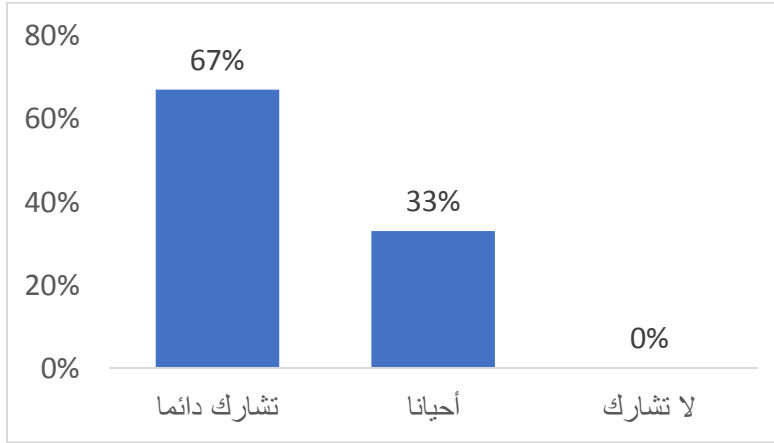
تشارك المؤسسات مع البلديات في التخطيط؟



عضوية المؤسسة في اللجان؟



مشاركة المؤسسات في فعاليات البلدية؟



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

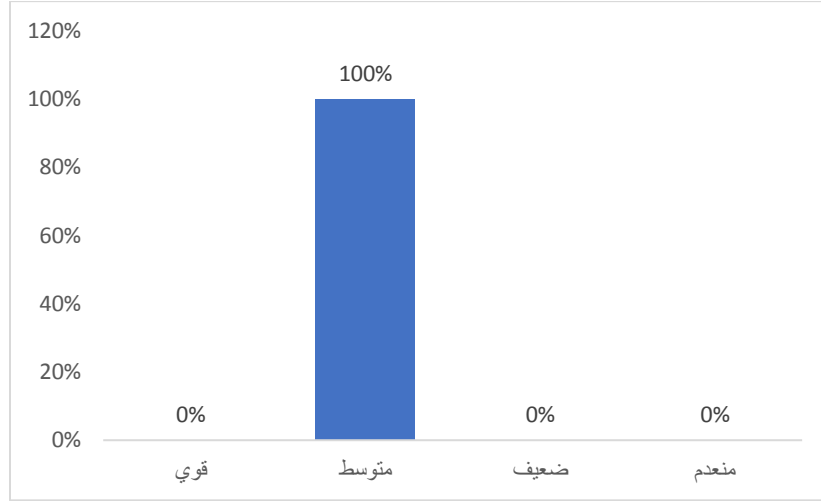
1- لجنة التخطيط الاستراتيجي.

2- لجنة المشاريع الزراعية.

القسم الثاني: المؤسسة والمساءلة المجتمعية

الأسئلة	نعم	لا
هل ترون دور للمؤسسات في مجال مساءلة البلديات	100%	0%
هل تقومون بأي دور رقابي على البلديات	33%	67%
هل قمتم بتنفيذ أنشطة أو أحد أدوات المساءلة المجتمعية	67%	33%

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 المجالس 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 المجتمعية 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 المجتمعية، 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 جماعين سياسة مكتوبة ودليل إفصاح مكتوب. وتقوم البلدية بالإفصاح أو نشر المعلومات بطرق مختلفة وبشكل دائم عن كل ما يلي:

- الوظائف.
- العطاءات.
- الرسوم.
- الخدمات.
- الأنظمة والقوانين المتعلقة بالرسوم والخدمات.

فيما تقوم أحيانا بنشر معلومات حول كل من:

- قرارات المجلس البلدي.
- الخطط.
- المنح والمشاريع.
- التقارير المالية والموازنات المصادقة.
- إجراءات الحصول على الخدمات التي تقدمها البلديات.
- تقرير تقييم أداء البلدية.

فيما لا تقوم بنشر الموازنة السنوية.

ولنشر المعلومات تستخدم البلدية كل من الوسائل التالية (مرتبة حسب الأهمية):

- الموقع الإلكتروني.
- وسائل التواصل الاجتماعي.
- مركز خدمة الجمهور.
- لوحة الإعلانات.
- الاجتماعات.
- فواتير الماء والكهرباء.
- الرسائل القصيرة.

○ مركز الاستعلامات.

وتتضمن الموازنة 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 جماعين تشرك المواطن والمؤسسات في تحديد أولويات واحتياجات المجتمع المحلي، وتعمل على تشجيع العمل التطوعي، مع مراعاتها بشكل كامل النوع المجتمعي في عملية المشاركة، إلا أنها لا تشرك المواطن أو مؤسسات المجتمع المدني في إعداد الموازنة السنوية، ولا تعمل على تشجيع وخلق بيئة مشجعة للتبرعات، وقد شكلت البلدية لإشراك المواطنين اللجان التالية:

1- التخطيط التنموي.

حيث يتم مراعاة النوع المجتمعي في هذه اللجان، إلا أنها لا تفعل دور المؤسسات المحلية في أعمالها، وتستخدم البلدية الأدوات التالية لتعزيز المشاركة (مرتبة حسب الأهمية):

- الاجتماعات التشاورية المفتوحة.
- صناديق الشكاوى والاقتراحات.
- فريق التخطيط التنموي المحلي.
- لجان التخطيط.
- استطلاعات الرأي.
- لجان استشارية.
- الاجتماعات المتخصصة.
- لجان العائلات.

الاستجابة:

يتوفر نظام شكاوى ورقي فعال في بلدية جماعين ودليل إجراءات مكتوبة وواضحة للشكاوى ووحدة متخصصة لمتابعة الشكاوى، مرجعيتها سكرتير البلدية، وتقدر عدد الشكاوى المقدمة عام 2018 من 30 شكوى، ونسبة الشكاوى التي يتم معالجتها 25، ولم يتم معالجة 5 شكاوى وتبلغ فترة الرد أسبوعين، حيث يتم الرد على الشكاوى بشكل مختلف حسب الشكاوى نفسها ويتم توثيق هذه الشكاوى من خلال إصدار تقرير خاص بها.

الرقابة:

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

المساءلة:

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

✓ حوار أصحاب العلاقة.

✓ استطلاعات رأي.

✓ نظام الشكاوى والاعتراضات.

وأبدت البلدية استعدادها الكامل لتطبيق الأدوات التالية:

✓ حوار أصحاب العلاقة.

✓ بث جلسات المجلس البلدي.

✓ جلسات الاستماع.

✓ المجلس الشبابي.

✓ تتبع النفقات.

✓ الموازنة التشاركية.

✓ التدقيق المجتمعي.

✓ موازنة المواطن.

✓ بطاقة التقييم المجتمعي.

✓ بطاقة رأي المواطن.

✓ ميثاق المواطن.

✓ استطلاعات رأي.

✓ نظام الشكاوى والاعتراضات.

التمكين وبناء القدرات:

لا يوجد اطلاق للبلدية على كل من ورقة السياسات للمشاركة المجتمعية ودليل المشاركة، ورقة السياسات ودليل المساءلة

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

