

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

تقرير تقييم بيئة المساءلة المجتمعية- مرج ابن عامر

الممول من: صندوق تطوير وإقراض البلديات

المنفذ من: مؤسسة الأفق للتنمية الشبابية

2019

قائمة المحتويات

1. مقدمة 4
2. نبذة عن مرج ابن عامر: 5
3. نتائج الدراسة..... 6
- 3.1 نتائج استمارة المواطن 6
- 3.2 نتائج استمارة المؤسسات: 13
- 3.3 نتائج استمارة البلدية: 19

قائمة الجداول:

- جدول 1 : الشفافية- استمارة المواطن 7
- جدول 2 : المشاركة- استمارة المواطن 8
- جدول 3 : الاستجابة- استمارة المواطن 8
- 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 9
- جدول 8 : رضا المواطنين عن الترفيه والسلامة العامة 10
- جدول 9 : رضا المواطنين عن الرقابة في البلديات 11
- جدول 10 : اليات تقديم الشكاوى 11

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 بمرج ابن عامر.

2. نبذة عن مرج ابن عامر:

يقع سهل مرج ابن عامر بين وحدتين جبليتين رئيسيتين هما جبال الجليل الأديني في الشمال وجبال نابلس -الكرمل في الجنوب والجنوب الغربي، وتعلو وسطيا نحو 400 م عن أرض السهل التي يقارب ارتفاعها المتوسط 50م عن سطح البحر، وأما في جهة الشرق حيث يتصل السهل بوادي نهر جالود المنتمي إلى غور الأردن ونهره فتظهر ثلاث كتل جبلية منفصلة بعضها عن بعض، أولاها جبل الطور (أو طابور) في الشمال وتليها كتلة جبل الدحي الناهضة شرقي بلدة العفولة ثم كتلة جبل فقوعة.



ويبلغ عدد سكان منطقة بلدية مرج ابن عامر المشتركة حوالي 25 الف نسمة حسب الجهاز الفلسطيني للإحصاء الفلسطيني لعام 2017، منتشرين في عشرة بلدات كما يلي: دير أبو ضعيف بعدد سكان يبلغ 8000 نسمة، فقوعة بعدد سكان يبلغ 4000 نسمة، جلبون بعدد

سكان يبلغ حوالي 3000 نسمة، الجلمة ويبلغ عدد سكانها حوالي 2800 نسمة، عرانة ويبلغ عدد سكانها 2700 نسمة، دير غزالة ويبلغ عدد سكانها 1000 نسمة، عربونة ويبلغ عدد سكانها 1000 نسمة، بيت قاد الجنوبي ويبلغ عدد سكانها 1500 نسمة، بيت قاد الشمالي ويبلغ عدد سكانها 500 نسمة، عابا الشرقية ويبلغ عدد سكانها 500 نسمة، وتعتبر الزراعة أحد المصادر الرئيسية لحياة السكان سيما الزراعة البعلية، وترتفع معدلات الشباب مقارنة بباقي الفئات؛ حيث تبلغ نسبة من هم دون سن 60 عاما 75% من عدد السكان.

بلدية مرج ابن عامر المشتركة:

تأسست بلدية مرج ابن عامر المشتركة عام 12-1-2016، ممثلة لعشرة مجالس قروية في محافظة جنين، وهي: دير أبو ضعيف، فقوعة، جلبون، الجلمة، عرانة، دير غزالة، عربونة، بيت قاد الجنوبي، بيت قاد الشمالي، وعابا الشرقية. وتعمل البلدية ومن خلفها وزارة الحكم المحلي والمجتمع المحلي على أن تكون بوتقة جامعة للقرى العشرة، تسهم في تطوير وتنظيم الخدمات وشؤون المواطنين، وتصنف البلدية حسب وزارة الحكم المحلي C، فيما يتم اختيار أعضاء المجلس البلدي عن طريق الانتخابات، ويبلغ عدد أعضاء المجلس البلدي 11 عضواً، جميعهم ذكور، وتتضمن البلدية أربعة أقسام وهي الهندسة، الشؤون الإدارية، المحاسبة وقسم الكهرباء.

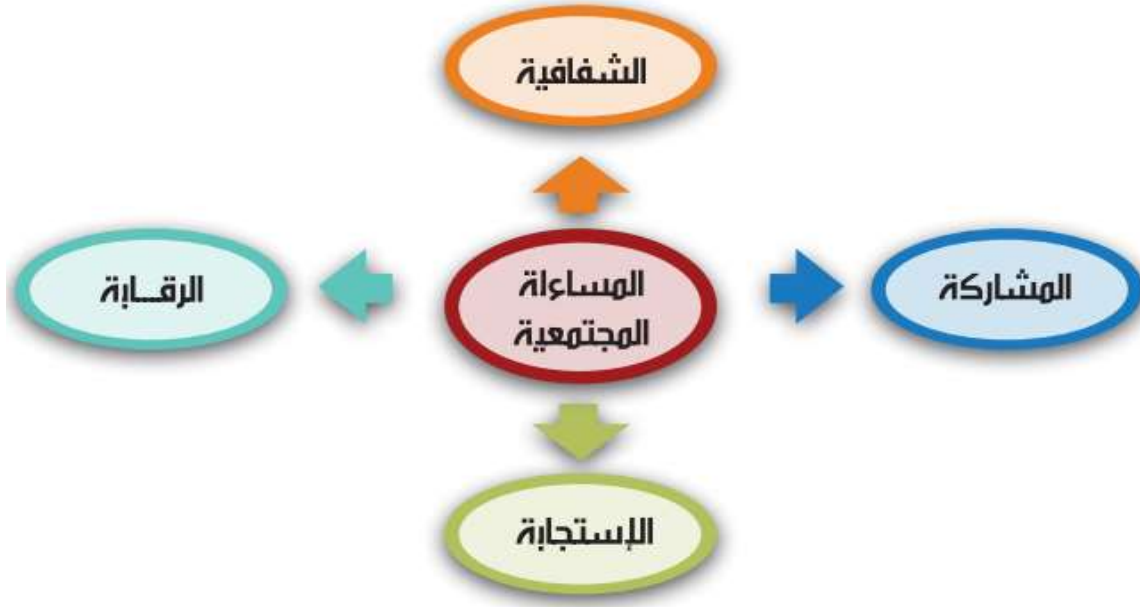


3. نتائج الدراسة

تم تصميم ثلاث استمارات مخصصة لكل من البلدية نفسها والمواطنين ومؤسسات المجتمع المدني الموجودة في البلدية، 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 بالرسمة أدناه:



فقرة 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؟	19.6%	60.9%	6.5%	10.9%	2.2%
مدى رضاك عن وضوح إجراءات الترخيص	23.4%	51.1%	12.8%	10.6%	2.1%
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	23.4%	44.7%	10.6%	17.0%	4.3%
مدى رضاك حول العدالة في الحصول على الخدمات وانخفاض المحسوبية في تعامل البلدية مع المواطنين؟	23.4%	53.2%	10.6%	12.8%	.0%

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/ اجراءات البلدية في اشراك المواطنين في التخطيط لاعمالها	23.4%	44.7%	19.1%	10.6%	2.1%
مدى رضاك حول اشراك النساء في صنع القرار من خلال (اللجان/ اللقاءات، الاجتماعات)	14.9%	51.1%	21.3%	4.3%	8.5%
مدى رضاك حول اشراك الشباب في صنع القرار من خلال (اللجان/ اللقاءات، الاجتماعات)	21.3%	46.8%	8.5%	21.3%	2.1%
مدى رضاك حول اشراك الأشخاص ذوي الاعاقة في صنع القرار من خلال (اللجان/ اللقاءات، الاجتماعات)	14.9%	44.7%	17.0%	23.4%	.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.

تعامل موظفي البلديات:

نتائج الأسئلة بشكل تفصيلي:

جدول 3: الاستجابة- استمارة المواطن

الأسئلة	راضي جدا	راضي	محايد	غير راضي	غير راضي جدا
في حال قمت سابقا بزيارة البلدية كيف كان مدى رضاك عن كيفية تعامل الموظفين معك	47.8%	41.3%	2.2%	6.5%	2.2%
مدى رضاك عن أداء موظفي البلدية في خدمة المواطنين.	37.0%	45.7%	4.3%	8.7%	4.3%
بشكل عام، مدى رضاك عن ملاءمة الرسوم التي تأخذها البلدية مقابل الخدمات التي تقدمها.	26.1%	47.8%	8.7%	10.9%	6.5%

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	
19.6%	32.6%	17.4%	19.6%	10.9%	مدى رضاك عن جودة المياه
19.6%	26.1%	17.4%	19.6%	17.4%	مدى رضاك حول تغطية شبكة المياه
8.7%	32.6%	23.9%	21.7%	13.0%	مدى رضاك عن أسعار المياه

خدمة الكهرباء:

جدول 5: رضا المواطنين عن خدمة الكهرباء

راضي جدا	راضي	محايد	غير راضي	غير راضي جدا	
32.6%	41.3%	10.9%	13.0%	2.2%	مدى رضاك عن ثبات وقوة التيار الكهربائي
17.4%	54.3%	6.5%	19.6%	2.2%	مدى رضاك عن أسعار الكهرباء
35.6%	48.9%	.0%	11.1%	4.4%	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	
15.2%	37.0%	10.9%	30.4%	6.5%	مدى رضاك عن انتظام جمع النفايات في الحي الذي تسكن به
8.7%	54.3%	15.2%	19.6%	2.2%	مدى رضاك عن أسعار خدمة جمع النفايات

خدمة الشوارع:

جدول 7: رضا المواطنين عن الشوارع

راضي جدا	راضي	محايد	غير راضي	غير راضي جدا	
2.2%	54.3%	10.9%	23.9%	8.7%	مدى رضاك عن حالة الطرق بشكل عام (التعبيد، المطبات، الحفر)

2.2%	21.7%	8.7%	47.8%	19.6%	مدى رضاك عن دور البلدية في شق طرق جديدة والوصول إلى جميع المناطق
2.2%	19.6%	17.4%	47.8%	13.0%	مدى رضاك عن انسياب حركة المرور في الشوارع (أزمات السير، ضيق الشوارع.....)
13.0%	21.7%	13.0%	41.3%	10.9%	مدى رضاك عن دور البلدية في المحافظة على جمالية الشوارع من حيث التشجير ودهان الأرصفة..... الخ
10.9%	15.2%	15.2%	50.0%	8.7%	مدى رضاك عن دور البلدية في إزالة التعديات على الشوارع (تعديات البناء، أو بضاعة المحلات التجارية، الباعة المتجولون،..... الخ)
2.2%	21.7%	6.5%	65.2%	4.3%	مدى رضاك عن دور البلدية في صيانة الشوارع والمرافق العامة
10.9%	17.4%	15.2%	47.8%	8.7%	مدى رضاك عن قدرة الشوارع على تصريف المياه خلال فصل الشتاء الماضي
6.5%	26.1%	19.6%	37.0%	10.9%	مدى رضاك عن امن الشوارع بالنسبة للأطفال والأمهات
21.7%	26.1%	15.2%	30.4%	6.5%	مدى رضاك عن خدمة الصرف الصحي في الحي الذي تسكن به

المراكز الترفيهية والسلامة العامة

جدول 8: رضا المواطنين عن الترفيه والسلامة العامة

غير راضي جدا	غير راضي	محايد	راضي	راضي جدا	
2.2%	21.7%	15.2%	54.3%	6.5%	مدى رضاك عن دور البلدية في دعم وتطوير المراكز الثقافية والترفيهية
.0%	17.4%	13.0%	58.7%	10.9%	مدى رضاك عن استخدام البلدية إجراءات السلامة العامة لموظفيها وكذلك والمرافق العامة

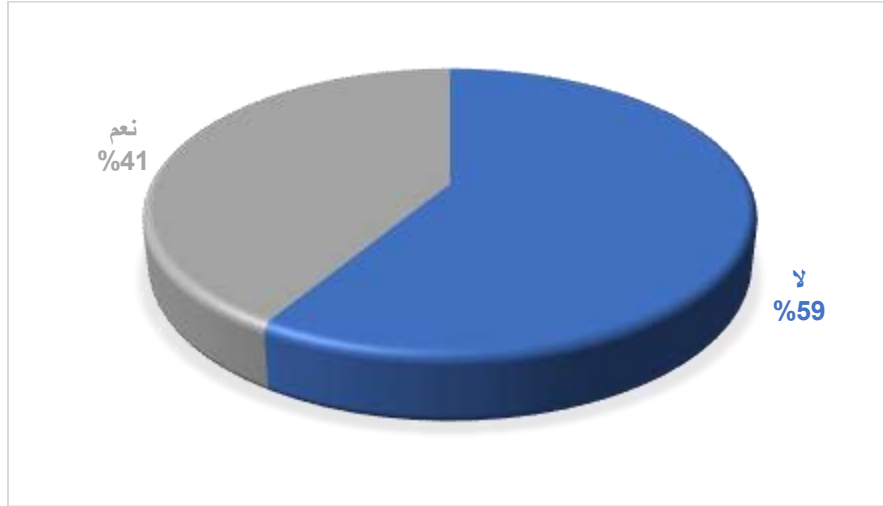
الفقرة الرابعة- الرقابة:

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 مرج ابن عامر، فيما يلي الأسئلة التي تم طرحها مع تحليل نتائجها:

غير راضي جدا	غير راضي	محايد	راضي	راضي جدا	
2.2%	8.7%	28.3%	52.2%	8.7%	مدى رضاك عن دور اللجان المجتمعية التي تم تشكيلها مؤخرا
.0%	8.7%	30.4%	54.3%	6.5%	مدى رضاك عن التزام البلدية بتنفيذ المشاريع التي وردت بالخطة التنموية المحلية
6.5%	15.2%	26.1%	39.1%	13.0%	مدى رضاك عن هيئات الرقابة المحلية على عمل البلدية (اجسام شبابية، اهلية الخ)

القسم الأخير - الشكاوى:

أولا: هل سبق وتقدمت بشكوى؟

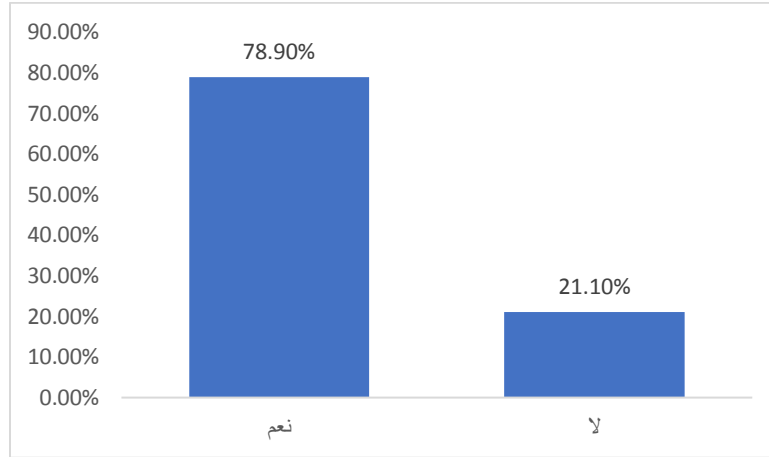


ثانيا: اليات تقديم الشكاوى:

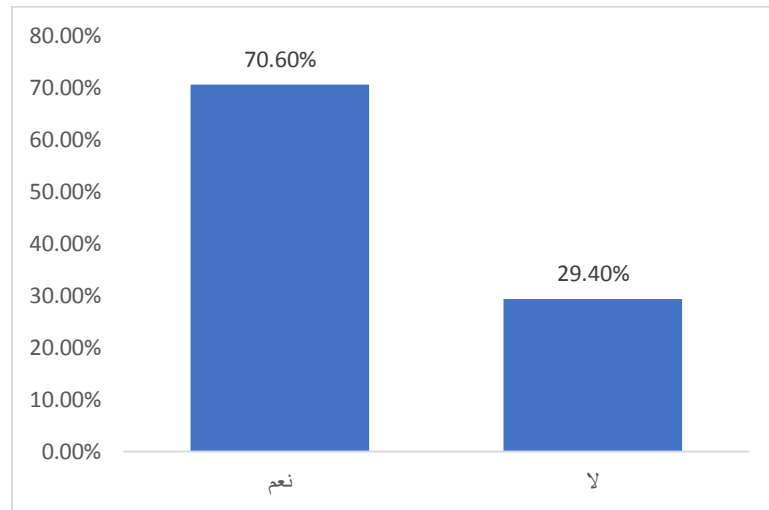
جدول 10 : اليات تقديم الشكاوى

اليات تقديم الشكاوي	لم أقدم بشكوى	تقدمت بشكوى خلال
مركز خدمة الجمهور	87.2%	12.8%
صفحة البلدية الإلكترونية	97.9%	2.1%
البريد الإلكتروني	100.0%	.0%
اتصال تلفوني	91.5%	8.5%
من خلال معرفتك بأحد الموظفين أو أعضاء المجلس البلدي	89.4%	10.6%
صندوق الشكاوى	93.6%	6.4%
عبر الإعلام	100.0%	.0%

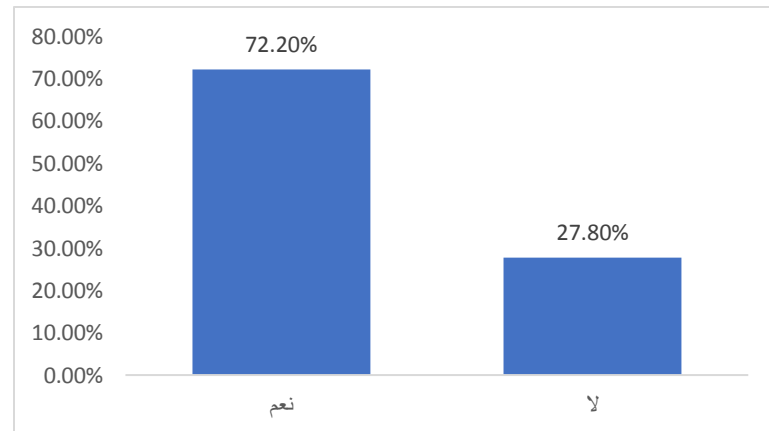
ثالثا: هل تمت متابعة الشكوى من قبل البلدية:



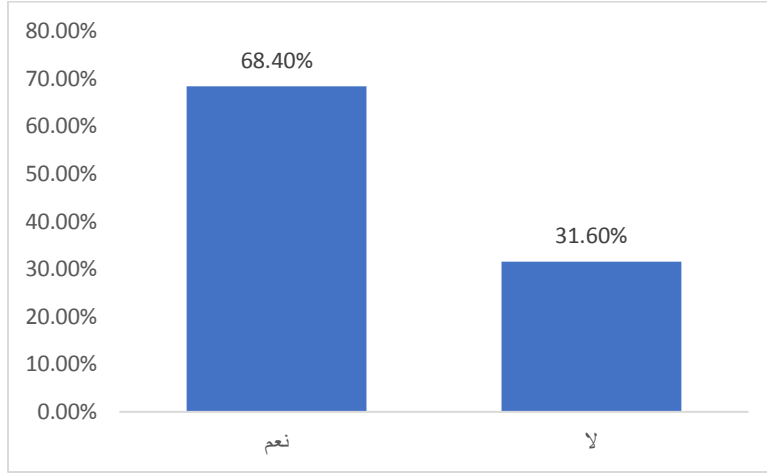
رابعا: نسبة الرضا عن المتابعة للشكوى:



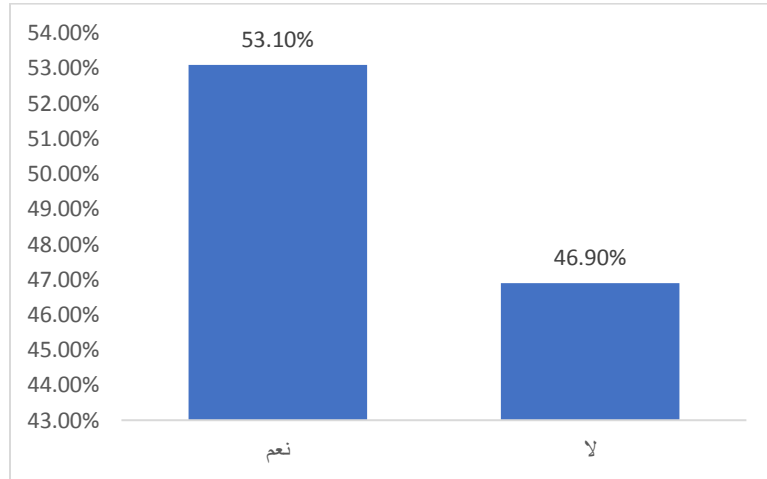
خامسا: نسبة الرضا عن الاستجابة للشكوى؟



سادسا: هل كان الرد بوقت زمني مناسب؟



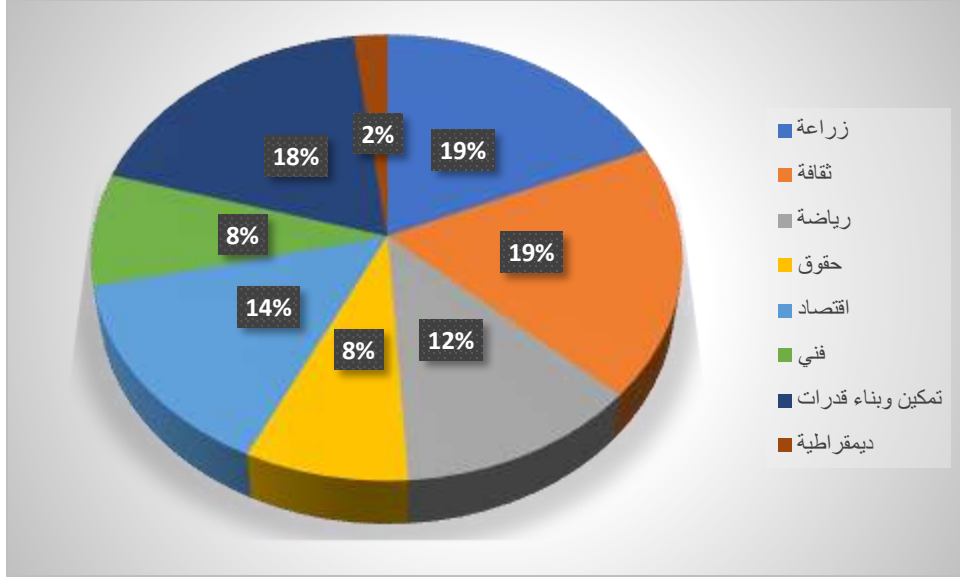
سابعا هل تعلم بوجود آلية لتقديم الشكاوى خارج نطاق ساعات الدوام الرسمي



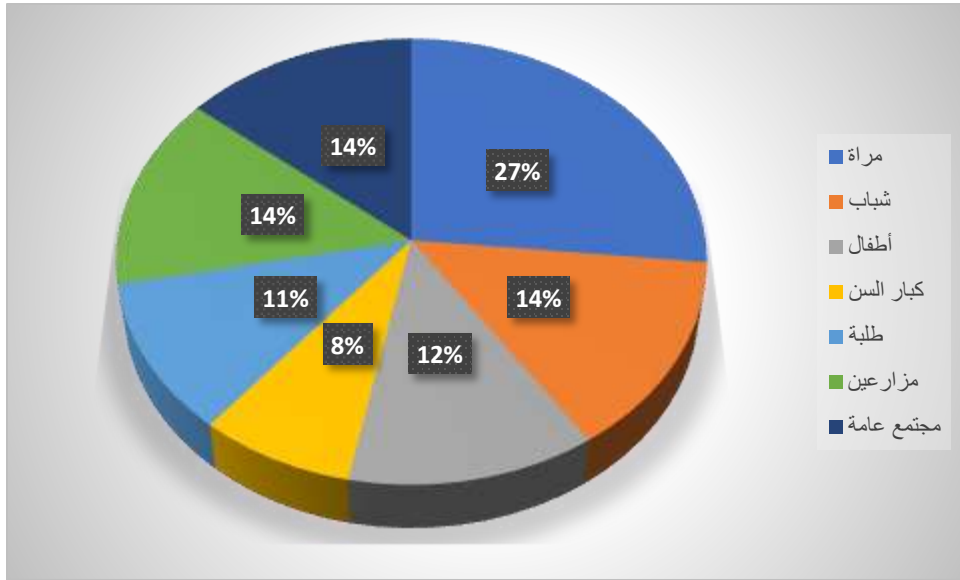
3.2 نتائج استمارة المؤسسات:

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:

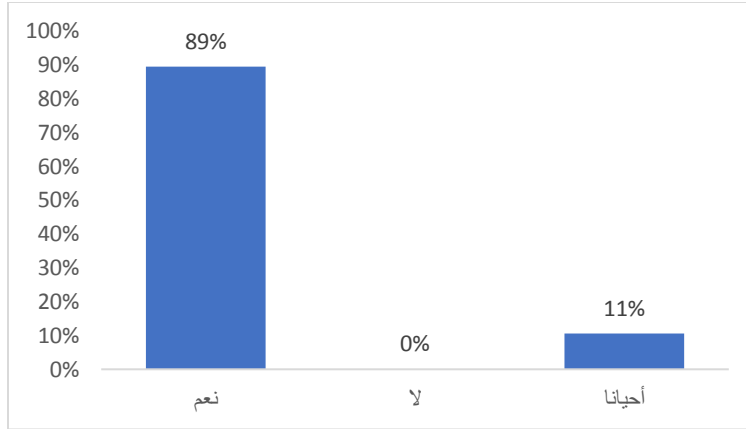


الفئات المستهدفة:

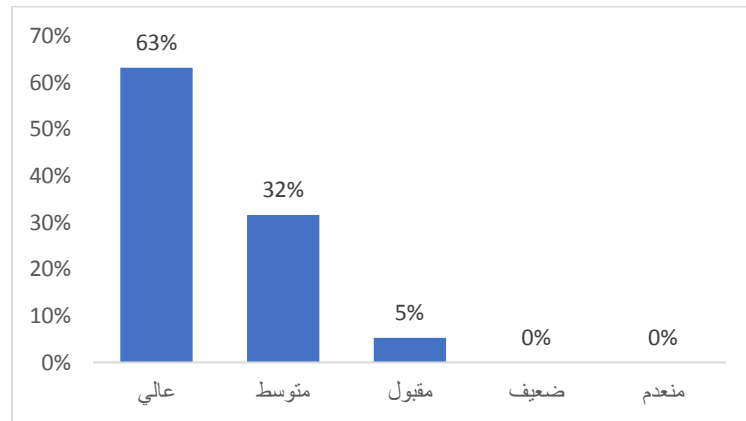


القسم الثاني: العلاقة مع البلديات:

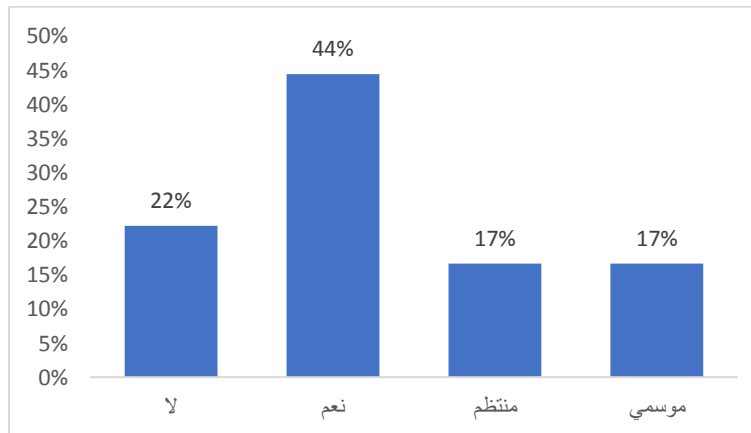
هل يوجد تعاون بين المؤسسات والبلدية؟



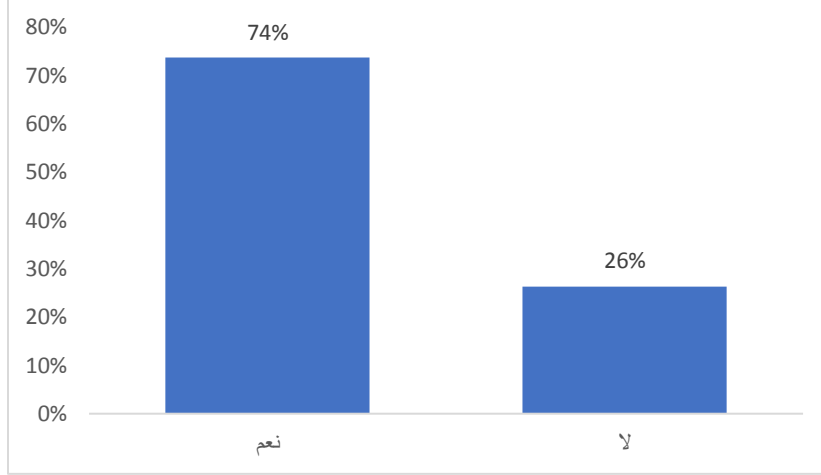
كيف تصنف مستوى التعاون بين البلديات والمؤسسات؟



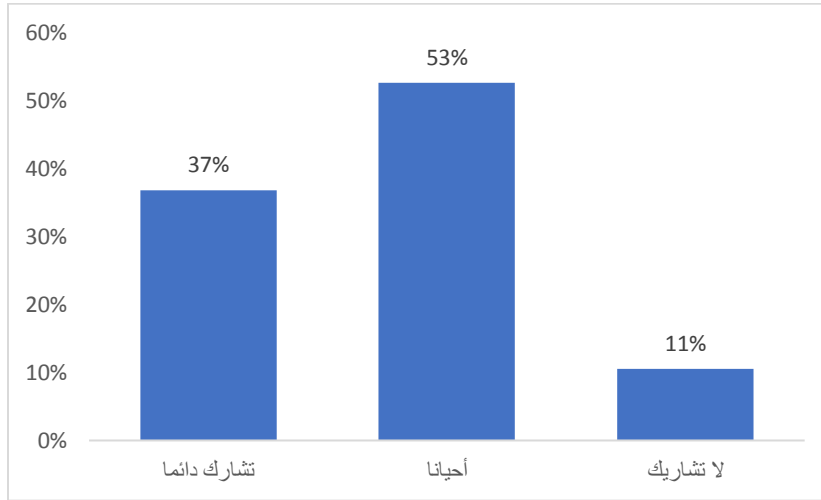
تشارك المؤسسات مع البلديات في التخطيط؟



عضوية المؤسسة في اللجان؟



مشاركة المؤسسات في فعاليات البلدية؟



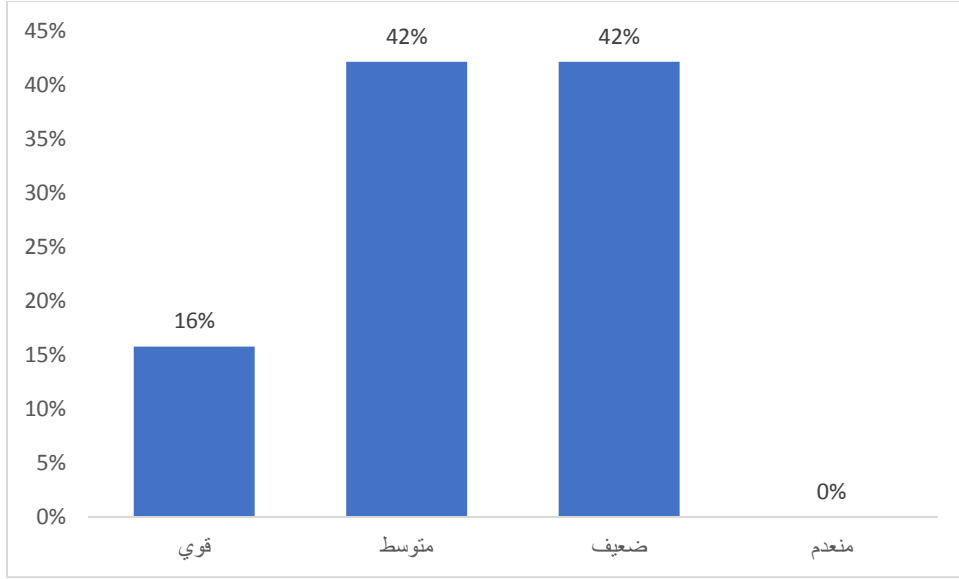
هذا وتشارك المؤسسات البلديات العمل من خلال كل من اللجان التالية:

- 1- لجنة التخطيط.
- 2- لجنة التنمية الاستراتيجية.
- 3- لجنة المشاريع وإعادة التأهيل.

القسم الثاني: المؤسسة والمساءلة المجتمعية

الأسئلة	نعم	لا
هل ترون دور للمؤسسات في مجال مساءلة البلديات	84%	16%
هل تقومون بأي دور رقابي على البلديات	26%	74%
هل قمتم بتنفيذ أنشطة أو أحد أدوات المساءلة المجتمعية	42%	58%

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



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 94% من المؤسسات المشاركة في الاستمارة رغبتها 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 مرج ابن عامر سياسة إفصاح ولكن غير مكتوبة، وتقوم البلدية بالإفصاح أو نشر المعلومات بطرق مختلفة وبشكل دائم عن كل ما يلي:

- قرارات المجلس البلدي.
 - الخطط.
 - الموازنة السنوية.
 - الوظائف.
 - العطاءات.
 - الخدمات.
 - الرسوم.
 - المنح والمشاريع.
 - التقارير المالية والموازنات المصادقة.
- فيما تقوم أحيانا بنشر معلومات حول كل من:
- قرارات المجلس البلدي.
 - ولا تقوم بنشر كل من:
 - تقرير تقييم أداء البلدية.
 - إجراءات الحصول على الخدمات التي تقدمها البلدية.
 - الأنظمة والقوانين المتعلقة بالرسوم والخدمات.
- ولنشر المعلومات تستخدم البلدية كل من الوسائل التالية (مرتبة حسب الأهمية):
- وسائل التواصل الاجتماعي.
 - الموقع الإلكتروني.
 - الجريدة.
 - الرسائل القصيرة.
 - مركز خدمة الجمهور.

- المطبوعات.
- الاجتماعات.
- لوحة الإعلانات.
- الراديو والتلفاز.

المشاركة:

هي عملية إشراك المواطنين وإعلاء أصواتهم وتحديد أولوياتهم، ولتحديد مستوى المشاركة في بلدية مرج ابن عامر المشتركة، فقد تحدد مؤشرات المشاركة والإجابة عليها من قبل البلدية، حيث أن البلدية تشرك المواطن والمؤسسات في تحديد أولويات واحتياجات المجتمع المحلي، وتراعي بشكل كامل النوع المجتمعي في عملية المشاركة، وتعمل أيضا على تشجيع خلق بيئة مشجعة للتبرعات المالية، وتشجيع العمل التطوعي، ولكنها لا تلجأ بشكل كافي للحصول على التغذية الراجعة من المواطن أو المؤسسات، وإشراك المواطنين فقد شكلت البلدية لجان التخطيط التنموي مع مراعاة النوع المجتمعي في هذه اللجان، وتستخدم البلدية الأدوات التالية لتعزيز المشاركة (مرتبة حسب الأهمية):

1. الاجتماعات المتخصصة.
2. صناديق الشكاوى والاقتراحات.
3. لجان إقطاعية مختلفة.
4. لجان التخطيط.
5. ورشات العمل المركزة.
6. فريق التخطيط التنموي المحلي.

الاستجابة:

يتوفر نظام شكاوى ورقي فعال في البلدية، ووحدة للنظام الشكاوى مرجعيتها رئيس البلدية، ولكن لا يوجد دليل وإجراءات واضحة ومكتوبة له، ولا يتم إصدار تقرير حول هذه الشكاوى.

الرقابة:

بعد تحليل إطار الرقابة في بلدية مرج ابن عامر المشتركة فقد اتضح ضعفه حيث لا يوجد خطة متابعة وتقييم مكتوبة لقياس مدى الالتزام بالخطط، كما لا يوجد تقارير حول المتابعة والتقييم، وبالتالي لا يوجد أي نتائج منشورة تتعلق بها، ولا يتم إشراك المجتمع المحلي بالرقابة على البلدية.

المساءلة:

تعتبر بلدية مرج ابن عامر المساءلة حق من حقوق المواطنين، إلا إنها لم تطبق أي أداة من أدوات المساءلة خلال العاميين الماضيين، وقد أبدت البلدية رغبتها بتطبيق كل من الأدوات التالية:

- حوار أصحاب العلاقة.
- بث جلسات المجلس البلدي.
- جلسات الاستماع.
- المجلس الشبابي.
- تتبع النفقات.
- التدقيق المجتمعي.
- بطاقة التقييم.
- استطلاعات الرأي.
- نظام الشكاوى والاقتراحات.

التمكين وبناء القدرات:

لا يوجد اطلاع 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.

