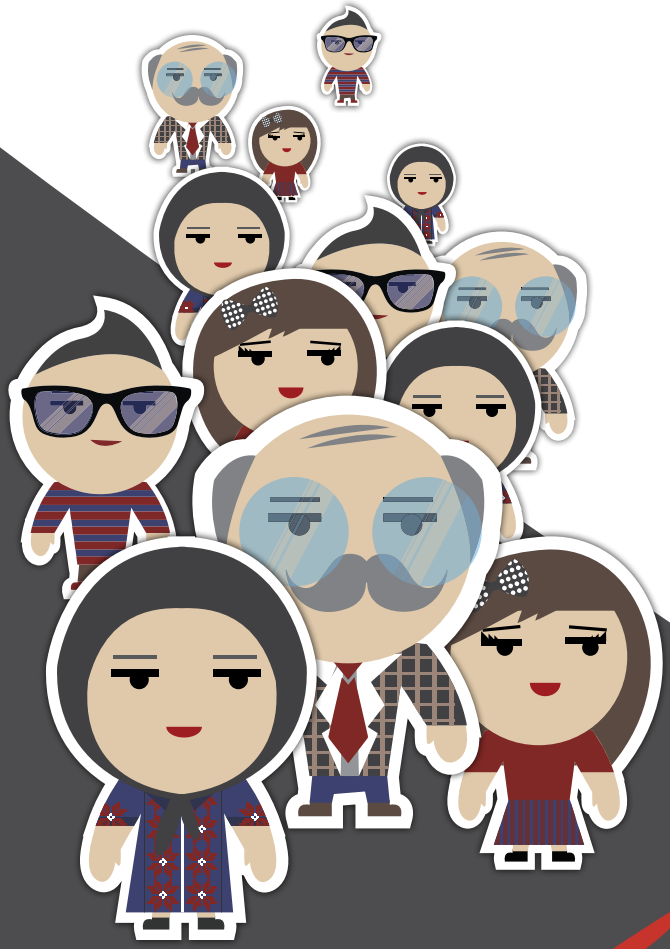
Tajaawob
تجاوب



مَنْشَر

تطبيقات عملية لأدوات المساءلة المجتمعية

الرؤيا الفلسطينية
PALESTINIAN VISION

مَنْشَر

تطبيقات عملية لأدوات المساءلة المجتمعية

يعتبر هذا الكتيب محض تجربة مؤسسة الرؤيا الفلسطينية ضمن برنامج تجاوب الهادف إلى تعزيز المساءلة المجتمعية في فلسطين، الذي نُفذ بالشراكة مع المجلس الثقافي البريطاني، والائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة «أمان»، وبتمويل من الوكالة البريطانية للتنمية الدولية. يجدر الإشارة بأنه تم تنفيذ برنامج تجاوب بالشراكة مع بي بي سي ميديا أكشن ومؤسسة مفتاح ومؤسسة أوكسفام في بداياته.

دأبت مؤسسة الرؤيا الفلسطينية من خلال دورها في البرنامج إلى إعطاء المساحة الكافية للمواطنين في المناطق المستهدفة، وهي فروش بيت دجن في الأغوار وأم سلمونة في بيت لحم وحبلة وعزون ومدينة قلقيلية في محافظة قلقيلية والمغراقة والملالحة في قطاع غزة ومدينة القدس، من أجل ممارسة المواطنة الفاعلة، واستخدام سُبل الحشد والمناصرة في رفع صوت المواطن عالياً، وذلك إيماناً منا بإمكانيات مستفيدينا وبقدرتهم على التعلم من تجاربهم والعمل معاً من أجل فائدة مجتمعاتهم، حيث أنهم حجر الأساس الذي بنيت عليه إنجازات البرنامج، نحو ممارسة المساءلة المجتمعية السليمة والقادرة على تحقيق التغيير الإيجابي.

ويهدف هذا الكتيب إلى:

- توجيه المجتمعات المحلية نحو ممارسة سليمة للمساءلة المجتمعية.
- ضمان استدامة نتاج عمل برنامج تجاوب بعد إنتهاءه، حتى يصل الى ما وراء المناطق الجغرافية التي استهدفها البرنامج.

تكمن فلسفة كتيب أدوات المساءلة المجتمعية «مَنشَر» في كونه مقتنى شخصي مفيد على المستوى المجتمعي، نحمله معنا أينما نذهب، وعياً وأدواتاً. و«منشر» هو اسم المكان من نَشَر، والكتيب هو المكان الذي إخترناه لننشر من خلاله أدوات وآليات المساءلة المجتمعية، لنشارك تجاربنا وخبراتنا مع كل من يرغب بإثراء معرفته بما يخص المساءلة المجتمعية وتطبيق الممارسات السليمة من أجل الوصول إلى صانعي السياسات وتغيير الواقع المعيش.

هذا المَنشَر ليس وصفة سحرية، ولكنّه مركز لتراكم المعرفة والخبرات على مدى ثلاثة سنوات من عمر البرنامج، فهو ليس بالأجندة أو دليل العمل، إنما طريقة حياة، تخدم المجتمع المحلي وتهدف إلى الإستثمار في موارده من شخصيات وأجسام مختلفة من أجل النهوض في المجتمع بكافة فئاته.

رامي ناصر الدين
المدير التنفيذي
مؤسسة الرؤيا الفلسطينية

إعداد: د. يحيى حجازي
مراجعة وتدقيق: هنادي القواسمي
إشراف: رامي ناصر الدين واسماعيل أبو عرفة
تصميم: مجد عسالي

حقوق الطبع محفوظة لمؤسسة الرؤيا الفلسطينية © 2016

الآراء الموجودة في هذا الكتيب لا تعبر بالضرورة عن وجهة نظر
الوكالة البريطانية للتنمية الدولية أو المجلس الثقافي البريطاني

يمكن استخدام المعلومات الواردة في هذا الكتيب بشرط الإشارة إلى مصدرها

المحتويات

6 تقديم

7 الباب الأول: نهج التّغيير من الأسفل إلى الأعلى

8 **1 تنظيم المجتمع وتمثيله أمام الهيئات الحكوميّة**
8 1.1 أهداف نهج التّغيير من الأسفل إلى الأعلى
9 1.2 اللجان المحليّة كاستراتيجية لتحقيق نهج التّغيير من الأسفل إلى الأعلى
9 1.3 ماذا نأخذ بعين الاعتبار لإنجاح عمل اللجان المحليّة
10 1.4 عرض حالة
10 1.5 تحديات

11 **2 التّخطيط المجتمعيّ وتحديد الأولويات**
11 2.1 استراتيجية KUMI للتخطيط الاستراتيجي المجتمعيّ
12 2.2 تحديد الأولويات المجتمعيّة
14 2.3 عبر مستفادة

14 **3 حملات المناصرة المجتمعيّة**
14 3.1 أهداف المناصرة المجتمعيّة
14 3.2 حملات الضّغط والمناصرة: التّدريب بحسب نهج CALP
15 3.3 ماذا نأخذ بعين الاعتبار لإنجاح حملات المناصرة
16 3.4 عرض حالة
16 3.5 تحديات

17 **4 صوت الشّرائح المهمشة في المجتمع الفلسطيني**
17 4.1 مشاركة النّساء والشّباب ومناصرة ذوي الاحتياجات الخاصة في حملات المناصرة والتّغيير المجتمعيّ: واقع وتحديات
20 4.2 عبر مستفادة

21 الباب الثاني: آليات المساءلة المجتمعية

22 **5 آلية بطاقات رأي المواطن (Citizen Report Cards)**
22 5.1 عن آلية بطاقات رأي المواطن
22 5.2 تطبيق آلية البطاقات واستخدامها بنجاح في الحملات المختلفة
23 5.3 عرض حالة

24 **6 استخدام التّطبيقات في التعبئة والمحاسبة**
24 6.1 تطبيق فزعة
25 6.2 تطبيق خدماتي

25 **7 مجالس المستفيدين**
25 7.1 ما هي مجالس المستفيدين ودورها في المحاسبة المجتمعيّة
26 7.2 كيفية الاستفادة من مجالس المستفيدين
26 7.3 عبر مستفادة من استخدام التّطبيقات والمجالس

27 الباب الثالث: استخدام الإعلام في حملات المناصرة والتّغيير

28 **8 الإنفوغرافيك كأداة سهلة لعرض المعلومات ولإيصال المعلومة**
28 8.1 عن الأداة
29 8.2 أمثلة

31 **9 الصّحفيون المناصرون**
31 9.1 عن البرنامج
32 9.2 أصوات وشهادات من الحقل

32 **10 صوتكم مسموع**
32 10.1 عن البرنامج
33 10.2 عرض حالات
34 10.3 أصوات وشهادات من الحقل
35 10.4 عبر مستفادة

تقديم

لا بدّ أن يكون المسؤول على دراية بما يجري في دائرته، ولا بدّ أن يجد المواطن طريقةً لإيصال صوته إليه. هذه هي المعادلة التي عمل المجلس الثّقافي البريطاني بمشاركة مؤسستين فلسطينيتين، الرؤيا الفلسطينية والائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة على تجسيدها عملياً على الأرض. سعى البرنامج إلى جسر الفجوات بين صانعي القرار في الهيئات الوزارية والهيئات المحلية وبين المواطنين وخصوصاً في المناطق المهمشة.

المناطق التي استفادت من برنامج تجاوب:

شاركت في مشاريع البرنامج شرائح مجتمعية متنوعة من المواطنين ومن صانعي القرار، صحفيين وطلبة جامعات وشباب نشط، ومزارعين وربات بيوت وغيرهم. استفادت سبع مناطق جغرافيّة من برنامج تجاوب في الضّفة الغربيّة وفي قطاع غزة:

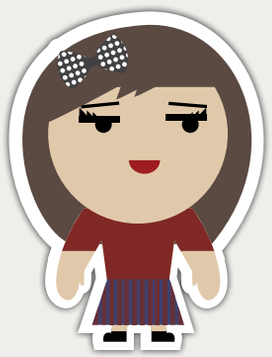
- قرية فروش بيت دجن في منطقة الأغوار
- قرية أم سلمونة في منطقة بيت لحم
- منطقة المغراقة والملالحة في قطاع غزة
- مدينة قلقيلية
- قرية حبلة وبلدة عزون قضاء قلقيلية
- مدينة القدس

استهدف البرنامج **4400** مستفيد مباشر، من خلال لجان المجتمع المحليّ المُختلفة، وآليات التعامل المباشر مع السّلطات والمُنظمات غير الحكوميّة، إضافة إلى **600,000** شخص آخر عبر وسائل الإعلام المجتمعيّ والإذاعة والتلفزيون.

الهدف من هذا الكتيب:

1. تلخيص تجربتنا العملية والتي استمرت حوالي عامين ومشاركتكم إياها.
2. إظهار الممارسات الجيدة والدروس المتعلمة التي يمكن الاستفادة منها والاستعانة بها والبناء عليها في التّخطيط لمشاريع مماثلة.

سنعرض في هذا الكتيب المكون من ثلاثة أبواب (نهج التّغيير من الأسفل إلى الأعلى، نماذج المحاسبة المجتمعيّة، استخدام وسائل الاتصال في حملات المناصرة والتّغيير) مجموع المشاريع التي قمنا بها والأدوات التي طورت على أيدي الشّباب والشّابات وأعضاء اللجان الآخرين من أهالي ومسؤولين، وسنعرض بعض الحالات الميدانية وسنركز في نهاية كلّ باب على الدروس المتعلمة والعبر التي يمكن الاستفادة منها.



الباب الأول:

نهج التّغيير من الأسفل إلى الأعلى

1 تنظيم المجتمع وتمثيله أمام الهيئات الحكوميّة

يقوم الشّعب في النظام الديمقراطي بانتخاب ممثليه، الذين يجتهدون بدورهم بالإيفاء بوعودهم التي كانوا قد أعطوها في برنامجهم الانتخابي. في الحالة الفلسطينية ومع استمرار الاحتلال الفلسطيني وانعدام التّوافق السّياسي بين الضّفة الغربيّة وقطاع غزة وبسبب تغييب العمل البرلماني واختفاء آمال انعقاد انتخابات في الأفق، فإن جهاز المحاسبة العامّة المتمثل بالمجلس التشريعي والقضاء واللذين من المفروض أن يضعا المسؤولين أمام مسؤولياتهم أصبح معطلاً منذ سنوات. من هنا، تأتي ضرورة تكوين أجسام جماهيرية بديلة تمثل الشّرائح المجتمعيّة المختلفة، وتقوم هي بالمناصرة لقضاياها أمام الهيئات الحكوميّة المتمثلة بالوزراء ورؤساء المجالس المحليّة والبلديات.

1.1 أهداف نهج التّغيير من الأسفل إلى الأعلى

لا يزال النقاش حول اتجاه التّغيير أمراً متداولاً بين النّاس حتى هذه اللحظة، فهناك من يعتقد بأن التّغيير يجب أن يبدأ من رأس الهرم، فإذا تغير النظام قد يظهر في الأفق أمل في تغيير الحال. وهناك من يعتقد بأن التّغيير عليه أن يبدأ من قاعدة الهرم، فإن لم يعي النّاس ضرورة التّغيير ويمارسوا هم بأنفسهم العراك السياسي وينخرطوا في العمل الديمقراطي الحقيقي ويطالبوا المسؤولين بالقيام بواجباتهم، فسيبقى الحال على ما هو عليه بأيدي مجموعة من المستفيدين يوزعون المصادر فيما بينهم ولا يأبهون باحتياجات الفئات المهمشة.

يهدف التّغيير من الأسفل إلى الأعلى إلى خلق شعور لدى المواطنين بالحاجة والرغبة إلى التّغيير ورفع شعورهم بالقدرة على التأثير في مجريات الأحداث سواء بمشاركة المسؤولين أو بالضّغط عليهم.

التغيير من الأعلى إلى الأسفل

يقوده ويديره أشخاص من السلطة ويستهدف به العامة من الناس

يقوده ويديره العامة من الطلبة، الأهالي، العمال، المواطنون... ليس هناك بالضرورة موقع سلطوي لأي من الأفراد

التغيير من الأسفل إلى الأعلى

ماذا نقصد باللجان المحليّة وما الهدف منها؟

اللجنة المحليّة هي مجموعة من الأفراد النشيطين مجتمعياً وممثلين عن هيئات مدنية ومؤسسات ومنظمات غير حكومية وأعضاء في المجالس المحليّة قررت التّجمع والعمل سوياً لتحسين الوضع المعيشي للإنسان الفلسطيني في المنطقة الجغرافيّة التي يعيشون فيها. تكوّنت تلك اللجان واستعانت بأدوات متنوعة لتحديد احتياجات المواطنين والتّوعية حولها وتحديد الأولويات ورفعها للجهات المسؤولة بوسائل مبتكرة، وبهدف تحسين ظروف المعيشة وتحسين مستوى الخدمات المقدمة للمواطنين.

من المهم التّوضيح هنا أنه في أغلب الأحيان شارك ممثلون من المجالس المحليّة، كذلك كان هناك تمثيل جيد للشباب والنّساء في أغلب اللجان. تراوح عدد المشاركين في كلّ لجنة من 15-30 مشتركاً ومشتركة.

1.2 اللجان المحليّة كاستراتيجية لتحقيق نهج التّغيير من الأسفل إلى الأعلى

عمل برنامج تجاب على بناء قدرات عدد من اللجان المحليّة في المناطق المستهدفة (وهي مدينة قلقيلية ومدينة القدس وحبلة وعزون وأم سلمونة وفروش بيت دجن بالإضافة إلى لجان غزة في كلّ من المغراقة والملاحة وخزاعة) من خلال تدريبات في المساءلة المجتمعية والإعلام وغيرها من المواضيع التي تساعد هذه اللجان على تنفيذ حملات ضغط ومناصرة ضمن البرنامج. لقد استطعنا من خلال اللجان المحليّة تحقيق هدفين رئيسيين:

- رفع الاحساس بالمسؤولية المجتمعيّة وإعلاء صوت المواطنين رجالاً ونساء للمطالبة بالحقوق وتحصيل أفضل الخدمات التي أدت إلى تحسين مستوى معيشتهم.
- مشاركة السلطة المحليّة والوزارات بشكل فعال في نقاش القضايا وطرح الحلول للمشاكل التي يواجهها المواطنون وخصوصاً في المناطق المهمشة.

1.3 ماذا نأخذ بعين الاعتبار لإنجاح عمل اللجان المحليّة

كثير من النّاس يشككون بمقدرتهم في التأثير في السّلطة وجعلها تلتفت إلى احتياجاتهم، والكثير منا يعتقد بأن المصلحة الشخصية والواسطة هي ما يحرك المسؤولين في أماكنهم، وهذا بالطبع ليس صحيحاً بالضرورة. إن نجاح عمل اللجان المحليّة اعتمد بالأساس على القضايا التّالية:

- أخذ الشّرعية من الشّارع ومن المجتمع الذي تمثله. لقد تقبلَ المجتمعُ اللجانَ المحليّة وفوّضها في نقاش قضاياه مع المسؤولين. إن هذه الثّقة انعكست على احترام المجالس المحليّة والمسؤولين للجان، وأثرت على تعاطيهم مع القضايا التي تطرحها.

- المستوى العالي من التّنسيق، فقد استطاعت اللجان وبعد التدريبات التي حصلوا عليها على العمل كطاقم عمل وإيجاد مكان للشباب والنّساء في القيادة والعمل.
- المستوى العالي في إدارة المعلومات ودقة الطّروحات. لقد أظهرت اللجان قدرة في تجميع المعطيات الصّحيحة وعرضها بطريقة مبسطة وواضحة للأهالي والمسؤولين على حدٍ سواء، وقد استعانت باستراتيجية (الخرائط المعلوماتية) كطريقة أساسية في عرض المعطيات، وهي استراتيجية طوّرتها مؤسسة الرؤيا الفلسطينية.
- القدرة على بناء شراكات وعمل تشبيكات مع المؤسسات المحليّة، وكذلك القدرة على العمل البناء بين مقدمي الخدمات ومتقبليها. استطاع أعضاء اللجان المحليّة ومن خلال التّدريبات تطوير سبل بناءة في التّواصل والعمل المشترك مع صانعي القرار في الحكومة.

1.4 عرض حالة (مدينة قلقيلية)

تشغل مدينة قلقيلية الحيز المركزي والإداري للمحافظة ويبلغ عدد سكانها حوالي 45,000 نسمة محاطة بجدار الفصل العنصري الإسرائيلي مع منطقة مفتوحة على الجهة الشّرقية يسيطر عليها الجيش الإسرائيلي، بالإضافة إلى نفق يؤدي إلى قرية حبلة. وتعد معدلات البطالة العالية وعمالة الاطفال من المشاكل الرئيسية التي تواجه المجتمع. لقد قامت اللجان المحليّة بالعمل مع المجلس المحليّ على إدارة مجموعة من الحملات ومنها حملة بعنوان "نعم لمدينة قلقيلية مدينة سياحية": من أجل تطوير القطاع السّياحي في محافظة قلقيلية من خلال إعلانها مدينة سياحية في الفترة القادمة، وكان للمجلس البلدي ولوزارة السّياحة دور كبير ومركزي في هذه الحملة.

شهادة

موظف من موظفي بلدية مدينة قلقيلية وعضو من أعضاء اللجنة المحليّة تحدثا عن مبادرة وضع المدينة على الخارطة السّياحية في فلسطين وتطوير حديقة الحيوان في المدينة

"قدمنا مراسلات كثيرة كتبت خلال العشرين عاماً الماضية تطالب المسؤولين بوضع قلقيلية على الخارطة السّياحية، ولكن ومن خلال مناصرتنا للموضوع حصلنا على وعد من وزيرة السّياحة شخصياً بتحقيق هذا الحلم بعد 4 شهور من العمل المشترك"

1.5 تحديات

لم يكن تكوين اللجان المحليّة وتحديد وضع أجندات العمل وخلق جوّ من التّفاعل بين الرجال والنّساء وتشجيع النّساء على الانخراط بالعمل المجتمعيّ بالأمر السهل، كذلك تفاوتت نجاحات اللجان من

مكان الى آخر، ولكن بصورة عامة كانت هناك نجاحات في كل المناطق. لقد واجهتنا خلال تكوين اللجان والتّخطيط لحملات المناصرة تحديات جمة، نعرض بعضها:

- محدودية الحركة والتّغيير وخصوصاً في مناطق C
- وضع قطاع غزة الخاصّ جعل من الصّعب على اللجان القيام بمحاسبة السّلطات المسؤولة عن تقديم الخدمات بسهولة.
- الواجس الأمني وخصوصاً في العمل في مدينة القدس، فالمخابرات الإسرائيلية العامة تراقب العمل الشّبابي المقدسي.
- الثقافة المحافظة التي لا تحبذ إشراك الشّباب والنّساء في بعض المناطق في عملية التّغيير المجتمعيّ سواء كان ذلك في مشاركتهم بالاجتماعات والنقاش أو في قيادة وإدراة الحملات.
- شعور بعض المسؤولين في البلديات والمجالس المحليّة بالتهديد من قبل اللجنة المحليّة والتعامل معها كجسم منافس أو جسم سلبي أو جسم هدام.

شهادة

من الملفت للنظر أن الكبار في العمر لم يتشجعوا لأفكار اللجنة المحليّة في قلقيلية، ولم يتفاعلوا مع أهداف برنامج تجاوب، بالمقابل حلّ الشّباب مكان الكبار وبدأوا بتنظيم أنفسهم والمشاركة بالتّدريبات والبدء بالعمل.

2 التّخطيط المجتمعيّ وتحديد الأولويات

2.1 استراتيجية KUMI للتخطيط الاستراتيجي المجتمعيّ

لقد قام برنامج تجاوب بإجراء مرحلتين من التّدريب خلال فترة التّدخل، شاركت فيها مجموعة كبيرة من الشّباب والشّابات والأباء والأمهات وأعضاء المجالس المحليّة وغيرهم.

ماذا نقصد بأداة قومي KUMI في تحويل الصّراعات

"قومـي" هي كلمة عربية تدعو إلى النهوض والعمل. وهي أداة تم تطويرها لرفع مستوى القدرة على تنظيم العمل في وقت الصّراع. هي أداة يستطيع فيها الأفراد والجماعات التي تعيش في مناطق الصّراع تشخيص جذور المشاكل، والعمل على إيجاد حلول خلاقة لها. نستطيع القول بأن هذه الأداة التي جربت في أماكن عدة في العالم

تساعد على توجيه طاقات المجموعة في فهم أبعاد وعناصر الصّراع وللتعامل معه وفي تحضير الأرضية المناسبة للتغيير المجتمعيّ بمشاركة أطراف الصّراع. تعتبر هذه الأداة من الأدوات التي تم تطويرها في مجال تحويل الصّراعات.

"أداة قومــي" هي الأداة التي تم اعتمادها في برنامج **تجاوب** في تدريب أعضاء اللجان المحليّة، وهي بالمقارنة مع توجهات التّدريب الأخرى لا تعتبر التّدريب وحدة منفصلة عن العمل ولكنها تعتبره خطوة من خطوات التّغيير المجتمعيّ وفي سبيل المناصرة.

يقوم برنامج تجاوب ولضمان تحقيق أهداف حملات المناصرة بالإضافة للتدريب بـ:

- توفير الدعم المستمر للجان وزيارة المواقع وفحص الاحتياجات باستمرار، وتوفير بعض المساعدة المالية للجان لتقوم بتغطية احتياجات الحملات.
- توفير الدعم التّقنيّ والفنيّ والخبراء في مجال التّخطيط وإدراة الحملات والإعلان

2.2 تحديد الأولويات المجتمعيّة

يقوم الخبراء والفنيون بمساعدة اللجان المحليّة واكسابهم المعارف والمهارات الأساسية في التّخطيط وتحديد الأولويات، وفي مجال التّواصل مع صانعي القرار والمؤسسات والاستفادة من وسائل الاتصال وتطويرها بما يخدم الحملات التي يديرونها. الجدول التّالي يوضح الأولويات التي وضعتها اللجان في المناطق المختلفة في المرحلتين والثمار التي تم قطفها بعد شهور من العمل.

اسم المنطقة	الفئة المستفيدة من الحملة	المخرجات المتوقعة	نتائج الحملة
ام سلمونة	حملة استهدفت وزارة التّربية والتّعليم لإضافة 6 صفوف ثانوية	أن يستطيع طلبة القرية إكمال دراستهم الثانوية في القرية وخصوصاً الفتيات اللواتي يتسربن في سن السادسة عشر بسبب اضطرارهم للسفر الى مدرسة ثانوية قريبة.	وافقت وزارة التّربية والتّعليم على الطلب، وضع المهندسين تصوراً لذلك. وقد تم بنجاح البحث عن دعم مالي لتنفيذ المشروع
	حملة استهدفت سلطة المياه لتحسين الخدمات المعطاة للمواطنين	توفر المياه الصالحة للشرب وتخزينها بطرق آمنة	لقد قامت اللجنة بعمل تحليل لواقع المياه في المنطقة والحديث عنه على راديو 24FM وقد تم استضافة المسؤول عن سلطة المياه وحواره حول القضية
مدينة قلقيلية	حملة استهدفت وزارة السّياحة الفلسطينية والقطاع الخاص	وضع حديقة الحيوان في مدينة قلقيلية على الخارطة السياحية الفلسطينية، وتسمية قلقيلية لتكون مدينة السّياحة للعام 2016.	لقد تم أخذ الموافقة من وزارة السّياحة على المقترحين. هناك تغطية اعلامية للموضوع وفحص مستمر للحاجات الضّرورية ولآليات تنفيذ الوعود.
	حملة استهدفت المستشفى الحكوميّ بهدف تحسين الخدمات الطبيّة المقدمة للمواطنين	أن تأخذ المستشفى المسؤولية على تحسين الخدمات الطبيّة	لقد تم دعوة مسؤول من وزارة الصّحة لزيارة المستشفى وقد تم محاورته على راديو 24FM
فروش بيت دجن	حملة استهدفت سلطة المياه والسّلطة الفلسطينية	توزيع المياه بالمساواة بين أفراد المجتمع وتحسين البنى التّحتيّة	لقد تم مصادرة جميع المعدات التي أحضرتها UN/PWA على أيدى جيش الاحتلال الاسرائيلي.
	حملة استهدفت وزارة الصّحة والعيادة الصّحية في القرية	تحسين الخدمات الصّحية الطارئة، وتوفير التّجهيزات والأدوية الضّرورية	تم أخذ وعد من وزارة الصّحة على تحسين الخدمات المقدمة في العيادة الصّحية
عزون	حملة استهدفت وزارة التّربية والتّعليم (إجراء دراسة لفحص أسباب تدني النوعية بالتعليم في المدارس)	رفع الأداء التعليمي وتحسين التجربة المدرسية	لقد تمت الدراسة، وتم الحديث عن انخراط المعلمين بالتّعليم المستمر في الجامعة، وما زالت هناك حلول مقترحة لتحسين الوضع في المدارس.
	حملةاستهدفت بلدية عزون بخصوص تأهيل المتنزه العام	كون المتنزه هو الوحيد في المدينة فعلى المجلس المحليّ تأهيله ليكون آمناً للزائرين	لقد قامت اللجنة المحليّة بإجراء عدم لقاءات بهذا الشّأن مع المسؤولين في وزارة اللحكم المحليّ
قرية حبلة	حملة استهدفت وزارة الحكم المحليّ لتوفير مكان آمن للعب	تحسين الملعب الموجود أصلاً في القرية وإعادة تأهيله	أخذ الموافقة من وزارة الحكم المحليّ والمجلس المحليّ في قرية حبلة والتفتيش عن ميزانية لتنفيذ التصليحات.
	حملة استهدفت الحكم المحليّ لرفع مستوى الأمن بالقرية	أن تكون القرية أكثر أمناً وأن تقل عملية التخريب فيها	الاتفاق مع المجلس المحليّ لوضع كاميرات مراقبة في بعض الأماكن لزيادة الرقابة الاجتماعية يتشارك فيها المجلس المحليّ واللجنة المحليّة.

2.3 عبر مستفادة

- التّغيير من الأسفل إلى الأعلى هو استراتيجية تؤتي ثمارها في حال عمل المشاركون في الحملات بصورة منهجية وعلمية، وكانت لديهم معارف ومهارات تساعدهم على تنظيم حملاتهم بصورة فعالة.
- في حال كانت الحملات في المناطق التّابعة أمنياً للسلطات الاسرائيلية، على المخططين أن يفحصوا جميع العقبات التي يمكن أن يواجهوها ويعطوا لأنفسهم مزيداً من الوقت، ولا يعطوا وعوداً لتحقيق الأهداف بسرعة.
- التّعاون بين المجلس المحليّ واللجان المحليّة والعمل سوياً يحقق أفضل النتائج في الكثير من الأحيان.

3 حملات المناصرة المجتمعيّة

3.1 أهداف المناصرة المجتمعيّة

تختلف أهداف المناصرة بحسب القضية التي يناصر من أجلها، كذلك تأخذ بعين الاعتبار البنى السّياسية الموجودة في البلد، ولكن نستطيع أن نعرض هدفين رئيسين لحملات المناصرة عمل برنامج تجاوب على تحقيقها:

- منح الفئات المهمشة مساحة يستطيعون من خلالها رفع صوتهم وإيصاله إلى صانعي القرار.
- مساندة صانعي القرار في اتخاذ قراراتهم، وذلك من خلال تجميع المعلومات الضّرورية التي يستطيع قادة الحملات توفيرها من الميدان.
- إجراء التّغييرات الضّرورية التي تحسن من مستوى المعيشة للمواطنين، وتؤثر في تغيير الأوضاع السّياسية والاجتماعية للأفضل.
- رفع شعور المواطنين بالقدرة والسّيطرة على ما يجري من حولهم ويؤثر في حياتهم ورفع شعورهم بالمسؤولية المجتمعيّة.

3.2 حملات الضّغط والمناصرة: التّدريب بحسب نهج CALP

ماذا نقصد باستراتيجية كالب (CALP)؟
هي الأحرف الأولى من Campaigns, Advocacy, and Leadership Program: وهي عبارة عن أداة تدريبية استخدمت للتدريب طوال 6 شهور مكثفة، اكتسب فيها المشاركون والمشاركات مهارات إدارة الحملات، القيادة المجتمعيّة والمناصرة. استطاع المشاركون والمشاركات خلال التّدريب وبعدها لتخطيط لحملات مناصرة كل في بيئته، وفهم الخلفيات النّظرية التي تفسر الحملات الناجحة، واكتساب مهارات عملية في التعبئة المجتمعيّة لمجموعات مهمشة. شاركت في هذ التّدريبات العديد من الفتيات اختلف عددهن بحسب المناطق الجغرافيّة.

على مدى ستة أشهر، قام برنامج تجاوب CALP II بعقد سلسلة من التّدريبات النّظرية والإرشاد في مجال حملات الضّغط والمناصرة والقيادة وفي مرحلة ما بعد التّدريب النّظري، قام المشاركون بتطبيق التّدريب المكتسب عملياً من خلال العمل على نطاق حملات مناصرة صغيرة تستهدف مناطق وشريحة محددة من المجتمع، منها: حملة "اقرار مشروع قانون الجمعيات التّعاونية الفلسطيني المحدث"، حملة "سلامتك" نحو تحسين الخدمات الصّحية في مستشفى درويش نزال الحكوميّ في قلقيلية، حملة "من حقي أن أتعلم"، حملة "حقهم في المياة، حقهم في الحياة" لتعزيز صمود البدو، وحملة "إبراز المباني القديمة في غور الأردن" وحملة "الأرواح قبل الأرباح" في مجال الصّحة والسّلامة المهنية.
في مطلع شهر آذار من عام 2015، دخل برنامج تجاوب مرحلةً جديدةً، حيث تم إخضاع أعضاء البرنامج إلى دورة إعداد مدربين (TOT) في مجال حملات الضّغط والمناصرة والقيادة بهدف خلق كادر من المدربين ذوي جودة وكفاءة عالية في مجال التّدريب ونقل الخبرات النّظرية والعملية والمهنية إلى مختلف فئات المجتمع للمساهمة في التأثير وإحداث التّغيير.

3.3 ماذا نأخذ بعين الاعتبار لإنجاح حملات المناصرة

- التّشبيك بين المؤسسات: في حالتنا كان لتعاون مؤسسة الرؤيا الفلسطينية ومؤسسة أمان أثر فاعل ومؤثر في الحملات، فلكل مؤسسة مصادرها وعلاقاتها والفئة التي تخدمها ونقاط قوّتها المهنية المتخصصة، وبالتّالي يعمل التّشبيك على الاستفادة القصوى من كلّ المصادر وإيجاد حلول للكثير من المعضلات.
- الحراك الاجتماعي: لا تحل مشاكل النّاس بالغالب في مناطق الصّراع ان لم يرفعوا أصواتهم ويطالبوا بحقوقهم، فالتوعية للمشاكل التي يعاني منها المواطنون والتعبئة المجتمعيّة للحملات تعطي روحاً وزخماً للجان التي تتابع قضايا المواطنين.
- التّواصل الجيد بين الأفراد والمؤسسات: لم تكن الحملات لتنجح لولا تفهم أهمية وجود علاقة مباشرة بين مقدمي الخدمات ومتلقيها، وهذا ما رأيناه من خلال اتصال الجماهير بواضعي القرار سواء في مشروع مسؤول على الطريق أو غيره من المشاريع.
- المتابعة والتّقييم: متابعة الحملات والتأكد من سيرها على المسار المخطط له سواء من قبل المؤسسات الداعمة أو من قبل اللجان المحليّة هو أحد المتغيرات التي تضمن نجاح أي حملة. المتابعة المستمرة تساعد في تحليل المسار، والأدوات المستخدمة والفئة المشاركة وتساعد في تعديل المسار باستمرار لضمان أفضل النتائج.

3.4 عرض حالة

أم سلمونة هي قرية فلسطينية صغيرة تفع 15 كيلومتراً إلى الجنوب من مدينة بيت لحم، ويُقدر عدد سكانها بحوالي 1,100 نسمة. صادر جدار الفصل العنصري حوالي 400 دونم من أراضيها. يحيط القرية عدد من المستوطنات وتصل طرق المستوطنات بينها وبين القرى الفلسطينية المحيطة، وتعاني القرية من العديد من المشاكل أهمها مشاكل في البنية التّحتيّة. نعرض ثلاث حملات للمناصرة قادتها اللجنة المحليّة في القرية بالتّعاون مع المجلس المحليّ:

- عملت **الحملة الأولى** على حلّ مشكلة نقص الغرف الصفية بغية إعطاء طلبة القرية حقهم في التعليم ضمن بيئة آمنة بعيدة عن حركة المستوطنين.
- أما **الحملة الثانية** فعالجت مشكلة انقطاع المياه وعدم وصولها إلى بيوت القرية لعدة شهور متواصلة.
- سعت **الحملة الثالثة** إلى إعادة تأهيل المدخل الرئيسي في القرية الذي يشكل خطراً على المارة وحركة السير بسبب عدم جهوزيته وفقدان الآمان.

لم يكتب النجاح للكثير من الحملات دون وجود ثقة بين اللجان والمجلس المحليّ، فعلى سبيل المثال: استطاعت قرية فروش بيت دجن تطوير العيادة الصّحية بالتّعاون بين المجلس المحليّ ووزارة الصّحة واللجنة المحليّة.

3.5 تحديات

لم تخلو العملية من المعيقات والتحديات والتي نذكر بعضها:

- وجود بعض القرى في المنطقة C الأمر الذي صعب كثيراً على تحقيق الأهداف في كل المواضيع وخصوصاً تلك التي تتعلق بالمصادر الطبيعية.
- التّقليل في بعض الأحيان من مكانة اللجنة المحليّة من قبل بعض الموظفين في البلديات كون اللجان غير منتخبة بشكل رسمي من السّكان.
- نجاح الحملات يعتمد على قوة المتطوعين في الاستمرار وعددهم، الأمر الذي يتأثر بكثير من المتغيرات، ويؤثر في استمرارية الحملات.

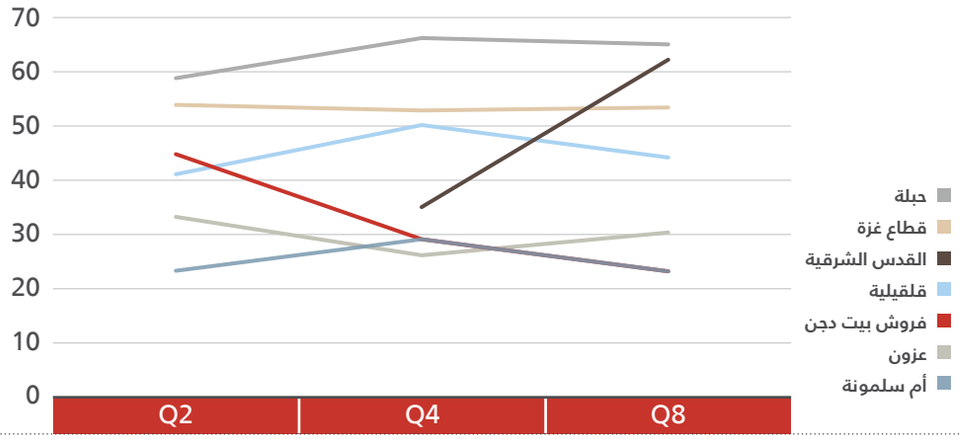
4 صوت الشّرائح المهمشة في المجتمع الفلسطيني

إن أحد أهداف ونتائج برنامج **تجاوب** هو إشراك الشّرائح المجتمعيّة المهمشة في عملية التّغيير، كالنّساء وذوي الاحتياجات الخاصة.

4.1 مشاركة النّساء والشّباب في حملات المناصرة والتّغيير المجتمعيّ، ومناصرة ذوي الاحتياجات الخاصة: واقع وتحديات

لقد حاولنا طوال الوقت في برنامج **تجاوب** إشراك النّساء في التّدريبات التي قمنا بها، وفي الحملات المجتمعيّة والقيادة المجتمعيّة. في الوقت الذي ينظر بعض النّاس إلى موضوع المساواة الجندرية وكأنه موضوع تحاول المؤسسات الداعمة تشجيعه من خلال المشاريع التي تدعمها، حاولنا في هذا المشروع أن نكون قدر الإمكان حساسين لهذا المعطى بحيادية، ولربما وبسبب ذلك رأينا أن هناك عدداً لا بأس به من النّساء من الأمهات والشّابات شاركن في التّدريبات وشاركن في قيادة بعض الحملات.

شكلت المشاركة النّسويّة في اللجان المحليّة السّبعة 44% من مجموع المشاركين، أي أقل من النّصف بقليل، في بعض المناطق بقيت أعداد المشاركات ثابتة طوال عملية التّدريب والحملة، وفي أحيان أخرى ارتفع العدد وفي بعض المناطق انخفض العدد. الجدول التّالي يبين الفارق بين المشاركات في المراحل الأولى من التّدخل وفي المراحل الأخيرة منه بحسب المنطقة.



مشاركة النساء بين المراحل الأولى والأخيرة للبرنامج

ركزت أداة قومي KUMI التّدريبية على مواضيع تفحص العلاقة بين الجنسين والأدوار التي يلعبها الرجال والنّساء في المجتمع، في إدارة الحملات والمناصرة لقضايا المجتمع. وقد شارك في التّدريبات التي أجراها برنامج تجاوب 37 امرأة من أصل 69 متدرباً ومتدربة، أي كانت نسبة النّساء 54%.

أما فيما يتعلق بالشّباب فكانت هناك تجربة فذة في منطقة قلقيلية فقد تنازل الكبار عن قيادة التّغيير فحلّ مكانهم الشّباب من النّساء والرجال الذين قادوا الكثير من حملات الضّغط والمناصرة على مستوى المنطقة. بعد حصولهم على التّدريبات المناسبة قاموا بتخطيط اللقاءات وبعض مجالس المستفيدين وقيادتها، وكانوا فعالين جداً في اللجان المحليّة في كلّ المناطق.

شهادات

"مجموعة العمل كانت متنوعة، أنا كربّة بيت أزور لأول مرة الحكم المحليّ والتقي برئيس البلدية، حلم من أحلامي تحقق، كانت تجربتي هذه من التجارب التي لن أنساها أبداً، أنا سعيدة لأن زوجي وافق بأن أكون في هذه المجموعة"

"سنحت لي التّدريبات التي شاركت فيها التّعرف على أهمية انخراط المرأة في العمل المجتمعيّ"

"حسنّت مشاركتي في التّدريبات وفي الحملات من علاقتي الزوجية"

"شعرنا بأهميتنا ودورنا في إدارة حملات المناصرة سواء في مرحلة التّدريب والتّخطيط، تعلمنا مهارات ساعدتنا برفع مستوى أدائنا وتوقعاتنا من أنفسنا، وسنأخذ ما تعلمناه والاستقادة منه في عملنا لخدمة مجتمعنا"

قصة نجاح

«رضية» تخرُج عن المعتاد وتتجاوب مع القضايا العامة للملالحة

بدأت حكاية العُزلة عن المجتمع منذ عام 2010 مع الشابة رضية سويلم الرضاوين البالغة من العمر 21 عام، التي تعيش في قرية الملالحة المُهمشة بجنوب مدينة غزة بصحبة والديها المُسنين وأختها. منذ ذلك الوقت تخرجت رضية من الجامعة بتخصص اللغة العربية ولم تتمكن من الحصول على شهادتها الجامعية بسبب تردي المستوى المعيشي لأسرتها وعدم تسديد الرسوم ما أدى إلى عدم تمكنها من البحث عن عمل والمُكوث في المنزل الذي يعاني من الفقر المدقع ولا يمتلك أدنى مقومات الترفيه كجهاز الكمبيوتر والانترنت في ذلك الوقت.

في رُكن العتمة الاجتماعية وخلفَ ستار العادات والتقاليد وتحت سطوة الفقر، بقيت رضية منطوية على نفسها، مُحبطة لا تشارك في أي نشاط يذكر سواء شخصي أو مجتمعي، إلى أن جاء مشروع تجاوب ليستهدف قرية الملالحة ويبني قدرات أبنائها للرُقي بقريتهم خدماتياً، وإذ بتجاوب يشق النور في طريق رضية ويُحيل إحباطها إلى تفاؤل وتفاعُل مجتمعي، فمنذ أن سمِعت رضية بتشكيل لجنة مُجتمعية للمنطقة يعمل تجاوب على بناء قدراتها، أوعزت لأخيها برغبتها في المشاركة والانضمام للجنة، والذي اتصل بدوره بمنسقة المشروع وأبلغها بحالة رضية ورغبتها في المشاركة وكانت النتيجة انضمام رضية للفريق وإعلانها للالتزام بمهام وميثاق شرف عمل اللجنة.

كانت مشاركتها الأولى في تدريب بناء الفريق وتطوير ميثاق الشرف للّجنة انضمت للفريق وهي متفاجئة من مستوى التفاعل الإيجابي بين الشباب والشابات يعتريها الخجل تارة والدهشة تارة أخرى، بدأت المشاركة ببطء حذر خجول إلى أن أصبحت من أكثر الشابات المتحفزات للعمل والتطوير "انضمامي لفريق اللجنة بوابة لخروجي عن المعتاد ومن مستنقع الإحباط بعد أن شعرت أن شهادتي الجامعية لا معنى لها في ظل عدم تواصلي مع الآخرين ومن اليوم سأكون حريصة على تنمية مهاراتي وخدمة المحيطين بالمتاح، فبالمفاهيم التي اكتسبتها من رسالة وعمل تجاوب أشعر بأهمية العمل الجماعي والتواصل والمصلحة العامة" هذا ما جاء على لسان رضية خلال تعبيرها عن مستوى استفادتها في هذه الفترة القصيرة الغنية بالكثير من تجاوب، وبعد أن شاركت رضية في الدورات التدريبية اكتسبت معارف ومهارات جديدة فقامت بالتنسيق مع جمعية رؤيا لتنفيذ أنشطة تطوعية في الملالحة، حول الحد من عمالة الأطفال وشاركت في تنفيذ الورشة.

وقالت رضية «اكتسبت من خلال الاجتماعات مع ذوي السلطة مثال اللجنة الحكومية لإدارة المياه كسر حاجز الرهبة وذلك ما يمكنني من التواصل والاتصال معهم لإسماعهم أصواتنا».

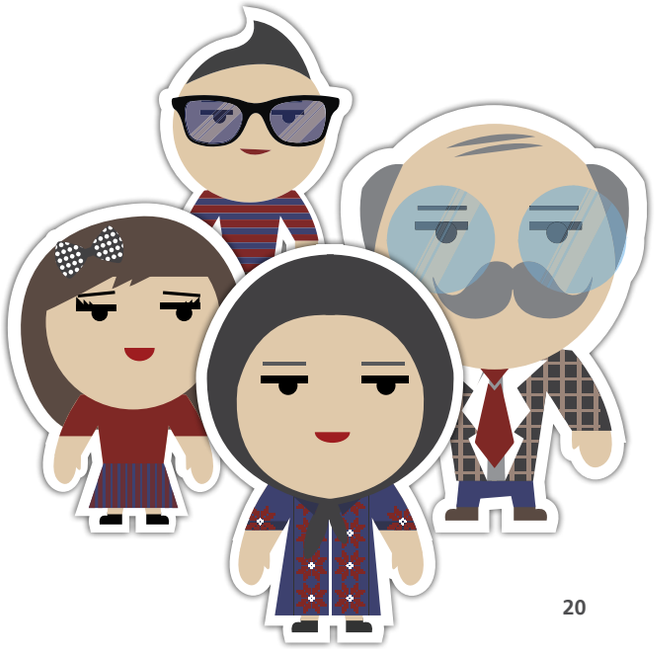
«وجودي في برنامج تجاوب حول طموحي من طموح شخصي إلى طموح مجتمعي أنا جزء منه يتركز في كيفية تطوير وتحسين الأوضاع المعيشية بالإضافة إلى كيفية تسهيل الخدمات والرقى بمستوى قريتي وأهلي من حيث جعلهم أكثر قدرة على إبراز قضاياهم» هذا ما ختمت به رضية حديثها وهي مفعمة بالتفاؤل ومتحفزة للمشاركة أكثر بعد أن أصبحت تشارك في متابعة الأنشطة أيضاً على صفحة الفيس بوك من خلال كمبيوتر جيرانها.

وعلى بُعد مسافة قصيرة جداً أصبحت رضية من أكثر الأعضاء المتفاعلين والشباب الرائدين الدؤوبين في العمل، فلم تتردد بمشاركة زملائها في التنسيق مع بلدية غزة لحل مشكلة الصرف الصحي في القرية، وقادت ونفذت العديد من الورش التوعوية التطوعية كمُساهمة منها في رفع وعي أهالي قريتها المُهمشة باعتبار وعي الجمهور أساس للنهوض بواقعه وتطوره وتجاوب ذوي العلاقة معه،،

ومازالت جاهدة في عبور جسر التجاوب لتحقيق الاستجابة لقاضيا قرية الملالحة

4.2 عبر مستفادة

- من المهم عدم الضّغط بشدة لدمج النّساء بأي ثمن وعلى المدربين والمؤسسات أخذ هذا الموضوع بعين الاعتبار.
- عندما يقوم الرجال جنباً الى النّساء بالتّخطيط للحملات وإدارتها وقيادتها يكون التّغيير المنشود أسرع، وهذا ما وجده المدربون في الميدان.
- من المهم فتح قنوات اتصال بين الكبار بالعمر المتميزين بالمعرفة والحكمة وبين الشّباب المبدع والمتحمس لإجراء التّغييرات المطلوبة في مجتمعهم.
- إذا كان الميسر في التّدريب رجلاً فهذا يعزز الأفكار المسبقة تجاه النّساء ويقلل من إمكانية إشراكهن الحقيقي في النقاش والعمل، والعكس صحيح، فإن وجود امرأة ميسرة للقاءات مجتمعية تجعل موضوع المساواة بين الرجال والنّساء طافياً على السّطح وتشجع النّساء على المشاركة والحوار.



الباب الثاني:

آليات المساءلة المجتمعية

5 آلية بطاقات رأي المواطن (Citizen Report Cards)

5.1 عن آلية بطاقات رأي المواطن

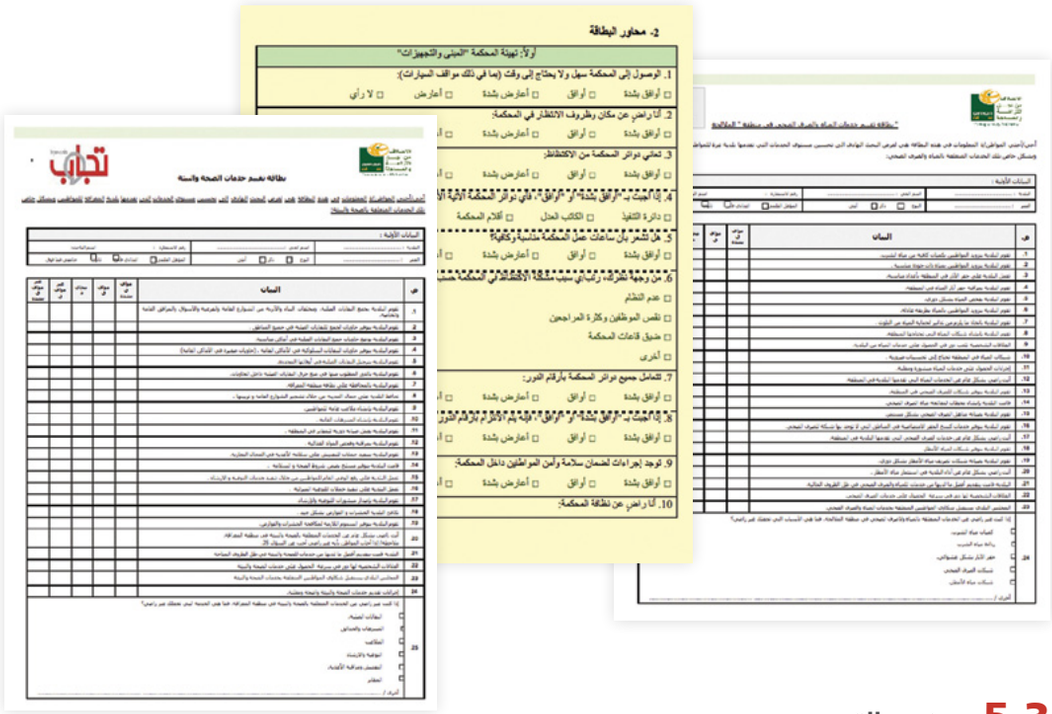
ماذا نقصد ببطاقات رأي المواطن (CRC)؟

بطاقات رأي المواطنين هي آلية مساءلة مجتمعية تستند إلى تقييم يقوم به المواطنون حول أداء وجودة الخدمات الحكوميّة. تمنح البطاقات فرصة للمواطنين لمراقبة الأداء العام وتوفير معلومات كمية -من وجهة نظر متلقي الخدمات العامة- التي يمكن أن تساعد الحكومة والمؤسسات الرسمية في تطوير الخدمات وتغيير السّياسات

ضمن برنامج تجاوب عمل الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة – أمان بالتّعاون مع اللجان المحليّة على اعداد عدة بطاقات رأي للمواطنين، حول خدمات عديدة في المناطق التي يستهدفها المشروع؛ مثل خدمة النفايات في قلقيلية، خدمة البيئة والصّحة العامة في المغراقة، خدمة المياه والصّرف الصّحي في الملالحة. كما وسعى إلى تطوير بطاقة رأي المواطنين حول خدمة العدالة في محكمة قلقيلية. تستخدم نتائج المسوحات لاحقاً للتخطيط لحملات ضغط ومناصرة في التّجمعات السّكانية.

5.2 تطبيق آلية البطاقات واستخدامها بنجاح في الحملات المختلفة

يتم بناء البطاقات بالتّعاون مع المؤسسات الداعمة للبرنامج وأخصائيين في المجالات المختلفة، سواء الخدماتي، القانونية والحقوقية. وبعد ذلك يتم نقاش البطاقات والاسئلة مع مسؤولين في السلطة المحليّة لأخذ الملاحظات وعمل التصليحات الضّرورية، وبعد ذلك يتم توزيع البطاقات وتعبئتها من قبل المواطنن، ومن ثم تحليل نتائجها، كتابة التقرير وعرضه أمام صانعي القرار لاتخاذ الإجراءات الضّرورية. كما هو موضح في الشّكل، فإن هناك مجموعة من أدوات المحاسبة الفعالة التي يمكن أن يستخدمها المواطنون ان تدربوا عليها بشكل صحيح. إن بطاقات رأي المواطن تدعم مواقف اللجان، لأنها تظهر وبصورة علمية نسب المواطنين المتضررين وأولويات التّدخل التي على مقدمي الخدمات تعيينها بناء على الاحتياج الحقيقي للمواطنين. ان هذه التقارير تساعد واضعي السّياسات على وضع خطط وتصورات مستقبلية لتطوير خدماتهم.



5.3 عرض حالتين

- التّعاون بين وزارة التّربية والتّعليم الفلسطينية ولجان أولياء الأمور لادخال برامج لا منهجية في المدارس. لقد تم بناء بطاقات رأي المواطن ليفحص قضيتين رئيسيتين (رأي الأهل حول تردي الوضع التعليمي في المدارس، وضعف العلاقة بين المدرسة والأهالي وعدم رغبة الأهالي بالمشاركة باللجان المدرسية). تم توزيع الاستمارة وتجميع آراء المواطنين حول هذه القضية.

تم عرض النتائج أمام هيئة من وزارة التّربية والتّعليم وتم الاتفاق على أن توزع الاستمارة على بقية مدن وقرى الضّفة الغربيّة للتعرف على واقع الحال في جميع المناطق.

- بطاقات المواطن التي تم بناؤها وتطويرها من خلال طاقم مؤسسة أمان وبالتّعاون مع أعضاء اللجان المحليّة في محافظة قلقيلية تم توزيعها على حوالي 1350 مواطن ومواطنة (لتقييم الخدمات التي تقدمها البلديات والمجالس المحليّة والآفات التي يعاني منها المواطن). لقد تم تحليل نتائج البطاقات وعرضها أمام المسؤولين في السّلطات المحليّة، وقد حضر المسؤولين لجلسة استماع تم فيها عرض النتائج التي تعكس رؤية المواطنين للقضايا الخدماتية المختلفة.

على سبيل المثال لا الحصر، يظهر الجدول التّالي بعض نتائج التّحليل وبعض المقترحات التي قدمها المواطنون وأصحاب الخبرة للأعضاء المسؤولين ولصانعي القرار.

نتائج مسح بطاقات رأي المواطن	التّوصيات لصانعي القرار ومقدمي الخدمات في المجالس المحليّة
أعرب غالبية المواطنين عن عدم رضاهم عن التّعامل مع النفايات الصّلبة وطريقة تجميعها	تشكيل لجان أحياء تعمل على توعية المواطنين من مخاطر النفايات الصّلبة وتعمل على خرطهم بصورة فعالة في عملية التجميع
قسم كبير من المواطنين لا يعرف لمن يتوجه لحل مشاكله المختلفة في البلدية	بناء نظام معلوماتي لإعلام المواطنين بالأمور الضّرورية كتكاليف الخدمات والعناوين المسؤولة عن كلّ خدمة وما إلى ذلك
استخدام اللحامين نفس حاويات الزبالة التي يستخدمها العامّة، وبالتّالي وجود رائحة كريهة في المناطق المتواجدة بها الحاويات	توفير حاويات مغلقة لاستخدام اللحامين فقط
مراقبة البلدية لقضايا أمن المواطنين وخصوصاً في الشوارع متدنية	عمل خطة لتنظيم الشوارع والأرصفة وإيجاد أماكن بديلة لحاويات الزبالة

6 استخدام التّطبيقات في التّعبئة والمحاسبة

يهدف برنامج تجاوب إلى تعزيز مفهوم المساءلة الإجتماعية في فلسطين من خلال تقديم تكنولوجيات بإمكانها سدّ الفجوة المعلوماتية وتشجيع الحوار بين المواطنين والسّلطات. يؤمن تجاوب بأن دمج آليات المناصرة وتكنولوجيا الإنصالات والمعلومات بالإضافة لأدوات المساءلة الإجتماعية، يمكن أن يؤدي إلى تحسين الرقابة على الخدمات المقدمة في المجتمع ككل. وعليه، قام برنامج تجاوب بتنفيذ مخيمين للمساءلة والشفافية في كلّ من بيت لحم وقطاع غزة بمشاركة 20 طالبًا وطالبة من تخصصات تكنولوجيا المعلومات من كلّ منطقة، وذلك بهدف التّعرف على تكنولوجيات جديدة من أجل تحسين دور تجاوب في تطوير آليات تتلقى تغذية راجعة من المواطنين لأداء السّلطات كوسيلة لتعزيز مفهوم المساءلة الإجتماعية. نتج عن المخيمين ثلاث مبادرات شبابية إبداعية وهي: فزعة، وخدماتي في بيت لحم، ومبادرة الكهرباء في قطاع غزة.

6.1 تطبيق فزعة

فَزْعَةْ

سُمّيت هذه المبادرة بـ(فزعة) لأنّ الفزعة في اللغة العربية تعني الاستغاثة وطلب المساعدة، وهي من الإرث الثقافي عند سكان المنطقة. فزعة هي أن يلبي النّاس نداء داعيهم في طلب المساعدة لإنجاز عمل لا يمكن إنجازه بدون مساعدة، وهي من الأعمال التّطوعية التي تُنفّذ بدون مقابل، ومن هنا جاءت فكرة التّسمية.

تهدف مبادرة فزعة إلى جمع أكبر عدد ممكن من التّواقيع من أجل مساندة قضية ما في المجتمع من خلال موقع إلكتروني وتطبيق على الهاتف المحمول، وستخدم هذه المبادرة تعزيز قضايا المساءلة من خلال تسليط الضّوء على قضايا ومشاكل الرأي العام، وخدمات المواطن التي تمسّ جميع أفراد المجتمع وتصفيتها على شكل حملات محددة وواضحة الهدف. لاحقاً، سيتم طرح القضية على فزعة وجمع توقيعات وتأييد النّاس ليتم بعدها الضّغط على لحل القضية، مع الحفاظ على السّرية التّامة.

www.faz3a.ps faz3a

6.2 تطبيق خدماتي

خدماتي KHADAMATI

هي آلية مبتكرة للمساءلة الاجتماعية بحيث تركز على تعزيز وصول خدمات المياه والكهرباء لمنطقتي بيت لحم والدّوحة اللتين تستهدفهما المبادرة. يُزود "خدماتي" المستفيدين ببرنامج التّوزيع اليومي للمياه من خلال خارطة تظهر عند الدخول إلى التّطبيق أو الموقع، الأمر الذي يساعد السّكان على معرفة الأوقات التي تصل فيها المياه إلى منازلهم. ويُمكن للمستفيدين أيضاً أن يتقدموا بشكاوى لمصلحة المياه من خلال "خدماتي". كما ويُمكن الإطّلاع على إعلانات قطع التّيار الكهربائي التي تصل "خدماتي" بشكل مستمر.

وسيتم ربط "خدماتي" بنظام شركة كهرباء محافظة القدس الإلكتروني للوصول إلى المزيد من الخدمات الإلكترونية خلال الفترة القادمة وذلك فور جهوزية نظام الشركة، ما يُسهّل على المستفيدين الإطّلاع على كلّ ما يرتبط بهذا النّظام. يمكن استخدام "خدماتي" من خلال تحميل تطبيق خدماتي Khadamati على الهواتف الذكيّة.

www.khadamati.ps khadamati

7 مجالس المستفيدين

7.1 ما هي مجالس المستفيدين ودورها في المحاسبة المجتمعيّة

عملت أمان بالتّعاون مع وزارة الشّؤون الاجتماعية وضمن مشروع تجاوب على تشكيل مجالس

المستفيدين كأداء من أدوات المساءلة المجتمعيّة، بهدف إيصال صوت المواطنين متلقي المساعدات الانسانية الى صناع القرار من أجل تحسين الخدمات والمساهمة في تغيير السّياسات، إضافة إلى المساعدة في تقييم خدمات وزارة الشّؤون الإجتماعية بنزاهة وشفافية.

تعتبر هذه المجالس التي يمثلها المواطنين أنفسهم أداة ضاغطة على صناع القرار.

تم تشكيل (3) مجالس في محافظة بيت لحم، نابلس وقلقيلية، وتم توعية أعضاء المجالس وتنمية قدراتهم للقيام بدورهم بالمساءلة المجتمعيّة وتنفيذ حملات الضّغط والمناصرة، وقد تم تنفيذ حملة حول نشر معايير المساعدات النقدية من أجل المساهمة في «تحسين البيئة التنظيمية والبيئة القانونية وبيئة النزاهة والشفافية والمساءلة».

7.2 كيفية الاستفادة من مجالس المستفيدين

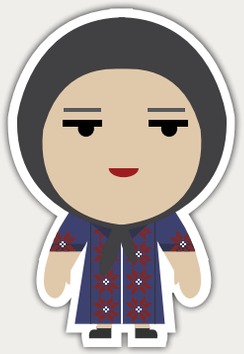
لقد تم استهداف الوزارات التي تقدم الخدمات باستخدام هذا الآلية: وزارة الشؤون الاجتماعية، وزارة التّربية والتّعليم ووزارة التّخطيط، ولقد تعاملت وزارة الشّؤون الاجتماعية مع المبادرة بايجابية وفاعلية، كون الفئات المستفيدة تعرف أكثر من غيرها ما هي احتياجاتها. فمن خلال لقاءات تم تعيينها بين موظفي الوزارات المختلفة وقياديين وقياديات في المجتمع المحليّ تم نقاش قضايا اجتماعية مختلفة وطرح حلول لها. لقد تم نقاش قضايا مختلفة في هذه المجالس وخصوصاً مع وزارة الشؤوون الاجتماعية مثل: **وضع ذوي الاحتياجات الخاصة في المجتمع، برامج الصّحة المجتمعيّة، الخدمات المقدمة للمسنين، التأمين الوطني وغيرها.**

الجدول التّالي يظهر عدد المشاركين والمشاركات في مجالس المستفيدين بحسب المنطقة:

المنطقة	المشاركين	المشاركات	العدد الاجمالي
نابلس	16	9	25
قلقيلية	12	13	25
بيت لحم	4	15	19
المجموع العام	32 (%46)	37 (%54)	69

7.3 عبر مستفادة من استخدام التّطبيقات والمجالس

- استشارة المجتمع والعمل المباشر مع النّاس لتحديد الاحتياجات الحقيقية وعدم الاعتماد فقط على المعطيات الورقية وموظفي الدولة.
- العمل مع الأهالي ورفع دافعيتهم للتعامل مع التّطبيقات، وللتخفيف من التكنوفوبيا عند بعضهم.
- من الضّروري متابعة شكاوى النّاس، وعدم الاكتفاء فقط برفعها على التّطبيق، لأن هذا سيقلل من كفاءة التّطبيق ويقلل دافعية النّاس من استعماله.
- أخذ موقف ايجابي من الوزارات ومحاولة العمل معهم في التّعرف على الاحتياجات وطرح الحلول التي يمكن إدراجها في الخطط السّنوية للوزارة، كما حصل مع وزارة الشّؤون الاجتماعية.



الباب الثالث:

استخدام الإعلام في حملات المناصرة والتّغيير

8

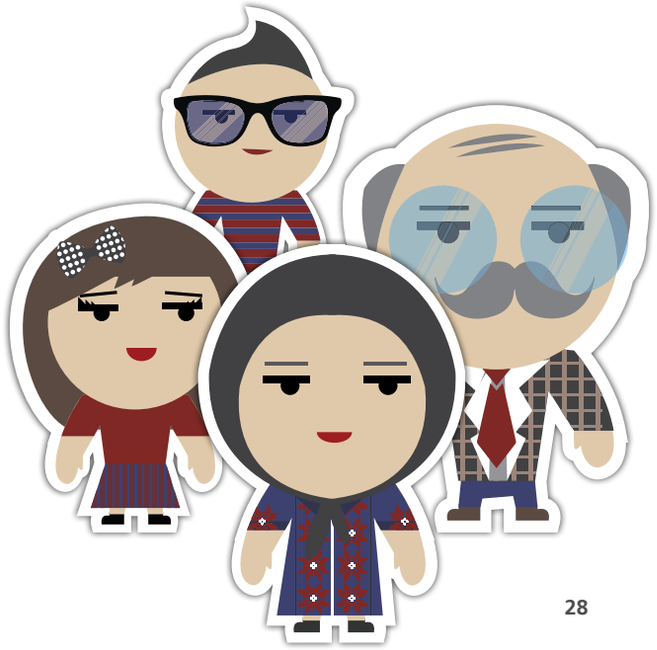
الإنفوغرافيك كأداة سهلة لعرض المعلومات ولإيصال المعلومة

8.1 عن الأداة

ماذا نقصد بالانفوغرافيك؟

تعمل مؤسسة الرؤيا الفلسطينية وكشريك في برنامج تجاوب الى تعزيز مفاهيم الضّغط والمناصرة في بناء قدرات المجتمعات المحليّة لتحسين ظروف حياتهم والضّغط على صناع القرار لاتخاذ قرارات تغير الواقع، وفي هذا السّياق يركز برنامج تجاوب على أهمية جمع المعلومات ذات العلاقة لتعزيز قضايا الضّغط والمناصرة التي تمارسها المجتمعات المحليّة.

تقوم مؤسسة الرؤيا الفلسطينية ومن خلال العمل الميداني والتّدخل في المجتمعات المحليّة بتطوير مخططات معلومات بيانية بتصميم جرافيكي تستهدف محافظات الأغوار، بيت لحم، القدس وقلقيلية، **وهي عبارة عن عروض مرئية رسومية للمعلومات أو البيانات تهدف إلى خلق قاعدة بيانات معلوماتية بطريقة ابداعية جديدة في عرض المعلومات كبديل عن التقارير المكتوبة التي لا تجذب جمهوراً كبيراً للقراءة. بالإضافة لاستخدامها كمصدر معلومات موثوقة للمؤسسات المحليّة والدولية.**



8.2 أمثلة

9 الصّحفيون المناصرون

9.1 عن البرنامج

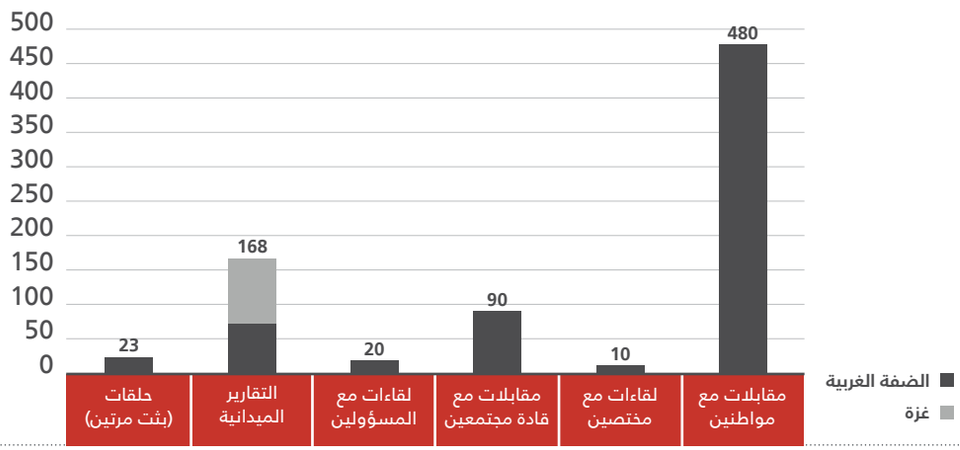
من المهم في أي مكان في العالم أن تكون هناك صحافة تهتم بالفئات المهمشة في مجتمعاتها، ليس فقط لإظهار همومهم ولكن لكي تفتح عيون المسؤولين على ما يحصل في مناطق سلطتهم ومسائلتهم إن لزم الأمر.

في سبيل تحقيق هذا الهدف، تم تدريب مجموعة من الصّحفيين على مهارات أساسية من قبل مجموعة مهنية على مستوى المنطقة من المدربين، الذين قاموا بتغطية أوضاع المناطق الفلسطينية المهمشة التي لا يصلها بالعادة المسؤولون. لقد قام مدربون من إذاعة BBC ومدربون محليون (عماد الأصفر- سعيد الشيخ- سيمون كوكس ووليد بطراوي) بتوفير التّدريبات وتطوير المهارات الصّحفية لدى صحفيين محليين واستخدام التّجهيزات والتّفتيش عن القصص المجتمعيّة وتحضير التّقارير وإذاعتها.

في نهاية التّدخل أشار حوالي 90% من المشاركين في الضّفة الغربيّة وقطاع غزة الى أن مهاراتهم الصّحفية قد تطوّرت بعد التّدريب. والأهم من ذلك أن بعض المحطات الإذاعية رغبت بالابقاء على النهج المجتمعيّ في عملهم، وأوضحت بأن هذا المجال لم يكن في مركز اهتمامهم ولكنه سيصبح كذلك في المستقبل.

لقد شارك في هذا المشروع مجموعة من الصّحفيين والصّحفيات العاملين في محطات الإذاعة التّالية:

- راديو ألوان
- راديو بيت لحم 2000
- راديو راية FM
- راديو نغم



الثمار التي تم قطفها

استطاعت مجموعة من الصّحفيين والصّحفيات تطوير مهاراتهم البحثية، مهارة المقابلة، كتابة التقرير، المراسلة، إدارة الوقت، وإعداد وعرض المواد.

- كان هناك تحول في مواقف بعض المواطنين تجاه وسائل الاعلام التي كانت هي أيضاً شريكاً بصورة ما في عملية التهميش.
- لربما أصبح صانعو القرار والسياسيون وموظفو المجالس المحليّة أكثر وعياً لقضايا تلك المناطق.
- استطعنا انتاج 23 برنامجاً إذاعياً، وحلقتين تلفزيونيتين في عام واحد.
- استطعنا الوصول إلى 458.200 مستمع ومستمعة في المناطق الفلسطينية المختلفة سواء في الضّفة الغربيّة أو في قطاع غزة.

9.2 أصوات من الحقل

شهادات

"أستطيع القول أن المبادرة ساعدتني في تطوير مهاراتي الصحفية، بدءاً من مهارة التسجيل، ومهارات الإعداد لوحدي من دون الرجوع دوماً إلى زملائي وفي البيت في حال انقطع التيار الكهربائي في مكان العمل" (صفاء هبيل: صحفية)

"سلطت البرامج الاذاعية على قضايا هامّة في المناطق المهمشة وأسمعت الصوت الحقيقي للمواطنين من خلال مساندة طاقم البي بي سي استطعنا وبسهولة القيام بالمهام" (صفاء عساف: صحفية)

10 صوتكم مسموع

10.1 عن البرنامج

قامت مؤسسة الرؤيا الفلسطينية ضمن برنامج تجاوب وبالشّراكة مع إذاعة 24FM بتصميم وتأسيس "صوتكم مسموع" على شكل حافلة تجمع ما بين المواطنين والمسؤولين على شكل لقاءات تسافر بالمسؤولين إلى قرى ومواقع، للإطلاع عن كثب على قضايا النّاس وتسهل التّواصل معهم خاصة المناطق البعيدة والمهمشة، وبالتّالي تسليط الضوء على المناطق الأقل حظا على المستوى الخدماتي والسّياساتي.

ولتكتمل حلقة الوصل بين المواطن والمسؤول، يجمع البرنامج بينهما على متن حافلة خاصة والتي تم تصميمها كغرفة اجتماعات فيها تعقد خصيصا وتجهيزها تقنية بين المسؤول والمواطن يديرها ميسر ويتم بثها إذاعيًا.

"صوتكم مسموع" يمنح مساحة شيقة للقاء الذي يحث على المساءلة والمسؤولية الأجتماعية وتعزيز المواطنة الفاعلة بجوّ تسوده الشّفافية البناءة. "صوتكم مسموع" يمنح فرص لتدعيم العلاقة والتّحاور المباشر بين المواطن ومتخذي القرارت بما فيهم منُ مسؤولين حكوميين، ممثلين عن مؤسسات المجتمع المدني، وممثلين عن المؤسسات المانحة أو أي مسؤول آخر.

10.2 عرض حالات

رغب برنامج تجاوب من خلال هذه المبادرة إحضار صانعي القرار إلى المناطق المهمشة ومقابلة النّاس ورؤية المشاكل والتّحديات اليومية التي يواجهونها يومياً بأم أعينهم.

رغبنا من خلال هذه المبادرة خلق نقاط احتكاك مباشرة بين السّياسيين والميدان بهدف التّعرف على ما يحصل في المناطق التي تقع تحت مسؤوليتهم.

> من المهم التوضيح هنا أن الحاجة لهذه المبادرة نبع من الخلل في النظام الديمقراطي في وطننا والذي يخلق الكثير من التحديات منها تلك الهوة الكبيرة بين السياسيين والمواطنين

لقد تم التّواصل مع مسؤولين سواء في المجالس المحليّة أو سياسيين من الوزارات المعنية، واحضارهم في سيارة أعدت وجهزت لتكون استوديو صغير يستطيع المسؤولون إجراء لقاء فيه في طريقهم الى المناطق المهمشة مع المراسلين وبعض المتخصصين أحياناً، وبعد وصولهم يقومون بمقابلة النّاس وسماع همومهم. **بعض السياسيين الذين شاركوا في هذه المبادرة لم تطأ أقدامهم قط المناطق التي أحضرناهم اليها.**

في أم سلمونة: بعد اللقاء مع مسؤول من سلطة المياه وافقت سلطة المياه على بناء مضخة مياه تساهم في توفير كمية أكبر من المياه للمواطنين وتقوية ضغط المياه في المنطقة.

في فروش بيت دجن: بعد لقاء مع مسؤولين من وزارة الصّحة قامت وزارة الصّحة في محافظة نابلس بتقديم المساعدة لعيادة القرية وتحسين البنية التّحتيّة لها وتوفير التّجهيزات والتطعيمات اللازمة وتطوير مهارات الطّاقم العامل فيها.

في بلدة عزون: بعد لقاء ممثلين عن المجلس المحليّ ووزارة التّربية والتّعليم وافقت وزارة التّربية والتّعليم العالي على إجراء دراسة لفحص مستوى نوعية التعليم المقدمة في مدارس البلدة وذلك بالتّعاون مع المجلس المحليّ.

في قرية حبلة: بعد مقابلة مسؤول من وزارة الأشغال العامة وافقت الوزارة على تحسين الشّارع الواصل بين القرية ومدينة قلقيلية.

10.3 أصوات من الحقل

شهادات

"إن حضور شخص مسؤول إلى قريتنا ولقاءه بنا أعطانا الأمل ورفع من مستوى شعورنا بالعدالة وأعطانا الشعور بالقوّة" (السيد حسن الجرمي: مواطن من قرية الزبيدات في غور الأردن).

"أعطى الاستوديو المتحرك العاملين في المجالس المحليّة فرصة للقاء مع من انتخبوهم وفتح قنوات اتصال معهم" (السيد وائل طقاطقة: المجلس المحليّ- أم سلمونة).

"تعطي المبادرة الفرصة للمسؤولين الابتعاد والخروج من مكاتبهم والانتقال إلى الميدان ولقاء المواطنين وسماع همومهم ومشاكلهم عن قرب" (المهندس مازن غنيم: رئيس سلطة المياه الفلسطينية).

10.4 عبر مستفادة

- يرغب المسؤولون بصورة عامّة بالانخراط بالعمل الميداني إذا ما كانت هناك تغطية إعلامية لما يقومون به. ولذا من المهم استخدام الاعلام كأداة في الضّغط والمناصرة.
- يفضل المسؤولون التّواصل مع الجمهور بصورة منظمة ومرتب لها مسبقاً من ناحية الشّكل والمضامين، ولذا فمن الضّروري الاهتمام بالشّكل الذي ستكون عليه المقابلة وليس فقط المضمون.
- يرفع وصول المسؤولين إلى المناطق المهمشة من حساسيتهم لواقع المواطن البسيط، ويرفع من مستوى فهمهم لقضاياه، ولذا فإن مثل هذه الزيارات لا يستفيد منها فقط المواطن ولكن من المهم الإشارة إليها هنا باعتبارها ذات أهمية للمسؤول والقيادي بذات القدر.
- لقد تم استخدام فكرة الاستوديو المتحرك على دواليب لتغطية قضايا هامّة في مناطق عدة، وذلك بعد أن قام بعض المواطنين بالاتصال مع محطات الراديو المشاركة في البرنامج وبالمؤسسة للمجيء وإسماع صوتهم للسياسيين وصانعي القرارات. من المهم هنا أن يتم استخدام الأدوات التي نطورها وتثبت نجاحها بصورة مثلى وقصوى.
- كانت مشاركة النّساء ضئيلة مقارنة بالرجال في هذه اللقاءات، لربما نبع ذلك من القيود الثّقافيّة في تلك المناطق على مشاركة المرأة. بحسب نهج تجاب، لم يكن هناك تشجيع مباشر لمشاركة النّساء ولكن يمكن أن يؤخذ ذلك بعين الاعتبار عند التّخطيط للقاءات ودعوة نساء مسؤولات للحديث عن تلك القضايا.

بالشراكة مع:

الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة
aman أمان

BRITISH COUNCIL

بتنفيذ من:

الرؤيا الفلسطينية
PALESTINIAN VISION

بتمويل من:

UKaid
from the British people