AMAN
Transparency Palestine

دليل استرشادي

أدوات المساءلة الاجتماعية لأعضاء مجالس أولياء الأمور

AMAN
Transparency Palestine

دليل استرشادي

أدوات المساءلة الاجتماعية لأعضاء مجالس أولياء الأمور

الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة (أمان)

جميع الحقوق محفوظة للائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة (أمان).

في حالة الاقتباس، يرجى الإشارة إلى المطبوعة كالتالي: الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة (أمان). 2020. دليل استرشادي: أدوات المساءلة الاجتماعية لأعضاء مجالس أولياء الأمور. رام الله- فلسطين.

إن الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة «أمان» قد بذل جهوداً في التحقق من المعلومات الواردة في الدليل، ولا يتحمل أي مسؤولية تترتب على استخدام المعلومات لأغراض خارج سياق أهداف الدليل بعد نشره.

تم تطوير هذا الدليل بالشراكة بين الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة «أمان» ومركز إبداع المعلم والائتلاف التربوي الفلسطيني.

بتمويل مشكور من حكومات النرويج وهولندا ولوكسمبورغ

www.aman-palestine.org
/amancoalition

فهرس المحتويات

مقدمة	5
لماذا هذا الدليل؟	7
أهداف هذا الدليل	7
المستهدفون من الدليل	8
أدوات المساءلة لمجالس أولياء الأمور على تطبيق الهدف الرابع:	8
قواعد أساسية لتحقيق مساءلة فعالة تقوم بها مجالس أولياء الأمور	9
المساءلة على المبادئ الأساسية للحق بالتعليم	11
المساءلة على مجانية وإلزامية التعليم	13
المنهاج الخفي والمخرجات الاجتماعية للتعليم	15
النزاهة، الشفافية، المساءلة	17
- النزاهة	17
- الشفافية	19
- المساءلة	20
المساءلة الاجتماعية	20
المتطلبات الأساسية لنظام مساءلة فعّال	20
أنواع المساءلة	21
الأسس لتحديد ما هو المطلوب من المساءلة الاجتماعية	23

بناء التحالفات وأطراف العلاقة 24

تطبيقات وأدوات المساءلة الاجتماعية في قطاع التعليم 25

أولاً: أدوات الرقابة الشعبية والمساءلة الاجتماعية على المال العام 26

(١) صياغة الميزانية بالمشاركة 26

(٢) الميزانية المقروءة (ميزانية المواطن) 27

(٣) تتبع الإنفاق العام 28

(٤) تحليل الميزانية 29

ثانياً: أدوات المساءلة الاجتماعية من خلال المشاركة والحشد المجتمعي والمناصرة 31

(١) بطاقة تقرير المواطن 31

(٢) الرقيب الشعبي 35

(٣) بطاقات التقييم المجتمعي 36

(٤) التدقيق الاجتماعي 42

(٥)جلسات الاستماع العامة 47

(٦) لجان المراقبة المجتمعية على العطاءات وأعمال البنى التحتية 49

(٧) تقييم الأداء بالمشاركة 50

ثالثاً: أدوات المساءلة الاجتماعية من خلال الإعلام 51

(١) الحشد والتأثير من خلال مواقع التواصل الاجتماعي 51

(٢) الحشد والمناصرة من خلال استخدام صحافة البيانات والانفوجرافيك 52

رابعاً: التعامل مع منافذ الشكاوى الوطنية 54

خامساً: الملاحق 63

مقدمة

المساءلة تعني واجب المسؤولين عن الوظائف، سواء كانوا منتخبين أو معينين، أن يقدموا تقارير دورية عن عملهم وسياستهم ونجاعتهم في تنفيذها. وينبع مفهوم المساءلة من فكرة مفادها أن يخضع كل مَنْ حصل على تفويض منْ جهة معينة، بصلاحيات وأدوات عمل، والوقوف أمامها للإجابة عن كَيفية استعمال الصلاحيات وإدارة الموارد التي وضعت تحت تصرفه.

أما المساءلة الاجتماعية، فتقوم على المشاركة الفاعلة للمواطنين في التقييم والمراقبة لما تقدمه الدولة من سياسات وخدمات. وتتيح المساءلة الاجتماعية للمواطنين من خلال مشاركتهم ورقابتهم التأثير على السياسات العامة، وصولاً إلى تحسين تقديم الخدمات، وخاصة للفئات الأقل حظّاً في المجتمع.

للوصول إلى نظام مساءلة فعّال، يجب توافر المتطلبات الأساسية الآتية:

- الشفافية: كي يتمكن المواطنون من الوصول إلى المعلومات، فعلى الجهات الرسمية الالتزام بتقديم تلك المعلومات.
- القدرة على طلب التوضيح والتبرير: على المواطنين أن يكونوا قادرين على المطالبة بتبرير الأعمال التي يقوم بها صناع القرار، وبالتالي الالتزام بواجب شرح وتبرير أفعالهم.
- القدرة على فرض العقوبات، أي أن يكون المواطنون قادرين على فرض عقوبات، مثلاً معاقبة صانعي القرار بعدم انتخابهم مرة أخرى، أو تحويلهم إلى الجهات المختصة لمحاسبتهم.

وفيما يخص المساءلة في مجال التعليم، فيمكن اعتبارها نوعاً من الآليات التي تُلزم الحكومات وغيرها من الأطراف الفاعلة المعنية

بالتعليم من الناحية القانونية والسياسية والاجتماعية والأخلاقية، بالإبلاغ عن الوفاء بمسؤولياتها.[1]

يتطلب تحقيق الأهداف التنموية عامة، والهدف التنموي الخاص بالتعليم خاصة، الشراكة والتعاون بين مكونات المجتمع ككل. ويتوقف دعم المواطنين والمشاركة في تحمل المسؤوليات تجاه التعليم على ثقتهم ومدى قناعتهم بالجهود الرسمية وبالسياسات والإجراءات والإستراتيجيات الخاصة بالتعليم. ويتطلب بناء الثقة إشراك العديد من الأطراف المعنية في وضع غايات مشتركة والتسليم بضرورة التكافل والتعاضد بين الأطراف الفاعلة من خلال المساءلة المتبادلة. «وقد اشتركت عدة اتجاهات اجتماعية وسياسية في دفع سياسة التعليم نحو المزيد من التركيز على المساءلة».[2]

من الأطراف الفاعلة في التعليم مجالس أولياء الأمور، التي تعرف بأنها أحد التنظيمات الاجتماعية القائمة داخل المدارس، حيث يعتبر المجلس حلقة وصل بين المدرسة والمجتمع المحلي، ويهدف إلى توطيد العلاقة والشراكة بين المؤسسة التعليمية والمجتمع المحلي، بما يجسد أهداف العملية التربوية وقيم العمل التطوعي وخدمة المجتمع، والعمل بالشراكة لتحقيق الأهداف التنموية والتربوية.

تنطلق فلسفة مجالس أولياء الأمور من تكامل الأدوار بين الأسرة والمدرسة والمجتمع لتحقيق التنشئة الاجتماعية السليمة للأطفال، وإشباع الحاجات النفسية والاجتماعية والمعرفية للطلبة، وتحقيق أواصر التعاون بين المدرسة والمجتمع المحلي والمشاركة المجتمعية، ترجمة لمبدأ «التعليم مسؤولية للجميع».[3]

ويتمحور دور مجالس أولياء الأمور بالأساس على الرقابة والمساءلة للقائمين على النظام التعليمي حول جودة التعليم، ومدى تحقق

1. التقرير العالمي لرصد التعليم، المساءلة في مجال التعليم، منظمة الأمم المتحدة للتربية والتعليم والثقافة، 2018-2017.
2. التقرير العالمي لرصد التعليم، مصدر سابق.
3. وزارة التربية والتعليم، دليل عمل مجالس أولياء الأمور في المدارس الفلسطينية.

الأهـداف التربويـة والتعليميـة، بالإضافـة إلـى دوره في تعزيـز مفهـوم المسـاءلة الاجتماعيـة في التعليـم.

لماذا هذا الدليل؟

مـن منطلـق إيمـان الائتـلاف مـن أجـل النزاهـة والمسـاءلة «أمـان» بأهميـة المسـاءلة، بوصفهـا ركنـاً أساسـيّاً مـن أركان تحصـين ووقايـة النظـام والمؤسسـات ضـد أي فـرص فسـاد، ومـن منطلـق حـق المواطنـين في مسـاءلة الجهـات المفوضـة للقيـام بالخدمـات العامـة للصالـح العـام، وبهـدف تعزيـز دور مجالـس أوليـاء الأمـور في الرقابـة علـى أداء النظـام التربـوي والتعليمـي عامـة، وعلـى مسـتوى تحقيـق الهـدف التنمـوي الرابـع خاصـة، ولأهميـة دور مجالـس أوليـاء الأمـور في تحقيـق الوصـول إلـى الغايـات المجتمعيـة مـن التعليـم وفي تطويـر التعليـم ونوعيتـه، بمـا يخـدم تطويـر المجتمـع ككل، ولأن الـدور الأساسـي لمجالـس أوليـاء الأمـور يتمحـور حـول الرقابـة والمسـاءلة علـى تطبيـق الإسـتراتيجيات والخطـط التعليميـة المعـدة، تم إعـداد هـذا الدليـل ليكـون معينـاً لأعضـاء مجالـس أوليـاء الأمـور ولـكل المهتمـين، حيـث يوفـر الأدوات والآليـات الأكثـر فعاليـة، التـي يمكـن أن تسـاعد في تطبيـق أدوات المسـاءلة الاجتماعيـة في الرقابـة والمتابعـة لتحسـين جـودة التعليـم.

أهداف الدليل

يهـدف هـذا الدليـل إلـى توفيـر الأدوات والآليـات الأكثـر فعاليـة، التـي يمكـن أن تسـاعد في تطبيـق أدوات المسـاءلة والرقابـة والمتابعـة لتحسـين جـودة التعليـم في نطـاق عمـل مجالـس أوليـاء الأمـور في فلسـطين، ولتعزيـز نظـم المسـاءلة في التعليـم وتمكـين أعضـاء مجالـس أوليـاء الأمـور مـن المشـاركة الفاعلـة في المسـاءلة والرقابـة علـى التعليـم.

المستهدفون من الدليل

يستهدف هذا الدليل بالأساس أعضاء مجالس أولياء الأمور، بالإضافة إلى كافة أطراف العملية التعليمية: (معلمين، مدراء مدارس، مجتمع محلي، لجان محلية، مواطنين... إلخ).

أدوات المساءلة لمجالس أولياء الأمور على تطبيق الهدف الرابع

تعتبر المساءلة الاجتماعية إحدى الركائز الأساسية في تحقيق الهدف الرابع من أهداف التنمية المستدامة، وهو «ضمان التعليم الجيد المنصف والشامل للجميع، وتعزيز فرص التعلّم مدى الحياة للجميع»، وأداة فعالة لتحقيق المشاركة المجتمعية في دعم الوصول للأهداف الإنمائية، ما يفسح المجال أمام مشاركة فاعلة من قبل المجتمع المدني والقطاعات المجتمعية ذات العلاقة في دعم مسار التعليم وتحقيق الرقابة الشعبية عليه.

وتمثل المساءلة وسيلة في غاية الأهمية لتحسين النُظم التعليمية، وتساهم في توفير نُظم تعليمية أكثر شمولاً وإنصافاً وذات جودة عالية.

إن مجالس أولياء الأمور كجهة رقابة شعبية معترف بها من قبل وزارة التربية والتعليم وتحمل شرعية الاختيار من المجتمع المحلي، مؤهلة بشكل واسع للتأثير في مسارات التعليم، بما يحقق الهدف الرابع من أهداف التنمية المستدامة ويسهم في الوصول إلى تعليم جيد ومنصف للجميع.

ويعتبر فهم الأدوار والمسؤوليات والصلاحيات لمجالس أولياء الأمور من جهة، والتدرب والفهم العميق لأدوات المساءلة الاجتماعية من جهة أخرى، الأساس لتحقيق مساءلة مجتمعية تعزز الرقابة الشعبية المثمرة القائمة على المجتمع المحلي.

كما يتقاطع ذلك مع أجندة السياسات الوطنية (2017-2022)، لا سيما أولوية التعليم الجيد لأبنائنا، إضافة إلى تركيزها على أهمية تفعيل المساءلة الاجتماعية لتحقيق الأولويات الوطنية. وكذلك الإستراتيجية القطاعية للتعليم (2017-2022)، التي انطلقت من رؤية التعليم لـ «مجتمع فلسطيني يمتلك القيم والعلم والثقافة والتكنولوجيا لإنتاج المعرفة وتوظيفها، وملتزمة بأجندة السياسات الوطنية.. التحرر والتنمية» ومستظلة بإطار أهداف التنمية المستدامة 2030، وملتزمة بأجندة السياسات الوطنية (2017-2022).

قواعد أساسية لتحقيق مساءلة فعالة تقوم بها مجالس أولياء الأمور

- الاعتراف المتبادل بالأدوار: يتطلب ذلك إقرار وزارة التربية والتعليم بالأدوار الرقابية لمجالس أولياء الأمور، والانطلاق من المشاركة إلى الشراكة الفعلية في العلاقة، حيث إن إشكالية الاعتراف بالأدوار الرقابية للمجتمع المدني والمحلي عائق أمام تحقيق غايات الهدف الرابع على المستوى الدولي عموماً، وليس فقط محليّاً. ويؤكد ذلك أهمية شرعنة عمل مجالس أولياء الأمور، وذلك من خلال تحديث النظام الذي ينظم عمل مجالس أولياء الأمور ويحدد أهدافها وصلاحياتها ودورها، وآليات تشكيلها ونطاق عملها.

- الوعي الشامل بالأدوار: وعي شامل لدى أعضاء مجالس أولياء الأمور والمجتمع المحلي ومجتمع المدرسة بأدوار مجالس أولياء الأمور.

- التخطيط وحشد الموارد للقيام بالأدوار: لا بد من وجود خطط عمل واضحة للأولويات والقضايا التي سيتم العمل عليها، وأولويات كل مرحلة زمنية.

- المتابعة والاستمرارية: إن أساس نجاح تطبيقات المساءلة الاجتماعية هو المتابعة والاستمرارية وطول النفس وتكرار التجربة على فترات

زمنية متباعدة، ودون ذلك، لن يتحقق الأثر المطلوب ولن تتحسن جودة التعليم، حيث تتحقق الاستمرارية من خلال:

أ. لجان متابعة لتطبيق التوصيات ووعود تحسين الخدمات من قبل مزود الخدمة.

ب. الرقابة من قبل النشطاء على مستوى جدية تطبيق النتائج وتقييم التغير بشكل دوري.

ج. إعادة تطبيق الأداة على فترات زمنية.

- مصداقية أعضاء مجالس أولياء الأمور ونزاهتهم: مهما يكن أسلوبك علميّاً، فإن لم تكن لشخوص ممثلي مجلس أولياء الأمور مصداقية، فلن يصدق الناس ما يقولون، لذلك، فالعلاقة الإيجابية المبنية على الثقة والقانون «الحقوق والواجبات» مع المجتمع هي أساس نجاح عملية المساءلة الاجتماعية.

- الشراكة وتكامل الأدوار: الشراكة من أجل التعليم مسألة ملحة لنجاح المساءلة الاجتماعية، وتعني تكامل مجالس أولياء الأمور مع اتحادات ونقابات المعلمين، والمجتمع المدني، والهيئات المحلية، والعاملين في الجامعات، والإعلام، وأيضاً التكامل مع وزارة التربية والتعليم والطلبة بصفتهم الفئة المحورية في عمل المجالس، وبالضرورة أن تكون هذه العلاقة مع مجالس الطلبة في المدارس، إضافة إلى اللجان الطلابية المختلفة.

هل تعلم أن **المساءلة الاجتماعية**

المساءلة على المبادئ الأساسية للحق بالتعليم

المبادئ الأساسية للحق بالتعليم تشمل عدم التمييز، وتكافؤ الفرص والمساواة في المعاملة، وحصول الجميع على التعليم.

عدم التمييز

يعني عدم التمييز في التعليم أن يكون التعليم متاحاً للجميع، سواء على صعيد القانون أو على أرض الواقع. (وهنا بالإمكان الحديث عن المناطق البعيدة وعن ذوي الإعاقة وغيرهم).

تكافؤ الفرص والمساواة في المعاملة

تتطلّب معالجة قضيّة الإقصاء وتخطّي العوائق الدائمة في قطاع التعليم الوصول إلى المتعلّمين جميعهم، واحترام حاجاتهم ومؤهّلاتهم وخصائصهم المختلفة، ومحو أيّ شكل من أشكال التمييز في بيئة التعلّم. ويجب أن يوجّه التعليمُ الشاملُ السياسات والممارسات لتحقيق التكافؤ التامّ في الفرص التعليميّة.

وصول وحصول الجميع على تعليم نوعي

لضمان ممارسة الحقّ في التعليم، يجب أن تضمن الدولة انتفاع الجميع انتفاعاً متساوياً بالتعليم والتعلّم الجيّدين والمنصفين اللذين لا بدّ من أن يكونا مجّانيّين وإلزاميّين. يجب أن يرمي التعليم إلى تنمية شخصيّة الإنسان الكاملة.

وللمساءلة حول إعمال الحق بالتعليم وجودته، نضع هذه الأسئلة كمثال:

- هل بناء المدرسة يعني أن الطلبة تلقوا تعليماً جيداً؟

- هل وجود منهاج ومعلمين ودوام صفي كامل يعني أن الطالب تلقى تعليماً مناسباً؟

- ما هي سمات الطالب الذي أنتجته منظومة التعليم الحالية؟

- إذا كانت وزارة التربية والتعليم توفر المدرسة والمعلم والمنهاج والإشراف والمتابعة والتقييم، فلماذا يلجأ الطلبة إلى الدروس الخصوصية؟

وفيما يتعلق بالوصول، يمكن طرح الأسئلة الآتية:

- هل موقع المدرسة مناسب للوصول إليها للجميع؟
- هل تتوفر مدارس في كل تجمع سكاني يمكّن الأطفال من الحصول على التعليم؟
- هل بيئة المدرسة موائمة للأشخاص ذوي الإعاقة؟
- هل توفر الحكومة مدارس لكافة التجمعات السكانية؟
- هل توفر الحكومة مواصلات للأطفال في الأماكن البعيدة عن موقع المدرسة؟

المساءلة على مجانية وإلزامية التعليم

يعتبر الحق في التعليم الأداة الرئيسية للصغار والكبار وللمهمشين اقتصادياً واجتماعياً لكي ينهضوا بأنفسهم من الفقر والبطالة، وأن يحصلوا على وسيلة للمشاركة في مجتمعاتهم. ونصت العديد من المواثيق والاتفاقيات الدولية على الحق بالتعليم، كما نصت العديد من القوانين الفلسطينية عليه، فالقانون الأساسي الفلسطيني، الذي يعتبر بمثابة الدستور، نص في مادته رقم (24) صراحةً، على إلزامية ومجانية التعليم حتى نهاية المرحلة الأساسية على الأقل لكل المواطنين، وعلى واجب الدولة في حماية الحق في التعليم وتوفيره لكافة المواطنين وتمكينهم من الاستمتاع به على قدم المساواة بين الجميع دون تمييز.

كما نصت المادة (37) من قانون الطفل الفلسطيني على الحق في التعليم المجاني لكل طفل في مدارس الدولة حتى إتمامه للمرحلة الثانوية، وأن يكون التعليم إلزامياً حتى مرحلة التعليم الأساسية كحد أدنى، وكفلت المادة (41) منه حق تعليم وتدريب الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة بنفس المدارس والمراكز المعدة للتلاميذ الأصحاء، إلا إذا تطلبت حالتهم غير ذلك.

ووفقاً للمادتين 6 و10 من قانون المعاقين الفلسطيني، فقد نص القانون على حق ذوي الإعاقة في الحصول على فرص متكافئة للالتحاق بالمرافق التربوية والتعليمية والجامعات وبشكل مجاني، وتوفير المناهج والوسائل التربوية والتعليمية والتسهيلات المناسبة الملائمة لاحتياجاتهم. ولكن التطبيق الفعلي لهذه القوانين ما زال ضعيفاً، فبالنسبة للمجانية في التعليم، يدفع طلاب المدارس الحكومية مع بداية السنة الدراسية أقساطاً سنوية تعتبرها السلطات المحلية رسوماً أو تبرعات غير إجبارية – على حد تعبير المسؤولين- وهذا بحد ذاته انتهاك واضح وجسيم ومخالفة صريحة للقوانين التي تدعو إلى المجانية في التعليم، وقانونيّاً يعرف بأنه «لا رسم إلا بقانون». وفيما يتعلق بإلزامية التعليم، فهناك ضعف أيضاً من قبل الحكومة في متابعة المتسربين من التعليم، في سن الإلزامية.

ومفهوم آخر يعتبر هامّاً في هذا الإطار، وهو مفهوم «التكاليف الإجبارية» المرتبطة بإعمال الحق في التعليم، وهي تكاليف يدفعها المواطن بحكم الأمر الواقع نتيجة سوء خدمات التعليم من مدخراته وقوت أبنائه، دون أن يكون لذلك أساس قانوني، وعادة ما تستنزف هذه التكاليف الإجبارية أموال ومدخرات المواطن في كافة الخدمات التي ينص القانون أنها يجب أن تقدم للمواطن بشكل جيد ومجاني ولكن ذلك لا يتم، وهذا باب واسع لمجالس أولياء الأمور لكي يسائل حولها.

ومن الأمثلة على ذلك:

- الدروس الخصوصية، لأن جودة التعليم في المدارس ليست جيدة.
- تكاليف المواصلات المرتفعة، لأن البلدية تختار أماكن بناء المدارس في المدينة بشكل عشوائي ودون دراسات معمقة للموقع.
- التوجه للمدارس الخاصة بسبب ارتفاع العنف في المدارس الحكومية مثلاً.
- دفع رسوم مدرسية بشكل إجباري بالرغم من أنها تصنف تحت بند «تبرعات».

- دفع أثمان كتاب اللغة الإنجليزية بالرغم من أن القانون يضمن مجانية كاملة للتعليم حتى الصف العاشر.

لذلك، وفي إطار أدوار مجالس أولياء الأمور، فإن البحث والتقصي في هذا المفهوم يعتبر من المهام التي يتم عمل أحد تطبيقات المساءلة الاجتماعية حولها.

المنهاج الخفي والمخرجات الاجتماعية للتعليم

يطرح سؤال عميق في إطار تطبيقات المساءلة الاجتماعية في قطاع التعليم: أيهما يحكم العملية التعليمية: المنهاج المكتوب أم المنهاج الخفي؟ (المنهاج الخفي هو المرتبط بالتوجهات التي يسقطها المعلم والبيئة التعليمية على التلاميذ أو الممارسات الفعلية التي تتم في المنظومة التعليمية، والتي تشكل اتجاهات الطالب، وقد تكون ذات أبعاد إيجابية أو سلبية).

ويشكل باب (المنهاج الخفي) باباً واسعاً غير مطروق للمساءلة المجتمعية من قبل مجالس أولياء الأمور، فمثلاً:

- التوجهات الفعلية التي يتم غرسها في اتجاهات الطلبة نحو صورة المرأة ومكانتها، هل هي فعلاً ما هو مكتوب في المنهاج، أم تمثل اتجاهات أيديولوجية لمعلم ما؟
- القضايا الوطنية وكيف يتم التعامل معها، فمثلاً، قد يكون المنهاج مقيداً في طرح بعض القضايا الوطنية لاعتبارات سياسية، ولكن هل المعلم يكمل واجبه الوطني خارج إطار المنهاج؟
- السلوكيات، مثلاً، المنهاج الخفي الذي يسهم في تعليم الطلبة التدخين، لأن معلمين يدخنون أمامهم في وقت الدوام، بينما ينص المنهاج المكتوب والتعليمات على حظر التدخين في المدارس.

- أنماط القيم التي تتشكل لدى الطالب بفعل مجمل البيئة التعليمية، وهل تعزز بناء الشخصية الناقدة أم الشخصية الخانعة.. المتسلق، أم المستقيم... إلخ؟

لذلك، تقع ضمن أعمال مجالس أولياء الأمور في نطاق المساءلة الاجتماعية، البحث والتقصي في أدوار المنهاج الخفي، سواء للحد من الأدوار السلبية أو لتعزيز الأدوار الإيجابية.

(النزاهة والشفافية والمساءلة)

النزاهة: Integrity

تعرف النزاهة بأنها مجموعة القيم المتعلقة بالصدق والأمانة والإخلاص في العمل، والالتزام بالسلوك القويم بمبدأ تجنب تضارب المصالح، والاهتمام بالمصلحة العامّة، (مثل أن يقوم مدير مدرسة بإرساء عطاء تضمين المقاصف المدرسية لقريب له)، وتشمل هذه المجموعة من القيم، منع تلقّي الموظف العامّ أي مقابل ماليٍّ (الرشوة) من مصدر خارجي، للقيام بأي عمل يؤثر في المصلحة العامّة، أو يؤدي إلى هدر المال العامّ. (مثل أن يقصر المعلم بواجبه في شرح الدرس داخل غرفة الصف من أجل إعطاء دروس خصوصية للطلاب خارج الدوام). بكلمات أخرى، تتطلّب النزاهة من الذين يخدمون في الشأن العامّ أو العمل العامّ ألا يضعوا أنفسهم تحت إغراء الأموال، أو أي التزامات لأفراد أو مؤسسات، من الممكن أن تؤثر في أدائهم لمهام وظيفتهم الرسمية، كما تشمل، أيضاً، احترام وقت العمل والأموال العامة وعدم استخدامها للمنافع الخاصة.

وفي إطار عمل مجالس أولياء الأمور، فإن لها أدواراً هامة لإعمال النزاهة في قطاع التعليم، ومن ذلك:

- متابعة الممارسات التي تصنف في إطار «تضارب المصالح»، كأن يقوم المعلم ذاته مثلاً بإعطاء دروس خصوصية لنفس الطلبة الذين يدرسهم داخل المدرسة.
- أن تتم ترسية أعمال، سواء صيانة، مقصف، توريد، لأشخاص مقربين، دون الإجراءات المطلوبة.
- أن يقوم معلم، أو مدير، أو موظف تربية وتعليم، بأعمال خارج إطار عمله الرسمي أو خارج أوقات الدوام تخل بصورته كمعلم أو تصنف على أنها مخالفة للقانون.
- أن تتم محاباة طلاب معينين وتمييزهم بالعلامات المدرسية أو غير ذلك إرضاء لأهاليهم، لأن أهاليهم من الميسورين الذين يقدمون تبرعات للمدرسة.
- أعمال الصرف ومنهجية عمل اللجنة المالية داخل المدرسة، سواء في إدارة ميزانية المدرسة أو إدارة ملف التبرعات المحلية.
- استغلال الموقع في الحصول على منافع شخصية، سواء من المجتمع المحلي، أو أفراد ومؤسسات وذوي طلبة وغير ذلك... إلخ.

في بنغلادش، طبقت مؤسسة مجتمع مدني أداة بطاقة تقرير المواطن في المساءلة الاجتماعية بدعم من مؤسسة دولية بقيمة (20) ألف دولار، وأنجزت بمهنية عالية، ولما تقرر عمل جلسة عرض تقرير مخرجات الأداة، ألغى خبير المساءلة الاجتماعية الجلسة وذهبت كل الجهود والموارد سدى، لأنه اكتشف أن وقت عرض التقرير يتزامن مع موعد انتخابات البرلمان، وأن رئيس مجلس إدارة المؤسسة المنفذة مرشح للبرلمان، فيما المواطن سيفهم أن عقد الورشة وعرض النتائج هو دعاية انتخابية غير مباشرة لرئيس مجلس الإدارة. وهذا يؤكد أن تأثير المساءلة الاجتماعية ينتفي إذا ما اهتزت سمعة المنفذ لأي سبب كان.

الشفافية: Transparency

وتعني ضرورة وضوح إدارة المؤسسة من قبل القائمين عليها بمختلف مستوياتهم فيما يخص إجراءات إدارة الشأن العام والمال العام.
وكتطبيق لمبادئ الشفافية على قطاع التعليم، يمكن أن نعتمد على المؤشرات الآتية للشفافية: تمكين المواطن من الحق في الحصول على المعلومات كافة التي تخص قطاع التعليم، وتوفير وثائق واضحة حول أهداف التعليم، وفلسفة التعليم وبرامج وزارة التربية والتعليم، وإتاحة كل هذه المعلومات للجمهور ونشرها، وعقد اجتماعات مفتوحة ومعلنة للجمهور، ومعرفة المواطنين بأنشطة وزارة التربية والتعليم، وكيفية الحصول على خدماتها، وكيفية تأدية هذه الخدمة.

وعلى صعيد المدارس أيضاً: نشر رسالة ورؤية وأهداف المدرسة، ونشر الخطط المدرسية، وأي وثائق عامة تهم المواطنين.

كما تشمل أيضاً جوانب متعددة مرتبطة بالإفصاح عن آليات تعيين الموظفين من معلمين وغيرهم، وآلية صرف الموازنات، وكيف تحدد السياسات التربوية ومن يرسمها، وكيف توضع القرارات ومن يضعها، فمثلاً، فيما يتعلق بنظام الثانوية العامة «التوجيهي» وما يرتبط بالحديث عن نظام جديد، أو الواجبات المدرسية أو التعليم الإلكتروني، تقتضي موجبات الشفافية أن يكون المواطن على اطلاع على كافة النقاشات المرتبطة به، لا أن يكون متلقياً لتنفيذ قرارات.

مقدمو الخدمات... الحكومة... وزارة التربية والتعليم، وغيرها، تدير مالاً عامّاً، يعتبر المواطن هو المالك الحقيقي والوريث الشرعي له وصاحب السلطة الأعلى في معرفة جوانب إنفاقه.. كما أن مهمة هذه الأطراف أن تستثمر للمواطن أمواله في تقديم خدمات عامة له بهذا المال.. ومن ذلك إعمال الحق في التعليم الذي يستحوذ على نحو خمس الميزانية العامة.

المساءلة: Accountability

تعرّف نظم المساءلة على أنّها واجب المسؤولين عن الوظائف الرسمية (سواء أكانوا منتخبين أم مُعيّنين، وزراء أم موظفين وغيرهم) في تقديم تقارير دورية حول سير العمل في المؤسسة أو الوزارة وبشكل تفصيلي يوضّح الإيجابيات والسلبيات ومدى النجاح أو الإخفاق في تنفيذ سياساتهم في العمل.

كما يعني المبدأ حق المواطنين العاديين في الحصول على التقارير والمعلومات اللازمة عن أعمال المسؤولين في الإدارات العامة، مثل النواب، والوزراء، والموظفين الحكوميين، وأصحاب المناصب. ويهدف ذلك إلى التأكد من أنّ عملهم يتفق مع القيم القائمة على العدل والوضوح والمساواة، والتأكد من مدى اتفاق أعمالهم مع تحديد القانون لوظائفهم ومهامهم حتى يكتسب هؤلاء الشرعية والدعم المُقدَّمين من الشعب لضمان استمرارهم في عملهم على هذه الأسس. وتفترض أنظمة المساءلة الفعّالة وضوح الالتزامات والأُطر وقنوات الاتصال وتحديد المسؤوليات، فالمساءلة بمفهومها العام تفرض على كل من حصل على تفويض من جهة معينة، بصلاحيات وأدوات عمل، أن يجيب بوضوح عن كيفية التصرف واستخدام الموارد والصلاحيات التي وُضعت تحت تصرّفه.

المساءلة الاجتماعية

هي الممارسة التي تعمل على بناء نهج يعتمد على المراقبة والمحاسبة والمشاركة المدنية، حيث إنّها تُمكّن المواطن العادي أو منظمات المجتمع المدني من المشاركة بشكل مباشر أو غير مباشر والرقابة على السلطة لضمان فعالية وكفاءة تقديم الخدمات والاستغلال الأفضل للموارد.

المتطلبات الأساسية لنظام مساءلة فعّال

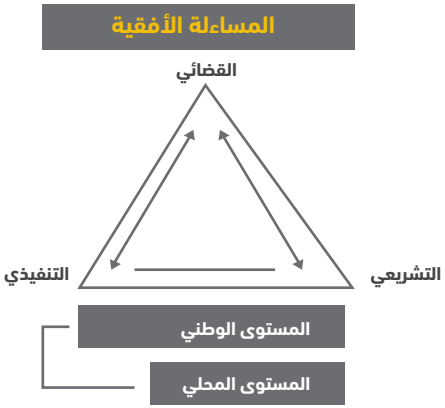
- الشفافية (Transparency): على المواطنين أو الجهات الحكومية أن يتمكنوا من الوصول إلى المعلومات والالتزام بتقديم تلك المعلومات.

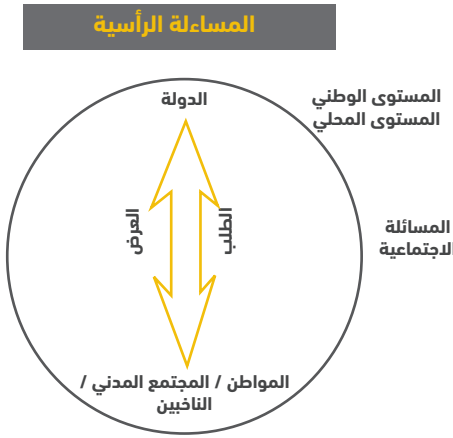
- القدرة على طلب التوضيح والتبرير (Answerability): على المواطنين أن يكونوا قادرين على المطالبة بتبرير الأعمال التي يقوم بها صُنّاع القرار أو مقدمو الخدمات، وبالتالي الالتزام بواجب شرح وتبرير أفعالهم.
- القدرة على فرض العقوبات (Enforceability): أن يكون المواطنون قادرين على فرض عقوبات (مثلاً معاقبة صانعي القرار بعدم انتخابهم مرة أخرى، أو تحويلهم إلى الجهات المختصة لمحاسبتهم).

أنواع المساءلة

أ. المساءلة الأفقية: وهي المساءلة الرسمية التي تتم داخل أجسام الحكومة والدولة، مثل: البرلمان، وهيئة مكافحة الفساد، وديوان الرقابة المالية والإدارية... إلخ.

ب. المساءلة العمودية: وهي التي نقصد بها المساءلة الاجتماعية، وتتم (بين المواطنين/ المجتمع المدني، الإعلام والدولة)، وينبغي أن تعزّز بعضها البعض (انظر الشكل 2. المساءلة الأفقية والعمودية).



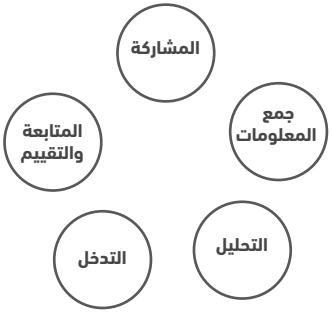


(الشكل 2. المساءلة الأفقية والعمودية).

ومع ذلك، فإنّ هذين البُعدين وحدهما في المساءلة لا يمكن أن يضمنا تحسين الخدمات العامة، لأنّهما يستبعدان انخراط ومراقبة المواطنين لعمليات صُنع القرار، وبالتالي، ينبغي أن تقترن المساءلة الأفقية والعمودية بآليات التغذية الراجعة المباشرة من المواطنين.

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

حلقة المساءلة الاجتماعية



أُسس تحديد ما هو المطلوب من المساءلة الاجتماعية

- ما هو التغيير الذي تريد إحداثه؟ وما هي العوامل التي تساعد على إحداثه؟
- أصحاب العلاقة: من سيكون ذا تأثير على هذا التغيير، ومن سيتأثر من هذا التغيير؟
- ما هي التزامات الحكومة تجاه التغيير المطلوب؟
- حدّد مَنْ هي الجهات الحكومية الملتزمة بهذا التغيير؟
- الكشف عن قدرات سلطات كل الأطراف ذات العلاقة لإحداث التغيير.
- التعرف على الأطراف القادرة على دعم أو تقويض التغيير بسبب سلطاتهم، أو قيمهم، أو قدرتهم على الوصول إلى مصادر مهمة.

ما هو التغيير الذي تريد إحداثه؟

- من المهم جدّاً أن يكون هدفك من المساءلة الاجتماعية محدداً.

- من المهم كذلك إدراك الغايات من الوسائل التي من الممكن أن تحقق التغيير:

* تحسين في تقديم الخدمات.
* محاربة الفساد.
* تقوية الإدارة والحُكم.
* تمكين المواطنين من الحصول على حقوقهم وفق القانون.
* بناء نماذج شراكة مجتمعية.

بناء التحالفات وأطراف العلاقة

يتوجب على مجالس أولياء الأمور، ومن أجل تفعيل مساءلة مجتمعية ناجعة، أن تعمل مع الجهات الفاعلة في حقل التعليم وأن تتحالف معها وتبحث بإيجابية عن التقاطعات والغايات المشتركة، ومن ذلك:

- **الهيئات المحلية:** تعتبر البلديات والمجالس القروية المسؤولة حسب القانون عن جوانب أساسية مرتبطة بالتعليم، من بناء وصيانة المدارس، وتوجد في كل بلدية لجنة للتعليم مكونة من أعضاء من المجلس البلدي وآخرين، فيما يقع عبء كبير على الهيئات المحلية في إعمال التعليم.

- **لجنة ضريبة التربية والتعليم (المعارف):** تعمل كلجان خاصة، لا سيما في المدن، وتشرف على صرف عوائد ضريبة التربية والتعليم (المعارف)، لا سيما في شراء الأراضي المخصصة للمدارس وبناء المدارس وغيرها.

- **أجسام القطاع الأهلي العاملة للتعليم:** تنشط عديد مؤسسات مجتمع مدني على المستويين الوطني والقاعدي في العمل للتعليم، سواء

المتخصصة بالتعليم، أو تلك التي تتقاطع معه، سواء من ناحية العمل لأحد التدخلات المرتبطة بالتعليم، مثلاً مؤسسات تنشط في تلقي شكاوى للحق في التعليم، وائتلافات للحق في التعليم، ومؤسسات تنشط في التعليم المرتبط بصعوبات التعلم، أو الأشخاص ذوي الإعاقة، وأخرى تنشط في برامج تعليم مرتبطة بالمرأة... إلخ.

- **المدافعون عن الحق في التعليم:** تضم شخصيات وطنية، وكتاباً، وصحفيين يعرفون بتبنيهم لقضايا التعليم والدفاع عنها.

تطبيقات وأدوات المساءلة الاجتماعية في قطاع التعليم

كيف يمكن اختيار الوسيلة/ الآلية الأنسب للمساءلة الاجتماعية؟

يجب ألا يكون اختيار أداة المساءلة عشوائيّاً، بل ينبغي أن يعتمد على مدى قدرة مجموعات المساءلة على تنفيذ هذه الوسيلة أو تلك الآلية بنجاح، والوصول لذلك يتطلب الإجابة عن الأسئلة التالية:

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

أولاً: أدوات الرقابة الشعبية والمساءلة الاجتماعية على المال العام

(1): صياغة الموازنة بالمشاركة

تعتبر صياغة الموازنة بالمشاركة إحدى الأدوات الأكثر شيوعاً في العلاقة بين مقدم الخدمة ومتلقيها، وفي حالة التعليم، فإننا نتحدث عما هو أكثر من خدمة، لأن التعليم حق، وهذا يعني أن ممثلي المجتمع المحلي، بمن فيهم مجالس أولياء الأمور، يتوجب أن يكونوا جزءاً من صياغة الموازنات المرتبطة بالتعليم.

ولا يقتصر تطبيق هذه الأداة على المدارس الحكومية أو وزارة التربية والتعليم، فحتى على مستوى المدارس الخاصة، يمكن لمجالس أولياء الأمور أن تتشارك مع إدارة المدرسة في مناقشة موازنة المدرسة، وبنود صرفها، إضافة إلى مدارس وكالة غوث وتشغيل اللاجئين فيما يتعلق بالمدارس التابعة لها.

وتهدف عملية مشاركة المجتمع المدني في صياغة الموازنة إلى:

1. شفافية النفقات العامة وتعريف المواطنين بالهدف من صياغتها.

2. ضمان وضع الموازنات المنصفة، خاصة للفئات الضعيفة والهشة لإعمال حقها في التعليم.

3. زيادة الثقة بين المجتمع والقطاع التعليمي.

4. تعزيز الممارسات الديمقراطية بكافة المستويات.

خطوات التنفيذ

- أن تشكل المؤسسة التعليمية المستهدفة لجنة مجتمعية خاصة بالمشاركة في صياغة الموازنات منذ اللحظة الأولى لبدء عملية التخطيط المالي، وألا يقتصر ذلك على موظفي المؤسسة أو الدائرة المالية فيها.

- أن ينخرط ممثل عن مجلس أولياء الأمور في هذه اللجنة، ويفضل أن يتم اختيار من له علاقة بالتخصصات المالية والمحاسبية، وأن يشارك في لقاءات إعداد الموازنة.

- يكون من مهام مجلس أولياء الأمور الترتيب لعقد لقاء مع الطلبة أو مع عينة عشوائية من الطلبة، ومجلس الطلبة، وأطراف من الأهالي، وذلك للتعرف على احتياجاتهم ومطالبهم وتوقعاتهم في إطار عملية التخطيط والإعداد للموازنة.

- يمكن أن يتم ذلك على المستوى الوطني من قبل وزارة التربية والتعليم، الجامعات، وغيرها، ويمكن أن يتم على المستوى الجزئي لمدرسة مثلاً.

- يتم في مرحلة من مراحل إنضاج الموازنة، وقبل رفعها واعتمادها، عقد ورشة مع المجتمع المحلي وعرضها وأخذ الملاحظات قبل الإقرار النهائي، ولكن الأفضل هو تشكيل لجنة مجتمعية في التخطيط لها من البداية.

(2): **الميزانية المقروءة (ميزانية المواطن)**

تعتبر ميزانية المواطن، أو ما يطلق عليها أيضاً (الميزانية المقروءة) من أدوات المساءلة الاجتماعية الجذابة في قطاع التعليم؛ حيث إنها تمثل تحليلاً مبسطاً لنفقات التعليم يمكن أن يفهمه المواطن، وتقوم على مبدأ أن الميزانيات المدققة الصادرة عن المؤسسات غير قابلة للفهم من قبل غير المختصين بشكلها الصادر، ما يتطلب إعادة صياغتها بشكل مبسط يجعلها مفهومة من قبل جميع فئات المجتمع.

ومن أوجه استخدامها في قطاع التعليم، تحويل الميزانية السنوية لوزارة التربية والتعليم إلى ميزانية مقروءة يمكن من خلالها فهم مبسط لحجم النفقات، والإيرادات، والنفقات التشغيلية، والنفقات التطويرية، والتمويل الخارجي ومصادره، وحجم الإنفاق على بناء المدارس، وفاتورة رواتب المعلمين، وفاتورة رواتب الإداريين.

ويتم إنجازها من خلال الخطوات التالية:

- تشكيل فريق لإعداد ميزانية المواطن من قبل مجلس أولياء الأمور ومصمم وخبير صحافة بيانات ومحاسب المؤسسة التعليمية المستهدفة.
- تلخيص ماهية البيانات المنوي نشرها وإعادة صياغتها بطريقة مقروءة وتصميمها على شكل رسومات.
- التصميم النهائي والطباعة والترويج الإلكتروني والورقي لميزانية المواطن.

(3): **تتبع الإنفاق العام**

هي آلية تسمح برصد عمليات الإنفاق وكيف يتم صرف الميزانية على أرض الواقع، ويطلق عليها (التتبع من المنبع إلى المصب)، وتهدف إلى:

1- التأكد من أن الإنفاق تم فعلاً وفق الميزانيات المقرة.

2- زيادة الشفافية في الرقابة على عمليات الإنفاق على التعليم.

3- تعزيز العلاقة بين المجتمع المحلي وبين المؤسسات التعليمية.

خطوات التنفيذ

- تشكيل لجنة مجتمعية من قبل مجلس أولياء الأمور الموحد، ويفترض أن يكون بها مختصون في المحاسبة والتدقيق، واحد على الأقل.
- يتم بالتنسيق مع وزارة التربية والتعليم أو الهيئة المحلية، اختيار بند مرتبط بالتعليم، مثلاً بند بناء المدارس أو بند الصيانة، وتتبع كل عمليات الإنفاق به من المنبع للمصب.
- يمكن أن يتم ذلك على المستوى الوطني من قبل وزارة التربية والتعليم، والجامعات، وغيرها، ويمكن أن يتم على المستوى الجزئي لمدرسة مثلاً.

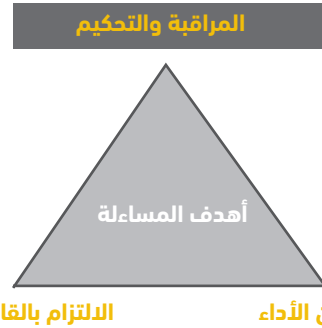
- يتم تتبع البند المعنيين بمراقبته من الجهة العليا التي بدأت به وصولاً للتأكد من شكله النهائي في الموقع.
- عمل تقارير شاملة عن كل مرحلة يتم الوصول إليها، مثلاً النزول من الدائرة الهندسية في وزارة التربية والتعليم، إلى الدائرة الهندسية في مديرية التربية والتعليم، إلى الدائرة المالية، فالمنفذ، فالمجتمع، فالموقع..
- يناقش مخرجات التقرير الكلي، أو التقارير المرحلية مع الوزارة حسب طبيعة الملاحظات، وبما يسهم في تحسين الأداء أو تقديم تقييم مجتمعي للأداء مع توصيات.

(4): **تحليل الميزانية**

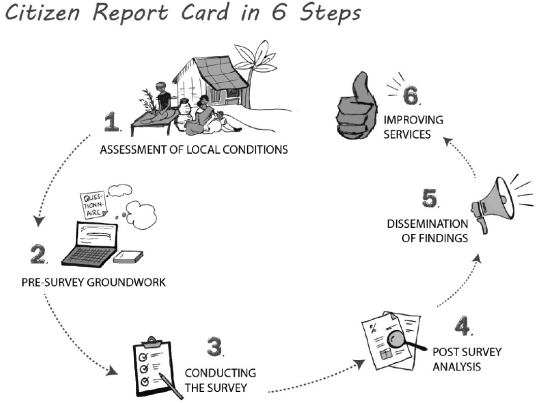
يُشير هذا المصطلح الهام إلى دور المجتمع المدني في تحليل بنود الميزانية من خلال إشراك المنظمات غير الحكومية ومنظمات المجتمع المدني ومجلس الطلبة في هذا التحليل، وتلك الخطوة تهدف إلى:

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

من أسباب إضعاف المساءلة الاجتماعية أن بعض المؤسسات والمجتمع المحلي يتعامل معها كتقييم وليس بوابة لتحسين الخدمات.



لا تعتبر صناديق الشكاوى التي توضع في المؤسسات من الأدوات الفاعلة في تلقي الشكاوى.. وفي بعض الدول والمؤسسات، وجد أن كثيراً منها لا يتم فتحه ولا متابعته.. كما أن التطور التكنولوجي حوّلها لأداة قديمة لا تصلح ومواكبة العصر في تلقي الشكاوى ومتابعتها.



ثانياً- أدوات المساءلة الاجتماعية من خلال المشاركة والحشد المجتمعي والمناصرة

أولاً: بطاقة تقرير المواطن (CRC) (Citizen Report Cards)

ما هي بطاقة تقرير المواطن؟

- بطاقة تقرير المواطن: هي إحدى أدوات المساءلة الاجتماعية، وهي تتكون باختصار من شقين: 50% مسح، و50% ضغط ومناصرة استناداً لنتائج المسح.

- استوحيت فكرة البطاقة من نموذج الشهادة المدرسية التي تعطي تقييماً كمياً للطالب في كافة مباحث الدراسة، فتم تطوير أداة مشابهة تقيس جودة الخدمات التي تقدمها مؤسسة ما بطريقة كمية.

وتطورت هذه البطاقة من خلال تجربة بنغلور في الهند، وانتقلت إلى عدّة بلدان مثل فيتنام والفلبين وأوكرانيا وطاجاكستان وإثيوبيا. وتُعتبر البطاقة من أهم الوسائل العالمية المتاحة من أجل تحسين عمليات تقديم الخدمات، فهي توفّر التغذية الراجعة من خلال نماذج مسوح حول جودة الخدمات كما يفهمها المستفيد منها، كما أنّها تُساعد الهيئات الرسمية على التعرف على نقاط الضعف والقوة في عملهم. وتعمل هذه البطاقات كنوع من المسوح العشوائية لآراء العامة حول الخدمات المختلفة المقدمة لهم (المرافق العامة)، لتكون حصيلة خبرات العامة بمثابة أساس لتقييم تلك الخدمات.

الهدف: تعمل بطاقات رأي المواطنين على جمع البيانات والمعلومات والآراء من المواطنين حول جودة الخدمات الحكومية.

الأساس الذي تقوم عليه منهجية البطاقة

يعتمد على المهارة في تفسير البيانات، والتفسير في عملنا هو تحويل البيانات إلى وسيلة تواصل **لبناء الحافزية للتغيير**.

مراحل عمل البطاقة

تعريف النطاق

- تحديد عدد الخدمات التي نعنى بها: يعتمد على الاهتمامات، وتغير البرامج، وماذا يعنينا، هل نريد فحص خدمة واحدة أم رزمة خدمات؟

- الاهتمامات الجغرافية: كامل النطاق الجغرافي للموقع المستهدف للخدمة، أم حي معين.

- مجموعة السكان المستهدفين: كل الفئات أم فئة محددة: نساء، أطفال، شباب، كبار السن؟ وكل ما سبق سيؤدي لتحديد النطاق الأساسي لاختيار العينات.

تقوم مجموعات العمل بما يلي:

- تحديد ما هي القضية المحددة في التعليم التي يريدون دراستها (منهاج الرياضيات، أداء المعلم، المقاصف، البيئة المدرسية، العنف المدرسي، التنمر).

- تحديد لماذا -الهدف - ماذا نريد اكتشافه من فحص الخدمة؟ من هو المستهدف من العملية؟ ماذا ستمسحون وتدرسون؟ تحديد مؤشرات القضايا المحددة التي تريدون جمع بيانات حولها.

تحديد خارطة البيانات

ما هي طبيعة المعلومات التي نريد جمعها؟ ماذا أريد أن أعرف عن العنف داخل المدارس مثلاً؟ ما هي الخصائص المرتبطة بالقضية: هل واقع العنف في مدارس الإناث يختلف عن مدارس الذكور؟

فهم أعمق للعلاقات المتداخلة بين المجتمع والمدرسة، فعلى سبيل المثال، في بعض مناطق أفريقيا، هناك ارتباط بين جودة مياه الشرب وذهاب الطالب للمدرسة، لوجود بعض الأولاد الذين لا يذهبون للمدرسة لأنهم يجمعون مياه الشرب لأهاليهم.

تحديد المؤشرات التي نريد قياسها ومن ثم تصميم الاستبيان:

مثلاً، في قياس جودة الوحدات الصحية في المدرسة، نضع مؤشرات عديدة: عددها مقارنة بعدد الطلاب، النظافة، المساحة، وصول المياه إليها، وهكذا...

اختيار العينة

- حجم العينة لا مغزى كبيراً له، المهم أن تكون ممثلة تشمل كافة الفئات المستهدفة والمرتبطة بالخدمة.

- ليس المطلوب أن تكون إحصائيّاً، ولكن يجب الاستعانة بإحصائي لتحديد عينة عشوائية ممثلة بسيطة باستخدام طريقة العد أو غيرها.

- تحديد كافة مواصفات وبيانات الفئة المستهدفة وعناصرها وخصائصها استناداً للدراسات أو الجهاز المركزي للإحصاء أو بيانات البلدية والجهات الرسمية والمؤسسات البحثية وغيرها.

مكونات التقرير النهائي لبطاقة تقرير المواطن وبروتوكولات عرضه

التقرير هو جدول كمي يوضح الخدمة الأفضل من الخدمة الأسوأ، يحتوي على ملخص تليه جداول مفصلة لكل المؤشرات ونتاجها، ويتكون من العناصر التالية:

- الأهداف، والمنهجية، والمخرجات النهائية للتقرير.

- التفاصيل حول ملخص النتائج بما يحويه من جداول وأرقام وشروحات حولها، والتوصيات الواجب اتباعها لتحسين الخدمة.

المشاركون في جلسة عرض التقرير: ممثلون عن قطاع التعليم وممثلون عن متلقي الخدمة وأطراف العلاقة (مواطنون، طلبة، نخبة..)، ويعتمد عدد المشاركين على قاعدة تمثيل الجميع وليس عدد المشاركين.

ثانياً: الرقيب الشعبي

يمكن استخدام هذه الأداة بفاعلية في متابعة بعض جوانب تطبيق الحق في التعليم في المؤسسات التعليمية، من قبيل التزام المعلمين والموظفين بأوقات الدوام الرسمي، ونظافة المنشآت والمرافق التعليمية، والعنف المدرسي، ومتابعة علاقة المدرسة بالمجتمع المحلي، والمقاصف المدرسية، والصحة المدرسية، وتنفيذ العطاءات، والأنشطة اللامنهجية، مثل المخيمات الصيفية...

قواعد عامة عند تطبيق هذه الأداة:

أ. أخذ الإذن المسبق من وزارة التربية والتعليم حول قيام مجلس أولياء الأمور بتطبيق الأداة بشكل صريح أو بشكل ضمني من خلال إعلامهم بتطبيق إحدى أدوات المساءلة الاجتماعية في النطاق المحدد.

ب. أن يلتزم العمل شخص شديد الملاحظة، إضافة إلى قدرته على جمع المعلومات من مصادر متعددة في المجتمع المحلي، وتتبع الأسلوب الاستقصائي في الرصد والتوثيق.

ج. ألا يكون التقرير عموميّاً، بل مفصلاً، مثلاً: فناء المدرسة نظيف، المعلمون يتعاملون بابتسامة، لا يضطر المواطن للانتظار، لا يلحظ وجود تدخين وقت الدوام، تم حل مشكلة ما بشكل مهني، تم الرد مباشرة على هاتف المدرسة أو المديرية... إلخ.

د. لا تعتبر تقارير تقييم الأداء للنشر، بل هي وسيلة من أجل العودة مرة أخرى لمقدم الخدمة أو المسؤول عنه ومناقشة الثغرات وبحث سبل تحسينها بالشراكة بين مجلس أولياء الأمور والمسؤولين.

المعلومات تصنع الفارق.. وكثير من أدوات المساءلة الاجتماعية يصعب تطبيقها في ظل عدم وجود قانون حرية الوصول للمعلومات.. إن تدفق المعلومات حق للمواطن، وبدونه لن تكون تنمية.

ثالثاً: أداة بطاقة التقييم المجتمعي (Community Score Cards)

بطاقات التقييم الاجتماعي هي أداة مهجنة تجمع بين أداة التدقيق الاجتماعي وأداة استبيان تقييم المواطن للخدمة. كما أنّ بطاقات التقييم الاجتماعي هي عملية وأداة، من خلالها يقوم أفراد المجتمع بتقييم أداء خدمة معينة، وتكون لهم كلمتهم في إدارة المشاريع. كما أنّها توفّر فرصة لردود الفعل والتغذية الراجعة المباشرة والحوار بين المستفيدين من خدمة معينة ومقدميها، وتؤدي بطاقات التقييم الاجتماعي ليس إلى تحسين الشفافية والمساءلة فحسب، بل أيضاً إلى تمكين المواطنين كمستفيدين من الخدمة.

ويمكن لمجالس أولياء الأمور استخدام هذه الأداة في كافة المؤشرات المرتبطة بجودة التعليم، ومنها على سبيل المثال:

- إشكاليات التحصيل في اللغة الإنجليزية لطلبة المرحلة الثانوية.
- التسرب المدرسي، وعدد المدارس وكفاية المرافق، والعلاقة بين معلمي المدرسة وإدارتها والمجتمع المحلي.

تشمل عملية تنفيذ بطاقات التقييم الاجتماعي 6 خطوات، فمثلاً، تنفيذ بطاقات التقييم الاجتماعي لخدمة جمع النفايات الصلبة تشمل:

- تقييم الموارد المتوفرة بهدف تقديم الخدمة.
- مقارنة مستوى الموارد المتوفرة مع المستوى المستحق لتلك الموارد.
- الحصول على تقييم من مستخدمي الخدمة.
- الحصول على تقييم مزودي الخدمة أنفسهم لنفس الخدمة.

- عقد اللقاء المشترك بين مقدمي الخدمات وممثلين عن المستفيدين من الخدمة لمناقشة الاختلاف بين كل من التقييمات، والخروج بخطة عمل لتحسين نوعية الخدمة المقدمة.

- مأسسة العملية من خلال إعادة إجراء العملية مرة أخرى كل فترة محددة (ستة أشهر مثلاً)، بحيث يمكن للمستفيدين من الخدمة مراقبة جودة الخدمة بانتظام، وتوفير التغذية الراجعة لمقدمي الخدمات، وزيادة تحسين وتنقيح خطة العمل.

فوائد وإيجابيات بطاقات التقييم الاجتماعي:

- بناء علاقة ثقة متبادلة بين المواطنين والمدرسة.

- تمكين مجالس أولياء الأمور من المشاركة في عملية صنع القرار والمشاركة في عملية المتابعة، والتعبير عن التحديات والاحتياجات والأولويات فيما يتعلق بتقديم الخدمة.

- المسؤولية المشتركة فيما يتعلق بإدارة العملية التعليمية: إنّ عملية بطاقات التقييم الاجتماعي تخلق أرضية مشتركة لتقاسم المسؤوليات بين المستفيدين من خدمات التعليم (الطلبة وأهاليهم)، وبين أصحاب الواجب في إدارة العملية التعليمية.

المتطلبات الأساسية لتنفيذ بطاقات التقييم الاجتماعي:

- انفتاح أصحاب الواجب في قطاع التعليم: لكي تكون نتائج بطاقات التقييم الاجتماعي فعّالة، يجب أن يكون لدى أصحاب الواجب في قطاع التعليم انفتاح وتقبّل للملاحظات الخارجية، وأن يكونوا على استعداد للقيام بتحسينات ملائمة في أدائهم. إنّ نوعية الأنشطة والإجراءات التي تُتّخذ في إطار أداة بطاقات التقييم الاجتماعي تختلف عن الإجراءات التقليدية.

◀ أهمية حشد ومشاركة جميع أصحاب العلاقة: إنّ التنفيذ الفعّال لأداة بطاقات التقييم الاجتماعي يتطلّب التكامل بين الفئات المختلفة من المواطنين في جميع مراحل تطبيق الأداة: (بما في ذلك الفئات الضعيفة والمهمّشة)، ومنظّمات المجتمع المدني ومُقدِّمي الخدمات. وكذلك يُعتبر إقناع المسؤولين بالمشاركة في لقاء المواجهة أمراً جوهريّاً لنجاح مبادرات بطاقات التقييم الاجتماعي، حيث إنّ هؤلاء هُم صانعو القرار النهائي بشأن خطة العمل، كما أنّ التزامهم بضمان تنفيذ الأنشطة المُتّفق عليها خلال لقاء المواجهة أمر أساسي.

كيفية التنفيذ؟

يُقدّم الشكل التالي فكرة عن كيفية تطبيق أداة بطاقات التقييم الاجتماعي:

الأعمال التحضرية:

- تحديد الخدمة المراد طرحها.
- تحديد جميع أصحاب العلاقة.
- إبلاغ جميع أصحاب العلاقة حول العملية وأهميتها.
- طلب مشاركتهم.

تنفيذ أداة بطاقات القييم الاجتماعي مع المواطنين (المستفيدين من الخدمة):

- تحديد القضايا ذات الأولوية للمواطنين.
- تطوير معايير لتقييم القضايا ذات الأولية.
- إكمال بطاقات التقييم بتسجيل النقاط أمام كل معيار وشرح تلك النقاط.
- طرح ومناقشة اقتراحات للتحسين.
- تجميع القضايا ذات الأولوية للمواطنين ووضع اقتراحات للتحسين.

عقد اللقاء المشترك وتطوير خطة العمل:

- يعرض المواطنون نتائجهم من بطاقة التقييم الاجتماعي.
- يعرض مقدمو الخدمة نتائجهم من بطاقة التقييم الاجتماعي.
- يناقش المواطنون والبلدية (مقدمي الخدمةوأعضاء المجلس المحلي، بما في ذلك رئيس البلدية) على حد سواء مسألة القضايا ذات الأولوية، يحددونها معا.
- خطة عمل منفصلة ومطورة استناداً إلى القضايا ذات الأولوية يجب على المواطنين والبلدية معاً أن يقوموا بتحديد الاجراءات المنطقية لتحسين الخدمة.
- الاتفاق على المسؤوليات للأنشطة المتفق عليها.

تطوير مصفوفة تتبع المدخلات:

- تحديد المدخلات: الموارد المخصصة التي تشير إلى تقديم هذه الخدمة، على سبيل المثال: عدد عمال جمع النفايات الصلبة، عدد المركبات لكل 1000 مواطن ، ومستوى المواد (مثل الكلوريد) في إعدادات المياه.
- مناقشة البلدية والمواطنين حول واقع تلك المدخلات.
- الحصول على معلومات عن المعايير الدولية أو من القانون الأساسي بشأن المدخلات التي يجب أن تتوفر.
- إكمال مصفوفة تتبع المدخلات.

تنفيذ بطاقات التقييم الاجتماعي مع موظفي البلدية (مقدمي الخدمة):

- عقد تقييم عام لتقديم الخدمة.
- وضع وتطوير معايير لتقييم جودة الخدمة المقدمة.
- بطاقة كاملة النتيجة بتسجيله ضد كل مستوى.
- تحديد القضايا.
- طرح ومناقشة اقتراحات للتحسين.

الخطوة (1): العمل التحضيري

تحديد القضية التعليمية المراد تطويرها: ينبغي البدء بتحديد قضية محددة يراد متابعتها وتطويرها، ولا يجوز تنفيذ بطاقات التقييم الاجتماعي لعدّة قضايا مرة واحدة.

الخطوة (2): وضع وتطوير مصفوفة تتبع المدخلات

تتبع المدخلات هو عملية تقييم مستوى المدخلات (الموارد) الفعلية ومقارنتها مع مستوى المدخلات (الموارد)، التي تُعتبر من حق المواطنين، والمدخلات هي الموارد المخصصة واللازمة لتقديم الخدمة.

الخطوة (3): تنفيذ أداة بطاقات التقييم الاجتماعي مع المواطنين (المستفيدين من الخدمة)

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

الخطوة (4): تنفيذ بطاقة التقييم الاجتماعي مع موظفي البلدية (مقدمي الخدمة)

تنظيم ورشة عمل حول بطاقة التقييم الاجتماعي مع مقدمي الخدمات (وتُسمى أيضاً ورشة عمل التقييم الذاتي)، إما بعد أن يتم الانتهاء من بطاقة التقييم الاجتماعي للمواطنين (متلقي الخدمة)، أو في نفس الوقت. والعملية التي تُنفذ لمقدمي الخدمة من الضروري أن تكون هي نفس العملية التي تنفّذ للمستفيدين من الخدمة.

الخطوة (5): عقد اللقاء المشترك وتطوير خطة العمل

اللقاء المشترك هو اجتماع عام يعرض كل من الطرفين خلاله نتائج بطاقات التقييم التي توصل لها، والحلول المقترحة لتحسين الخدمة، ومناقشة الاتفاق على خطة عمل لتحسين الخدمة. ومن المهم ضمان وجود صانعي القرار الرئيسيين من أجل الحصول على ملاحظاتهم

مباشرةً على القضايا التي تبينها نتائج بطاقات التقييم والحصول على التزامهم لتنفيذ خطة العمل.

يجب أن تتم دعوة جميع أصحاب العلاقة المشاركين في تنفيذ بطاقات التقييم الاجتماعي لحضور اللقاء المشترك، وكذلك دعوة مواطنين آخرين مهتمين بنتائج العملية، ويُنصح أيضاً بدعوة وسائل الإعلام، من أجل نشر نتائج هذه العملية، وعرض محتوى خطة العمل، وتقديم تقرير عن التزام البلدية بخطة العمل، وينبغي إعداد اللقاء المشترك بعناية فائقة، حيث إنّه خطوة حاسمة في أداة بطاقات التقييم الاجتماعي، ويمكن أن يفشل اللقاء المشترك في حال ساد طابع من المواجهة بين الحاضرين، نظراً لحساسية بعض القضايا التي أُثيرت وطبيعة بيئة اللقاء.

الخطوة (6): تنفيذ خطة العمل والمراقبة والتقييم

لا تتوقف عملية بطاقات التقييم الاجتماعي مباشرةً بعد تطوير خطة العمل، حيث يتطلب الأمر خطوات المتابعة لضمان المشاركة في تنفيذ الأنشطة الواردة في خطة العمل والمراقبة الجماعية للنتائج، وهناك حاجة إلى دورات متكررة من القيام بعملية بطاقات التقييم الاجتماعي، وذلك لإضفاء الطابع المؤسساتي على الممارسة، وهناك حاجة لاستخدام المعلومات التي تم جمعها على أساس مستمر.

تعتبر المشاركة المجتمعية ركيزة أساسية لنجاح المساءلة الاجتماعية.

رابعاً: التدقيق الاجتماعي

تعريفه

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

يوفر التدقيق الاجتماعي فرصة الرصد والرقابة لأصحاب المصلحة والمجتمع المدني على تنفيذ برامج قطاع التنمية الاجتماعية التي يتم تنفيذها من قبل الحكومة والهيئات المحلية.

وننوّه إلى أنّه ليس الغرض من التدقيق الاجتماعي هو مجرد مراجعة التكاليف والتمويلات فحسب، بل إنّ الغرض الأسمى منه يتمثّل في التعرّف على الكيفية التي أنفقت من خلالها هذه التكاليف، والأهداف التي سعت المنظمة إلى تحقيقها من خلال عملية الإنفاق.

الهدف

يهدف إلى فحص وتدقيق كافة الأعمال المرتبطة بقطاع التعليم التي تقوم بها الحكومة في فترة زمنية معينة، قد تصل إلى سنوات، وفي عدّة مناطق، كما يمكن استخدامه في إدارة مشروع معين في قرية واحدة في وقت محدد، وتحتوي عملية التدقيق الاجتماعي على عدّة أنشطة ونتائج على النحو التالي:

- الحصول على معلومات دقيقة، ومحايدة، وموثوق في مصدرها.
- خلق نوع من الوعي بين المستفيدين ومقدّمي الخدمات الحكومية.
- تعزيز قدرة المواطنين في الوصول للمعلومات التي تتعلق بالمستندات الحكومية.
- أداة قوية وفعّالة لكشف بؤر الفساد وسوء الإدارة.

- تتيح للمواطنين التأثير على قرارات الحكومة.
- متابعة التقدّم في مستوى الخدمات ومنع النصب والتحايل على المواطنين.

كيفية تطبيقها

يمكن أن تشمل إستراتيجية تطبيق هذه العملية الخطوات التالية:

تعريف الأهداف

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

تحديد أصحاب الحقوق/ المصالح

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

جمع البيانات

وذلك من خلال مصادر عديدة مثل: المقابلات ونتائجها، استطلاعات الرأي، اختبارات الجودة ونتائجها، تصنيف الإحصائيات، دراسات الحالة، الملاحظات التي يدوّنها المشاركون، السجلات الحكومية... إلخ.

قد تمثّل هذه الخطوة صعوبة بالغة، لكونها تعتمد على جمع البيانات من مصادر حكومية، تلك المصادر لا تتيح الفرصة للمجتمع المدني للوصول إلى البيانات، والمعلومات، والإحصائيات، والدراسات، بسهولة، وفي هذه

الحالـة، يمكـن أن تسـتعين بالسـجلات التـي تحتفـظ بهـا المنظمـات غيـر الحكوميـة، ولا تنـسَ أنّ عمليـة البيانـات تحتـاج إلـى وقـتٍ طويـلٍ لجمعهـا.

تحليل البيانات

يمثّل جمع البيانات والمعلومات من الجهات الحكومية أمراً صعباً وتحدياً كبيراً.

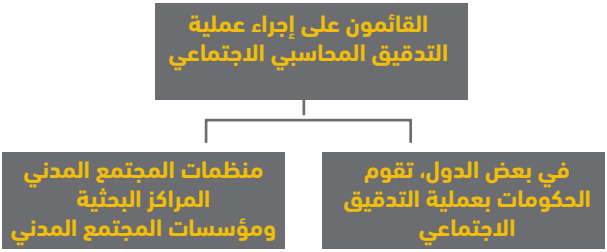
وإذا مـا نجحـت في الحصـول عليهـا، فعليـك أن تقـوم بتحليلهـا في وثيقـة واحـدة لا تتعـدى صفحـة، بحيـث تكـون سـهلة الفهـم لـكل المواطنـين الذيـن اشـتركوا في عمليـة التدقيـق المحاسـبي.

- نشـر المعلومـات والحصـول على التغذيـة المرتدة مـن المواطنـين وأصحـاب الحقـوق/ المصالـح.
- تنفيـذ جلسـات الاسـتماع العامـة (وهنـاك شـرح لاحـق حـول جلسـات الاسـتماع العامـة).

المتابعة

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

من يقوم بعملية التدقيق (الاجتماعي)؟



أين يمكن تطبيقها (مجالات تطبيقها)؟

يمكن أن تُطبّق للرقابة على جودة الخدمة الحكومية مثل: الجمارك، والعملية التعليمية، والمدارس، والجامعات، والمعاهد.. وهناك إمكانية تطبيقها بعد انتهاء مشروع ما أو أثناء تطبيقه أو التخطيط له.

آليات وأدوات التدقيق الاجتماعي:

- الوصول للمعلومات المنشورة والعامة.
- الوصول للمعلومات من الجهات المشرفة والمنفذة للمشروع.
- استطلاع رأي الجهات المستفيدة.
- الزيارات الميدانية.
- الاستعانة بخبرات الأهالي والمجتمعات المحلية ومؤسساتها القاعدية، ولجان المجتمع المدرسي ومجموعات العمل المجتمعية.
- تجنيد الإعلام المحلي واستخدام شبكات الإعلام الاجتماعي.

علامات القوى والتحديات المباشرة

علامات القوى

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

إن التعامل مع البيانات غاية في الأهمية.. ويتبع ذلك إدارة وفهم ونشر وتحليل المعلومات بشكل يجعلها مادة قابلة للمساءلة من أجل التغيير والتطوير.. ومع وجود كم كبير من البيانات في قطاع التعليم، فإنها للأسف لا تستخدم بالقدر الكافي من قبل المجتمع المحلي في التأثير في السياسات والضغط باتجاه تحسين جودة التعليم.

خامساً: جلسات الاستماع العامة (Public Hearing)

تشكل جلسات الاستماع إحدى أكثر أدوات المساءلة الاجتماعية جاذبية، وهي أداة عريقة وقديمة استخدمت في البرلمانات ولجان التحقيق والمحاكم والقضايا الاجتماعية والسياسية والاقتصادية، وتمر مراحل عقد جلسة الاستماع بـ:

- اختيار موضوع جلسة الاستماع: يجب أن يكون الموضوع ضمن أولويات المواطنين، ويتم اختياره من خلال: عمل استبيان لتوجهات المواطنين تجاه جودة المرافق الرياضية في المدارس ومستويات الرضا، أو من خلال الملاحظات العامة من المجتمع المحلي.
- يجب أن يحمل لقاء جلسة الاستماع موضوعاً واحداً فقط يتم إشباعه بالنقاش والمتابعة، ولا يجوز تعدد القضايا في الجلسة الواحدة.
- يجب اختيار ميسر اللقاء بشكل يكون مقبولاً على كافة أطياف المجتمع ويتمتع بالمصداقية والحيادية، وغير محسوب على طرف في العلاقة، وليست له مواقف مسبقة تجاه أي من الأطراف، وأن يكون ملمّاً بكافة تفاصيل القضية المثارة.
- يتكون فريق جلسة الاستماع من: مقرر الجلسة: وهو المسؤول عن كافة تفاصيل اللقاء إداريّاً؛ ميسر اللقاء: وهو المسؤول عن إدارة الحوار بين الأطراف؛ وكاتب محضر اللقاء: وظيفته كتابة تفاصيل اللقاء حسب الأصول؛ وسكرتير اللقاء: متابعة التفاصيل الفنية خلال عقد اللقاء، والتي لا يتمكن الميسر من القيام بها؛ وفريق الاستقبال: تسجيل الحضور والتعريف بالموضوع والرد على تساؤلات المواطنين قبل بدء اللقاء؛ والمنسق الإعلامي: صياغة خبر أو تقرير عن اللقاء ومتابعة النشر في وسائل الإعلام.
- التأكيد على حضور جميع أطراف العلاقة من مسؤولين ومواطنين حول القضية المنوي مناقشتها.

- جمع كافة البيانات حول القضية المثارة وتلخيصها أمام المواطنين في بداية اللقاء.
- تحديد مكان جلوس ممثل مقدم الخدمة (التربية والتعليم)، بحيث يكون في مكان بارز للجمهور ولكن ليس مكاناً مميزاً من حيث الارتفاع، بما يشير إلى الفوقية مثلاً، وبطريقة تسهل التواصل بين المواطن والمسؤول.
- لا يسمح للمشاركين بالخروج عن موضوع الجلسة، ويعطى الجميع حقه في طرح السؤال والرد عليه في إطار الموضوع المحدد والوقت المحدد الذي يعلن عنه في بداية الجلسة.
- تتضمن بطاقة دعوة المواطنين لحضور اللقاء ملخصاً عن الموضوع وأهم محاوره، حتى يقوم المواطنون بتحضير معلومات عن القضية.
- النقاش يجب ألا يزيد زمنيّاً عن ساعتين، لأنه يتحول بعد ذلك إلى لقاء ممل.
- يقسم وقت الجلسة إلى فقرات تتضمن: تشخيص المشكلة، وحواراً حول المشكلة بين طرفي العلاقة، وتقديم الحلول، وتلخيصاً واستنتاجات ومتابعة وختاماً.
- في ختام جلسة الاستماع يتم: تلخيص اللقاء، الاتفاق على لجنة متابعة لما اتفق عليه تضم ممثلين عن المجتمع المحلي ومقدم الخدمة.
- رفع تقرير نهائي عن الجلسة إلى أطراف العلاقة ولجنة المتابعة من أجل المتابعة ونشره للمواطنين.

سادساً: لجان المراقبة المجتمعية على العطاءات وأعمال البنى التحتية للمرافق التعليمية

تثار ملاحظات لدى نشطاء المساءلة الاجتماعية حول الأدوار المجتمعية في الرقابة على مشاريع البنى التحتية، ومنها المدارس والمرافق التعليمية، وهل أدوار الدعوة للمشاركة تقتصر على الدعوة لحضور حفل افتتاح تلك المدرسة أو ذلك المرفق؟ فالمطلوب مشاركة في مراحل مبكرة.

ومن الأدوار المتعددة التي يمكن لمجالس أولياء الأمور التدخل فيها في هذا الباب:

- عضوية أحد أعضاء مجلس أولياء الأمور في لجان العطاءات المرتبطة بقطاع التعليم، سواء أكان ذلك في إطار المدرسة أم مديرية التربية والتعليم، أم في إطار أعمال الهيئات المحلية المرتبطة بالتعليم.

- تشكيل لجنة رقابة مجتمعية موازية بالتنسيق مع أطراف العلاقة على مشروع بناء مدرسة مثلاً، ويتم ذلك غالباً سواء من خلال العلاقة مع الهيئة المحلية، حيث إن غالبية المدارس تبنى من خلال الهيئات المحلية، أو وزارة التربية والتعليم. وفي حال تم ذلك، فإن هذه اللجنة مخولة فقط بالرقابة من خلال الملاحظة، وليست لها صلاحية التدخل في أعمال المقاول، ولكنها ترفع ملاحظاتها عبر تقرير للجهة المسؤولة وتنبه حول ذلك، فعلى سبيل المثال، قد تضبط اللجان المجتمعية أعمالاً لم يتمكن المهندس أو المراقب الرسمي من ضبطها، خاصة في أعمال الحفر والبناء والأساسات تحت الأرض، التي يختفي الاستدلال عليها بمجرد عمليات الطمر وغير ذلك.

سابعاً: تقييم الأداء بالمشاركة

يعتبر التقييم عملية أساسية في عمل المؤسسات التي تلتزم بقواعد الحوكمة، وتتم بطرق مختلفة ومنهجيات وأدوات متعددة حسب طبيعة المؤسسات والبرنامج والمجال الذي يتم العمل عليه.

لكن، وفي نطاق تطبيق أدوات المساءلة الاجتماعية، فإن لمجالس أولياء الأمور تدخلات وأدواراً في الاطلاع ومتابعة عمليات التقييم وكيف تتم ومدى نجاعتها، والأهم مستويات ارتباطها بتحقيق مؤشرات جودة التعليم.

وبالتالي، فإن أداة تقييم الأداء بالمشاركة تعتمد على إشراك المواطنين ومنظمات المجتمع المدني في رصد وتقييم جودة الأداء في إعمال الحق في التعليم، وعدم الاكتفاء بعملية التقييم التي تتم داخليّاً بأدوات ومنهجيات الوزارة، إضافة إلى الاطلاع على هذه التقييمات، وإن أمكن أن يكون لمجالس أولياء الأمور أدوار فيها.

وفي تطبيق التقييم بالمشاركة، يمكن الأخذ بعين الاعتبار ما يلي:

- قيام مجالس أولياء الأمور بتطبيق أدوات تقييم من خلال الاستبانة، أو مجموعات التركيز حول قضية أو قضايا محددة مرتبطة بجودة التعليم وتهم المجتمع المحلي، وعمل تقرير عن ذلك ومناقشته مع أطراف العلاقة في المدرسة أو المديرية أو الوزارة، ونشره للإعلام إن لزم الأمر، ولكن بالتشاور مع المدرسة أو المديرية.
- الاطلاع على تقارير التقييم في المديريات والمدارس ومناقشة محتواها وكيفية الإسهام المجتمعي في التطوير من خلال توصياتها، عبر تنفيذ جلسات استماع، أو حوار متعدد الأطراف.
- الضغط عبر الحوار على وزارة التربية لكي يكون رأي وتقييم المجتمع المحلي والأهالي جزءاً من عملية التقييم لكل مسارات التعليم وكيفية تحقيق ذلك لزيادة المساحة الممنوحة للأهالي ومجالس أولياء الأمور والمجتمع المحلي ليكونوا جزءاً من عملية التقييم السنوية.

ثالثاً: أدوات المساءلة الاجتماعية من خلال الإعلام

العلاقة بين مجالس أولياء الأمور ومنظمات المجتمع المدني والإعلام بكافة أشكاله علاقة عضوية فيما يرتبط بمسارات المساءلة الاجتماعية المختلفة، فأيّاً تكن الأداة المستخدمة، فإن الإعلام أحد مكوناتها، ولكن أيضاً يمكن استخدام إحدى أدوات الإعلام كأداة مساءلة مجتمعية، ومن ذلك:

(1): الحشد والتأثير من خلال مواقع التواصل والإعلام الاجتماعي

لا يمكن إغفال دور وسائل التواصل الاجتماعي في التأثير والحشد والضغط باتجاه التغيير الإيجابي ورفع الوعي في قضايا التعليم، ولا يلحظ من المتابعات أن مجالس أولياء الأمور لها صفحات على هذه المواقع أو تستخدمها في التواصل مع جمهورها أو إثارة قضايا مرتبطة بمتابعاتها في مجال التعليم.

ولما كانت مجالس أولياء الأمور تستمد شرعيتها من الجمهور المحلي الذي يفترض أنها تمثله أمام أصحاب الواجب في قطاع التعليم، فإن لزاماً عليها أن تستخدم بفاعلية هذه الأدوات ولكن ضمن ضوابط وبروح المسؤولية الاجتماعية.

ومن الأمور الواجب مراعاتها من أجل المساءلة الاجتماعية في سياق مواقع التواصل الاجتماعي ما يلي:

أ- أن تكون لمجلس أولياء الأمور صفحات على كافة مواقع التواصل الاجتماعي، وعلى الأقل على الفيسبوك.

ب- أن يجيد استقطاب مجتمعه المحلي لصفحاته، بحيث لا تقاس المتابعة فقط اعتماداً على العدد الكمي، ولكن التأكد من مستوى متابعة الفئة المستهدفة من أصحاب الواجب في إعمال الحق في التعليم، والمواطنين، بمن فيهم الطلبة وأهاليهم.

ج- إجادة الكتابة من خلال مواقع التواصل الاجتماعي من خلال استخدام الصور، والعبارات قليلة الكلمات كبيرة الأثر دون أخطاء إملائية.

د- بناء علاقات مع نشطاء مواقع التواصل الاجتماعي من الشباب صغار السن «الفيسبوكيين» ممن يديرون صفحات محلية نشطة، وكذلك الشباب ذوو الخبرة في الإعلام والحشد المجتمعي «المؤثرون في الإعلام المجتمعي».

هـ- الرد المستمر على انطباعات وردود المتابعين، بما فيهم رسائلهم على الخاص، فهناك صفحات نشطة، ولكن القائمين عليها لا يتفاعلون مع استفسارات الناس فتخسر وتندثر تدريجيّاً.

و- التأكد من مصادر المعلومات والتحقق، خاصة أن مواقع التواصل الاجتماعي تحولت إلى (بيئة مضللة) للمعلومات، وهي إشكالية تحولت إلى هم عالمي.

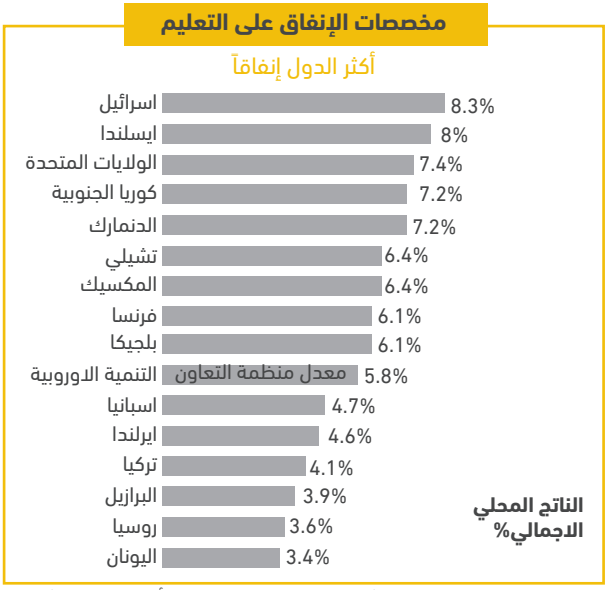
(2) الحشد والتأثير من خلال استخدام صحافة البيانات والإنفوجرافيك

يتوجب على مجالس أولياء الأمور أن تجيد التحالف مع وسائل الإعلام، ولكن الأهم ألا يكون ذلك مقتصراً على الإعلام التقليدي من برامج إذاعية وتلفزيونية وصحافة مكتوبة تفقد بريقها بشكل متسارع.

ولأن الهدف من التحالف مع وسائل الإعلام هو التغيير الإيجابي في المنظومة التعليمية، فإن استخدام صحافة البيانات هام جدّاً في تقديم معلومة قابلة للتأثير لكل من المواطن والمسؤول.

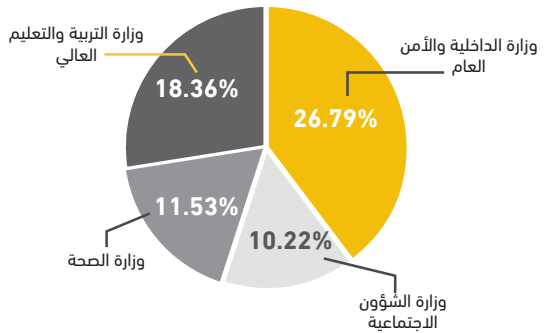
وصحافة البيانات مجال إعلامي يعكس الدور المتزايد لاستخدام البيانات

الرقمية في إنتاج وتوزيع المعلومات في عصر الثورة الرقمية. وتتمتع القصص المستندة إلى البيانات بقدرة أكبر على الوصول إلى جماهير جديدة وتضمن تفاعلهم معها بشكل ما، وذلك عبر الاستفادة من العالم الغني بالبيانات من حولنا، وهي مهمة جدّاً في تحويل بيانات جامدة إلى رسومات لافتة سريعة القراءة والانتشار، كأن يلجأ مجلس أولياء الأمور في منطقة ما إلى عمل رسم بياني يوضح معدلات العنف في المدارس بشكل مقارن زمنيّاً أو مكانيّاً وتأثيرات ذلك من أجل حشد المجتمع لهذه الظاهرة، فلو أنه أصدر بياناً حول ذلك لما قرأه أحد، وفيما يلي مثال على كيفية الحشد من خلال صحافة البيانات:



المصدر: منظمة التعاون والتنمية الأوروبية 2007 أ ف ب: الشرق الأوسط

أو حين الربط بين مخصصات الإنفاق على التعليم مقارنة بالإنفاق على المجالات الأخرى كما هو فلسطينياً في المثال التالي:



مقارنة النفقات المقدرة حسب مراكز المسؤولية - الموازنة العامة 2016

رابعاً: التعامل مع منافذ الشكاوى الوطنية في سياق المساءلة الاجتماعية

تعتبر منافذ الشكاوى الوطنية، سواء التابعة منها لهيئات أهلية أو جهات رسمية، من الأدوات الهامة التي يتوجب على مجالس أولياء الأمور إجادة التعامل معها، جنباً إلى جنب مع أدوات المساءلة الاجتماعية الأخرى، فكلاهما مكمل للآخر، ولا يلحظ في كثير من الأحيان وجود إدراك للأجسام المجتمعية في كيفية التعامل مع منافذ الشكاوى الوطنية.

ومن أهم هذه المنافذ: نظام الشكاوى الموحد في مجلس الوزراء، الذي يستقبل الشكاوى إلكترونياً ويعمل على متابعتها والرد عليها، ودواوين المظالم في عديد الجهات، المدنية والأمنية، وديوان المظالم في الهيئة المستقلة لحقوق الإنسان، وديوان الرقابة المالية والإدارية، وهيئة مكافحة الفساد، ومراكز خدمات الجمهور، وأنظمة الشكاوى في الهيئات المحلية، والجهات الرقابية والتشريعية المختلفة.

وتوجد سياقات مختلفة للتعامل مع أنظمة الشكاوى في إطار إعمال الحق في التعليم من قبل مجالس أولياء الأمور ومنها:

- الالتزام بمواصفات بناء المدارس، والمواصفات الفنية والمتطلبات التي يتوجب توفرها حسب المواصفات.
- العنف بكافة أشكاله.
- عدم إدماج طفل أو أطفال ذوي إعاقة في التعليم أو دمجهم بطريقة غير لائقة، أو عدم توفير متطلبات الدمج لهم.. إلخ.

وعند التعامل مع منافذ الشكاوى والتظلم، يتوجب مراعاة ما يلي:

- التوثيق الجيد لكل مجريات الشكوى مع جمع الأدلة المطلوبة.
- تجنب الحديث في العموميات، وإشباع القضية تفصيلاً.
- الكتابة والتوثيق الجيد، فمن ثقافتنا أننا يمكن أن نتحدث عشر ساعات متواصلة، ونتهرب من كتابة نصف ساعة. ومن أسباب ضعف التوثيق الكتابي أن الغالبية العظمى من الناس لا تكتب، وذلك نتيجة عمليات التحفيظ التي تعرضوا لها في المدارس والجامعات، فمدارسنا ومناهجنا وفلسفة التعليم في فلسطين تقدس النص، وأغلبية الأساتذة لم يتعرفوا على التطبيق العملي لسلم بلوم، خاصة المستوى السادس "التركيب".
- المعرفة الجيدة من خلال المختصين بإجراءات الشكاوى والتظلم في كل جهة أو مؤسسة وسياستها المتبعة في تلقي الشكاوى والرد عليها.
- المتابعة المستمرة للشكاوى، وعدم إغفالها.

وبالطبع، من منظور المساءلة الاجتماعية، يجب التمييز بين أدوات وأنظمة الشكاوى الفاعلة وبين الأدوات غير الفاعلة، فمثلاً، في الوقت الذي يتوجب فهم آليات العمل مع الأدوات السابقة في الشكاوى، فإن ما تعرف بـ «صناديق الشكاوى» في المؤسسات، تعتبر من الأدوات التقليدية غير المناسبة وغير الفاعلة التي لا تتم في الغالب متابعتها من قبل المؤسسات.

الملاحق: (أوراق العمل)

ورقة عمل (1): تصميم بطاقة تقييم المواطن

إذا أردتم كمجموعة تصميم بطاقة متابعة (كما هو مُبيّن في الشرح السابق) في قطاع التعليم، لقياس مستوى جودة التعليم في مدرسة حكومية ثانوية مثلاً، وتقييم نجاعة الامتحانات المدرسية، وجودة الأداء في المقاصف، وغير ذلك من القضايا، فيمكن استخدام بطاقة تقرير المواطن التي يمكن أن نقدم لها تعريفاً مبسطاً وهو (أنها أداة تقسم إلى مهمتين أساسيتين: الأولى استطلاع رأي المواطنين حول الخدمة، والثانية الضغط والمناصرة لإحداث التغيير بناءً على نتائج الاستطلاع).

عمل المجموعات

- يتم تقسيم المشاركين إلى مجموعات متقاربة من حيث منطقة السكن جغرافيّاً، (4–3) مجموعات حسب عدد المشاركين.
- تناقش كل مجموعة المطلوب في التمرين، ويتم الاتفاق على الإجابات (15 دقيقة).
- تقدّم كل مجموعة إجاباتها (5 دقائق).
- نقاش عام بعد الانتهاء من تقديم المجموعات (5 دقائق).
- مدة التمرين (45 دقيقة).

ورقة عمل (2): التزام مبادئ الشفافية في ضريبة التربية والتعليم (ضريبة المعارف)

فيما يتعلق بضريبة التربية والتعليم (ضريبة المعارف) التي تجبيها الهيئات المحلية في حساب خاص، وتكون لها لجنة خاصة من الهيئة المحلية ومديريات التربية والتعليم من أجل صرفها على بنود خاصة بالتعليم، لا سيما بناء المدارس وصيانتها، فإن لجنة ضريبة المعارف يتوجب عليها أن تكون منفتحة وعلنية في قراراتها وأعمالها والإجراءات التي تتّخذها،

أي عدم حجب المعلومات عن المواطنين، والأطراف ذات العلاقة الرسمية والأهلية والممولة، لا سيما أن المواطن هو دافع هذه الضريبة، إضافةً إلى وضوح الأنظمة، وعلنية الأهداف والغايات، حتى تتسنى لكافة المواطنين متابعة الطرق وآليات اتخاذ القرار والنشاطات، إضافةً إلى نشر الموازنات ونتائج الأعمال.

وقياساً على ذلك، فإنّ فحص طبيعة عمل اللجنة من مهام المساءلة الاجتماعية التي يمكن لمجالس أولياء الأمور متابعتها، سواء من حيث طبيعة الأداء، أو من حيث مستويات الرضا من قبل المواطنين، أو مستويات الشفافية والنشر، ومن ذلك:

1. هل لديك معلومات كافية حول طبيعة عمل اللجنة وخدماتها؟

2. هل للجنة موقع إلكتروني أو صفحة على الفيسبوك تنشر عليها أعمالها وبياناتها؟

3. هل تعتقد أنّ المعلومات في الموقع الإلكتروني فيها شفافية كافية؟

4. هل تعتقد أنّ المواطنين يشعرون بوفرة أو حجب معلومات تخصهم من قبل اللجنة؟

ورقة عمل (3): التدقيق الاجتماعي

رصد وتقييم أداء وزارة التربية والتعليم ووكالة غوث وتشغيل اللاجئين «الأونروا» في إعمال حق الأطفال ذوي الإعاقة في الوصول للتعليم في ظل جائحة كورونا، مع ما يشمله إعمال هذا الحق من تخصيص موازنات، وآليات صرفها، والقرارات المرتبطة بها، وكيف نفذت، ومستوى وصول الأطفال ذوي الإعاقة للتعليم الإلكتروني، ومستوى التحصيل لديهم، وغير ذلك.. وكيف من الممكن الاستفادة منها في تأسيس خطة تدقيق اجتماعي كما تمّ شرحه سابقاً؟

ورقة عمل (4): احتساب التكاليف الإجبارية التي يدفعها المواطنون نتيجة ضعف جودة التعليم الحكومي

يدفع المواطنون مبالغ مالية كبيرة بدل رسوم أقساط ومصروفات للمدارس الخاصة والأهلية في محافظة رام الله والبيرة، كما يدفع قسم آخر مبالغ كبيرة للدروس الخصوصية، لأن جودة التعليم الحكومي في مدارس أبنائهم متدنية، أو بسبب تفشي العنف، ما يجعل الأهل غير آمنين على أبنائهم. كيف يمكن لنا احتساب هذه الأرقام، وقياس حجم الأموال التي ينفقها المواطنون في هذين المحورين (أو يمكن اقتراح محاور أخرى شبيهة) لمعرفة كم الخسارة المالية التي يتكبدها المواطن بسبب ضعف قيام أصحاب الواجب في إعمال الحق في التعليم بواجبهم؟

الخطوات

- معرفة متوسط قسط الطالب في المدرسة الخاصة والأهلية في محافظة رام الله والبيرة، وتحديد عدد الطلبة الملتحقين بالمدارس الخاصة فيها.
- تحديد سلة المصروفات الإضافية التي يتكبدها ذوو الطلبة عند التحاقهم بالمدارس الخاصة، سواء المباشرة أو غير المباشرة، نتيجة مستوى حياة معين تفرضه بعض المدارس الخاصة.
- عمل معادلة حسابية لمتوسط مصروفات الطالب مع العدد الكلي للطلبة في المدارس الخاصة في المنطقة المستهدفة، والخروج برقم إجمالي كلي، وبرقم لكل عائلة.
- عمل نقاش حول مستوى الإنفاق على التعليم المدرسي مقارنة بمستويات دخل المواطنين في المنطقة المستهدفة.
- عمل نقاش حول تأثير تلك المصروفات الإضافية على جودة الحياة للأسرة الفلسطينية وقدرتها على الادخار لمستقبل أبنائها، وتأثيره على رفاهيتها، ومن يجب أن يتحمل من الناحية القانونية والأخلاقية تبعات ذلك.
- مدة النشاط (60 دقيقة).

ورقة عمل (5): الدروس الخصوصية وتضارب المصالح

اشتكى صديق لك من أن ابنه في الصف العاشر لا يستفيد كثيراً من الحصة الدراسية التي يقدمها معلم الرياضيات، بينما يستوعب الدرس بعدما يأخذ دروساً خصوصية لدى نفس المعلم في المنزل، وأخبرك أن عديد أقران لابنه يشاطرونه نفس الشيء في مادتي اللغة الإنجليزية والفيزياء.

أنت عضو في مجلس أولياء الأمور في منطقتك، هل تعتقد أنّ من واجبك أن تستفيد من واحدة من أدوات المساءلة الاجتماعية المختلفة للمساءلة وتتبع هذه القضية، لا سيما أن من واجب المعلم أن يقدم شرحاً معمقاً للدرس دون الحاجة لدروس خصوصية؟ وماذا عن حالة تضارب المصالح؟ وماذا يقول عنها القانون؟ وتأثيراتها على تحصيل الطلبة؟ خاصة الفقراء ممن لا يملكون المال لأخذ الدروس الخصوصية ولا يتحقق لهم مبدأ تكافؤ الفرص؟ ماذا ستفعل؟ كيف ستقوم بعملية التيقّن، وجمع المعلومات، والمساءلة؟

ملحق (6): قواعد عامة حول تصميم الاستبيان في تطبيقات المساءلة الاجتماعية

- إذا كان الاستبيان طويلاً، يكون مرهقاً، ويؤثر على الإجابات.
- الأسئلة الهامة واستخلاص النتائج تكون في نهاية الاستمارة لتحقيق أفضل النتائج «زرع الثقة في الإجابات».
- في تعبئة الاستمارة على الورق، تحتاج 45 دقيقة، ولكن تعبئتها إلكترونياً تحتاج إلى 15 دقيقة فقط، وعالمياً، المسوحات الورقية بدأت تختفي، بما يؤدي لرقابة مباشرة على الباحث عبر برنامج GPS الذي يحدد موقع المنزل، ويجعل النتائج فورية، (تخفيض الوقت دون المساس بالجودة).
- لا داعي لكتابة اسم المبحوث، وإن كان ولا بد، فوضع الاسم في آخر ورقة الاستمارة وليس في أولها.

- كيف نبدأ: أسلوب القمع: ابدأ بأسئلة عامة ليست لها علاقة مباشرة بالموضوع، ثم انتقل شيئاً فشيئاً لصلب الموضوع حتى تصل إلى الأسئلة العميقة.

- وازن بين الأسئلة المفتوحة وأسئلة نعم ولا.

- لا نسأل المواطن لماذا أجبت بهذه الطريقة، لأن وظيفتنا ليست تقييم الإجابات بل أخذها فقط، (المطلوب جمع التجارب).

- استخدم طريقة الزرافة- الذئب في جمع المعلومات: في أفريقيا: يقولون إن أهم عضو في الزرافة هو الأذن لأنها تسمع كل شيء، فيما الذئب آذانه مغلقة لكنه ماكر.

- الاستماع لكل الآراء.

- هل الناس يعطون الإجابة الصحيحة: افحص ذلك.

- تحديد إطار وقت واقعي لكل مبحوث.

ب- بناء الاستمارة يعتمد عل تحديد المؤشرات:

- تحديد المؤشرات يعني تحديد ما هي مؤشرات الخدمات التي نريد أن نراقبها ونقيمها؟

- المؤشر يجب أن يكون حساساً ولا يصلح إلا أن يكون كميزان الذهب.

- بداية، نحدد الخدمة، ثم نحدد القضايا أو القيم التي نريد قياسها، ثم نضع مؤشرات رئيسية، وتليها مؤشرات فرعية لتلك القيمة أو القضية.

فيما يلي تطبيقات وأمثلة لمؤشرات قياس جودة الخدمات المرتبطة بالحق في التعليم:

- كيفية الوصول للخدمة، واستخدام المرافق، والجودة والمصداقية، ومستوى الاعتماد والثقة بالخدمة، وتكلفة استخدام الخدمة.

- عند صياغة مؤشر الاستجابة، يجب فهم الطريقة التي يقوم بها مزود الخدمة حتى الوصول للاستجابة وصياغة مؤشرات فرعية لها.

أمثلة على صياغة مؤشرات قياس الخدمة:

المؤشر الرئيسي والمؤشر الفرعي

- مؤشر الانضباط هو مؤشر رئيسي، وتعتبر ساعات الدوام مؤشراً فرعيّاً له.

- جودة التعليم مؤشر رئيسي، وتعتبر علامات الطلبة ورائحة الماء مؤشراً فرعيّاً له.

- التزام الموظفين من مؤشراته: الالتزام بساعات الدوام، وعدد الموظفين كافٍ، وكادر مؤهل.

- النزاهة من مؤشراتها: انتشار الواسطة، وتقبل الرشوة...

- مؤشرات قياس آلية تقديم الشكاوى هي: أين توضع الشكاوى- إجراءات الشكاوى- متى تبرز الشكوى.. هل تتابع وتحل؟ وكم تأخذ وقتاً؟ وهل يتم تقديم شكاوى أم لا ولماذا؟ وهكذا.

حول مستويات الرضا

- الربط بين بعض المؤشرات، لا سيما تلك المتعلقة بالرضا، وأحياناً تكون جودة في الخدمة ولكن توجد مشكلة في مستويات الرضا.

- ميزة بيانات المسح هي أنه بإمكانك استخدام التحليل للوصول إلى جودة الرضا.

- معرفة التغيير الذي تم: من خلال تحليل العوامل، تدرس الرضا من مؤشرات مختلفة، وبشكل إحصائي تعرف أي المؤشرات تريد والعلاقات المرتبطة ببعضها.

ملحق (7): مبادئ عند عرض تقرير في الجلسات العامة

- عرض النتائج على مزود الخدمة قبل نشرها: التوجه مباشرة للناس يعني أن هذه آخر مرة سيتعاون معك فيها مزود الخدمة.

- عند العرض أمام مزود الخدمة: أعطهم الفرصة لإصلاح بعض القضايا قبل النشر.

- التوازن في العرض (الجمهور يرى النشاط ورد المدرسة أو التربية والتعليم- عرض المؤسسة وعرض الوزارة) بحيث لا يسمع المواطن المشاكل فقط.

- مهما يكن أسلوبك علميّاً، فإن لم تكن لممثلي مجلس أولياء الأمور مصداقية، فلن يصدق الناس (وجه الرسول أهم من الرسالة).

- لا تقل كلمات متحيزة من قبيل: أريد أن أعرف المشاكل، ولكن اسأل بشكل حيادي: نريد قياس مستوى جودة التعليم.

قائمة المصادر والمراجع:

- http://siteresources.worldbank.org/INTMENAINARABIC Resources/Supporting_Social_Accountability_MENA_AR.pdf
- http://rdc-mena.org/rdc_team.php
- http://social-accountability.com/jnfw/ar/home
- http://www.albankaldawli.org/ar/news/press-release/2015/04/29/arab-world-citizens-practicing-social-accountability-for-improved-service-delivery
- http://siteresources.worldbank.org/MENAEXT/Resources/Social_Accountability_World_Bank_Arabic.pdf
- http://www.miftah.org/Arabic/Programmes/briefing/MIFTAHReportMDLF.pdf.
- http://www.undp.org/content/dam/rbas/doc/DemGov/Voice_Accountability_Ar.pdf

الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة (أمان)

هو المؤسسة الفلسطينية المعتمدة من قبل منظمة الشفافية الدولية منذ العام 2006. تأسس في العام 2000 من مجموعة من المؤسسات الأهلية الفاعلة في مجال الديمقراطية والحكم الصالح وحقوق الإنسان، سعياً لتحقيق رؤيته نحو «مجتمع فلسطيني خالٍ من الفساد». يسعى الائتلاف حالياً إلى خلق وقيادة حراك مجتمعي عبر قطاعي مناهض للفساد، والإسهام في إنتاج ونقل وتوطين المعرفة بالفساد ومكافحته على الصعيد الوطني والإقليمي والدولي.

يحرص ائتلاف أمان على القيام بدوره الرقابي Watchdog على النظام الوطني للنزاهة بالتركيز على المشاركة المجتمعية وتفعيل دور مؤسسات المجتمع المدني، ووسائل الإعلام، في الرقابة والمساءلة وخلق بيئة محصنة ومساهمة في الكشف عن جرائم الفساد والحد من انتشاره.

رام الله: عمارة الريماوي - الطابق الأول - شارع الإرسال
ص.ب: رام الله 339 القدس 69647
هاتف: 2989506 - 022974949 فاكس: 022974948

غزة: شارع حيوش -عمارة دريم - الطابق الثالث - شقة رقم 4
تلفاكس: 082884767 - 082884766
بريد الكتروني: info@aman-palestine.org

مركز ابداع المعلم

مؤسسة فلسطينية غير ربحية ومرخصة مهتمة في تحويل دور التعليم في فلسطين ومنطقة حوض البحر الأبيض المتوسط ليصبح تعليم ذو مسؤولية اجتماعية، يسعى لتحقيق رؤيته المتمحورة حول فلسطينيون مبادرون ومنتجون ومتسامحون ومعاصرون، وملتزمون بهويتهم الوطنية ويشاركون بفاعلية في بناء مجتمع ديمقراطي ومدني. يعمل على تمكين الفاعلين والمجتمعات الرئيسية من تحقيق نتائج التعليم النوعي وتعزيز حقوق الإنصاف والمساواة والإدماج.

رام الله: عين مصباح - حي الكساونه - مبنى ابو صقر

هاتف: 0097022959960
فاكس: 0097022966481
البريد الالكتروني: tcc@teachercc.org
غزة: شارع الشهداء- عمارة فلوريا مقابل شركة الاتصالات
هاتف: 082826313
البريد الإلكتروني: tccgaza@hotmail.com
الموقع الالكتروني: www.teachercc.org

AMAN
Transparency Palestine

الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة (أمان)

رام الله: عمارة الريماوي - الطابق الأول - شارع الإرسال

ص.ب: رام الله 339 القدس 69647

هاتف: 2989506 - 022974949 فاكس: 022974948

غزة: شارع حبوش -عمارة دريم - الطابق الثالث - شقة رقم 4

تلفاكس: 082884767 - 082884766

بريد الكتروني: info@aman-palestine.org

www.aman-palestine.org

/amancoalition