

تمهيد:

انطلاقاً من الايمان الراسخ بأن المساءلة المجتمعية هي إحدى الركائز الأساسية لتحقيق الديمقراطية والحكم الرشيد، وهي أيضاً لبنة رئيسية في بناء التنمية الاجتماعية والاقتصادية والثقافية، وإيماناً بأن الشراكة والعمل التشاركي بين مختلف القطاعات والهيئات الرسمية والأهلية والخاصة يسهمان في تحقيق الفوائد الجمة لكافة الفئات والشرائح، وفي مختلف المجالات. فقد اتجه المواطنون والمسؤولون خلال العقدين الماضيين إلى تبني ثقافة المساءلة المجتمعية التي تساهم في تحقيق:

الشفافية: المساءلة ينتج عنها بالضرورة نشر وإعلان معلومات وبيانات وقرارات ذات علاقة بموضوع المساءلة.

المشاركة: المساءلة المجتمعية لتكون فاعلة تستدعي حشد أكبر قدر من الطاقات والفعاليات لتحقيق هدفها، وهو يعني العمل على تشجيع أكبر شريحة ممكنة من الانخراط في النشاط.

الاستجابة: بالمساءلة المجتمعية قد تتحقق المطالب المختلفة و/أو تتحسن الخدمات العامة.

الرقابة: المساءلة المجتمعية هي بصورة أو أخرى أداة تتبع مدى الالتزام بتنفيذ مهام الجهات والهيئات الرسمية أو شبه الرسمية أو غير الرسمية اتجاه المواطنين.¹

1 منتدى المساءلة الاجتماعية، تجمع لجان المرأة الأردني

المساءلة هي:

استعداد المسؤولين لتقديم التوضيحات اللازمة لأصحاب المصلحة حول كيفية استخدام صلاحياتهم وتصريف واجباتهم، والأخذ بالانتقادات التي توجه لهم وتلبية المتطلبات المطلوبة منهم وتحمل المسؤولية عن القرارات التي يتخذونها. وتتضمن المساءلة واجب المسؤولين في الوظائف الرسمية (سواء أكانوا منتخبين أم معينين، وزراء أم نواب وأعضاء هيئة محلية وموظفين وغيرهم) عن تقديم تقارير دورية حول سير العمل في المؤسسة أو الوزارة وبشكل تفصيلي يوضح الإيجابيات والسلبيات ومدى النجاح أو الإخفاق في تنفيذ سياساتهم في العمل وتحمل المسؤولية عن قراراتهم.

الفساد: سبله وآليات مكافحته،
الأئتلاف من أجل النزاهة والمساءلة. أمان 2005

المساءلة المجتمعية:

هي مطالبة الجهات الرسمية ومن يقوم بإدارة الشأن العام من قبل المواطنين بتبرير وتوضيح قراراتهم وأعمالهم وتقاريرهم، استناداً إلى العقد الاجتماعي الضمني بين المواطنين وممثلهم ووكلائهم الذين قاموا بتفويضهم في إطار الديمقراطية. عملاً بالمبدأ الأساسي من مبادئ الديمقراطية هو أن المواطنين لديهم الحق في المطالبة والمساءلة، والجهات العامة ملزمة بالخضوع للمساءلة.

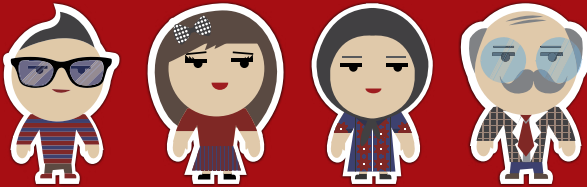
الدليل التدريبي في المساءلة الاجتماعية. الأئتلاف
من أجل النزاهة والمساءلة - أمان.

برنامج تجاوب



بدأ تنفيذ هذا البرنامج منذ شهر نيسان من العام 2013 المعتمد على نهج وفلسفة المساءلة المجتمعية لتحقيق هدفه العام المتمثل في «توطيد العلاقة ما بين المجتمعات المحلية (المواطنين) وصناع القرار»، من خلال العمل على:

1. تحسين قدرات المجتمع المدني ومناصرة قضايا المهمشين.
2. تحسين استجابة السلطات لتطلعات المواطنين من خلال استخدام أدوات المساءلة المجتمعية.
3. تسليط الضوء على المناطق المهمشة وتعزيز دورهم في إيصال صوتهم والدفاع عن قصاياهم من خلال وسائل الاعلام.



من هنا، جاءت فكرة تشكيل «مجالس للمستفيدين من خدمات الشؤون الاجتماعية» من خلال برنامج تجاوب كأداة مساءلة مجتمعية تساهم في تحسين جودة الخدمات، وتساعد في حل إشكالية ضعف التواصل بين وزارة التنمية والشؤون الاجتماعية ومستفيديها في أربع محافظات (نابلس وبيت لحم وقلقيلية وغزة)، وذلك بعد طرح مؤسسة أمان لهذه الفكرة وتبني وزارة التنمية والشؤون الاجتماعية لمنهج المساءلة المجتمعية التي تتيح مشاركة فئات المجتمع الأكثر حرمانا وتهميشا (الفقراء، ذوي الاعاقات، المطلقات، الأرامل، والعجزة) في عملية تقييم الخدمات وتطوير السياسات.

ولنجاح هذه التجربة، كان من الضرورة إعداد ملف يحوي كافة مراحل عملية التشكيل وتنمية القدرات والمأسسة وتبيان قصص النجاح، الصعوبات والمعوقات، والتوصيات اللازمة لتحسين عمل هذه الأجسام بهدف المساعدة في نقل تجربة عمل المجالس الأربعة الى المناطق الأخرى في المستقبل. إذ اعتمد إعداد هذا الملف على مراجعة مكتبية وتحليل لكافة الوثائق المتعلقة بالتجربة، إضافة لعقدالمقابلات مع الشركاء وعدد من المستفيدين من هذه التجربة.

من أهداف الخطة الاستراتيجية لوزارة التنمية والشؤون الاجتماعية:

- « تطوير أنظمة مساعدات اجتماعية وتمكينية للفقراء والمهمشين .
- « تطوير الخدمات الاجتماعية للفئات الضعيفة والمهمشة .
- « تطوير نظام ضمان اجتماعي وطني .
- « دعم ورعاية وحماية وتاهيل وتمكين الاسرى والمحربين وأسرههم وأسّر الشهداء والجرحى .
- « تطوير حوكمة قطاع الحماية الاجتماعية وتطوير الترتيبات المؤسسية .

المرحلة الأولى: تشكيل وإطلاق المجالس

1. حشد تأييد للفكرة من وزارة التنمية والشؤون الاجتماعية

بعد مراجعة الخطة الاستراتيجية لوزارة التنمية والشؤون الاجتماعية للأعوام 2014 - 2016، عملت مؤسسة أمان من خلال برنامج تجاوب على طرح فكرة تشكيل مجالس للمستفيدين كجسم طوعي غير رسمي، يعتبر بمثابة جسر للتواصل ما بين وزارة التنمية والشؤون الاجتماعية والمواطنين المستفيدين من خدماتها .

عطفاً على فهم برنامج تجاوب للمساءلة المجتمعية كممارسة تساهم في تحقيق الديمقراطية والتنمية الاجتماعية، بحيث تقوم على المشاركة الحقيقية لفئات المجتمع، وتساهم في إحداث فوارق إيجابية ملموسة في حياة المواطنين، ولأن وزارة التنمية والشؤون الاجتماعية تستهدف الفئات الأكثر حرماناً وتهميشاً في المجتمع (الفقراء، ذوي الاعاقات، المطلقات، الأراميل، والعجزة) بكل ما تعانيه تلك الفئات من مشكلات متداخلة، فكان من المهم جداً تأسيس هذه المجالس، وتقديم النموذج الحي خصوصاً بعد أن تبين أن هناك ضعف في التواصل ما بين الطرفين أدى إلى زعزعة ثقة المستفيدين في نزاهة وعدالة تقديم الخدمات للمحتاجين وقلة استجابة الوزارة لحاجات وأولويات مستفيديها .



العقريانية، وبيت حسن)، قلقيلية (قلقيلية المدينة، بلدة حبله وبلدية عزون) وغزة (المغراقة والملاحه). فكان الهدف الرئيسي للمجالس هو المساهمة في تحسين خدمات الوزارة وتطوير السياسات من خلال إيصال صوت المواطنين وهمومهم ومشاكلهم لصناع القرار، إضافة إلى تعزيز وممارسة ثقافة المساءلة المجتمعية.

2. اختيار أعضاء وعضوات المجالس:

بالتعاون مع وزارة التنمية والشؤون الاجتماعية وبالإستناد على ملفات وقوائم المستفيدين، تم اختيار مجموعة من الأعضاء والعضوات بالاعتماد على عدة معايير منها:

- ✓ مستفيدة/ من خدمات الشؤون (بالتركيز على خدمة المساعدات النقدية).
- ✓ من سكان المناطق المستهدفة بالبرنامج.
- ✓ القدرة على تمثيل المواطنين في المناطق المستهدفة.
- ✓ التمتع بالسيرة الحسنة.
- ✓ مهارات جيدة في التعبير، الاقناع والاتصال والتواصل.
- ✓ على دراية بخدمات الشؤون الاجتماعية وبرامج عملها.

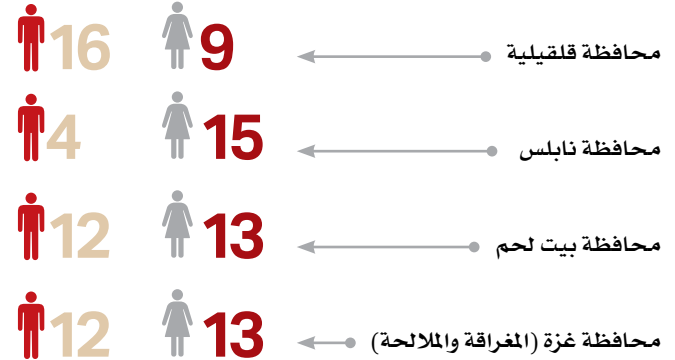
وبعد عدة مشاورات مع صناع القرار في الوزارة، وتنظيم عدة اجتماعات وورش عمل ولقاءات لبلورة الفكرة، تم الاتفاق على تنفيذ مرحلة تجريبية في (4) مناطق مهمشة مستهدفة في برنامج تجاوب، تمثلت في محافظات كل من: بيت لحم (أم سلمونة، المعصر، وادي النيص، مراحم علا، جورة الشمعة)، نابلس (فروش بيت دجن،



3. دعوة الأعضاء المرشحين وعقد لقاءات تمهيدية من أجل:

« عرض الفكرة وإطلاق المجالس.
« تحديد الاحتياجات.

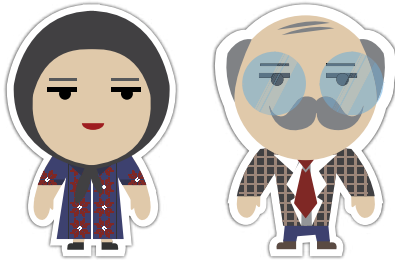
3.1: عرض فكرة تشكيل المجالس: تم عقد لقاءات مناطقية تمهيدية، هدفت لعرض فكرة وأهمية تشكيل مثل هذا الجسم الطوعي، وتم مناقشة أهدافه، غايات تشكيله ومهامه. إذ نالت الفكرة استحسان جميع المرشحين للانضمام لهذا الجسم، الأمر الذي أدى للانضمام الفعلي والإعلان عن تشكيل وإطلاق المجالس في الضفة الغربية مع نهاية العام 2014، أما في غزة فقد أطلق المجلس منتصف خلال شهر شباط 2016 بمشاركة الأعداد التالية:



أما من حيث أوضاع وصفات الأعضاء والعضوات فتمثلت بـ:

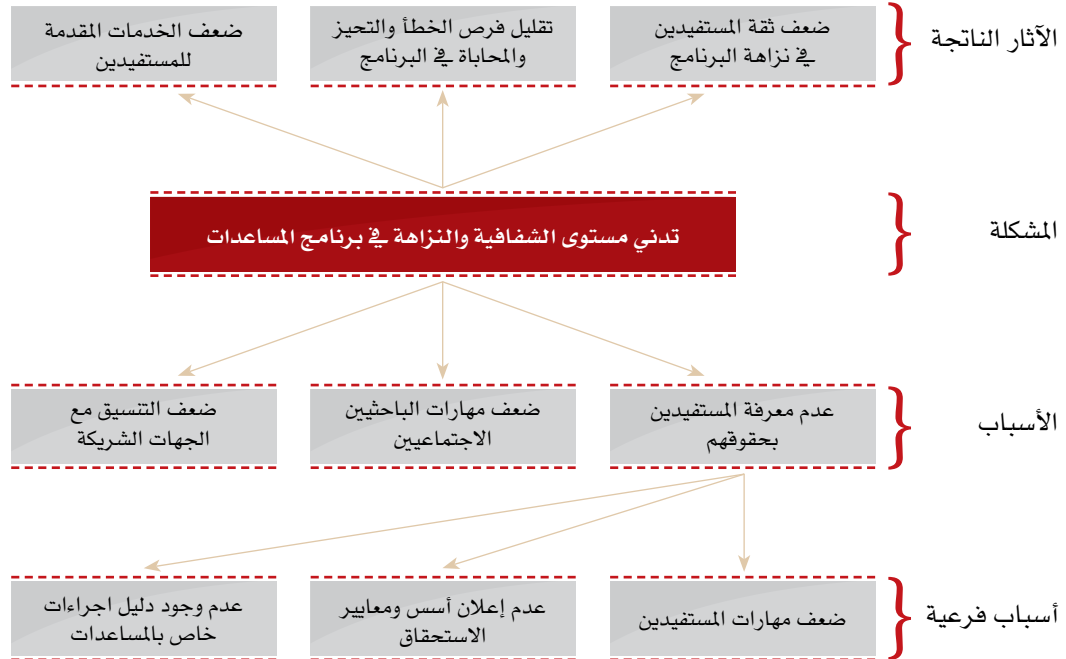
1. تدني المستوى التعليمي (أميين وشبه أميين).
2. تدني المستوى الاجتماعي الاقتصادي.
3. التهميش الاجتماعي (الطوعي والقصري).
4. ضعف الايمان بالقدرات الذاتية والسلبية والاتكالية.
5. ارتفاع متوسط أعمار الفئة المشاركة.
6. تعدد احتياجاتهم وتداخلها وتغليب المصلحة الشخصية على المصلحة الجماعية.

ولهذه الاعتبارات، فقد خُصص وقت كبير لهم للتعبير الحر عن مشاعرهم وهمومهم وتشجيعهم على ذلك من خلال:
« توفير الأجواء النفسية المريحة للتعبير الحر.
« تعزيز ثقتهم بأنفسهم.
« الصديق التام في شرح البرنامج وأهدافه.
« الاحترام الكامل لأفكارهم وطروحاتهم.

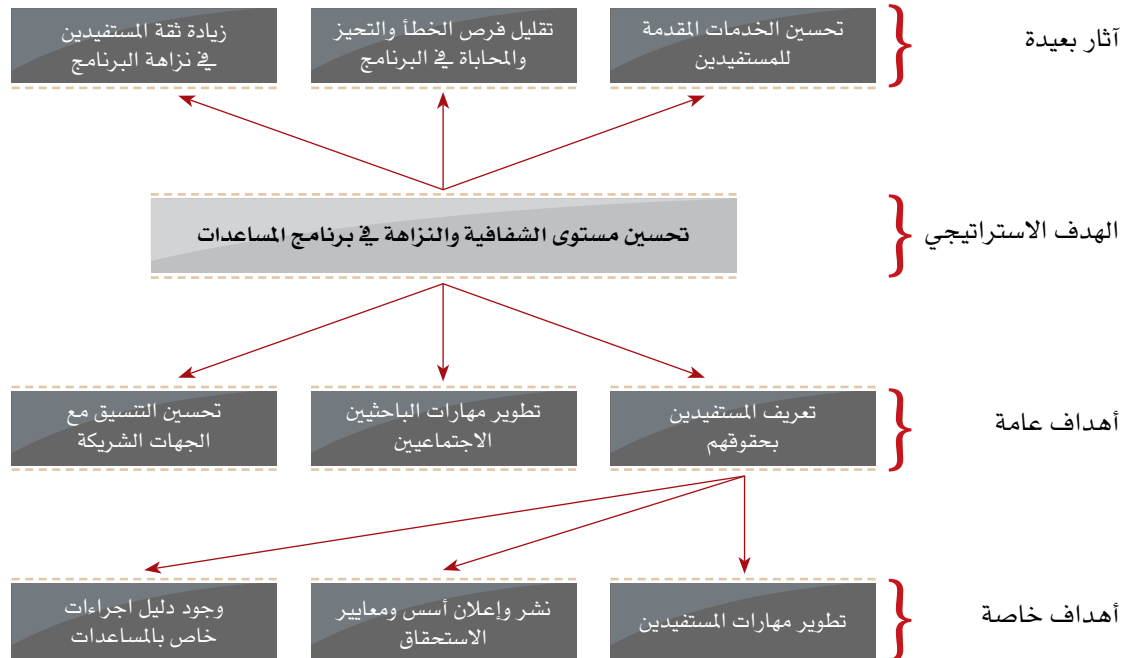


3.2: تحديد الاحتياجات:

خلال تنفيذ مجموعة من اللقاءات التمهيدية، تم تحديد المشكلة الرئيسية التي كانت تواجه المستفيدين/ات:



كذلك تم تقديم المساعدة في تحديد سبل حل الإشكاليات والتحديات التي تواجه المستفيدين/ات من خلال تحقيق الأهداف التالية:



4. مرحلة رفع الوعي:

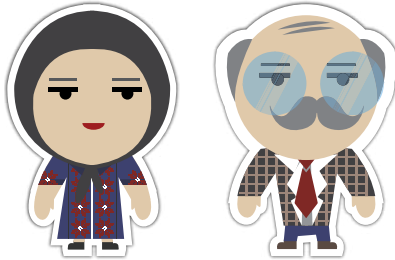
وفي هذا الجانب تم التركيز على عقد مجموعة من ورش العمل التوعوية بهدف:

- « تعريف المستفيدين بما فيهم الأعضاء والعضوات بحقوقهم القانونية بمختلف فئاتهم.
- « تعريف المستفيدين بآليات عمل وزارة الشؤون الاجتماعية، وكيفية التقدم للحصول على الخدمات المختلفة
- « تعريف المشاركين بالمعايير المستخدمة في الحكم على الملفات الاجتماعية للمستفيدين.
- « أمور أخرى.

5. مرحلة تنمية القدرات:

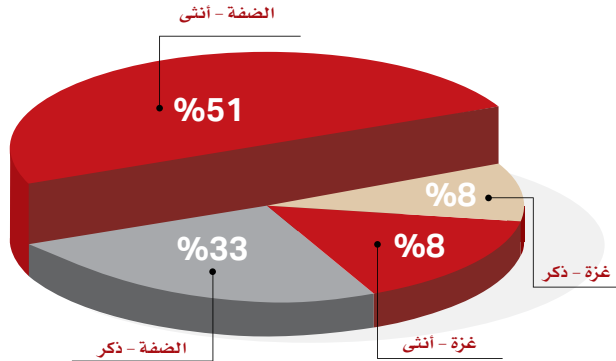
في سبيل تمكين الاعضاء والعضوات من ممارسة دورهم في المسألة المجتمعية، تم تنفيذ مجموعة من التدريبات المركزية والمناطقية لأعضاء وعضوات المجالس في المجالات التالية:

الاتصال والتواصل،
العمل ضمن فريق (العمل التشاركي)،
تحديد الاحتياجات،
توكيد الذات،
القيادة،
مهارات الضغط والمناصرة،
أدوات المسألة المجتمعية (جلسات الاستماع،
بطاقات رأي المواطن، الحلقات الإذاعية، العرائض)،
ومهارات التشبيك والتنسيق،
الإعلام المجتمعي وآلية تنظيم المناسبات.

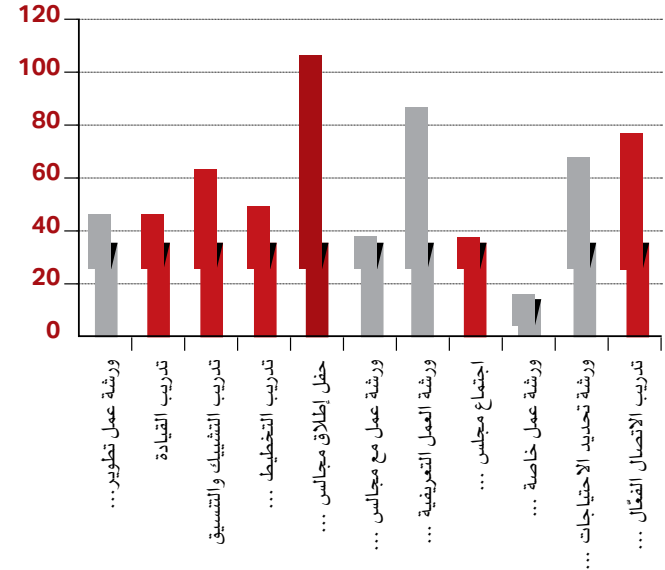




أما مجموع المشاركين في جميع أنشطة هذه التجربة فتتمثل في (224) من الضفة منهم (136) من النساء و (88) من الذكور، ومن غزة (40) مشارك/ة نصفهم من الإناث ونصفهم من الذكور، كما يعكس الشكل فإن غالبية المشاركين هم من الاناث.



بلغ مجمل ساعات التدريب التي تلقاها المشاركون حوالي (70) ساعة تدريبية في الموضوعات المشار إليها سابقاً، ويبين الشكل توزيع المشاركين بحسب الدورة/الورشة.



6. مرحلة تأسيس عمل المجالس:

وضع النظام الداخلي للمجالس وانتخاب الهيئات الادارية: كنتيجة لورش العمل المناطقية والمركزية التي تمت بمشاركة ممثلين عن وزارة التنمية الاجتماعية والمناطق المستهدفة، تم تشكيل لجنة لصياغة وتطوير النظام الداخلي للمجالس مكونة من مجموعة من أعضاء وعضوات المجالس، وزارة التنمية والشؤون الاجتماعية ومؤسسة أمان. تمثلت محتويات النظام بما يلي: ←

اجراءات التنظيم الخاصة بمجالس المستفيدين من خدمات وزارة الشؤون الاجتماعية

الرؤيا: المساعدات الانسانية تذهب لمستحقيها.

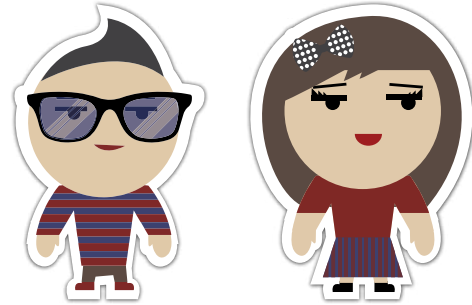
الرسالة: المستفيدين من وزارة الشؤون الاجتماعية منظمين في مجالس تطوعية وقادرين على المساءلة والمتابعة، وواعين لحقوقهم ويمكنهم المطالبة بها.

القيم الناظمة:

- التطوع
- النزاهة
- الشفافية
- العدالة
- المسؤولية

الأهداف الاستراتيجية للمجلس:

- المساهمة في تحسين جودة الخدمات وتطوير السياسات.
- إيصال صوت المستفيدين/ ات وتعزيز تواصلهم مع الوزارة.
- تعزيز ثقافة المساءلة المجتمعية.



الهيئة العامة:

1. تتألف الهيئة العامة للمجلس من كافة المستفيدين من خدمات وزارة الشؤون الاجتماعية الموثقة اسماؤهم لدى الوزارة ومديرياتها .
2. تعتبر مجالس المستفيدين القائمة حالياً بمثابة مجالس ممثلة للهيئة العامة، وتكون عضوية هذه المجالس لمدة سنتين يجوز تجديدها لمرة واحدة فقط .

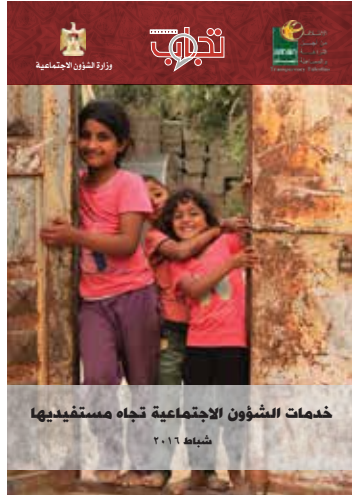
3. تضطلع الهيئة الادارية بالمهام التالية:

- « تقوم الهيئة الادارية بتسمية المراكز واختيار شاغليها (الرئيس، أمين السر،.....).
- « تجتمع الهيئة الادارية مرة واحدة على الاقل شهرياً، توثق الاجتماع وتحفظ وفق الاصول.
- « تقوم الهيئة الإدارية بمتابعة تنفيذ توصيات الهيئة العامة واقتراحاتها .
- « تضع خطة العمل السنوية بما يحقق الاهداف الاستراتيجية للمجلس.
- « اقترح أنشطة ووتسويقها وتنفيذها .
- « متابعة احتياجات المستفيدين ومشكلاتهم ودراستها والعمل على تلبيتها .
- « إعداد التقرير السنوي وعرضه على الهيئة العامة.
- « البحث عن شركاء والتسيق معهم لتلبية احتياجات المجلس والمستفيدين.

4. أحكام ختامية:

- « يعتبر هذا النظام نافذاً من تاريخ اقراره من الهيئة العامة بأغلبية (النصف + 1).
- « تجري مراجعة هذا النظام كل ثلاث سنوات ويجوز تعديله بأغلبية (النصف + 1) من عدد أعضاء الهيئة العامة.

1.8 تنفيذ خطة ضغط ومناصرة، حيث آمن المستفيدين/ات بحقهم في المسألة، لذا اتفقوا على مطالبة الوزارة بنشر كافة شروط الحصول على الخدمات، وهذا ما تم فعلاً خلال ورشة عمل نظمت بتاريخ 26/11/2015، إذ قدم ممثلو الوزارة عروضاً حول خدمات الوزارة وبرامج المساعدات والتحويلات النقدية، خدمات كبار السن، ذوي الإعاقة ومراكز التأهيل الإجتماعي وغيرها. تلاها طباعة كتيب شمل كافة المعلومات المطلوبة حول آلية التقديم للحصول على خدمات الوزارة، وتم توزيعه على المستفيدين/ات من خلال أعضاء وعضوات المجالس.



7. انتخاب الهيئات الإدارية:

التزاماً بأحكام اجراءات التنظيم الداخلي للمجالس، تم اجراء انتخابات في المناطق المستهدفة الثلاث بالضفة الغربية: باختيار هيئة إدارية لكل مجلس تتكون من 7 أعضاء/عضوات من كل منطقة بما مجموعه (21) شخص. وذلك بحضور ممثلين عن وزارة التنمية والشؤون الاجتماعية. جرت الانتخابات خلال شهر آذار 2016 بنظام الترشح في محافظتي نابلس وقلقيلية وبنظام التزكية في محافظة بيت لحم.

8. مرحلة تطوير وتنفيذ خطة عمل:

في سبيل تكريس المهارات والمعارف التي تم استهدافها في التدريبات كممارسة عملية وللتأكد من قدرة المجالس على القيام بمهامها والوقوف على الجوانب التي قد تحتاج الى تعزيز، فقد تم تنظيم الانشطة أدناه بإشراف ادارة البرنامج:



2.8 تنظيم جلسات استماع ومساءلة مجتمعية:

استجابة وزارة التنمية والشؤون الاجتماعية لمطالب المجالس المشاركة في عدة جلسات استماع ومساءلة مجتمعية في المناطق الاربعة المستهدفة (قلقيلية، الاغوار الوسطى، ام سلمونة-بيت لحم، المغرقة والملاحه).

3.8 المشاركة في برنامج صوتكم مسموع

بالتعاون بين أمان ومؤسسة الرؤيا الفلسطينية، تنقل المسؤولون من مكان عملهم إلى أماكن تنظيم الجلسات عبر باص تجاوب، تخلله بث حلقات برنامج صوتكم مسموع على اذاعة "راية اف ام" للحديث عن محاور اللقاءات التي تناولت موضوعات ذوي الاحتياجات الخاصة، التأمين الصحي، آليات التسجيل وتجديد الملفات على الترتيب وخدمات الوزارة المتعددة الاخرى.



صوتكم
مسموع



وكان أبرز هذه الجلسات:

الجلسة الاولى عقدت بتاريخ 2016/3/10 في عزون - قلقيلية وناقشت قضايا ومشكلات ذوي الاحتياجات الخاصة، إضافة لخدمة التمكين الاقتصادي حضرها ممثل عن إدارة رعاية الاشخاص ذوي الاعاقة والتمكين الاقتصادي في الوزارة، وتم خلالها الاجابة عن تساؤلات المشاركين ومعالجة بعض القضايا العالقة، ولعل أهم ما يمكن تعلمه من تلك الجلسة أن حسن إصغاء الموظف وتفهمه لحاجة المواطن كفيل بالتغلب على كثير من الصعوبات والاشكالات الناجمة عن تعقيد الحالات وتفاقم المشكلة..

قصة إم حازم

سيّدة وأم لخمس أبناء يعانون أمراضاً عقلية وإعاقات حركية، بعد 5 سنوات من المماطلة في الاتصال والرد وعدم الحصول على المعلومات استطاعت نيل حقها المتمثل بدراسة ملفها ومقترح مشروع مقدم للوزارة بهدف تمكينها اقتصادياً، كان ذلك لن يتم لولا مكالمة هاتفية أجراها مسؤول وزارة التنمية الاجتماعية استغرقت 60 ثانية فقط خلال جلسة مساءلة عقدت بتاريخ 2016\3\10.





نتج عن هذه الجلسة، فكرة إعداد وتوقيع عريضة من قبل المستفيدين/ات لمطالبة الوزارة بزيادة موازنة خدمة التمكين الاقتصادي للمستفيدين، التي تقدم تمويلا لمشاريع مُدرة للدخل، حيث يصبح باستطاعة الوزارة قطع خدمة المساعدات النقدية لاحقا بعد نجاح المشاريع واعتماد المستفيدين عليها كدخل للأسرة.

الجلسة الثانية بتاريخ 2016/2/22 في ام سلمونة / بيت لحم، حضرها إدارة مكافحة الفقر التابعة لوزارة التنمية الاجتماعية، وناقشت قضايا تسجيل الحالات وتجديد الملفات للمستفيدين، وقد بينت الجلسة أن كثير من المشاركين/ات لا يعرفون عن خدمات الوزارة المتنوعة (التأمين الصحي، مشاريع التمكين،... إلخ)، كما برزت أهمية قيام المرشدين العاملين في وزارة التنمية الاجتماعية بدور توعوي تعريفي للفئات المستهدفة وعدم الافتراض بأن الكل على دراية ببرامج الوزارة.



عريضة

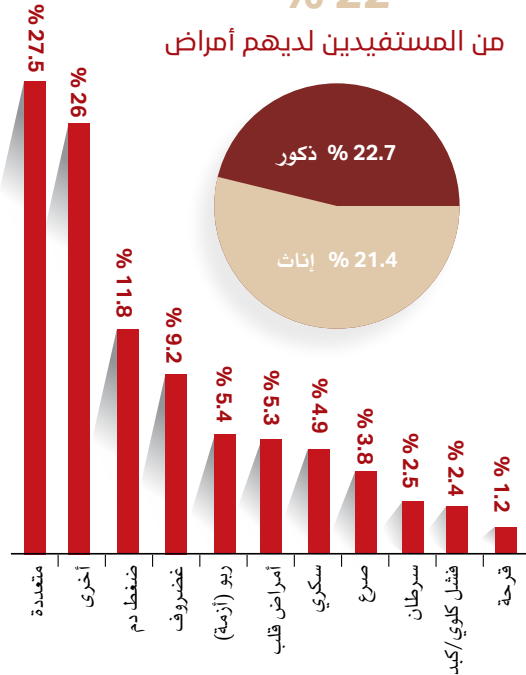
لأن برنامج المساعدات الذي تنفذه وزارة الشؤون الاجتماعية لم يكن كافيا مشكلة احتياجات الأسر الفقراء، فمن ممثلي مجالس المستفيدين من خدمات الشؤون الاجتماعية نطلب الوزارة بزيادة اهتمامها ببرنامج التمكين الاقتصادي بحيث تضمن إيجاد مشاريع صغيرة تُدرّ دخل للأفراد الأسر المحتاجة.
أنا أتضمن مع هذا الطلب وعليه أوقع :-

#	الاسم	منطقة السكن	التوقيع
1	عبدالله بن محمد	عين شمس	
2	عبدالله بن محمد	عين شمس	
3	عبدالله بن محمد	عين شمس	
4	عبدالله بن محمد	عين شمس	
5	عبدالله بن محمد	عين شمس	
6	عبدالله بن محمد	عين شمس	
7	عبدالله بن محمد	عين شمس	
8	عبدالله بن محمد	عين شمس	
9	عبدالله بن محمد	عين شمس	
10	عبدالله بن محمد	عين شمس	
11	عبدالله بن محمد	عين شمس	
12	عبدالله بن محمد	عين شمس	
13	عبدالله بن محمد	عين شمس	
14	عبدالله بن محمد	عين شمس	
15	عبدالله بن محمد	عين شمس	
16	عبدالله بن محمد	عين شمس	
17	عبدالله بن محمد	عين شمس	
18	عبدالله بن محمد	عين شمس	
19	عبدالله بن محمد	عين شمس	
20	عبدالله بن محمد	عين شمس	

وزارة التنمية الاجتماعية الإدارة العامة لمكافحة الفقر - برنامج التحويلات النقدية

22%

من المستفيدين لديهم أمراض



التحدي الكبير في موضوع التأمين الصحي هو عدم توفر العلاج في معظم الأحيان لدى مديريات الصحة مما يدفع المتفعين الى شرائها من القطاع الخاص على نفقتهم وهي علاجات مرتفعة الثمن جدا مما يشكل عبء كبيراً على المستفيدين ويجعل خدمات وزارة التنمية محدودة.

الجلسة الثالثة في الاغوار الوسطى - قرية النصرارية، بتاريخ 2016/2/9 حضرها ممثلين عن مديرية الشؤون الاجتماعية / نابلس وتناولت قضية التأمين الصحي. أظهرت الجلسة أن غالبية المشاركين/ات ليسو على دراية بحقوقهم الاستفادة من خدمة التأمين الصحي المجاني باعتبارهم مستفيدين/ات من برنامج المساعدات النقدية، ويتعاون من ممثلة الوزارة تم نشر كافة المعلومات المتعلقة بشروط الحصول على بطاقة التأمين الصحي، وماهية الامراض المشمولة في هذه الخدمة. وكان من أهم ما خلصت إليه الجلسة أن أغلب المتفعين يتوجهون نحو برنامج واحد من برامج الوزارة فقط (برنامج المساعدات النقدية) ولا يستفيدون من باقي البرامج المتنوعة.

وتبرز أهمية هذه الخدمة إذا علمنا أن 22% من المستفيدين/ات من خدمات الوزارة يعانون من أمراض مختلفة بينها الشكل التالي:



الجلسة الرابعة: نفذت بتاريخ 2016\5\11 في غزة حول آليات ومعايير تقديم الخدمات، بحضور ممثل البرنامج الوطني للحماية الاجتماعية، بمشاركة مجموعة من مستفيدي ومستفيدات مناطق المغرقة والملاحة واعلاميين مناصرين لقضايا المهمشين. اطلقت خلال الجلسة حملة تغريدة لمناصرة جمهور المستفيدين بتسليط الضوء على قضاياهم من خلال نقل قصص حية ومشاهد من حياتهم على هاشتاغ #شيك_الشؤون_ما_بسد_ديون، إضافة لإطلاق خطة ورش العمل التوعوية بخدمات الشؤون الاجتماعية.

أصبحت أكثر جرأة في طرح مشاكل وهموم الناس. أزور المديرية باستمرار. واطلع المرشدة على احتياجات جاراتي المستفيدات. وقد نجحت في تسجيل 5 حالات خلال العام الحالي بعد تقديم كافة الأوراق والمعاملات للذوي العلاقة.
ذهبية أبو شوكة - أم سلمونة.



الاستدامة والتمكين الذاتي:

يعتبر تنفيذ خطة تنمية المهارات والمعارف كتهيئة لانسحاب المشرفين على التجربة، خلق مساحة لدى أعضاء وعضوات المجالس بممارسة المسألة المجتمعية وتطبيق أدواتها من خلال توزيع وتوقيع عريضة التمكين الاقتصادي، تمثيل المستفيدين الآخرين ومساعدتهم في الحصول على الخدمات، تقديم شكاوى وعرائض لمديرات الوزارة، إضافة إلى تنظيم عدد من جلسات الاستماع بشكل مستقل بالاعتماد على الذات ودون اشراف مباشر من قبل المشرفين على التجربة.

كما جرت العديد من محاولات التشبيك مع مؤسسات وهيئات أهلية ورسمة للبحث في سبل تنفيذ أنشطة مشتركة (بعضها بلغ



كانت قيمة المساعدة النقدية تختلف من فترة الى فترة، وكان هناك استغراب دائم عن سبب تغير القيمة، بعد سؤال مرشدة الشؤون الاجتماعية خلال جلسة تمت بقرية النصارية، وابرز كوبونة البنك، تبين أن البنك يأخذ عمولة متذبذبة القيمة.
لن أسكت عن هذا الغش وسأراجع البنك
ايمان ابو سرور - فروش بيت دجن

تحسن نوعية وجودة خدمة التموين والمواد الغذائية المقدمة للمنتفعين (الطحين، السكر والملح، والحبوب)

كانت القضية التي أشار إليها أغلب المستفيدين/ات)، بعض المواد تالفة وبعضها الآخر ناقص الكمية. بنتيجة سماع المسؤولين في الوزارة للشكاوى ومتابعتها بعد اعتراض المنتفعين عليها خلال جلسة استماع في ام سلمونة بشهر كانون اثنائي الماضي، فقد تحسنت النوعية مباشرة خلال أول عملية توزيع لاحق للشكاوى..

مرحلة متقدمة جدا ونأمل أن تحقق نتائج ملموسة قريباً جداً)،
وتبني للمجالس وتعميم الفكرة على مناطق مهمشة أخرى.

الرؤيا المستقبلية لما بعد انسحاب المشرفين على التجربة:

حرصت كافة الاطراف المشاركة في هذه التجربة على استمرار عملها، وتعميمها على مناطق أخرى. وهذا ما تم الإشارة إليه من خلال مجموعة الاشخاص التي تم مقابلتها، حول تصورهم وتوقعاتهم للمرحلة المقبلة ما بعد انسحاب الجهة المشرفة على البرنامج. وقد تفاوتت طروحاتهم بين الاستراتيجيات والسياسات العامة وبين الاجراءات التنفيذية والحيثيات الدقيقة بتفاوت مواقعهم الوظيفية.

ولكنهم جميعاً أكدوا على أهمية الاستمرار في التجربة والاستفادة منها وتعميمها، ونجد ذلك فيما قاله السيد عاصم خميس (إدارة تنمية الموارد البشرية والمسؤول عن التجربة في الوزارة):

نأمل وسنعمل على أن تكون المجالس المُشكَّلة شريك فاعل في توصيل الخدمات إلى مستحقيها، ونتوقع منهم المساعدة في التغلب على بعض المشكلات التي تواجهنا في عملنا. كذلك نأمل المساعدة في تقييم القضايا والحالات مع تبيان مدى صحة المعلومات المقدمة من الناس.

نحن ننظر إلى التجربة بعين الجد ونأمل بل ونُصّر على تعميمها على كافة محافظات الوطن لما تشكله من خطوة كبيرة في طريق تحقيق الشفافية والنزاهة التامة في خدمات الوزارة، وكذلك لتجسيد مبدأ المشاركة الذي نؤمن به، ونسعى إليه. كما نأمل أن تزيد وتحسن هذه المجالس تعاون منظمات المجتمع المدني .

وهو ما يؤكد العاملون في الادارة العامة لمكافحة الفقر؛ حيث أكدوا على أن المجالس توفر فرصة كبيرة للتواصل الفعال مع المستفيدين والوقوف على احتياجاتهم ومعالجة مشاكلهم، والبحث التشاركي في إيجاد حلول ابتكارية للمشاكل المتعلقة بالخدمات التي يتلقونها، كما أن المجالس تساعد في تطوير الرؤية الجديدة للوزارة القائمة على التمكين بدل الاغاثة.

بينما كانت توقعات وطموحات العاملين الميدانيين في الوزارة أقل وانحصرت في المشكلات اليومية التي يواجهونها في تدخلاتهم، ويأملون أن تشكل المجالس مرادف وداعم لهم في الوصول إلى المستحقين الحقيقيين للمساعدة، وأن يساعدوا في نشر المعرفة بين المستفيدين عن برامج الوزارة وخدماتها مما يساهم في تخفيف الضغط على العاملين الميدانيين.

أما أعضاء مجالس المستفيدين أكثر طموحاً ورغبة في أن تشكل

هذه المجالس نقلة نوعية في حياتهم وفي مختلف المجالات، وارتقت طموحاتهم إلى مستوى التأثير المباشر في السياسات العامة للحكومة وإلى المشاركة في التخطيط للبرامج والمشاريع أيضاً.

تقييم التجربة:

عملية تقييم هذه التجربة كادت أن تكون عملية يومية نظراً لطبيعة البرنامج التجريبي وطبيعة الفئات المستهدفة منه ولتعدد تدخلاته وتعدد الجهات المنفذة لتلك التدخلات، فكان لا بد من التأكد من أن الأنشطة والتدخلات المنفذة من الشركاء تسير في نفس الاتجاه وتحقق الاهداف المتفق عليها وبأعلى درجة من الكفاءة والفعالية.

فيما يتعلق بتأثير هذه التجربة على الأعضاء والعضوات، فقد أجمع كل من تمت مقابلتهم أن أفضل ما اكتسبوه هو المهارات الشخصية كالثقة بالنفس والتواصل والمعرفة بحقوقهم وبخدمات الوزارة. ولا يقلل ذلك من أهمية المعرفة المتحققة بآليات عمل الوزارة وشروط الاستحقاق والاجراءات والحيثيات المتعلقة بعملية تقديم الخدمة، وما هي الحقوق المترتبة للمنتفعين ومن هي الجهات التي تقدمها.

كما أن الدافعية العالية التي أبداهها المشاركون ات للاستمرار في العمل وتطوير عمل المجالس والحرص على مراكمة الانجازات

والاستفادة من مصادر الدعم المتوفرة أمر في غاية الاهمية بالنسبة لاستدامة عمل المجالس.

ولا تقتصر الروح الايجابية على المستفيدين من وزارة الشؤون، ولكنها أيضا شملت الموظفين الميدانيين والذين عبروا عن مستوى الراحة الذي شعروا به بعد سلسلة اللقاءات مع المستفيدين، والتي انتجت تجاوز عدم الثقة المتبادل بين المرشدين والمنتفعين وزوال حاجز الشك والريبة بين الطرفين.

بصراحة ما عندي

موظفين كفاية واللي موجودين
بشتغلوا اكثر من طاقتهم ليغطوا متطلبات
العمل، وكمان مش كلهم بنفس المستوى
المهاراتي والمعرفي اللي بتقدر تسلموا هيك
تجربة وانت متطمئن.

عاصم خميس - الموارد البشرية



أما من حيث الصعوبات التي تم مواجهتها تتمثل في:

أولاً: صعوبات تتعلق بالمستفيدين بمن فيهم الأعضاء والعضوات:

1. الأمية وتدني المستوى التعليمي والاقتصادي للمشاركين، مما أثر على فعالية المشاركة في بعض الأحيان.
2. تباين احتياجات المجموعات وأفرادها بشكل كبير.
3. تفاوت أعمار أفراد المجموعة تفاوتاً كبيراً.
4. التركيز على الحالات الشخصية وغياب تمثيل المستفيدين في بعض الأحيان.

ثانياً: صعوبات تتعلق بوزارة التنمية الاجتماعية:

1. التفاوت في الإرادة السياسية لتبني مبدأ وثقافة المساءلة المجتمعية بين المستويات الإدارية المختلفة في الوزارة.
2. عدم كفاية الكادر الوظيفي المؤهل للتعامل مع المفاهيم التنموية التشاركية لدى الوزارة.

ولعل أهم ما في عملية التقييم هي التوصيات، وعليه نجمل هنا أهم تلك التوصيات:

1. العمل على تنظيم ورشات عمل توعوية للمستفيدين حول آليات عمل الوزارة وبرامجها وكيفية الاستفادة منها، ونشر تلك المعلومات.

2. أهمية الإسراع في تشبيك المجالس المشكلة مع المؤسسات الأهلية المهمة في المجال لتقديم خدمات عينية وتدريبية إضافية.
3. تعزيز قدرات مجالس المستفيدين في الرقابة على الأداء العام، وإشراكهم في رصد احتياجات جمهور المستفيدين.
4. تعميق التجربة على مناطق مهمشة أخرى، وخلق فرص لفئات جديدة لاستلام إدارة المجالس الحالية المشكلة.
5. العمل على تجسير الهوة بين توجهات ورؤية كبار الموظفين في الوزارة وبين الموظفين الميدانيين من خلال توفير الإشراف المهني لهم وإشراكهم في دورات تدريبية متنوعة.

