



المبادرة الفلسطينية لتعميق الحوار العالمي والديمقراطية  
"مفتاح"

سياسات تحسين الخدمات المقدّمة من الهيئات المحلية  
الهادفة إلى زيادة فرص إدماج النوع الاجتماعي في الحكم المحلي

آذار 2019

## تقديم

في إطار المساعي المنظمة والموجهة لتحسين فرص إدماج النوع الاجتماعي في الحكم المحلي، تم إنجاز دراسة استطلاع رضا المواطنين عن خدمات الهيئات المحلية لمصلحة المبادرة الفلسطينية لتعميق الحوار العالمي والديمقراطية "مفتاح". خرجت الدراسة بصورة مفصلة حول رضا المواطنين المبحوثين من رجال ونساء عن الخدمات المناطة بهيئات الحكم المحلي، التي تقدمها الهيئات المحلية أو تشرف على تقديمها، والمنصوص عليها في المادة 15 من قانون الهيئات المحلية رقم 1 لسنة 1997 وتعديلاته. تم إجراء استطلاع الرأي في العام 2018 وفقاً لعينة بحثية مكونة من 743 مبحوثاً ومبحوثاً، شكلت نسبة الإناث في العينة 53%، ووزعت العينة على 29 هيئة محلية، شملت محافظات الضفة الغربية كافة، ومحافظه خان يونس في قطاع غزة.

صنفت المواقع المستهدفة في البحث كمناطق حضرية. وتم تصنيفها لهدف هذه الدراسة إلى مدن وبلدات (8 مدن، 6 منها هي مراكز للمحافظات، و21 بلدة). وفي المرحلة الثانية، تم اختيار عينة عشوائية من الأفراد ضمن حدود الهيئات المحلية، 35% منهم/ن هم من سكان المدن، و65% من سكان البلدات.

ولدعم الدراسة، وبناء على نتائجها، تم تنظيم وعقد سلسلة من اللقاءات التقييمية (17 ورشة عمل) بالتنسيق مع الهيئات المحلية والمؤسسات الأهلية والقاعدية، خرجت بمجموعة من الاستنتاجات التي على أساسها جرى العمل على تطوير ورقة السياسات هذه.

تم تطوير واعتماد ورقة السياسات هذه لتكون أداة لتجميع الجهود وقيادتها وتوجيهها نحو أهداف معلنة ومتفق عليها، تعزز من إدماج النوع الاجتماعي في الحكم المحلي الفلسطيني، وبما يخدم ردم الفجوة التاريخية القائمة في مشاركة كل من الرجال والنساء، وفي الانتفاع من برامج وخدمات هيئات الحكم المحلي التي تنعكس على دور ومكانة كل من النساء والرجال في مجتمعاتهم.

المبادرة الفلسطينية لتعميق الحوار العالمي والديمقراطية "مفتاح"

المديرة التنفيذية

## منهجية تطوير الورقة

تستخدم هذه الورقة مصطلح السياسات للدلالة على توجهات العمل التي يجب اتباعها من أجل بلوغ هدف إدماج النوع الاجتماعي في الحكم المحلي. ارتكزت هذه الورقة على مراجعة مجموعة من الأدبيات ذات الصلة بإدماج النوع الاجتماعي في الحكم المحلي، بما في ذلك نتائج دراسة استطلاع رضا المواطنين عن خدمات الهيئات. كما تم الاستناد إلى حوار ولقاءات عصف ذهني مع طاقم مؤسسة مفتاح لتطوير هذه الورقة، وتم تعديلها وتطويرها بناء على ملاحظات عضوات وأعضاء منتدى النوع الاجتماعي في الحكم المحلي. وتم استعراض نتائج هذه الورقة ومناقشتها والتعديل عليها في ورشة عمل مع مجموعة من الناشطات في مجال الحكم المحلي، وعدد من عضوات مجالس هيئات الحكم المحلي في ورشة عمل نظمت خصيصاً لهذا الغرض.

شكلت دراسة "استطلاع رضا المواطنين والمواطنات عن خدمات الهيئات المحلية في الضفة الغربية ومحافظة خان يونس على أساس النوع الاجتماعي" الأساس الذي انطلقت منه هذه الورقة.

## الموضوعات ذات الأثر

تعكس موضوعة رضا المواطنين عن الخدمات التي تقدمها الهيئات المحلية تقييماً للعلاقة ما بين المواطنين وهذه البنى الاجتماعية المعاصرة. أشارت دراسة استطلاع الرأي التي أجرتها مؤسسة مفتاح إلى تدني الرضا عن الخدمات التي تقدمها الهيئات المحلية المبحوثة، حيث:

- بلغ معدل الرضا العام عن أداء الهيئات المحلية 44.2%، وبنسب متقاربة بين الذكور (44.5%) والإناث (43.7%).
- بينت ردود النساء حول الرضا عن الوصول إلى المعرفة حول عمل الهيئات وإجراءاتها، وجود فجوة في القدرة على الوصول إلى المعلومات لأسباب تتعلق في آلية النشر وشفافية المعايير.
- جاء معدل الرضا العام عن الشكاوى؛ إدارتها ومتابعتها، متدنياً جداً ليصل إلى 31% (32% للذكور، و30% للإناث).

- تدنت نسبة رضا الإناث عن المعدل العام في مجالات إدارة الشكاوى ومتابعتها في الخدمات المتعلقة بالمجاري والمراحيض العامة (16%)، المحلات العامة والمتنزّهات (24%)، والخدمات المتعلقة بتشجيع وتنظيم الحرف والصناعات والمحلات العامة (26%).

وعلى الرغم من غياب الفروق الملموسة في مستوى الرضا ما بين الرجال والنساء، إلا في بعض القطاعات، فإن عدم تلقي الخدمات أو تلقيها بنوعية أو كمية أو ظروف غير مرضية، ينعكس بصور وأشكال مختلفة على كل من الرجال والنساء، وله تأثيرات متباينة على كل من الرجال والنساء في الفئات والمجموعات والطبقات المجتمعية المختلفة. وخلصت ورش العمل التي نظمت لأغراض الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات لعل أبرزها:

- ضرورة العمل على رفع قدرة المجالس المنتخبة على التغيير في الثقافة الإدارية التوظيفية المتوارثة والمرتبطة، بشكل كبير، بالروابط العائلية والعشائرية والسياسية.

- إجراء مراجعة جدية في نسبة تمثيل النساء في الهيئات المحلية، ورفع نسبة حضور النساء في طواقم عمل الهيئات المحلية.

كما اشتملت التوصيات على توجهات عمل تشمل مراجعة السياسات من منظور النوع الاجتماعي، وتعزيز الرقابة والمساءلة المجتمعية ومشاركة النساء فيها.

يمكن أن يعود تدني رضا المواطنين عن خدمات الهيئات المحلية إلى مجموعة مختلفة من الأسباب التي يحتاج تبيانها وتحليلها إلى دراسة متخصصة ومعقدة، إلا أن هناك دلالات مختلفة لعدم الرضا يمكن أن تصنف في التالية:

- شح الموارد المتاحة، وما ينعكس من ذلك على الخدمات المقدمة، حيث تعتمد موازنات الهيئات المحلية على ما تجمعه هذه الهيئات من ضرائب ورسوم خدمات من المواطنين، وعلى التبرعات والهبات التي تجندها هذه الهيئات. وفي حالات محدودة جداً، تحصل هذه الهيئات على دعم من موازنة الدولة.

- القصور في أو عدم نجاعة إدارة الموارد المتاحة لمجموعة من الأسباب؛ منها قلة الخبرة والدراية، أو لأسباب ذات صلة بسوء الإدارة.
- عدم معرفة المواطنين بما يجري في الهيئات المحلية، وعدم حصولهم على المعلومة المطلوبة منها، يدفعهم إلى التعبير عن عدم الرضا في الكثير من الأحيان، وهذا ينطبق، بشكل خاص، على النساء، حيث بيّنت نتائج استطلاع الرأي، أن نسبة الذين توجهوا إلى الهيئات البلدية والمحلية لتلقي خدمة واحدة أو أكثر من خدماتها، خلال العام الماضي، كانت 67.6% من الذكور، و37.9% من الإناث فقط، في حين شكّل الباقي آراءهم نتيجة توجيههم لتلقي الخدمات ما قبل العام الماضي، أو بناءً على تجربة الغير من الأقارب أو الجيران أو المحيطين بهم.

وعليه، ولتحسين الخدمات، وبالتالي رفع مستوى الرضا عنها، لا بد من:

- تجنيد المزيد من الموارد، بما فيها تجنيد الطاقات والموارد المجتمعية، وبما يشمل: رفع التزام المواطنين بتسديد الضرائب، ودفع رسوم الخدمات، تفعيل العمل التطوعي والمشاركة المجتمعية، الاستفادة من الطاقات المجتمعية المختلفة في نشاطات الهيئات المحلية وفي تطوير قدراتها.
- تحسين ورفع كفاءة إدارة الموارد المتاحة، وتوسيع فرص الرقابة الشعبية على إدارة هذه الموارد واستخدامها.
- تعزيز منظور التكافل الاجتماعي في سياسات الهيئات المحلية، وإخضاع أنظمة الضريبة والرسوم المستخدمة لهذا المنظور، بحيث يتم تحديث أنظمة سجلات المواطنين وأحوالهم الشخصية والاجتماعية، وتطبيق نظام ضريبي يراعي الفروق الاجتماعية، ويأخذ بالاعتبار الحالة الاجتماعية للعائلات، وبخاصة التي ترأسها النساء، ما يتيح المجال لوجود إعفاءات أو جدولة الضرائب والرسوم وفقاً للحالة الاجتماعية، أو التنسيق مع الجهات المختصة، ومنها وزارة التنمية الاجتماعية للمساعدة في هذا الخصوص.
- الرقابة على الأداء وحشد المجتمع المحلي للضغط على الهيئات المحلية لتحسين وتوجيه قدراتها نحو خدمة المجتمع وفئاته الأكثر حاجة، وتحليل الخدمات من منظور منفعتها على الفئات المختلفة، ومن منظور النوع الاجتماعي.

- تحسين وصول الفئات المختلفة للمعلومات باستخدام وسائل تواصل تناسب متطلبات الفئات المختلفة.

- تحسين التفاعل، وتقبل المساهمات المجتمعية والآراء، وإتاحة الفرصة للمشاركة.

### السياسات المقترحة:

وإذا ما اتفقنا أن للحكم المحلي دوراً مفصلياً في تحديد علاقات النوع الاجتماعي وتسييرها، فإنه لا غنى عن تطوير مجموعة من السياسات تنعكس على تحسين مكانة المرأة، وعلى تطوير توزيع العمل المجتمعي بما يخدم المشاركة الفعالة للنساء في الشأن العام، وفي إدارة مجتمعاتهن ومواردها.

وحتى لا يكون هناك تشتيت، يمكن مركزة العمل في سياستين:

**السياسة الأولى: سياسة التواصل الفعال ما بين الهيئات المحلية والنساء بشكل خاص، والمواطنين بشكل عام**

**مرتكز السياسة:** الانطلاق من أن المرأة في المجتمع هي طاقة وقدرة وإمكانيات تنعكس إيجاباً على عملية التنمية.

ويمكن لهذه السياسة أن تنفذ من خلال مجموعة من التدخلات، لعل أبرزها:

- مواءمة أبنية ومكاتب الهيئات المحلية لتكون مناسبة لتواجد النساء في هذه الأماكن.
- التوسع في توظيف النساء، من خلال إعطاء أولوية لتوظيفهن، ما يخفف من الطابع الذكوري لأجواء المجالس المحلية، وبخاصة في الخدمات.
- تخصيص مكتب، أو تنظيم أوقات استخدام المكتب المتاح، بحيث تتمكن عضوات الهيئات المحلية من استقبال المواطنين، ومن مراجعة شكاواهم ومقترحاتهم وتنظيم مشاركتهم.
- تخصيص مكان في بناية الهيئة المحلية، أو أوقات لاستخدام القاعات المتاحة للهيئة المحلية؛ من مكتبة عامة، أو قاعة اجتماعات، ... وغيرهما، لاستخدام المجموعات النسوية والجمعيات والمؤسسات التي تهتم بقضايا المرأة في المجتمع.

- دعوة نساء المجتمع والنشيطات منهن إلى لقاءات للتخطيط ولمراجعة المسيرة ولتقييم أداء المجلس (إذا كانت البلد كبيرة، يمكن تشكيل لجان أحياء تقودها النساء لتنظيم جلسات في أماكن تواجد النساء والتباحث معهن حول الاحتياجات).
- توفير أماكن للتواصل مع نساء المجتمع ومع المواطنين، بشكل عام، يسهل عليهم الوصول إليها والتعامل معها (مركز خدمات الجمهور).
- تنظيم لقاءات واحتفالات مجتمعية تشارك فيها النساء.
- استخدام وسائل التواصل الاجتماعي والمدارس والمراكز الصحية والمجتمعية لتفعيل التواصل ما بين الهيئات المحلية مع الجمهور وبشكل خاص النساء.
- إشراك النساء في نشاطات عملية التخطيط الاستراتيجي كافة (التشاركية في وضع الخطط والسياسات).
- إثارة مواضيع الضعف في قوانين الحكم المحلي، وأنظمة البناء، بما يسمح بتعديله للحفاظ على الإرث الثقافي والجمالي للمدن والبلدات الفلسطينية.
- تبني وتعميم المبادرات والنشاطات الهادفة للحفاظ على الصفات الفلسطينية للحيز (جمالياً وتاريخياً وثقافياً)، وتوسيع دائرة الدعم المجتمعي لهذه الأماكن.

### السياسة الثانية: النوع الاجتماعي أحد معايير التخطيط والرقابة والتقييم

#### مرتكزات السياسة:

- الانطلاق من أن التخطيط من منظور النوع الاجتماعي يمكن أن يقود إلى وقف الإهمال، وإلى إحداث تغيير في علاقات النوع الاجتماعي في المجتمع.
- الانطلاق من أن المساواة، والجاهزية لها، تشكل أحد أعمدة النزاهة، وأداة لضمان حسن استخدام الموارد.

يتم بلوغ هذه السياسة من خلال مجموعة من التدخلات:

- التواصل مع الكوادر النسوية والمهتمة بقضايا النوع الاجتماعي، ودعوها إلى المشاركة في أعمال اللجان المختصة المختلفة، ومنها التخطيط الحضري، والبنية التحتية، والتخطيط

الاستراتيجي، لضمان عكس احتياجات النساء والفئات المجتمعية في التخطيط، ولتوسيع مجال مشاركة النساء في بلورة المخطط بما يعكس مقترحات النساء في المخططات الهيكلية والاستراتيجية والبنية التحتية.

- تنظيم لقاءات دورية للتخطيط ومراجعة العمل مع المؤسسات والجمعيات ذات الصلة بقضايا النوع الاجتماعي، وتوثيقها في محاضر، بما يتيح الإضاءة على مشاركة النساء والفئات المختلفة.

- تنظيم جلسات دورية لمراجعة الإنجاز (المساءلة) ما بين مجلس الهيئة المحلية، والفئات الاجتماعية المختلفة، بما فيها المجموعات والمؤسسات النسوية (جمعيات أهلية، مجالس أولياء أمور الطلاب، تعاونيات، مجموعات ذات اختصاص).

- تفعيل نظام الشكاوى ودعمه بوسائل وأدوات تمكن النساء من استخدام النظام، مثل استخدام الهاتف، ووسائل التواصل الاجتماعي، زيارة والمشاركة في اللقاءات والنشاطات النسوية المختلفة.

- تنفيذ جلسات بين عضوات المجالس ونساء المجتمع للتباحث ولتقييم الخدمات المقدمة من مجالس الهيئات المحلية، ومتابعة الموضوع مع المجلس والهيئة المحلية.

- تخصيص هامش من كل مشروع لخدمة قضية ذات شأن في بناء القدرات، أو في تفعيل مشاركة النساء.

- تحليل السياسات والتوجهات والمشاريع والتدخلات التي تخطط لها أو تنفذها هيئات الحكم المحلي من منظور النوع الاجتماعي، باستخدام عدد من المؤشرات أو الأسئلة (انظر الملحق على سبيل المثال).

## ملحق

إذا كنا نتحدث عن مشروع تجديد وصيانة شبكة المياه، فإن هذا ينعكس على كل من الرجال والنساء بـ صور مختلفة، على الرغم من أنه يلبي حاجة آنية ملحة للطرفين.

المؤشر	على النساء	على الرجال	ملاحظات
تحقيق حاجة آنية	حاجة ملحة جداً	حاجة ملحة جداً	الحاجة للأسرة ككل
توفير الوقت والجهد	بشكل ملموس	بشكل ما	
توفير الأموال	بشكل ما	بشكل ملموس	
توفر المياه بشكل منتظم يساعد على استخدامات إضافية، إلى جانب حاجة الأسرة المعيشية (شرب، طعام، نظافة)	يمكن أن تستخدم في زراعة الحديقة المنزلية، وتربية المواشي، أو إقامة مشروع مدر للدخل	يمكن أن تستخدم في إقامة مشروع	
توسيع الخيارات المتاحة	تساعد في توفير الوقت، ما يتيح الفرصة للقيام بأدوار أخرى إضافة إلى الواجبات المنزلية.	توفر فرصة للاستثمار أو إقامة مشروع	

تستج مما سبق، أنه على الرغم من أهمية توفير المياه بشكل منتظم لكل من الرجال والنساء، فإن توفرها يحرر النساء من مجموعة من الواجبات (جلب المياه من العين، أو نضحها من البئر، عدم استخدام الماكينات التي تستهلك المياه، التقليل قدر الإمكان من استخدام المياه لأغراض منزلية) ما يعطي النساء فرصة للقيام بأدوار أخرى في الوقت نفسه الذي يعطي للرجال فرصة لإقامة المشاريع، وبالتالي فإن توفيرها يمثل حاجة استراتيجية للنساء وللرجال.