

Impact
Foundation

Impact
Foundation

استبيان حول جودة الخدمات البلدية بلخير

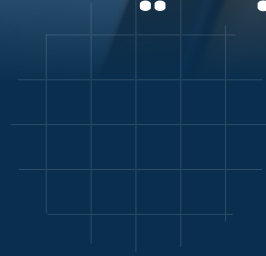
Sign in to Google to save your progress. [Learn more](#)

*Required

* هل نظم البلدية المواطنين بالخدمات ؟

تقرير حول تقييم الخدمات في بلديات قفصة

تقرير 2019



تقرير حول تقييم الخدمات في بلديات قفصة

تقرير 2019

المحتوى

05 المقدمة

05 لمحة على مسار اللامركزية ومجلة الجماعات المحلية

06 اللامركزية الإدارية

06 اللامركزية السياسية

06 اللامركزية المالية

07 اللامركزية الخدمائية

07 ضوابط تقديم الخدمات والعوامل المؤثرة عليها

10 أهمية تقييم الخدمات البلدية من قبل المواطنين

11 الإطار القانوني الداعم لتقييم الخدمات البلدية

12 الدراسة

12 تقديم الجمعية

12 منهجية الدراسة

13 قراءة في نتائج الاستبيان وتوصيات جلسات النقاش

18 التوصيات

18 التوصيات للبلدية

20 التوصيات للمجتمع المدني

21 (التوصيات للسلطة المركزية (تنفيذية وتشريعية

23 المرافق

23 الاستبيان

المقدمة

يتجاوز الهدف من مبادئ السلطة المحلية التي جاء بها دستور الجمهورية التونسية لسنة 2014 إرساء نظام سياسي جديد يقرب أخذ القرار جغرافياً من الناخب والمواطن. الهدف بالأساس هو تقديم الخدمات بطريقة أنجع من قبل الهيكل المنتخب الأقرب، وهو أساس مبدأ التفريع الذي جاء به الدستور، لكي يتحسن واقع المواطن. بعد مرور ست سنوات من المصادقة على الدستور، وستين من تنظيم أول انتخابات بلدية بعد الثورة، مهم جداً تقييم تجربة اللامركزية كما تم تحديدها في الدستور ومجلة الجماعات المحلية، وكما تمت ممارستها من قبل الفاعلين المحليين، من مجالس بلدية منتخبة وإدارة ومجتمع مدني منتظم في جمعيات أو غير منتظم، وغيرها. يساهم التقييم في تحديد نقاط نجاح السلطة المحلية وتعزيزها، ونقاط ضعفها لتقويمها.

لا يستقيم تقييم تجربة السلطة المحلية في تونس دون رصد آراء المنتفع المباشر من الجماعات المحلية، أي المواطنين، وأنطباعاتهم على عملها، وتقديمها للخدمات. ويتم هذا الرصد على المستوي المحلي، لكنه يمثل أساساً لتقييم محلي ووطني في آن واحد. هو تقييم محلي لأنه يقيم كل بلدية على حدة، ولكنه أيضاً يساهم في تقييم وطني أشمل لأنه يعكس أداء الإصلاح اللامركزي بشكل عام.

لمحة على مسار اللامركزية ومجلة الجماعات المحلية

يمكن اعتماد عدة نقاط بداية لمسار اللامركزية في تونس. فقد تأسست بلدية تونس، وهي أول بلدية في البلاد التونسية، سنة 1858، وتم تنظيم أول انتخابات بلدية بعد تنظيم عملها بإطار قانوني، سنة 1957، الذي قنن في قانون خاص بالبلديات سنة 1975، ثم تم التنصيب على الجماعات المحلية في تنقيح الدستور سنة 2002.

إلا دستور الجمهورية التونسية لسنة 2014 يمثل نقطة انطلاق حقيقية لمسار اللامركزية في تونس لعدة أسباب: تم تعميم النظام البلدي على كامل تراب الجمهورية، وتم التنصيب على الاستقلالية الإدارية والمالية للجماعات المحلية وعلى التزام الدولة بدعم اللامركزية، إضافة إلى مبادئ أخرى تضع ركائز السلطة المركزية، كما أطلق عليها الدستور. إلا أن الدستور نصّ صراحة على أن المبادئ التي تركز عليها اللامركزية يتطلب تفعيلها أن تترجم في القوانين التي تنطبق على الجماعات المحلية، وهو ما سمح بالحيز الزمني الكبير الفاصل بين المصادقة على الدستور، ودخول مبادئ السلطة المحلية حيز النفاذ، والذي امتد لأكثر من أربع سنوات، إلى حين المصادقة على مجلة الجماعات المحلية، أو دستور البلديات والجهات والأقاليم، وعلى تنقيح القانون الانتخابي لكي يشمل الانتخابات البلدية

والجهوية. مهدت المصادقة على الإطار القانوني لتسيير الجماعات المحلية، وانتخابها، لتنظيم أول انتخابات بلدية بعد الثورة، وأول انتخابات بلدية تشمل كامل تراب الجمهورية وسكانها، سنة 2018.

أثر الإطار القانوني الجديد على أوجه اللامركزية الأربعة: الإدارية والمالية والسياسية والخدمية.

اللامركزية الإدارية

لقد كان لدسترة مبدأ التدبير الحر للجماعات المحلية الأثر الأعظم على اللامركزية الإدارية، فهو أساس الاستقلالية الإدارية للبلديات، وإنهاء الرقابة القبلية التي كانت تمارسها السلطة المركزية على القرارات البلدية والجهوية، وجعل الرقابة بعيدة، لا تهتم إلا بقانونية القرارات لا جدواها.

أثرت اللامركزية الإدارية على سرعة أخذ القرارات، وعلى استقلالها عن باقي هياكل الدولة التي تنشط أيضاً محلياً. إلا أن هاته الاستقلالية الإدارية لازالت رهينة ثقافة سلطة الإشراف، والتي، وإن اختفت من كل النصوص القانونية المنظمة لعمل الجماعات المحلية، فظلالها لاتزال ملقاة على القرارات البلدية.

اللامركزية السياسية

نص الدستور صراحة على أن المجالس البلدية والمجالس الجهوية منتخبة مباشرة من المواطنين، وأن الأقاليم منتخبة بطريقة غير مباشرة. كما نصّ على ضرورة تغطية كافة الجماعات المحلية لكافة تراب الجمهورية. إن هذا التغيير مهم لأنه يمكن كل المواطنين من المشاركة بشكل مباشر في انتخاب أعضاء الهياكل اللامركزية المحلية والجهوية، بعد أن كان كل سكان المناطق غير البلدية (وهي تتطابق مع المناطق الريفية، أو غير الحضرية)، وهم 30% من التونسيين، لا يشاركون في الانتخابات البلدية، ويمثلهم مجلس قروي غير منتخب.

الأثر الأعظم يتمثل في فصل المجلس الجهوي عن الوالي، والذي كان يتمتع برئاسته في التنظيم السياسي السابق للثورة، مما يحرم السلطة المركزية من سلطة سياسية جهوية عظيمة.

اللامركزية المالية

رغم تنصيب الدستور على التزام الدولة بدعم اللامركزية، وهو دعم مركزي تنفيذي يشرع إليه مجلس نواب الشعب من خلال قوانين المالية، إلا أنه نص أيضاً على الاستقلالية المالية. لا يمكن الحديث عن لامركزية مالية تامة لدى الجماعات المالية لأن الجباية شأن مركزي لا يقرره إلا مجلس نواب الشعب من خلال القانون، مما يعني أنه لا يمكن لجماعة محلية ما أن تفرض جباية محلية أو جهوية، أو أن

تزيد من مداخيلها الجبائية بغير ما يسمح به القانون. إلا أن مركزية الجباية لا ينفى إمكانية الجماعات المحلية من خلق موارد مختلفة أخرى، تأتي نتيجة استثمارات تقوم بها، أو هبات تتلقاها.

كما أن التنصيب على الرقابة البعيدة، وانتفاء الرقابة القبلية، ذو أثر مالي، حيث تصبح الرقابة المالية رقابة قضائية فقط تقوم بها محكمة المحاسبات، وينتفي دور مراقب المصاريف، والذي يمثل السلطة التنفيذية، والذي كان يؤثر سابقاً على كل مصاريف البلدية والمجالس الجهوية.

وجب التأكيد على أن الإطار القانوني المنظم للجباية المحلية لم يتم تحيينه أو تغييره بعد المصادقة على الدستور، وهو محل تذمر ممن يمارس السلطة المحلية من مجالس بلدية منتخبة، ومن يدعمهم في الإدارة البلدية، لأنه لا يستجيب لواقع وسّع من رقعة البلديات ومجالات تدخلها ومسؤولياتها.

اللامركزية الخدمائية

جل الأمانى المتعلقة بالسلطة المحلية دارت حول زيادة صلاحيات البلديات لتقريب الخدمات من المواطنين، وتقريب آخذى القرار فيها منهم أيضاً، والقطع مع تهميش دور الجماعات المحلية، وربطه بالبنية التحتية الأساسية ورفع النفقات. نصّ الدستور على مبدأ التفريع في صلاحيات الجماعات المحلية، أين يقوم الأقر والأنجع على تقديم الخدمات، والتي تندرج في صلاحيات ذاتية، ومشاركة، ومنقولة من السلطة المركزية.

حددت مجلة الجماعات المحلية الصلاحيات الذاتية والمشاركة والمنقولة للجماعات المحلية، وخاصة البلديات والجهات، وهي صلاحيات أوسع من نطاق القوانين السابقة للثورة. إلا أن الصلاحية الأوسع والأهم هي إعطاء البلدية الحق في إبداء الرأي في كل المشاريع التي تمس نطاقها. في إطار تغطية كافة تراب الجمهورية بالبلديات، فإن هذا يعني أن كل مشروع، وإن كان وطنياً، فمن حق البلدية إبداء الرأي فيه.

من مكامن أهمية اللامركزية الخدمائية تنصيب الدستور على تشريك المواطنين والمجتمع المدني في أخذ القرار وتنفيذه في برامج التنمية والتهيئة، وإضافة مجلة الجماعات المحلية التقييم في مجال التشاركية. وعممت المجلة التقييم التشاركي ليتجاوز المجالات التنموية والعمرانية، ويشمل المرافق العامة، وأي استبيان يرصد آراء المواطنين.

ضوابط تقديم الخدمات والعوامل المؤثرة عليها

يؤثر على تقديم الخدمات البلدية عدة عوامل عامة، أي عوامل ذات أثر على كافة البلديات ولا يخص بعضها، وأخرى ذاتية يخص أثرها كل بلدية على حدة. تمثل

هاته العوامل متغيرات هامة تؤثر سلباً أو إيجاباً على قدرة البلدية على تأدية خدمة ما.

من العوامل العامة المؤثرة على تقديم الخدمات البلدية التغييرات في الأطر القانونية المنظمة للشأن المحلي، وأجال دخول الأحكام حيز النفاذ. رغم المصادقة على مجلة الجماعات المحلية وعمل البلديات بها، إلا أن التأخر في إصدار الأوامر الحكومية، كذلك الذي يضبط نموذج آليات الديمقراطية التشاركية مثلاً، أثر سلباً على توفير «خدمات التشريك» التي نصت المجلة على توفيرها. يؤثر أيضاً التأخر في إصدار مجلة التهيئة الترابية والتعمير والبناء الجديدة على ملائمة تغطية البلديات كامل التراب الوطني (حضري وريفي)، وبالتالي ملائمة الخدمات التي وجب على البلدية توفيرها للوسطين على حد سواء. من القوانين التي لم تصدر بعد، والمؤثرة على تقديم الخدمات البلدية، القانون الضابط لشروط وإجراءات تنفيذ الصلاحيات المشتركة بين الجماعات المحلية والسلطة المركزية.

التأثير المركزي على تقديم الخدمات لا يكمن فقط في القوانين والأوامر الحكومية، بل في وضوح الاختصاص ما بين السلطة المحلية والمركزية، ونتاج التنازع حوله. من الأمثلة على هذا ما يتم تطبيقه بالقوة العامة مثلاً، والذي يقتضي تعاون المركز مع البلدية لتطبيق قراراتها، وهي من أوجه الخدمات التي تقدمها البلدية. يمثل اعتراض الولاية لدى المحكمة الإدارية أيضاً من المؤثرات على تقديم الخدمات، فهو يوقف تنفيذ القرارات الخاصة بالصفقات مثلاً، وقد تكون ذات صلة وطيدة وتقديم خدمة معينة. جاهزية القضاء الإداري للتحكيم والنظر في تطبيق الإطار القانوني يقتضي أيضاً تكويناً للقضاة واستثماراً في تكوينهم والبنية التحتية للمرفق الذي يديرونه. وإن بدأ أثر القضاء ثانوياً، فهو في الحقيق مفصلي في تقديم الخدمات البلدية لأنه يؤثر على أخذ القرارات المتعلقة بها.

من العوامل العامة المؤثرة على تقديم الخدمات تاريخ بداية تقديم تلك الخدمة أو التنصيص عليها في الإطار القانوني. الفروقات واضحة بين جاهزية البلديات لتقديم خدمات جديدة (كالمساعدات المالية للمؤسسات الاقتصادية المحلية)، وبين استمرارها في تقديم خدمات تقليدية كرخص البناء مثلاً. الاختلاف قد يكون أيضاً في شكل الخدمة، كتقديمها رقمياً، أو في مكان الخدمة، كرفع الفضلات في المناطق الريفية مثلاً.

يمثل التزام السلطة المركزية بدعم اللامركزية العامل المؤثر الأهم على تقديم الخدمات في البلديات، وهو لا يقتصر على الأطر القانونية والهيكلية المذكورة أعلاه، بل أيضاً الدعم التقني والمالي والعقاري. تتأثر ميزانيات البلديات، ونسب تطيرها، وقدرتها على إنشاء المرافق وصيانتها وتوفير الخدمات من خلالها، بما تقرره السلطة التشريعية والتنفيذية في قوانين المالية واتفاقيات التعاون والقروض الداعمة للبلديات مثلاً.

أما العوامل الخاصة، فهي وإن كانت نتيجة عوامل عامة، إلا أنها لا تؤثر في البلديات كافة، بل قد تكون خاصة ببلدية معينة أو مجموعة معينة منها. من العوامل الخاصة وجود فضاء خاص بالمواطن مثلاً، وهو فضاء غير موجود في كافة البلديات، لكنه، عند وجوده، يوحد مكان تلقي الطلبات والشكاوى، ومكان توفير الخدمات ومتابعتها، أي يؤثر في طريقة توفير الخدمة.

ميزانيات البلديات تؤثر أيضاً على توفيرها للخدمات، وإن كانت نتيجة مباشرة أو غير مباشرة للقرارات المركزية، فهي تتأثر أيضاً بالواقع المحلي والأداء البلدي وحسن التصرف. إن مقدرة البلدية على التوفير مثلاً في ميزانيات تصرفها يمكنها من تحسين جودة الخدمات التي توفرها عن طريق الاستثمار في البنية التحتية أو التكوين أو الرقمنة مثلاً. كما أن توزيع الميزانيات والمصاريف يؤثر على طريقة توفير الخدمات، فرفع النفقات على سبيل المثال يتأثر بمصاريف الوقود المتوفرة، وصيانة المعدات، وغيرها.

على غرار ميزانية البلدية، تؤثر نسبة التأطير¹ أيضاً على تقديم الخدمة، والرابط بينهما مباشر لأن الميزانية المتوفرة تؤثر على القدرة على تحسين نسبة التأطير. تؤثر نسبة التأطير على جودة تقديم الخدمة، وخاصة الخدمات التي ترتبط مباشرة بالقدرة التقنية والفنية. وتتأثر كل بلدية بمجموع أعوانها، أو نسبة التغطية الحقيقية لحاجياتها من رأس المال البشري، وفي هذا اختلافات خاصة بكل بلدية هي أيضاً مرتبطة ارتباطاً وثيقاً بمقدرتها المالية، ولكن أيضاً بالإطار القانوني المنظم للانتداب على المستوي المحلي.

يؤثر مستوى تكوين أعضاء المجالس البلدية والإدارة البلدية على تقديم الخدمات أيضاً، خاصة إن كانت خدمات تقدمها البلدية في إطار تغييرات جديدة طارئة على الإطار القانوني، أو في الخدمات الاختيارية التي يمكن أن تقدمها البلدية، ولا تفرض عليها - كالمساعدات مثلاً. والتكوين ليس قانونياً فقط، بل أيضاً تقني، في طريقة التعامل مع المواطن، أو سبل تقديم الخدمات، أو تقييمها، أو تحسينها.

في نفس الإطار، يرتبط تقييم الأداء بمستوى الخدمات التي يتم تقديمها. فالبلدية التي تستثمر الوقت والإمكانات في تقييم خدماتها، هي بلدية بإمكانها أن تحسن من مستوى الخدمات، أو تطور طريقة تقديمها كما يتمشى مع احتياجات المتساكنين فيها. وقد وضع الإطار القانوني، المتمثل في مجلة الجماعات المحلية، عدة آليات بإمكان البلدية اللجوء إليها بالتعاون مع المجتمع المدني أو المتساكنين لتقييم توفير الخدمات البلدية وتسيير مرافقها. خيارات البلدية أيضاً تؤثر على تقديم الخدمة، فمن الخدمات ما توفره البلدية مباشرة، أو ما تقوم به عن طريق لزمة أو اتفاقيات مع القطاع الخاص أو مع جماعة محلية أخرى، وهذا يختلف من بلدية لأخرى، ويؤثر بالتأكيد على جودة الخدمات.

¹ في بلدية أم العرائس تصل نسبة التأطير 2%، بينما المعدل الوطني 11%. حسب التقرير التالي: http://www.collectiviteslocales.gov.tn/wp-content/uploads/2020/07/Etude_Pilote_MunMoulares.pdf

نشاط واهتمام المجتمع المدني والمواطنين يمثل عاملاً مهماً مؤثراً على تقديم الخدمات البلدية، وخاصة تلك ذات الطابع التشاركي. فبإمكان المجتمع المدني والمواطنين، عن طريق آليات مختلفة منها المقنن ومنها ما يمكن تطويره، أن يضغط من أجل تغيير طريقة تقديم خدمة، أو من أجل تحسينها، أو من أجل تقديم خدمة اختيارية، وهذا شأن خاص بكل بلدية على حدة.

إن تحديد العوامل المؤثرة على تقديم الخدمات البلدية من ركائز تقييمها، خاصة إن كان الهدف تحسينها مستقبلاً.

أهمية تقييم الخدمات البلدية من قبل المواطنين

إن تقييم العمل البلدي بكل أوجهه (الخدمات الإدارية والأنشطة التنموية الاستثمارية وعملية أخذ القرار بشكل عام) من أهم ركائز مشاركة المواطنين على المستوي المحلي، وهو ذو فائدة عامة. فالتقييم يضع رأي المنتفع من الخدمة في إطار موضوعي يمكن الاعتماد عليه لتحسين الواقع، خاصة وإن تم بناءً على أسس علمية صحيحة تنأى به عن الانحياز أو التعميم أو الشخصنة. ويوفر التقييم معلومات تمكّن البلدية من حسن أخذ قراراتها، فلا تمارس صلاحياتها بمعزل عن صداها وأثرها على الفئات المختلفة المنتفعة من خدماتها.

في فتح مجالات تقييم المواطن للخدمات احترام له ولرأيه أيضاً، خاصة وإن كان مدعاة لتحسين السياسات أو تقويم الخدمات. ففهي خلق ديناميكية التقييم فالتقويم فرصة لبناء الثقة بين البلدية والمواطن وتعزيزها، مهما كانت إمكانات البلدية وظروفها. فالتقييم السلبي يتطلب تفسيراً قبل أن يتطلب تدخلاً، والتفسير كفيلاً بأن يوضح للمواطن واقع العمل البلدي إن خفي عنه، ولم لا يجعل منه شريك لا مترقب للخدمات فقط، أو رقيب.

والتقييم المواطني مهم أيضاً لتسليط الضوء على نقاط التأثير على تقديم الخدمات قصد تحسينها، وليس هذا حكر على البلدية، بل على كافة المتدخلين في عملها. فإشكال عدم وضوح الخدمات مثلاً قد يتجاوز البلدية ويكون مركزي المصدر، أو قد يكون مجال عمل ممكن للمجتمع المدني لتوضيح المتطلبات لكافة المواطنين باستعمال وسائل هم أكثر تمكّن منها. فلا تصبح البلدية هي المسؤول الوحيد عن حسن تقديم الخدمات، وتفسح المجال لشبكة المتدخلين كافة.

والتقييم، وإن كان قياساً لمدرجات لا حقائق، أداة ضغط مهمة من أجل توجيه أولويات البلدية بما يستجيب وتطلعات المتفعين، على يركز على أساس علمية تضمن تمثيلية المجموعات المختلفة (حسب الجنس والعمر والوسط وغيرها)، وإلا فإنه يصبح أداة تعسف لانحيازها.

الإطار القانوني الداعم لتقييم الخدمات البلدية

يحمل الإطار القانوني المنظم للعمل البلدي خاصة، والمنظم لهياكل الدولة بشكل عام، أفضية هامة لضمان تقييم جيد وفعال للبلديات.

يمثل القانون الأساسي عدد 22 لسنة 2016 المتعلق بالنفاذ إلى المعلومة الأفضية القانونية العامة لممارسة الحق في النفاذ إلى المعلومات في الهياكل العمومية، أو تلك المتصلة على تمويل عمومي. ويذكر القانون ضمن الهياكل التي ينطبق عليها الجماعات المحلية، ويعدد كل المعلومات التي يجب على الهياكل المعنية تمكين أي شخص (طبيعي أو معنوي) منها، عن طريق النشر بمبادرة من الهيكل، أو بعد طلب النفاذ من قبل الشخص المهتم. يؤكد هذا القانون على أن الهدف منه هو ضمان الحق في النفاذ إلى المعلومة لعدة أغراض، أحدها «دعم مشاركة العموم في وضع السياسات العمومية ومتابعة تنفيذها وتقييمها»، حسب فصله الأول.

أما القانون الأساسي عدد 29 لسنة 2018 المتعلق بمجلة الجماعات المحلية، الإطار القانوني الخاص بالجماعات المحلية، فيمثل أيضاً قانونياً لتقييم المواطن لخدمات البلدية، عن طريق التنصيص على ذلك في عدة سياقات.

في سياق الديمقراطية التشاركية والحوكمة المفتوحة، ينص القانون صراحة على أن مجلس الجماعة المحلية ضامن للمشاركة الفعلية للمتساكنين والمجتمع المدني «في مختلف مراحل إعداد برامج التنمية والتهيئة الترابية ومتابعة تنفيذها وتقييمها»، وقد أضاف التقييم كمرحلة سكت عندها الدستور في الفصل 139 المتعلق بالديمقراطية التشاركية.

أما في سياق تقييم تسيير البلدية، فقد نصّ الفصل 78 على إمكانية إحداث لجنة متابعة خاصة بناء على طلب المجتمع المدني، يكون فيها ممثلاً، يعهد إليها متابعة سير المرافق العامة. وينصّ ذات الفصل أيضاً على إمكانية تنظيم استبيان يقيم سير مرفق ما وطرق التصرف فيه، تنشر نتائجه للعموم.

بصفة عامة، تنصّ المجلة على ضرورة توفير عدة مجالات لتوثيق آراء المتساكنين، منها توفير سجل خاص بآراء المتساكنين ومكونات المجتمع المدني (الفصل 30)، أو فتح المجال للإدلاء بالرأي علناً في جلسات دورية مفتوحة، وهي الجلسات التمهيدية (الفصل 216).

الدراسة

تقديم الجمعية

تأسست مؤسسة أثر للبحث والتنمية سنة 2015، وهي منظمة غير حكومية تونسية تعنى بترشيد السياسات العمومية. تدور مشاريع وأنشطة المنظمة أساساً بولاية قفصة. على الرغم من المشاركة النشطة للمجتمع المدني في مختلف المشاريع التنموية إلى جانب مؤسسات الدولة في السنوات الأخيرة، إلا أن التنمية لا تزال دون توقعات التونسيين، لا سيما في قطاعات التشغيل والتعليم والصحة. تعمل المؤسسة على تأطير الشباب وتحفيزهم على إحداث تأثير إيجابي في بيئتهم على المستويات المحلية والوطنية.

تعمل المنظمة على الاستثمار في الاكتساب الأكاديمي والقدرات الديناميكية وتسعى لتوفير التوجيه والدعم لهذه الطاقات الشابة لمواجهة التحديات المحلية والعالمية.

تهدف المنظمة ل :

- دعم مشاريع التنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية في تونس وخاصة في المناطق المحرومة.
- تنظيم وتنسيق وتعزيز جهود مختلف المراكز البحثية والجامعات في تونس.
- تنمية وتعزيز وتحسين مهارات وقدرات مراكز البحث والباحثين الشباب في تونس.
- صياغة وتطوير مقترحات القوانين والسياسات التي تعزز البحث العلمي.
- ترشيد السياسات العمومية على المستوي المحلي والوطني.

منهجية الدراسة

قامت المنظمة بتنفيذ مشروع لتحسين الخدمات البلدية في ولاية قفصة تنفيذها في قفصة من خلال اعتماد نهج تشاركي شامل. يهدف المشروع لتقييم أداء تقديم الخدمات البلدية والتعامل مع المسؤولين المنتخبين لتعزيز قدرات البلدية. قامت المنظمة بإجراء مسح ميداني شمل 946 مواطنة ومواطن للتحقيق لقياس مدى رضا المواطنين عن تقديم الخدمات البلدية في 13 بلدية في قفصة وفهمهم لآليات المشاركة على المستوي المحلي. قامت المنظمة في مرحلة ثانية من المشروع بتنفيذ سلسلة من الأنشطة بالشراكة مع البلديات المستفيدة، شملت تدريب المدربين في مجال الديمقراطية التشاركية والحكم المحلي واللامركزية، وورش عمل محلية، وبإطلاق منصة إلكترونية للتعامل مع

مطالب المواطنين ومساعدة البلديات في تقديم خدمات أفضل.

- حجم العينة: 946 مواطنة ومواطن
- مقياس العينة : العمر، النوع، المستوى التعليمي ومقر الإقامة (حضري أو غير حضري)
- مناطق البحث الميداني: كل بلدية قفصة (13 بلدية)
- محاور الدراسة: تقييم عام للبلدية، موارد وإمكانيات البلدية، تقييم الخدمات البلدية، الشفافية وحق النفاذ للمعلومة، علاقة المواطن والمجتمع المدني بالبلدية

قراءة في نتائج الاستبيان وتوصيات جلسات النقاش

ترتكز هاته الدراسة على مصدرين للمعلومات: بحث ميداني لتقييم الخدمات في بلديات ولاية قفصة، ومقابلات جماعية في مجموعة مركزة لنقاش التوصيات بعد عرض نتائج البحث الميداني. تم تقسيم نتائج البحث الميداني والمقابلات الجماعية حسب الأطراف المؤثرة في تقديم الخدمات البلدية، وهي التالي: البلدية، والمجتمع المدني، والسلطة التنفيذية، والسلطة التشريعية. وجب التأكيد على أن نتائج الاستبيان معممة على كافة البلديات الممثلة في العينة، والتوصيات كذلك، وأن تقييماً خاصاً بكل بلدية قد يساهم في التأكد من عدم تميز بلدية على أخرى، والذي إن تواجد، فيدعو إلى مزيد تدقيق التوصيات حسب خصوصيات البلدية.

يبدو التقييم العام لعمل البلديات متوسطاً، وأقرب إلى السوء، حسب نتائج الاستبيان، حيث يعتقد 47% من المشاركين بأنه دون المتوسط (سوء وسوء جداً)، بينما يعتقد 38% منهم أنه متوسط، لتعتقد أقلية بأنه جيد (13%)، وأقلية أصغر بأنه جيد جداً (1%). تم تقييم العمل البلدي بشكل عام استناداً على المدة الزمنية المنقضية للحصول على خدمة ما، ومدى وضوح متطلبات الخدمة، ومجهودات البلدية لتلبية حاجيات المواطنين، وساعات عمل البلديات، وسهولة الوصول إلى مقرات البلديات، ومراعاة خصوصيات الأشخاص ذوي الإعاقة والمسنين، ووجود الأخطاء الإدارية. تستجيب نتائج التقييم الخاصة بأوجه العمل البلدي المذكورة إلى نتائج التقييم العام للعمل البلدي، أي أغلبية آراء تعكس تقييماً متوسطاً أو أدنى منه، وهي: تقييم المدة الزمنية المنقضية للحصول على خدمة بلدية، ووضوح متطلبات الخدمة، ومجهودات البلدية للاستجابة لحاجيات المواطنين، وساعات عمل البلديات. من الجلي أن الأوجه المذكورة آنفاً مترابطة، والأثر السلبي لأحدها يؤثر سلباً في البقية. فعدم وضوح متطلبات الخدمة قد يكون سبباً في طول المدة الزمنية للحصول على خدمة بلدية، وعدم الرضا على

مجهودات البلدية للاستجابة لحاجيات المواطنين قد يكون بسبب طول المدة الزمنية لتقديم الخدمات، والذي بدوره قد يكون نتيجة ساعات عمل لا تواكب متطلبات المواطنين طالبي الخدمات.

تسلط نتائج التساؤل حول أسباب عدم رضا المواطن على العمل البلدي الضوء على بعض الأسباب التي تقف وراءه، أغلبها ذو علاقة بالإدارة ورأس المال البشري في البلدية. فأغلب المجيبين يرى أن غياب التنظيم هو سبب تردي الخدمة (32%)، أو تقاعس الموظفين (28%)، أو نقص الموظفين (19%)، بينما يعزو البعض أسباب عدم الرضا إلى صعوبة الإجراءات (11%)، أو لأسباب تقنية (8%). قد تختلف هاته النتائج حسب البلديات لأسباب عدة، منها اختلاف نسب التأطير في البلديات (وهي نسبة تحقيق قانون الإطار، أو مجموع الأعوان، عن طريق الانتداب)، أو حسن تسيير الإدارة، أو جاهزية البنية التحتية التقنية. أما صعوبة الإجراءات، فهي على الأرجح إشكال عام، قد تساهم البلدية بتلطيغه عن طريق توضيح المعلومة لطالب الخدمة. يجدر بالذكر أن 75% من المشاركين يعتقدون أن البلدية في حاجة إلى موارد بشرية، أي أن تقييمهم للأداء البلدي لا يتفاضل عن حقيقة نقص الموظفين. يؤكد التساؤل حول الأخطاء الإدارية كون عدم الرضا غير مرتبط بتجربة شخصية فريدة قد تكون نتيجة خطأ بشري ما، فأغلبية المشاركين لم يتعرض لخطأ إداري (80%). أما أسباب الأخطاء الإدارية، فإن الإجابات تقترح أوجه مهمة للتحسين. فضياع الملف مثل 34% من الأخطاء، تليها أخطاء الرقن (25%)، فنقص التواصل (22%)، فرفض إسداء الخدمة دون مبرر يذكر (17%). كل خطأ من هاته القائمة يقابله حلّ قد يقلل من احتمال حدوثه مستقبلاً، وهو ما سيتم التطرق إليه في التوصيات.

أما النفاذ إلى مقرات البلديات، فمجمال المشاركين يجدونه متوسطاً فما أحسن، ليعتقد 10% منهم أنه جيد جداً، و31% أنه جيد، و35% أنه متوسط. تمثل مراعاة ذوي الإعاقة والمسنين أحد عوامل تقييم النفاذ إلى مقرات البلديات، ويرى أغلبية المشاركين ممن أبدى رأيه أن 48% من البلديات تراعي هاتين الفئتين الهشتين، بينما يرى 44% أنها لا تراعيهما. قد يفسر التقارب بين الإيجابتين وجود اختلافات واضحة بين البلديات، ويتطلب هذا تدقيقاً في إجابات المشاركين في كل بلدية. تعتقد المجموعة الأكبر من المشاركين أن الوضع العام لمقرات البلدية متوسط (44%)، إلا أن المجموعة التي تجدها سيئة والأخرى التي تجدها جيدة متقاربة جداً في الحجم (20% و21% تبعاً)، مما يتطلب تدقيقاً في الإجابات حسب كل بلدية. إلا أن الآراء تصبح سلبية أكثر عند السؤال حول مجهودات البلدية لتوفير المعدات اللازمة لتقديم الخدمات الإدارية للمواطن، وهو أيضاً من أوجه تقييم مقر البلدية، حيث يرى جلّ المشاركين أن المجهودات متوسطة (37%) أو سيئة 26% أو سيئة جداً (11%)، ولا يعرف 13% من المشاركين الإجابة.

في علاقة بالمعدات اللازمة لتوفير الخدمات، ومنها التواصل مع المواطنين، 60%

فقط من المشاركين يعتقد أن للبلدية هاتف، يليه الفاكس بـ17%، ثم صفحة الفايسبوك (14%)، فالبريد الإلكتروني (6%)، فموقع الواب (3%)، فتطبيق هاتفي (أقل من 1%). من المؤكد أن انطباع المشاركين قد لا يطابق حقيقة تواجد وسائل التواصل المذكورة، إلا أنه يشير إلى مدى فاعليتها إن وُجدت. تجب الإشارة إلى أن نسبة زائري الموقع الإلكتروني للبلدية (13%) تفوق نسبة من يعتقد أن للبلدية موقعاً إلكترونياً، وقد يمكن تفسير هذا بالخلط الذي قد يحدث بين الموقع الإلكتروني الرسمي وصفحات التواصل الاجتماعي، حيث يقصد بها جميعاً النفاذ الإلكتروني. تجد هاته المدركات امتداداً لها في تقييم المشاركين لخطة البلدية الاتصالية، حيث يجد جُلهم أن الخطة سيئة (30%) أو سيئة جداً (20%)، أو لا يعرفون (19%) - وهو مؤشر سيء! أما السؤال عن توفر الوثائق والمنشورات والملصقات المرتبطة بالخدمات البلدية، وهي من أوجه التواصل، فإن التقييم مماثل لخطة البلدية الاتصالية، حيث تجده غالبية المشاركين سيئاً (34%) أو سيئاً جداً (13%)، أو لا تعرف (16%). لمثل هاته المدركات انعكاس على تقييم إمكانية الحصول على المعلومات والوثائق، حيث يجدها جُل المشاركين متوسطة (41%) أو سيئة (32%) أو سيئة جداً (11%). أما عن رأي المشاركين في البيانات الصادرة عن البلديات، كنشرات التوعية أو المعلومات حول إنجازات البلدية، فرغم أن الأغلبية ترى أنها غير كافية (64%)، إلا أن ربع المشاركين لا يعرف، مما قد يعني أنه لم يتطرق لأي من البيانات أو المعلومات المذكورة. قد تساهم الطريقة التي يعتمد عليها المشاركون للحصول على المعلومة من البلدية في تفسير تقييمهم للخطة الاتصالية البلدية أو المعلومات المتوفرة، حيث يلجأ معظمهم إلى الحصول على المعلومة عن طريق شخص (62%)، أو المعلقات (19%)، أو الفايسبوك (17%)، وأقل المصادر استعمالاً، صفحة الواب (2%). ترسم هاته المعلومات صورة قد تقطع مع تلك النمطية التي تعتمد عليها البلديات في تواصلها، وتؤكد على أهمية العلاقات الشخصية المباشرة في تناقل أخبار البلدية، وهو ما يظهر جلياً أيضاً في مشاركة المواطنين في الاجتماعات البلدية. فجل المشاركين يرى أن البلدية لا تعلم المواطنين بالاجتماعات (38%)، أو لا يعرف إن كانت تعلمهم أم لا (38%)، وهاتان نسبتان خطيرتان خاصة وأن الاجتماعات علنية إن كانت دورات مجلس بلدي، وعلنية ومفتوحة إن كانت تمهيدية أو تشاركية، والإعلام في الحالتين واجب حسب القانون بكل الوسائل المتاحة، لضمان إسهام أوسع للمواطنين والمجتمع المدني، حسب الدستور. تقييم المشاركين لوسائل الإعلام بالاجتماعات يؤكد تقاعس البلديات أو عدم فاعلية تواصلها، حيث يرى 42% ممن يعتقد أن البلدية تعلم بالاجتماعات، أن الإعلام يتم عن طريق شخص، بينما يرى 31% أنه يتم عن طريق صفحة الفايسبوك، و9% عن طريق الإعلام.

تقييم المشاركين لموارد البلدية المالية مشابه لتقييمهم للموارد البشرية المتوفرة لديها. فرغم اعتقاد أغلبية المشاركين أن البلدية في حاجة إلى موارد مالية لتقديم خدمات أفضل (77%)، إلا أن معظم المشاركين يعتقد أن استخلاص الأداءات في البلدية متوسط (18%)، سيء (28%)، أو سيء جداً (17%). أي أن

للبلدية موارد لا تقوم بجمعها، مما يؤثر على حسن تقديمها للخدمات. قرابة نصف المشاركين يرون أيضاً أن الضرائب التي يدفعونها ليس في مستوى الخدمات البلدية الممنوحة (50%)، بينما لا يعرف 44% منهم الإجابة على السؤال ذاته. يحتمل السؤال طبعاً تأويلين، فإما أن الضرائب أعلى من مستوى الخدمات، أو أنه أقل، خاصة في ظل اعتقاد جل المشاركين أن موارد البلدية لا تكفي. تقييم المشاركين لقيمة الأداءات البلدية مشابه أيضاً لمستواها، فيرى 46% منهم أنه القيمة غير معقولة، ولا يعرف 40% منهم الإجابة. تعكس نسبة غير العارفين المرتفعة حاجة واضحة لتوضيح المجال الجبائي والمالي للمواطنين عن طريق نشر المعلومات أو بناء القدرات.

تقييم المشاركين للخدمات البلدية واضح ومتشابه في كل الخدمات التي تم سؤالهم عندها، حيث يرون جل المشاركون أن الخدمات متوسطة، أو سيئة، أو سيئة جداً، ويرون أيضاً أن شفافية تقديم الخدمات بطريقة مماثلة أيضاً. تستثنى خدمات الحالة المدنية في هذا التقييم، حيث يرون أغلبية المشاركين أن الخدمات إما متوسطة أو جيدة. بعض الخدمات شهدت عدداً مرتفعاً من المشاركين الذين لم يعرفوا الإجابة، خاصة في تقييم مجهودات البلدية في مراقبة المسالخ وأسواق الحيوانات والمواشي (33%)، ومراقبة المأوى وحجز أماكن التزود والتزويد (41%)، وصيانة المنشآت التابعة لها (28%)، ومجاوبة الفيضانات (28%). قد يفسر هذا إما نقص المعلومات المتوفرة حول هاته الخدمات، أو عدم فهم طبيعة الخدمة، أو عدم توفرها في عدد من البلديات، كتلك التي لا تملك مسلخاً، والتأكد من السبب مهم جداً لضمان دقة التوصيات.

يوفر الاستبيان تقييماً أيضاً لتعامل المواطنين والمجتمع المدني مع البلدية، ويمثل مدخلاً لفهم سلوكياتهم في إطار التعامل معها. السؤال الإطار هو تقييم نسبة ثقة المشاركين بالبلدية، حيث يرون جلهم بأنها متوسطة (39%)، سيئة (32%)، أو سيئة جداً (22%). لتدني منسوب الثقة في البلدية أثر واضح على الأنشطة التي تتركز على علاقة المواطن (منتظم أو غيره) والبلدية. في سؤال المشاركين حول المشاركة في اجتماع أو نشاط بلدي خاص بمنطقتهم، أجاب 78% بالنفي لأنهم يرون أن الاجتماعات غير مجددة (19%)، أو أن القرارات معروفة مسبقاً (16%)، أو لغياب الجدية (13%)، أو لمشاكل في الاتصال (8%). نسبة المشاركة في الانتخابات كانت أيضاً متدنية، حيث مثلت 31% من مجمل المشاركين في الاستبيان. إلا أن تدني الثقة في البلدية قد لا يكون التفسير الأوحده لعزوف المشاركين عن الانتخابات أو مظاهر آليات المشاركة في القرارات البلدية أو متابعتها. فأكثر من نصف المشاركين لم يسبق له أن شارك في حملة نظافة (51%)، و70% ممن شارك، فقد قام بذلك في حملات يوطرها مواطنون، مقارنة بحملات توطرها جمعيات (20%)، و9% توطرها البلدية. قد تشير هاته النسب إلى أن العزوف ليس بالضرورة عن المشاركة في الشأن العام، لكن قد يكون نفوراً من الهياكل التقليدية، سواء كانت امتداد للدولة (البلدية)، أو مجتمع

مدني (جمعية).

سبب آخر لتدني نسب المشاركة قد يكون ذا صلة بالمعلومات المتوفرة حول وسائل المشاركة. فعند سؤال المشاركين حول اطلاعهم على إجراءات مكافحة الفساد في بلديتهم، أجاب 83% بالنفي. نسبة مطابقة تظهر عند سؤال المشاركين حول علمهم بمفهوم الميزانية التشاركية. إلا أن غياب المعلومات يطول أيضاً المجتمع المدني وعلاقته بالبلدية. فعند سؤال المشاركين حول تقييمهم للعلاقة بين المجتمع المدني والبلدية، 27% لم يعرف إجابة لهذا السؤال. تكمن أهمية هاته النسبة في كون المجتمع المدني حلقة صلة تقليدية بين المواطنين غير المنتظمين والبلدية على مستوى محلي، وعدم القدرة على تقييمه يعكس أيضاً نقصاً في المعلومات حول دوره. قد يكون أيضاً نتيجة سلبية دور المجتمع المدني حسب تقييم المشاركين، فجلهم يعتقد أن دور المجتمع المدني في الحفاظ على البيئة والمنشآت العمومية متوسط (34%) أو سيئ (18%) أو سيء جداً (8%)، أو لا يعرف كيف يقيمه (20%).

رغم تدني مستويات المشاركة والثقة التي تعكسها إجابات المشاركين، إلا أن 52% من المشاركين يعتقد أن لمشاركة المواطن في المجالس والاجتماعات البلدية تأثير على صنع القرار، مقارنة بمن يرى عكس ذلك (28%)، ومن لا يعرف (19%).

التوصيات

تمثل نتائج تقييم المشاركين، أو قياس مدركاتهم عن طريق الاستبيان، ونتائج مجموعات النقاش، فرصة لتحديد أهم محاور التحسين من واقع البلديات وتفاعل المواطنين معها. إلا أن التوصيات لا توجّه للبلديات فقط، بل لكافة المتدخلين، نخّص منهم المجتمع المدني (محلي و وطني)، والسلطة المركزية (تنفيذية وتشريعية). تم ذكر التوصيات حسب المتدخلين المعيّنين بكل منها، وترتيب تفضلي حسب الأهمية، والتي حددت عن طريق مدى التأكيد عليها من قبل المشاركين.

التوصيات للبلدية

1. المعلومة إلى المواطن ومنه

كان للتوصيات ذات العلاقة بالشفافية وتوفير المعلومات والتواصل ظهوراً ملحوظاً في نقاشات المجموعات المركّزة. من أبرز التوصيات تطوير قاعدة بيانات شاملة لكل المعلومات التي توضح العمل البلدي، وكذلك المعلومات حول آراء المواطنين ومقترحاتهم وشكاويهم. المعلومات التي يقترح المشاركون إدراجها في قاعدة البيانات والتي توفرها البلدية: تدخلات البلدية، والوثائق اللازمة لتقديم الخدمات، وتفسير للإجراءات. أما المعلومات التي يقترح المشاركون إدراجها، والتي تجمع ممن يتفاعل مع البلدية، فهي التالي: التبليغ عن نقائص الخدمات (كرفع الفضلات، والإنارة العمومية، والطرق) مع إرفاق البلاغ بصورة، ومقترحات للبلدية، وتقييم ومتابعة للتدخلات والمشاريع. تكمن أهمية قاعدة البيانات المقترحة في أنها تجمع البيانات من الطرف الذي يوفر الخدمات (البلدية) والمنتفع منها، مما يعطي صورة أشمل لأولويات تدخل البلدية وتقييم عملها.

في إطار جمع المعلومات من المواطنين، تم اقتراح تعزيز قاعدة البيانات بالعناوين الالكترونية للمواطنين، وذلك لرقمنة التواصل. تم أيضاً اقتراح تنظيم سبر آراء لمعرفة حاجيات وآراء المواطنين، يضمن أيضاً في قاعدة البيانات.

تم أيضاً اقتراح تطوير مواقع الكترونية للبلديات تنشر معلومات غايتها إعلام المواطنين وإشراكهم أيضاً، حيث لا تقتصر على المعلومات على أخبار البلدية (الإعلامات والمستجدات) فقط، بل أيضاً نشاط المجلس البلدي ولجان البلدية، والخدمات المتاحة، وبرنامج الاستثمار التشاركي. كما تم اقتراح تمكين مستعمل الموقع من تقديم الشكاوي والمقترحات، وتوفير معلومات حول طرق الاتصال بالبلدية، ونشر لوحة مراقبة تصف حالة الخدمات والبنية التحتية. وجب التنويه أن حالة المواقع الالكترونية للبلديات تختلف، لذا تختلف التوصية من بناء موقع الكتروني في حالة غيابه بشكل تام، إلى تحسينه في حالة وجوده.

لم تقتصر التوصيات الخاصة بالتواصل على الجانب الالكتروني فقط، بل تستجيب للتقييم الذي يؤكد على أهمية التواصل الشخصي والمباشر. حيث تم اقتراح اعتماد ممثل عن كل حي بلدي للتواصل مع البلدية، يمثل حلقة صلة مهمة بين متساكني الحي والبلدية، على ألا يكون التواصل أحادي الجانب. فممثل الحي لا ينقل المعلومات من البلدية إلى المواطنين فقط (كتلك المتعلقة بالجلسات مثلاً)، لكنه أيضاً يقدم تقريراً دورياً لتقييم أشغال البلدية، وإعلامها بالنقائص في الحي. في إطار مماثل، تم اقتراح تكوين خلية من البلدية للتواصل مع الأحياء. هناك أيضاً من اقترح العودة إلى آلية لجان الأحياء. يلاحظ من التوصيات أنه لا يجب الاكتفاء بالعلاقة بين المنتخبين في المجلس البلدي والمواطنين بالآليات الحالية، بل التفكير في تنظيمات مختلفة من داخل البلدية، وتمثيلية مواطانية إضافية من الأحياء.

تم أيضاً توصية البلديات بتكثيف الإعلانات المعلقة والمسموعة للإعلان عن الجلسات البلدية، والاستعانة بمواقع التواصل الاجتماعي للتواصل المباشر مع المواطن. تعكس هاتان التوصيتان توجه أشمل وهو استعمال الوسائل المختلفة حسب المجموعة المستهدفة، وعدم الاقتصار على وسيلة تواصل وحيدة، فلا يوصي المشاركون بنبذ وسائل التواصل التقليدية (المعلقات)، ولا بالاستعمال الحضري للتواصل الاجتماعي الافتراضي.

2. بناء القدرات وتعزيز المعرفة

كان لبناء القدرات مكاناً واضحاً في نقاشات المجموعات وتوصياتها، إضافة إلى بناء الزاد المعرفي. فقد تمت توصية البلديات بالعمل المكثف على توعية الناشئة بالعمل البلدي قبل أن يصبحوا ناخبين أو دافعي ضرائب بالضرورة. وجاءت التوصيات أيضاً في إطار أعم عن طريق القيام بحملات تحسيسية تستهدف كل المواطنين، وتوضح الخدمات المتوفرة لهم، ومجالات مشاركتهم على المستوي المحلي البلدي. ومن التوصيات ما ركز على الحق في النفاذ إلى المعلومة، حيث تم اقتراح تنظيم دورات تكوينية للمواطنين حول هذا الحق. تم أيضاً اقتراح دورات تكوينية حول الخدمات البلدية لمزيد توضيحها للمنتفعين. ولم تقتصر الدورات التكوينية على المواطنين، بل شملت أيضاً توصيات بتنظيم فرص تدريب لفائدة العاملين بالبلدية حول كيفية التواصل وتحسين العلاقة مع المواطنين.

3. الشراكات المحلية والوطنية والعالمية

أخذت الشراكات حيزاً واضحاً في التوصيات، منها المحلي، والوطني، والعالمية. فقد أوصى المشاركون بإبرام اتفاقيات توأمة مع بلديات أجنبية لتبادل الخبرات والتجارب الناجحة. كما تمت التوصية بإقامة شراكات مع بلديات أخرى تونسية بشكل عام، أو من نفس الجهة. تم اقتراح بناء شراكات بين المجتمع المدني والبلدية أيضاً، وهو من أسس عملهما معاً في حالة تطابق الأهداف (كتنظيم

الدورات التكوينية، أو تحسين وسائل التواصل مع المواطنين، وغيرها).

4. التوجه الاستراتيجي

لم يغب تدعيم التوجه الاستراتيجي عن توصيات المشاركين. فيوصي المشاركون ببناء استراتيجيات واضحة تهتم الأداء البلدي، سواء في الخدمات أو التواصل مع المواطنين. ومن أمثلة التوجه الاستراتيجي أن يكون الإعداد للجلسات التشاركية مبكراً مثلاً، لضمان فاعلية هاته الآلية في تشريك أكبر عدد ممكن من المواطنين. يوصي المشاركون أيضاً بالتنسيق مع المجتمع المدني كشريك استراتيجي للبلدية في مختلف النواحي المذكورة أعلاه. أوصي أيضاً بجلب التمويل الخارجي بطريقة استراتيجية موجهة لمساعدة البلدية والمؤسسات المتواجدة في النطاق البلدي، العمومية منها أو الخاصة.

5. تطوير التقنيات

تمت توصية البلديات باللجوء إلى التقنيات الحديثة التي تحتوي على لغات برمجة مختلفة، كالweb design، أو تطوير تطبيقات هاتفية. قد تعكس هاته التوصية انتظارات فئة عمرية معينة (الشبابية)، لكنها استثمار مهم في الجيل الذي سيبقى ذو صلة مع البلدية لمدة أطول.

التوصيات للمجتمع المدني

لم تقتصر توصيات المشاركين على أنشطة تقوم بها البلدية، بل أيضاً مقترحات خاصة بالمجتمع المدني لتحسين علاقته والبلدية ودوره لتشريك المواطن، انطلاقاً من توصية أساسية وهي ضرورة تشريك المجتمع المدني للمواطن في أخذ القرار مع البلدية.

1. بناء القدرات ونشر المعرفة

وصى المشاركون بأن يعنى المجتمع المدني بنشر ثقافة العمل البلدي والتمشي الإداري المعمول به، وترتكز هاته التوصية بالأساس على قدرة مكونات المجتمع المدني على النفاذ إلى المعلومات الخاصة بالخدمات والقرارات الإدارية، وقدرتهم على اللجوء إلى الآليات المختلفة لنشرها. من هاته الآليات المقترحة في التوصيات تنظيم تظاهرات وفعاليات للتوعية والتحسيس بدور البلدية تجاه المواطن، وكذلك دور المواطن تجاه البلدية. كما أن نشر المعرفة لم يقتصر على المواطن، لكن أيضاً الجانب الإداري. فقد تمت التوصية بتنمية قدرات الإطارات البلدية في إسداء الخدمات.

2. المراقبة والتقييم من أجل التحسين

شغل التقييم حيز مهم من نقاشات المشاركين وتوصياتهم. فقد أوصت

المجموعة بمراقبة وتقييم الخدمات البلدية من قبل المواطنين، وأن يكون ذلك أساساً لتقديم حلول ومقترحات من أجل توفير حلول للمشاكل التي يتم رصدها. اقترحت المجموعة آليتين للمراقبة والتقييم، أولها توفير دورات تكوينية للجمعيات حول الآليات المختلفة لضمان النجاعة في اللجوء إليها. شددت المجموعة أيضاً على مواكبة الجلسات البلدية لمراقبة عملية أخذ القرار. تطرق المشاركون أيضاً إلى الخطوات ما بعد المراقبة والتقييم، من أهمها تنظيم حملة مناصرة من أجل تحسين الخدمات البلدية، انطلاقاً من مخرجات التقييم والرقابة على قرارات البلدية وخدماتها.

3. المنحى الاستراتيجي

أوصى المشاركون بتكوين خلية جمعياتية للعمل حول استراتيجيات فعالة ذات علاقة بالعمل البلدي. تعكس هاته التوصية وعياً بأهمية التنسيق بين مكونات المجتمع المدني لكي تتكامل الجهود. وعي المشاركين بالجانب الاستراتيجي امتد أيضاً للجانب المالي، حيث أوصوا الجمعيات بإيجاد ممولين لتعزيز الموارد المالية والبشرية للبلدية، وأن يؤدي هذا إلى إقامة شراكات بينهم والبلديات والمنظمات الدولية والمحلية.

التوصيات للسلطة المركزية (تنفيذية وتشريعية)

لم تخص توصيات المشاركين السلطة المركزية، سواء التشريعية منها أو التنفيذية، بتوصيات صريحة، إلا أن بعضها يمس السلطة المركزية بشكل مباشر أو غير مباشر، لدورها المهم لدعم اللامركزية حسب الدستور.

1. بناء القدرات ونشر المعرفة

أوصى المشاركون ببناء قدرات الإداريين للتعامل مع المواطنين، ونشر المعرفة لدى المواطنين، وللسلطة المركزية دور هام في دعم هاته التوصية. بالنسبة لبناء قدرات الإداريين، فمركز التكوين ودعم اللامركزية، وهو المصدر الرسمي الأهم لتوفير فرص التكوين لإداريي الجماعات المحلية، قادر على تخصيص دورات تكوينية تستجيب لمطالب تحسين تعامل الإدارة مع المواطن في البلدية. تكمن هنا فرصة هامة لربط مركز التكوين بالواقع المحلي، وأن تبني استراتيجية التكوين لديه في جزء منها على تقييم المواطنين للأداء البلدي، فيكون التكوين طريقة لتحسين الأداء بناء عليه. وبما أن سلطة الإشراف على المركز هي وزارة الشؤون المحلية، فإن هاته توصية للسلطة التنفيذية بشكل مباشر.

أما الجانب المعرفي، وخاصة للأجيال الناشئة كما ذكر المشاركون في المجموعات، فيمكن تعزيز مناهج التربية المدنية بمعلومات وجوانب تهم السلطة المحلية، وتوضح بشكل عملي وفعال جوانب المشاركة في أخذ القرار، بما يهيئ مواطنين مستقبليين واعين. يمكن أيضاً تعزيز هذا الجانب المعرفي في النوادي المدرسية،

أو في المعاهد، وقد شهدت عدة بلديات أمثلة ناجحة في مجالات مقاومة الفساد ودهم النزاهة والنفاز إلى المعلومة. للسلطة المركزية، متمثلة في وزارة التربية، دور هام لدعم هذا التمشي على المستوى المحلي، وهاته أيضاً توصية للسلطة التنفيذية بشكل مباشر.

2. المنحى الاستراتيجي

للسلطة المركزية دور هام لدعم الشراكات الاستراتيجية على المستوى المحلي. من ناحية قانونية، تستوجب الشراكات الدولية والتوأمة موافقة الوزارة الخارجية، لذا وجب تعزيز وعي الوزارة المعنية على ضرورة تشجيع مثل هاته الشراكات، وتوضيح أسسها، لكي لا يصبح هذا الإشراف عائقاً ممكناً. لوزارة الشؤون المحلية أيضاً دور هام في توجيه الموارد المالية المتأتية من الممولين المحليين، كصندوق القروض ودعم الجماعات المحلية، والممولين العالميين ذوي الدخل في مسار اللامركزية، بطريقة تستجيب حقاً لواقع البلديات. يمكن أيضاً للوزارة أن تشجع تواصل الممولين والبلديات بشكل مباشر، عوض استثناها بالتفاوض حول اتفاقيات التمويل، ولها التمشي أن يمنح البلديات استقلالية مالية أكبر، وأن يوجه التمويل لحاجيات البلديات بطريقة أنجع. أما السلطة التشريعية، فلها دور كبير نصّت عليه مجلة الجماعات المحلية في دعم الجماعات المحلية بشكل استراتيجي. فينص الفصل عدد 66 من المجلة على مصادقة «مجلس نواب الشعب على خطة لبرنامج دعم اللامركزية وتطويرها ضمن قانون توجيهي يحدد الأهداف والوسائل المسخرة لكامل المدة النيابية.» يجب ألا تصاغ الخطة بمعزل عن الواقع المحلي، وأن تستند بشكل أساسي على تقييم المواطنين المحلي.

المرافق

الاستبيان



رقم الاستبيان:

اسم الباحث:

تاريخ إجراء المقابلة:/...../.....

توقيت بداية المقابلة: توقيت نهاية المقابلة:

مدة المقابلة:

استبيان حول جودة الخدمات البلدية بولاية قفصة

القسم الأول: معلومات عامة

1. الإقامة:

المنطقة البلدية	المعتمدة	المنطقة	
		غير حضرية	حضرية
.....		

2. النوع

أنثى	ذكر

3. العمر:

سنة فأكثر 60	59-50 سنة	49-40 سنة	39-30 سنة	29-20 سنة	19-18 سنة

4. الحالة المدنية:

أرمل (ة)	مطلق (ة)	متزوج (ة)	أعزب/عزباء

5. المستوى التعليمي:

أمي	ابتدائي	أعدادي	ثانوي	جامعي

6. المهنة:

متقاعد	صاحب مهنة حرة	إطار عالي		إطار متوسط		عامل	باحث عن شغل	طالب
		قطاع خاص	قطاع عام	قطاع خاص	قطاع عام			

القسم الثاني: تقييم عام للبلدية

1. كيف تقييم عمل البلدية عموما؟

أرفض الإجابة <input type="checkbox"/>	لا اعرف <input type="checkbox"/>	سوء جدا <input type="checkbox"/>	سوء <input type="checkbox"/>	متوسط <input type="checkbox"/>	جيد <input type="checkbox"/>	جيد جدا <input type="checkbox"/>

2. كيف تقييم المدة الزمنية للحصول على خدمة بلدية؟

أرفض الإجابة <input type="checkbox"/>	لا اعرف <input type="checkbox"/>	سوء جدا <input type="checkbox"/>	سوء <input type="checkbox"/>	متوسط <input type="checkbox"/>	جيد <input type="checkbox"/>	جيد جدا <input type="checkbox"/>
--	-------------------------------------	-------------------------------------	---------------------------------	-----------------------------------	---------------------------------	-------------------------------------

3. في صورة عدم الرضاء على المدة، ماهي الأسباب؟

أرفض الإجابة <input type="checkbox"/>	لا اعرف <input type="checkbox"/>	آخر اذكره... <input type="checkbox"/>	نقص الموظفين <input type="checkbox"/>	غياب التنظيم <input type="checkbox"/>	صعوبة الإجراءات <input type="checkbox"/>	أسباب تقنية <input type="checkbox"/>	تقاعس الموظفين <input type="checkbox"/>
--	-------------------------------------	--	--	--	---	---	--

4. كيف تقييم مدى وضوح متطلبات الخدمة المقدمة لك (الأوراق، المستندات...)?

أرفض الإجابة <input type="checkbox"/>	لا اعرف <input type="checkbox"/>	سوء جدا <input type="checkbox"/>	سوء <input type="checkbox"/>	متوسط <input type="checkbox"/>	جيد <input type="checkbox"/>	جيد جدا <input type="checkbox"/>
--	-------------------------------------	-------------------------------------	---------------------------------	-----------------------------------	---------------------------------	-------------------------------------

5. كيف تقييم مجهودات البلدية في تلبية حاجيات المواطنين؟

أرفض الإجابة <input type="checkbox"/>	لا اعرف <input type="checkbox"/>	سوء جدا <input type="checkbox"/>	سوء <input type="checkbox"/>	متوسط <input type="checkbox"/>	جيد <input type="checkbox"/>	جيد جدا <input type="checkbox"/>
--	-------------------------------------	-------------------------------------	---------------------------------	-----------------------------------	---------------------------------	-------------------------------------

6. كيف تقييم ساعات عمل البلديات؟

أرفض الإجابة <input type="checkbox"/>	لا اعرف <input type="checkbox"/>	سوء جدا <input type="checkbox"/>	سوء <input type="checkbox"/>	متوسط <input type="checkbox"/>	جيد <input type="checkbox"/>	جيد جدا <input type="checkbox"/>
--	-------------------------------------	-------------------------------------	---------------------------------	-----------------------------------	---------------------------------	-------------------------------------

7. كيف تقييم سهولة الوصول الى مقرات البلديات؟

أرفض الإجابة <input type="checkbox"/>	لا اعرف <input type="checkbox"/>	سيء جدا <input type="checkbox"/>	سيء <input type="checkbox"/>	متوسط <input type="checkbox"/>	جيد <input type="checkbox"/>	جيد جدا <input type="checkbox"/>
--	-------------------------------------	-------------------------------------	---------------------------------	-----------------------------------	---------------------------------	-------------------------------------

8. هل توجد مراعاة لذوي الاحتياجات الخاصة والمسنين؟

أرفض الإجابة <input type="checkbox"/>	لا اعرف <input type="checkbox"/>	لا <input type="checkbox"/>	نعم <input type="checkbox"/>
--	-------------------------------------	--------------------------------	---------------------------------

9. هل سبق وأن تعرضت لخطأ إداري أثناء حصولكم على خدمة بلدية؟

أرفض الإجابة <input type="checkbox"/>	لا اعرف <input type="checkbox"/>	لا <input type="checkbox"/>	نعم <input type="checkbox"/>
--	-------------------------------------	--------------------------------	---------------------------------

إذا كانت الإجابة بنعم، ما هو؟ (متعدد الإجابات)

أرفض الإجابة <input type="checkbox"/>	لا اعرف <input type="checkbox"/>	لا <input type="checkbox"/>	نعم <input type="checkbox"/>
--	-------------------------------------	--------------------------------	---------------------------------

القسم الثالث: موارد وإمكانيات البلدية

1. كيف تقييم موارد البلدية (تجهيزات، عربات..)؟

أرفض الإجابة <input type="checkbox"/>	لا اعرف <input type="checkbox"/>	سيء جدا <input type="checkbox"/>	سيء <input type="checkbox"/>	متوسط <input type="checkbox"/>	جيد <input type="checkbox"/>	جيد جدا <input type="checkbox"/>
--	-------------------------------------	-------------------------------------	---------------------------------	-----------------------------------	---------------------------------	-------------------------------------

2. كيف تقييم الوضع العام لمقرات البلديات؟

أرفض الإجابة <input type="checkbox"/>	لا اعرف <input type="checkbox"/>	سيء جدا <input type="checkbox"/>	سيء <input type="checkbox"/>	متوسط <input type="checkbox"/>	جيد <input type="checkbox"/>	جيد جدا <input type="checkbox"/>
--	-------------------------------------	-------------------------------------	---------------------------------	-----------------------------------	---------------------------------	-------------------------------------

3. كيف تقيم مجهودات البلدية في توفير المعدات اللازمة لتقديم الخدمات الإدارية للمواطن؟ (آلات طباعة، حاسوب...)

أرفض الإجابة <input type="checkbox"/>	لا اعرف <input type="checkbox"/>	سيء جدا <input type="checkbox"/>	سيء <input type="checkbox"/>	متوسط <input type="checkbox"/>	جيد <input type="checkbox"/>	جيد جدا <input type="checkbox"/>
--	-------------------------------------	-------------------------------------	---------------------------------	-----------------------------------	---------------------------------	-------------------------------------

4. هل ترى ان البلدية في حاجة إلى موارد مالية لتقديم خدمات أفضل؟

أرفض الإجابة <input type="checkbox"/>	لا اعرف <input type="checkbox"/>	لا <input type="checkbox"/>	نعم <input type="checkbox"/>
--	-------------------------------------	--------------------------------	---------------------------------

5. هل ترى ان البلدية في حاجة إلى موارد بشرية؟

أرفض الإجابة <input type="checkbox"/>	لا اعرف <input type="checkbox"/>	لا <input type="checkbox"/>	نعم <input type="checkbox"/>
--	-------------------------------------	--------------------------------	---------------------------------

6. هل توجد بمنطقتكم (على ملكية البلدية) ؟

أخر أذكره..... <input type="checkbox"/>	لا اعرف <input type="checkbox"/>	مكتبة عمومية <input type="checkbox"/>	سوق مركزية <input type="checkbox"/>	ملاعب <input type="checkbox"/>	مساحات خضراء <input type="checkbox"/>	مأوى <input type="checkbox"/>
---	-------------------------------------	---	---	-----------------------------------	---	----------------------------------

7. هل للبلدية؟

هاتف <input type="checkbox"/>	فاكس <input type="checkbox"/>	بريد إلكتروني <input type="checkbox"/>	موقع واب <input type="checkbox"/>	تطبيق هاتفي <input type="checkbox"/>	صفحة فايسبوك <input type="checkbox"/>
----------------------------------	----------------------------------	--	---	--	---

8. هل لديك علم بمفهوم الميزانية التشاركية؟

<input type="checkbox"/> نعم	<input type="checkbox"/> لا
------------------------------	-----------------------------

إذا كانت الاجابة بنعم، كيف تعرفت على الميزانية التشاركية؟

<input type="checkbox"/> عن طريق تجربة الميزانية التشاركية في البلدية	<input type="checkbox"/> عن طريق الاعلام	<input type="checkbox"/> عن طريق الانترنات	<input type="checkbox"/> عن طريق شخص	<input type="checkbox"/> أخر أذكره.....
--	---	---	---	--

9. كيف تقييم خطة البلدية الاتصالية؟

أرفض الإجابة <input type="checkbox"/>	لا اعرف <input type="checkbox"/>	سيء جدا <input type="checkbox"/>	سيء <input type="checkbox"/>	متوسط <input type="checkbox"/>	جيد <input type="checkbox"/>	جيد جدا <input type="checkbox"/>
---	-------------------------------------	-------------------------------------	------------------------------	-----------------------------------	------------------------------	-------------------------------------

10. كيف تقييم توفر الوثائق والمنشورات والملصقات المرتبطة بالخدمات البلدية؟

أرفض الإجابة <input type="checkbox"/>	لا اعرف <input type="checkbox"/>	سيء جدا <input type="checkbox"/>	سيء <input type="checkbox"/>	متوسط <input type="checkbox"/>	جيد <input type="checkbox"/>	جيد جدا <input type="checkbox"/>
---	-------------------------------------	-------------------------------------	------------------------------	-----------------------------------	------------------------------	-------------------------------------

القسم الرابع: تقييم الخدمات البلدية

1. كيف تقييم خدمات الحالة المدنية؟

أرفض الإجابة <input type="checkbox"/>	لا اعرف <input type="checkbox"/>	سيء جدا <input type="checkbox"/>	سيء <input type="checkbox"/>	متوسط <input type="checkbox"/>	جيد <input type="checkbox"/>	جيد جدا <input type="checkbox"/>
---	-------------------------------------	-------------------------------------	------------------------------	-----------------------------------	------------------------------	-------------------------------------

2. كيف تقييم خدمات التنوير العمومي في بلديتكم؟

أرفض الإجابة <input type="checkbox"/>	لا اعرف <input type="checkbox"/>	سيء جدا <input type="checkbox"/>	سيء <input type="checkbox"/>	متوسط <input type="checkbox"/>	جيد <input type="checkbox"/>	جيد جدا <input type="checkbox"/>
--	-------------------------------------	-------------------------------------	---------------------------------	-----------------------------------	---------------------------------	-------------------------------------

3. كيف تقييم خدمات البلدية في صيانة الطرقات والأرضية؟

أرفض الإجابة <input type="checkbox"/>	لا اعرف <input type="checkbox"/>	سيء جدا <input type="checkbox"/>	سيء <input type="checkbox"/>	متوسط <input type="checkbox"/>	جيد <input type="checkbox"/>	جيد جدا <input type="checkbox"/>
--	-------------------------------------	-------------------------------------	---------------------------------	-----------------------------------	---------------------------------	-------------------------------------

4. كيف تقييم خدمات البلدية في استخلاص الاداءات؟

أرفض الإجابة <input type="checkbox"/>	لا اعرف <input type="checkbox"/>	سيء جدا <input type="checkbox"/>	سيء <input type="checkbox"/>	متوسط <input type="checkbox"/>	جيد <input type="checkbox"/>	جيد جدا <input type="checkbox"/>
--	-------------------------------------	-------------------------------------	---------------------------------	-----------------------------------	---------------------------------	-------------------------------------

5. كيف تقييم خدمات البلدية في التصرف فالمأوي وحجز أماكن التزود والتزويد؟

أرفض الإجابة <input type="checkbox"/>	لا اعرف <input type="checkbox"/>	سيء جدا <input type="checkbox"/>	سيء <input type="checkbox"/>	متوسط <input type="checkbox"/>	جيد <input type="checkbox"/>	جيد جدا <input type="checkbox"/>
--	-------------------------------------	-------------------------------------	---------------------------------	-----------------------------------	---------------------------------	-------------------------------------

6. كيف تقييم مجهودات البلدية في مراقبة المسالخ وأسواق الحيوانات والمواشي؟

أرفض الإجابة <input type="checkbox"/>	لا اعرف <input type="checkbox"/>	سيء جدا <input type="checkbox"/>	سيء <input type="checkbox"/>	متوسط <input type="checkbox"/>	جيد <input type="checkbox"/>	جيد جدا <input type="checkbox"/>
--	-------------------------------------	-------------------------------------	---------------------------------	-----------------------------------	---------------------------------	-------------------------------------

7. كيف تقييم مجهودات البلدية في رفع الفضلات؟

أرفض الإجابة <input type="checkbox"/>	لا اعرف <input type="checkbox"/>	سوء جدا <input type="checkbox"/>	سوء <input type="checkbox"/>	متوسط <input type="checkbox"/>	جيد <input type="checkbox"/>	جيد جدا <input type="checkbox"/>
--	-------------------------------------	-------------------------------------	---------------------------------	-----------------------------------	---------------------------------	-------------------------------------

8. كيف تقييم مجهودات البلدية في تنظيف الطرقات وإزالة الأتربة؟

أرفض الإجابة <input type="checkbox"/>	لا اعرف <input type="checkbox"/>	سوء جدا <input type="checkbox"/>	سوء <input type="checkbox"/>	متوسط <input type="checkbox"/>	جيد <input type="checkbox"/>	جيد جدا <input type="checkbox"/>
--	-------------------------------------	-------------------------------------	---------------------------------	-----------------------------------	---------------------------------	-------------------------------------

9. كيف تقييم مجهودات البلدية في صيانة المنشآت التابعة لها؟

أرفض الإجابة <input type="checkbox"/>	لا اعرف <input type="checkbox"/>	سوء جدا <input type="checkbox"/>	سوء <input type="checkbox"/>	متوسط <input type="checkbox"/>	جيد <input type="checkbox"/>	جيد جدا <input type="checkbox"/>
--	-------------------------------------	-------------------------------------	---------------------------------	-----------------------------------	---------------------------------	-------------------------------------

10. كيف تقييم مجهودات البلدية في صيانة وتعهود شبكات التنوير العمومي؟

أرفض الإجابة <input type="checkbox"/>	لا اعرف <input type="checkbox"/>	سوء جدا <input type="checkbox"/>	سوء <input type="checkbox"/>	متوسط <input type="checkbox"/>	جيد <input type="checkbox"/>	جيد جدا <input type="checkbox"/>
--	-------------------------------------	-------------------------------------	---------------------------------	-----------------------------------	---------------------------------	-------------------------------------

11. كيف تقييم مجهودات البلدية في مجابهة الفيضانات؟

أرفض الإجابة <input type="checkbox"/>	لا اعرف <input type="checkbox"/>	سوء جدا <input type="checkbox"/>	سوء <input type="checkbox"/>	متوسط <input type="checkbox"/>	جيد <input type="checkbox"/>	جيد جدا <input type="checkbox"/>
--	-------------------------------------	-------------------------------------	---------------------------------	-----------------------------------	---------------------------------	-------------------------------------

12. كيف تقييم مجهودات البلدية في الحد من الانتصاب الفوضوي؟

أرفض الإجابة <input type="checkbox"/>	لا اعرف <input type="checkbox"/>	سيء جدا <input type="checkbox"/>	سيء <input type="checkbox"/>	متوسط <input type="checkbox"/>	جيد <input type="checkbox"/>	جيد جدا <input type="checkbox"/>
--	-------------------------------------	-------------------------------------	---------------------------------	-----------------------------------	---------------------------------	-------------------------------------

13. كيف تقييم مجهودات البلدية في الحفاظ على البيئة والمحيط؟

أرفض الإجابة <input type="checkbox"/>	لا اعرف <input type="checkbox"/>	سيء جدا <input type="checkbox"/>	سيء <input type="checkbox"/>	متوسط <input type="checkbox"/>	جيد <input type="checkbox"/>	جيد جدا <input type="checkbox"/>
--	-------------------------------------	-------------------------------------	---------------------------------	-----------------------------------	---------------------------------	-------------------------------------

14. كيف تقييم مجهودات البلدية في الإرشاد حول مواقع الأنهج وخطوط السير والاتجاهات؟

أرفض الإجابة <input type="checkbox"/>	لا اعرف <input type="checkbox"/>	سيء جدا <input type="checkbox"/>	سيء <input type="checkbox"/>	متوسط <input type="checkbox"/>	جيد <input type="checkbox"/>	جيد جدا <input type="checkbox"/>
--	-------------------------------------	-------------------------------------	---------------------------------	-----------------------------------	---------------------------------	-------------------------------------

القسم الخامس: الشفافية وحق النفاذ للمعلومة

1. هل انت مطلع على اجراءات مكافحة الفساد في البلدية؟

لا <input type="checkbox"/>	نعم <input type="checkbox"/>
--------------------------------	---------------------------------

2. ماهي مظاهر الفساد الأكثر تفشي في البلدية؟

الرشوة <input type="checkbox"/>	المحاباة <input type="checkbox"/>	التحرش <input type="checkbox"/>	المحسوبية <input type="checkbox"/>	أخر أذكره..... <input type="checkbox"/>
------------------------------------	--------------------------------------	------------------------------------	---------------------------------------	---

3. هل سبق وتعرضت لعملية ابتزاز مقابل خدمة بلدية؟

<input type="checkbox"/> نعم	<input type="checkbox"/> لا	<input type="checkbox"/> لا اعرف	<input type="checkbox"/> أرفض الإجابة
------------------------------	-----------------------------	----------------------------------	---------------------------------------

• إذا كانت الاجابة بنعم، هل قمت بالتبليغ؟

<input type="checkbox"/> نعم	<input type="checkbox"/> لا	<input type="checkbox"/> أرفض الإجابة
------------------------------	-----------------------------	---------------------------------------

• إذا كانت الاجابة بلا، لماذا؟ (متعدد الإجابات)

<input type="checkbox"/> أذكره	<input type="checkbox"/>أخر	<input type="checkbox"/> عدم الاهتمام	<input type="checkbox"/> عدم وجود ضمانات	<input type="checkbox"/> صعوبة التبليغ	<input type="checkbox"/> الخوف
--------------------------------	-----------------------------------	---------------------------------------	--	--	--------------------------------

4. هل لديك علم بوجود نظام رقابة على الأعوان والموظفين؟

<input type="checkbox"/> نعم	<input type="checkbox"/> لا	<input type="checkbox"/> لا اعرف	<input type="checkbox"/> أرفض الإجابة
------------------------------	-----------------------------	----------------------------------	---------------------------------------

• إذا كانت الاجابة بنعم، ما مدى فاعلية هذا النظام؟

<input type="checkbox"/> جيد جدا	<input type="checkbox"/> جيد	<input type="checkbox"/> متوسط	<input type="checkbox"/> سيء	<input type="checkbox"/> سيء جدا	<input type="checkbox"/> لا اعرف	<input type="checkbox"/> لا	<input type="checkbox"/> أرفض الإجابة
----------------------------------	------------------------------	--------------------------------	------------------------------	----------------------------------	----------------------------------	-----------------------------	---------------------------------------

5. كيف تقييم إمكانية الحصول على المعلومات والوثائق التي تحتاجها؟

<input type="checkbox"/> جيد جدا	<input type="checkbox"/> جيد	<input type="checkbox"/> متوسط	<input type="checkbox"/> سيء	<input type="checkbox"/> سيء جدا	<input type="checkbox"/> لا اعرف	<input type="checkbox"/> لا	<input type="checkbox"/> أرفض الإجابة
----------------------------------	------------------------------	--------------------------------	------------------------------	----------------------------------	----------------------------------	-----------------------------	---------------------------------------

6. كيف تقييم نزاهة البلدية؟

أرفض الإجابة <input type="checkbox"/>	لا اعرف <input type="checkbox"/>	سيء جدا <input type="checkbox"/>	سيء <input type="checkbox"/>	متوسط <input type="checkbox"/>	جيد <input type="checkbox"/>	جيد جدا <input type="checkbox"/>
--	-------------------------------------	-------------------------------------	---------------------------------	-----------------------------------	---------------------------------	-------------------------------------

7. كيف تقييم الشفافية في تقديم الخدمات؟

أرفض الإجابة <input type="checkbox"/>	لا اعرف <input type="checkbox"/>	سيء جدا <input type="checkbox"/>	سيء <input type="checkbox"/>	متوسط <input type="checkbox"/>	جيد <input type="checkbox"/>	جيد جدا <input type="checkbox"/>
--	-------------------------------------	-------------------------------------	---------------------------------	-----------------------------------	---------------------------------	-------------------------------------

8. كيف تقييم الشفافية في الانتخابات؟

أرفض الإجابة <input type="checkbox"/>	لا اعرف <input type="checkbox"/>	سيء جدا <input type="checkbox"/>	سيء <input type="checkbox"/>	متوسط <input type="checkbox"/>	جيد <input type="checkbox"/>	جيد جدا <input type="checkbox"/>
--	-------------------------------------	-------------------------------------	---------------------------------	-----------------------------------	---------------------------------	-------------------------------------

9. كيف تقييم سرعة معالجة الشكاوى وحل المشاكل؟

أرفض الإجابة <input type="checkbox"/>	لا اعرف <input type="checkbox"/>	سيء جدا <input type="checkbox"/>	سيء <input type="checkbox"/>	متوسط <input type="checkbox"/>	جيد <input type="checkbox"/>	جيد جدا <input type="checkbox"/>
--	-------------------------------------	-------------------------------------	---------------------------------	-----------------------------------	---------------------------------	-------------------------------------

10. هل أن البيانات الصادرة عن البلديات (نشرات التوعية، معلومات عن الأنظمة الجديدة، معلومات عن انجازات البلدية من المشاريع ...) كافية للمواطنين؟

<input type="checkbox"/> نعم	<input type="checkbox"/> لا	<input type="checkbox"/> لا اعرف	<input type="checkbox"/> أرفض الإجابة
------------------------------	-----------------------------	----------------------------------	---------------------------------------

11. إذا كانت الاجابة بنعم، هل هذه المعلومات محينه؟

<input type="checkbox"/> نعم	<input type="checkbox"/> لا
------------------------------	-----------------------------

12. هل تزور الموقع الالكتروني للبلدية بمنطقتكم؟

<input type="checkbox"/> نعم	<input type="checkbox"/> لا
------------------------------	-----------------------------

• إذا كانت الاجابة بنعم، لماذا؟

<input type="checkbox"/> للبحث على المعلومة	<input type="checkbox"/> للحصول على وثائق	<input type="checkbox"/> للمشاركة فالانتدابات	<input type="checkbox"/> أضر اذكره
--	--	--	---

13. ماهي الطريقة التي تعتمدھا للحصول على المعلومة من البلدية؟

<input type="checkbox"/> المعلقات	<input type="checkbox"/> الفيسبوك	<input type="checkbox"/> صفحة الويب	<input type="checkbox"/> شخص طريق عن
-----------------------------------	-----------------------------------	-------------------------------------	--------------------------------------

14. كيف تقييم نسبة ثقتكم بالبلدية؟

<input type="checkbox"/> جيد جدا	<input type="checkbox"/> جيد	<input type="checkbox"/> متوسط	<input type="checkbox"/> سيء	<input type="checkbox"/> سيء جدا	<input type="checkbox"/> لا اعرف	<input type="checkbox"/> أرفض الإجابة
----------------------------------	------------------------------	--------------------------------	------------------------------	----------------------------------	----------------------------------	---------------------------------------

القسم السادس: علاقة المواطن والمجتمع المدني بالبلدية

1. هل شاركت في الانتخابات البلدية؟

<input type="checkbox"/> نعم	<input type="checkbox"/> لا	<input type="checkbox"/> أرفض الإجابة
------------------------------	-----------------------------	---------------------------------------

2. هل سبق وأن شاركت في اجتماع أو نشاط بلدي يهم منطقتك؟

<input type="checkbox"/> نعم	<input type="checkbox"/> لا	<input type="checkbox"/> لا اعرف	<input type="checkbox"/> أرفض الإجابة
------------------------------	-----------------------------	----------------------------------	---------------------------------------

1. إذا كانت الإجابة بلا، لماذا؟

<input type="checkbox"/> لا أريد المشاركة	<input type="checkbox"/> غياب الجدية	<input type="checkbox"/> اجتماعات غير مجدية	<input type="checkbox"/> قرارات معروفة مسبقا	<input type="checkbox"/> مشاكل في الاتصال
---	--------------------------------------	---	--	---

2. هل تعلم البلدية المواطنين بالاجتماعات؟

<input type="checkbox"/> نعم	<input type="checkbox"/> لا	<input type="checkbox"/> لا اعرف	<input type="checkbox"/> أرفض الإجابة
------------------------------	-----------------------------	----------------------------------	---------------------------------------

• إذا كانت الاجابة بنعم، ماهي الوسائل؟

<input type="checkbox"/> عن طريق صفحة فايسبوك	<input type="checkbox"/> عن طريق الاعلام	<input type="checkbox"/> عن طريق الأنترنت	<input type="checkbox"/> عن طريق شخص	<input type="checkbox"/> عن طريق فايسبوك	<input type="checkbox"/> عن طريق موقع واب	<input type="checkbox"/> آخر اذكره
---	--	---	--------------------------------------	--	---	--

3. هل ترى أن الضرائب التي تدفعها في مستوى الخدمات البلدية الممنوحة؟

<input type="checkbox"/> نعم	<input type="checkbox"/> لا	<input type="checkbox"/> لا اعرف	<input type="checkbox"/> أرفض الإجابة
------------------------------	-----------------------------	----------------------------------	---------------------------------------

4. هل سبق وأن شاركت في حملة نظافة؟

<input type="checkbox"/> نعم	<input type="checkbox"/> لا	<input type="checkbox"/> لا اعرف	<input type="checkbox"/> أرفض الإجابة
------------------------------	-----------------------------	----------------------------------	---------------------------------------

• إذا كانت الاجابة بنعم هل كانت مؤطره من طرف؟

<input type="checkbox"/> لا اعرف	<input type="checkbox"/> بلدية	<input type="checkbox"/> جمعيات	<input type="checkbox"/> مواطنين
----------------------------------	--------------------------------	---------------------------------	----------------------------------

5. كيف تقييم دور المجتمع المدني في الحفاظ على البيئة والمنشآت العمومية؟

أرفض الإجابة <input type="checkbox"/>	لا اعرف <input type="checkbox"/>	سوء جدا <input type="checkbox"/>	سوء <input type="checkbox"/>	متوسط <input type="checkbox"/>	جيد <input type="checkbox"/>	جيد جدا <input type="checkbox"/>
--	-------------------------------------	-------------------------------------	---------------------------------	-----------------------------------	---------------------------------	-------------------------------------

6. كيف تقييم العلاقة بين المجتمع المدني والبلدية؟

أرفض الإجابة <input type="checkbox"/>	لا اعرف <input type="checkbox"/>	سوء جدا <input type="checkbox"/>	سوء <input type="checkbox"/>	متوسط <input type="checkbox"/>	جيد <input type="checkbox"/>	جيد جدا <input type="checkbox"/>
--	-------------------------------------	-------------------------------------	---------------------------------	-----------------------------------	---------------------------------	-------------------------------------

7. هل تعتقد ان مشاركة المواطن في المجالس والاجتماعات البلدية لها تأثير على صنع القرار؟

أرفض الإجابة <input type="checkbox"/>	لا اعرف <input type="checkbox"/>	لا <input type="checkbox"/>	نعم <input type="checkbox"/>
--	-------------------------------------	--------------------------------	---------------------------------

8. هل ترى أن قيمة الأداءات البلدية معقولة؟

أرفض الإجابة <input type="checkbox"/>	لا اعرف <input type="checkbox"/>	لا <input type="checkbox"/>	نعم <input type="checkbox"/>
--	-------------------------------------	--------------------------------	---------------------------------

9. ماهي أولويات منطقتكم التي يجب على البلدية أن تهتم بها في الانتخابات القادمة؟

آخر اذكره <input type="checkbox"/>	رفع الفضلات <input type="checkbox"/>	مجابهة الفيضانات <input type="checkbox"/>	صيانة الطرق <input type="checkbox"/>	حملات النظافة والتشجير <input type="checkbox"/>	التنوير العمومي <input type="checkbox"/>
--	--	---	--	--	--

شكراً على تعاونكم خاص بالباحث

ملاحظات:

.....

.....


.....






CONTACT US:

 contact@impact-foundation.tn

 Rue de Nile, quatrième étage - Gafsa 2100 Tunisie

 +216 93 907 715 / +216 76 229 306

 FOLLOW US ON
FACEBOOK

