

هيئة كير الدولية - مصر

برنامج الحوكمة والمشاركة المدنية



المساءلة الاجتماعية وتحسين الخدمات العامة

(من الرقابة البيروقراطية إلى الرقابة المجتمعية)

عمان - المملكة الأردنية الهاشمية

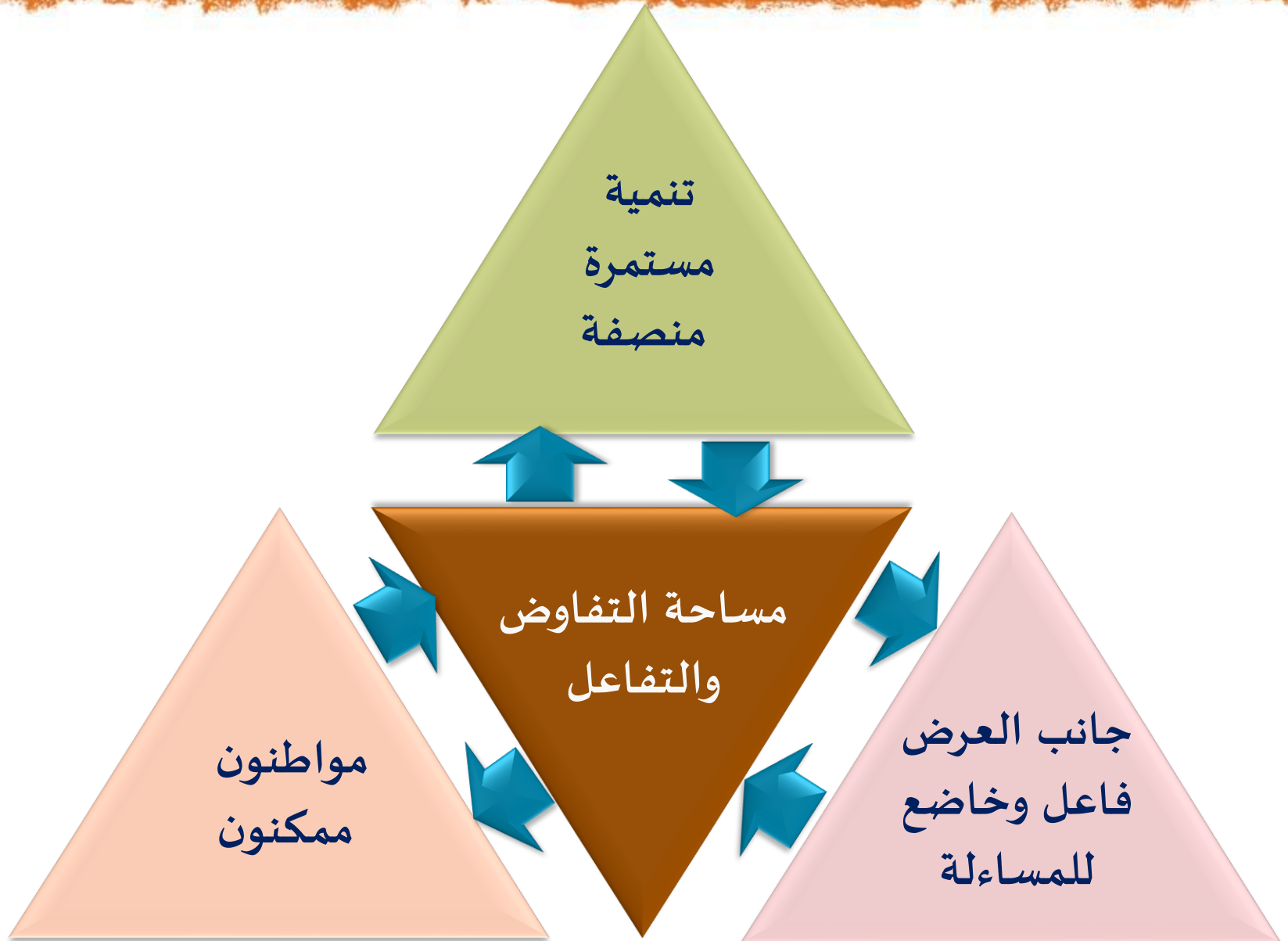
12 يونيو 2014

هيئة كير الدولية بمصر



- نعمل في مصر منذ 1954
- صعيد مصر... نطاق عملنا
- الحوكمة والمشاركة المدنية / حقوق المرأة /
تحسين التعليم / الزراعة والموارد الطبيعية
..... برامجنا
- تنفذ جميع مشروعاتنا..... بمشاركة كاملة مع
الشركاء المحليين في المجتمعات المستهدفة.
- نتواصل ونبني علاقات استراتيجية مع.....
كافة الشركاء على المستوى المحلي والقومي

الاطار المفاهيمي الحاكم لبرامج الحوكمة بهيئة كير

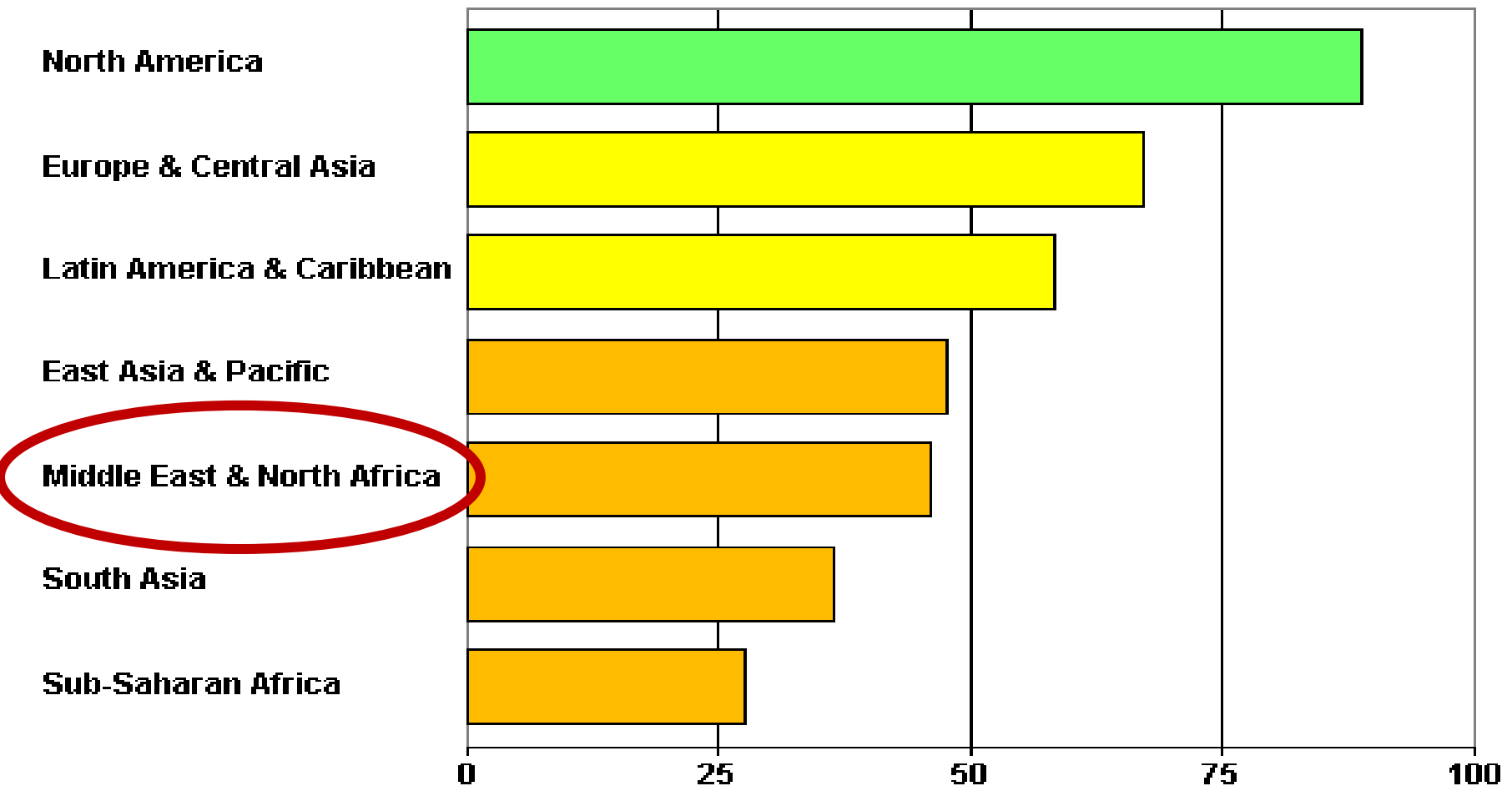


مؤشرات فعالية الأداء الحكومي في أنحاء العالم



Government Effectiveness (2011)

The data on chart is sorted in descending order from top to bottom.



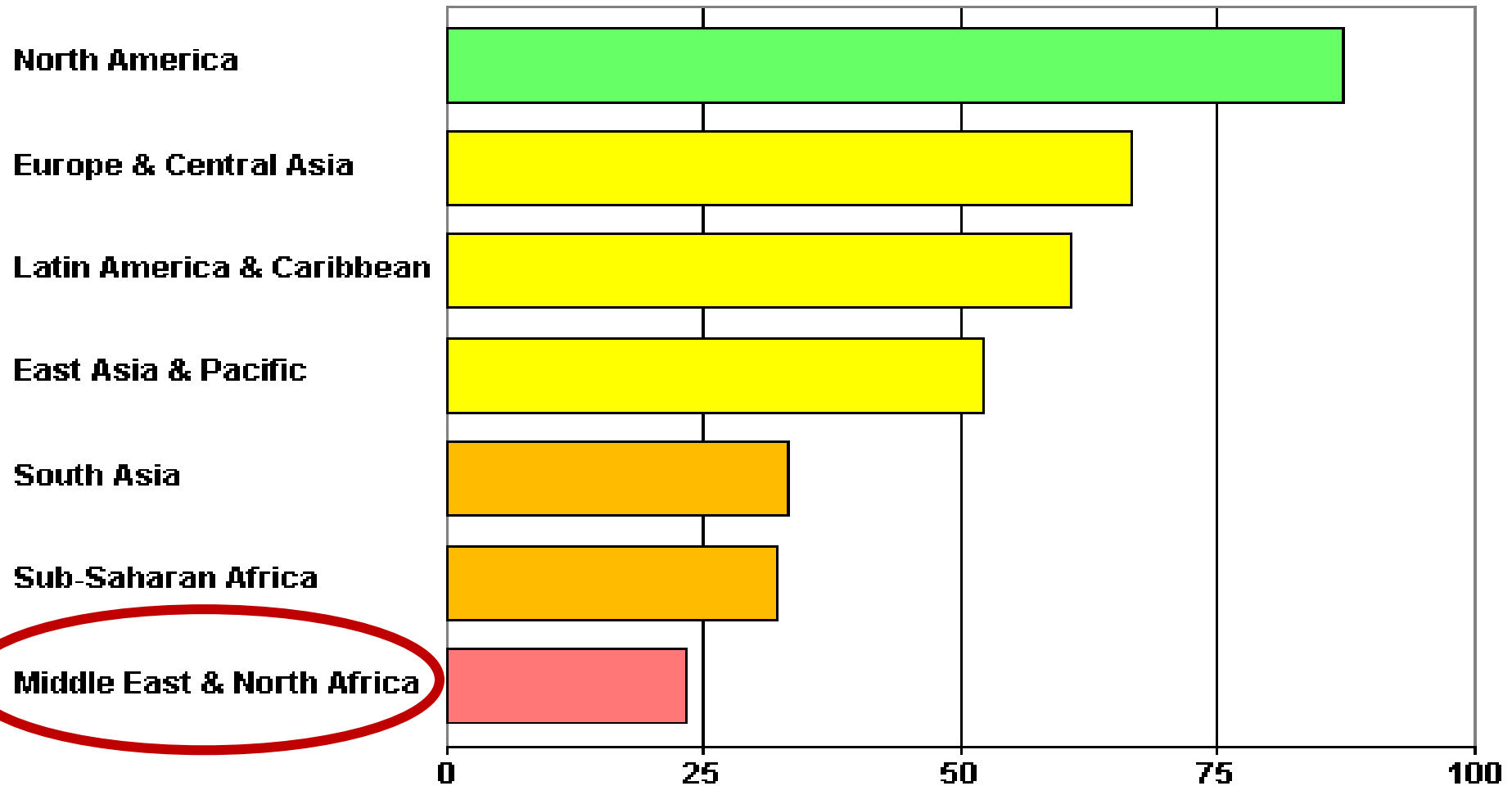
Source: Worldwide Governance Indicators, World Bank

مؤشرات الصوت والمساءلة في أنحاء العالم



Voice and Accountability (2011)

The data on chart is sorted in descending order from top to bottom.



Source: Worldwide Governance Indicators, World Bank

ما الذي يريده المواطن؟



حياة كريمة

لا تحقق بدون

خدمات جيدة

ملامح الخدمات الحكومية التقليدية



تنظيمي هرمي مع تعدد المستويات الإدارية

تكدرس العمالة

بيروقراطية الإدارة

مركزية السلطة

الإدارة الورقية

التوجه بالبيروقراطية وتواضع التوجه بالعملاء

غياب التفويض والتمكين

تواضع دوافع التغيير

قصور معايير اختيار وتدريب المديرين

تقادم التكنولوجيا

تواضع التخطيط الاستراتيجي

ثقافة تنظيمية لا تعتمد المساواة/المشاركة المدنية

العمل في ظل غياب رقابة مجتمعية

عدم قبول الخضوع للمساواة

هل يكمن الحل في المساءلة الاجتماعية؟

إحداث التنمية

تنمية الانسان
من أجل النسان
بواسطة الانسان

الحوكمة

منظومة ضرورية لإحداث التنمية

المساءلة

كمؤشر رئيس في الحوكمة

المساءلة الاجتماعية

كمثل للمساءلة، ومدخل تنموي متكامل

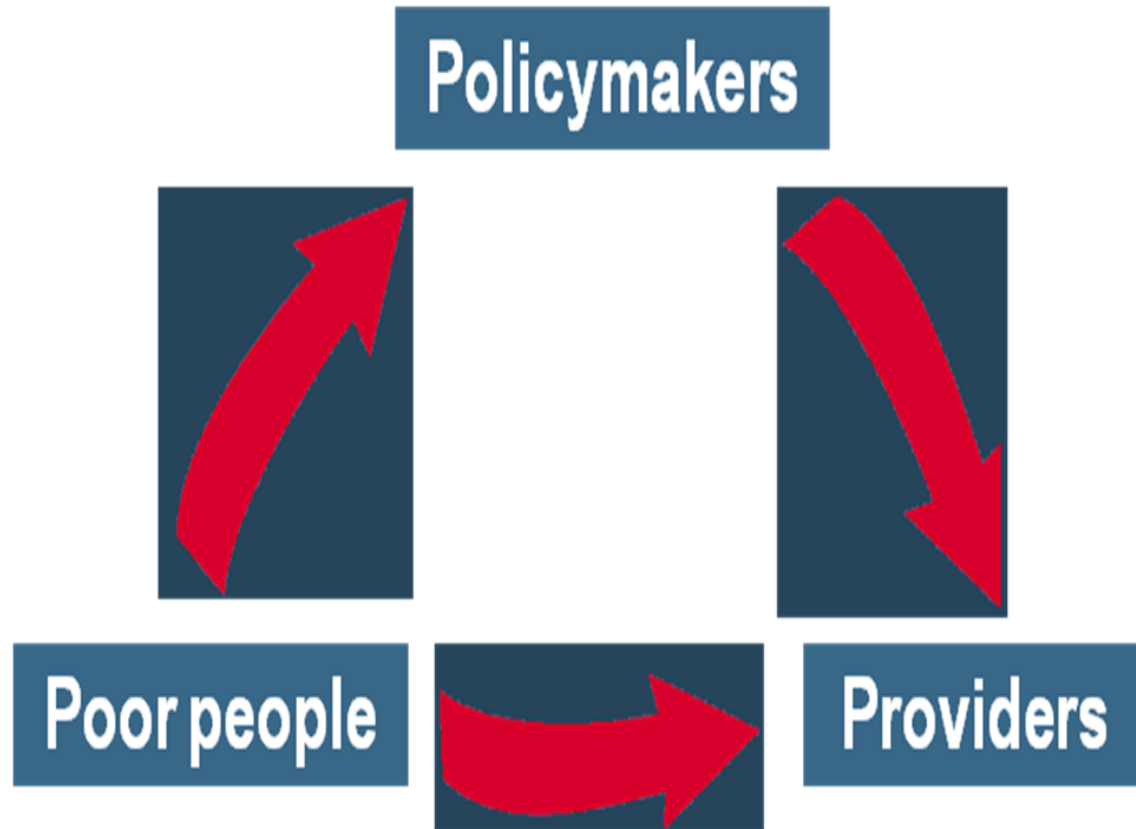
أدوات المساءلة الاجتماعية

نطاق عريض من الإجراءات والآليات التي يمكن للمواطنين والمجتمعات ومنظمات المجتمع المدني ووسائل الإعلام المستقلة استخدامها لإخضاع المسؤولين والموظفين الحكوميين للمساءلة.
بطاقات تقرير المواطن/ بطاقات التقييم المجتمعي/ التدقيق الاجتماعي، ميثاق المواطن/ أعمال الموازنات
صحافة المواطن/ الصحافة الاستقصائية/ حملات التوعية/ الإعلام الاجتماعي/ الإذاعة المجتمعية.

كان هناك
نجاحات متباينة
في تحسين
المساءلة، ولكن
ما تم تعلمه هو
أن النجاحات
غالباً ما تعتمد
على مشاركة
مباشرة من
المواطنين.

- القواعد واللوائح.
- اتباع آليات السوق.
- وكالات المساءلة المستقلة.
- المساءلة الاجتماعية.

المسار القصير/الطويل للمساءلة



ما هو دور الأطراف المعنية في تحسين الخدمات؟



المجتمع المدني

مقدمي الخدمات

الإعلام

المواطن

ما المقصود بأدوات المساءلة الاجتماعية؟



نطاق عريض من الإجراءات والآليات التي يمكن للمواطنين والمجتمعات ومنظمات المجتمع المدني ووسائل الإعلام المستقلة استخدامها لإخضاع المسؤولين والموظفين الحكوميين للمساءلة.

من أدوات المساءلة الاجتماعية



- بطاقات التقييم المجتمعي
- ميثاق المواطن
- بطاقات تقرير المواطن
- جلسات الاستماع العامة
- التدقيق الاجتماعي
- تتبع الإنفاق العام

دورة إدارة الانفاق العام بالمشاركة

PARTICIPATORY PUBLIC EXPENDITURE MANAGEMENT (PPEM)



مراقبة الأداء

وضع الموازنة

India
Citizen
Report Card

Brazil
PB

المشاركة المدنية

تتبع إنفاق
الموازنة

تحليل الموازنة

Uganda
PETS

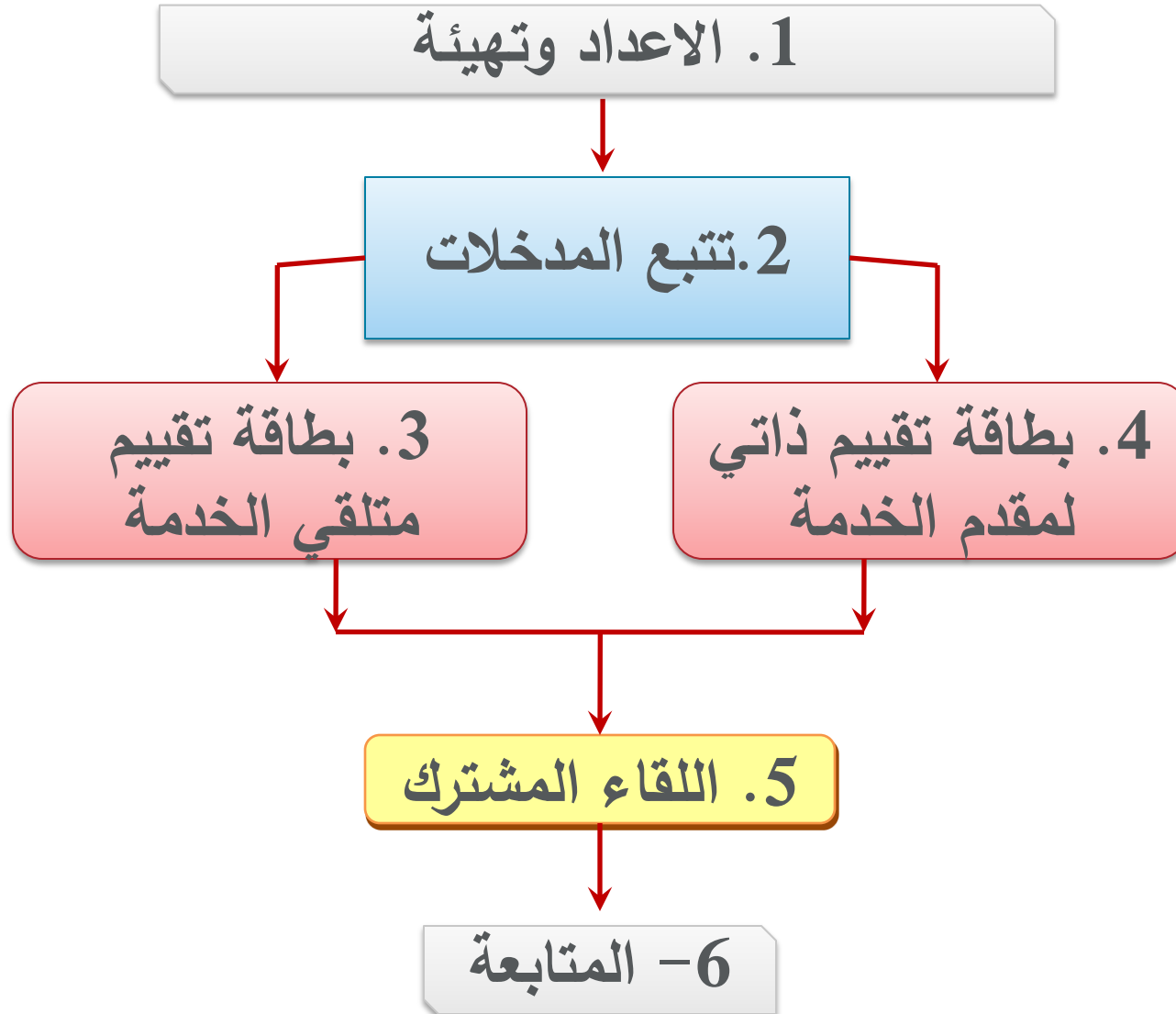
India;
Gender
Budget

"بطاقة التقييم المجتمعي هي أداة متابعة مجتمعية تركز تركيزاً كبيراً على التمكين والمساءلة، حيث إنها تشتمل على اجتماع مشترك بين مقدمي الخدمات وأفراد المجتمع يتيح تغذية مرتدة فورية حول جودة الخدمات المتاحة في المجتمع وكفايتها".

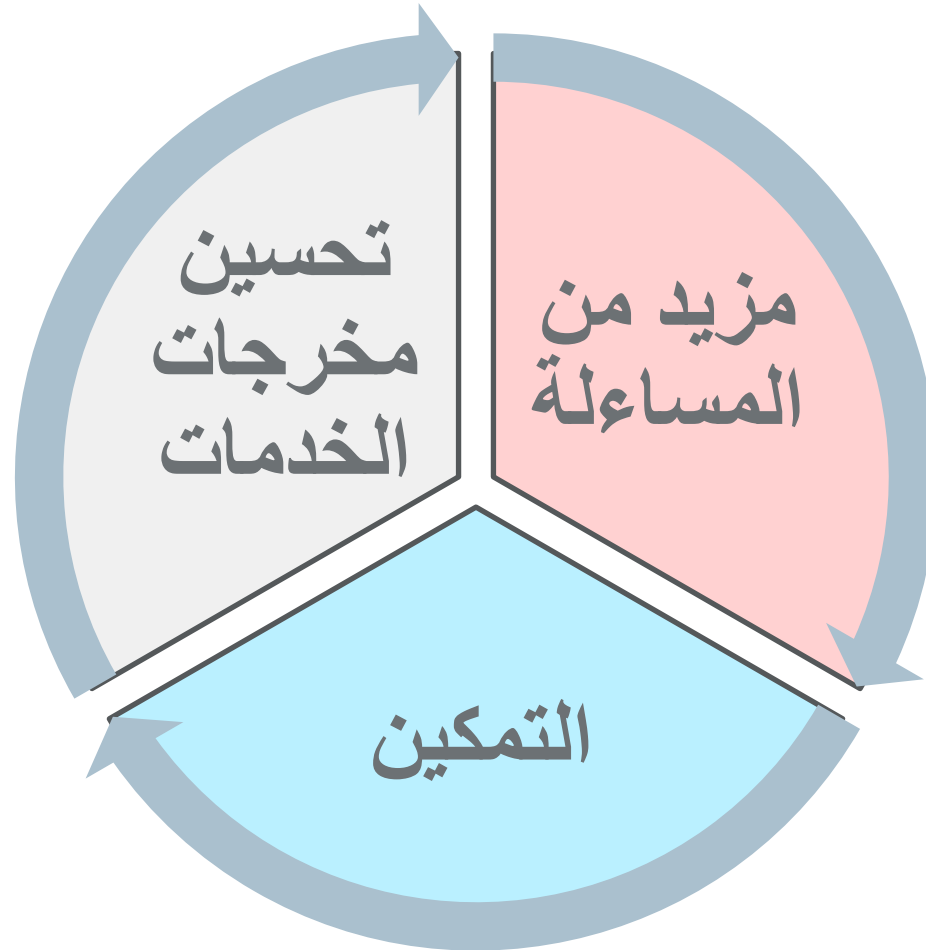
مارس (2005) SD Note 100/ Social Development Notes

وهي: عملية تشاركية تُمكن المجتمعات أو المستفيدين من الخدمات من التأثير في فاعلية إحدى الخدمات أو البرامج العامة.

مراحل بطاقات التقييم المجتمعي



أهمية بطاقة التقييم المجتمعي



عبارة عن تعهد/اتفاق معلن:

- كتابي،
- طوعي،
- يتضمن مقاييس،
- توافقي (بالتشاور)،
- أداة للمساءلة.

مراحل ميثاق المواطن

(1) الاعداد

- 1-1 تحديد موقف المؤسسة من تطبيق الميثاق.
- 2-1 تحديد وتحليل الاطراف المعنية.
- 3-1 رفع الوعي والقناعة لدى الاطراف المعنية بخصوص ميثاق المواطن.
- 4-1 تحديد الهدف من ميثاق المواطن ونطاقه (مع الاطراف المعنية).
- 5-1 اتخاذ القرار على المستوى السياسي «المستوى الاداري الأعلى».
- 6-1 تفويض السلطة إلى كيان مسؤول عن التنسيق.

(2) التصميم

1-2. اختيار مسؤول اتصال تنفيذ لضمان التنفيذ بكفاءة.

2-2. تشكيل فرقة عمل داخل المنظمة لصياغة ميثاق المواطن.

2-3. إعداد مشروع ميثاق المواطن: (أ) تداول التعليقات/ الاقتراحات، (ب) تعديل الميثاق بما يشمل الاقتراحات.

2-4. تقديم مشروع الميثاق إلى المستوى الإداري الأعلى لاعتماد الميثاق.

(3) التنفيذ

- 1-3. اطلاق الميثاق.
- 2-3. إنشاء الوعي بالميثاق.
- 3-3. تدريب الأشخاص المشاركين على التنفيذ.
- 4-3. تأسيس نظام لتلقي الآراء والشكاوى.
- 5-3. تأسيس مراكز المعلومات والتيسير.

(4) المتابعة والتقييم

- 4-1. إنشاء نظام لقياس مستوى الأداء.
- 4-2. القيام بالمتابعة.
- 4-3. التقييم (الداخلي/الخارجي) بانتظام.
- 4-4. نشر نتائج الأداء بانتظام.

مكونات ميثاق المواطن

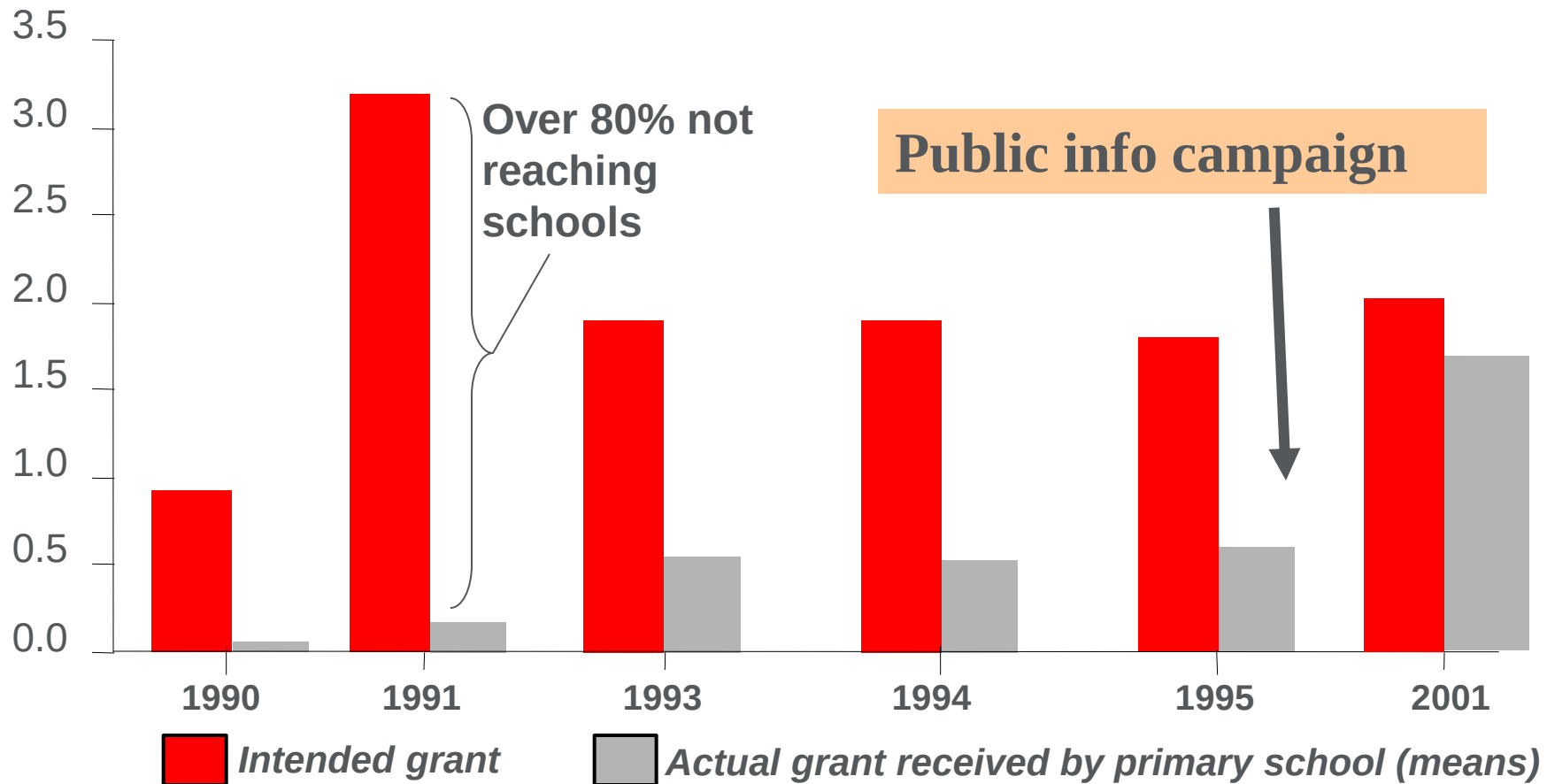
- (1) بيان الرؤية والرسالة الخاص بالمنظمة.
- (2) تفاصيل الخدمة التي تقدمها المنظمة.
- (3) تفاصيل عملاء المنظمة.
- (4) بيان الخدمات بما في ذلك المعايير والجودة والإطار الزمني الخاص بكل فئة من فئات العملاء وكيفية الحصول على هذه الخدمات.
- (5) تفاصيل آلية تقديم الملاحظات ورفع الشكاوى وكيفية الوصول إليها (العميل).
- (6) تفاصيل آلية تقديم المعلومات والتيسير وكيفية الوصول إليها (المنظمة).
- (7) المتوقع من العملاء (التزامات العملاء).
- (8) أية التزامات/مكونات أخرى.

تتبع الانفاق العام



Public Expenditure Tracking Surveys (PETS) in Education - Uganda

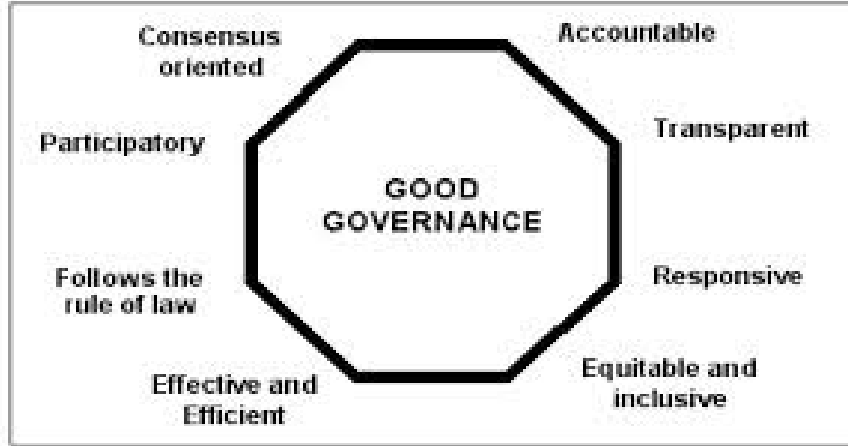
Equiv. US\$ per student



Source: Uganda Public Expenditure Tracking Surveys; Source: Reinikka and Svensson (2001), Reinikka and Svensson (2003a)

من أين جاء مدخل تحسين الخدمات بواسطة المساءلة الاجتماعية؟

الحوكمة: قيام المواطنين بالمساءلة



الجودة الشاملة: العميل في الصدارة



نتائج مبادرة تعزيز المساءلة المجتمعية لتحسين الخدمات الصحية

منهج البرنامج في تناول أدوات المساءلة الاجتماعية



- (1) التشاور حول الأدوات ذات العلاقة بمحاور التغيير الخاصة بالبرنامج.
- (2) تضمين الأدوات في مقترحات المشاريع الخاصة بالبرنامج.
- (3) اعداد عروض ومناقشات مصغرة حول الأداة.
- (4) تطوير مسودة دليل المشارك والعروض التقديمية الكاملة حول الأداة.
- (5) اختبار العروض والدليل مع الجمعيات الشريكة.
- (6) تدريبات الشركاء وتوفير التطبيق أثناء التدريب.
- (7) تقديم منح صغيرة لتطبيق الأداة – مع توفير النماذج المساعدة.
- (8) دعم فني في كتابة المقترحات وتطويرها.
- (9) تنفيذ الأدوات من خلال المنح الصغيرة- مع دعم فني في التنفيذ.
- (10) متابعة وتقييم وتوثيق.

ما هي عواقب عدم حصول المواطن على خدمات جيدة؟



- تقسيم المشاركين إلى أربعة مجموعات من الأطراف المعنية (5دق).
- تقوم كل مجموعة بتحديد العواقب المترتبة على الطرف المعني (15دق).
- عروض مجموعات العمل (20دق).
- مناقشات عروض المجموعات (5-10دق).

- مجموعة رقم (1) الحكوميين.
- مجموعة رقم (2) المجتمع.
- مجموعة رقم (3) المواطن.
- مجموعة رقم (4) الإعلام.

مما ترتب عليه....

1- الخدمات

- سوء محصلة الخدمات المقدمة بشكل كبير.
- انخفاض مستوى الوصول المتاح للخدمات.
- انخفاض جودة الخدمات المقدمة (غالباً).

3- المواطن

- تآمر المواطن.
- عدم الرغبة في المشاركة.
- ترصد بالحكومة ومؤسساتها.
- زيادة الفجوة بين مع والحكومة.

2- الحكومة

- ضعف الكفاءة (إهدار الموارد).
- فقدان الثقة فيها.
- نقص مساحة الشفافية.
- عدم مواكبة اتجاهات العملاء.

4- المجتمع

- حرمان المجتمع من فرص بناء القدرات.
- آليات الحوكمة المحلية.
- ضعف رأس المال الاجتماعي.

شكراً لحسن الاستماع

For more information:

www.care.org.eg



www.facebook.com/careegypt

