



# البرنامج التدريبي المتقدم للتقييم المجتمعي بالمشاركة للخدمات الحكومية

## عرض عام للبرنامج وأهم الدروس المستفادة

داليا بيومي

وليد شهاب

أحمد بياض

مركز العقد الاجتماعي

يونيو 2012



١٠٦ شارع القصر العيني  
كايزو سنتر، الدور ١٣  
رقم بريدي: ١١٤٦١، القاهرة - مصر  
ت: ٠٧٥٦ / ٢٩٧١ / ٢٩٧١ / ٢٧٩٢ ٢٠٢ +  
فاكس: ١٣٨٦ ٢٧٩٦ ٢٠٢ +  
scc@idsc.net.eg  
www.socialcontract.gov.eg

# مقدمة عامة عن البرنامج التدريبي المتقدم للتقييم المجتمعي بالمشاركة



➤ البرنامج الأساسي للمشاركة المجتمعية ينفذ في 151 قرية من القرى الأكثر فقرا في مصر  
موزعة علي ست محافظات

➤ يضم البرنامج الأساسي للمشاركة المجتمعية أربعة محاور:

➤ البناء المؤسسي للجمعيات الأهلية

➤ التشبيك

➤ التربية المدنية مع التركيز علي الدستور

➤ محورا تمهيدا للتقييم المجتمعي للخدمات الأساسية المتاحة في المجتمع المحلي

➤ يعد البرنامج التدريبي المتقدم للتقييم المجتمعي بالمشاركة امتداد للمحور الأخير من

البرنامج الأساسي (المحور التمهيدي للتقييم المجتمعي)

# مقدمة عامة عن البرنامج التدريبي المتقدم للتقييم المجتمعي بالمشاركة



## يهدف البرنامج

### على المدى البعيد إلى

ترسيخ مفهوم المشاركة الفعالة  
والبناء لدى مواطني القرى من  
مقدمي الخدمات الأساسية  
والمستفيدين منها

## ويستهدف:

- تقديم نموذج متكامل لتجربة رائدة في مجال التقييم المجتمعي بالمشاركة في مصر،
- وخلق ثقافة جديدة للمساءلة والمحاسبة المجتمعية الموضوعية المرتكزة على الدلائل



تمكين عناصر من مجتمعات هذه القرى من اكتساب القدرة على استخدام منهجية بحثية مبسطة لتنفيذ أداة (البطاقة المجتمعية) لتقييم الخدمات بالمشاركة، حتى يصبحوا أعضاء فاعلين في اتخاذ القرارات بصورة بناءة، وفي وضع التوصيات والإجراءات المتعلقة بتحسين الخدمات الأساسية



يتم تنفيذ البرنامج من خلال

ممثلين عن القيادات الطبيعية، الشباب، المرأة ومقدمي الخدمات



يشارك في البرنامج من المجتمع المحلي

يأمل مركز العقد الاجتماعي أن يسفر البرنامج عن خلق ثقافة جديدة تهدف إلى إدراك المواطن لحقوقه ومسؤولياته، وهو ما يعد إجراء وقائياً لمكافحة الفساد في هذه المجتمعات

المشاركة الفعالة لمتلقي الخدمة بشكل علمي  
وموضوعي في تقييم الخدمات العامة التي  
تقدمها الدولة، يساهم في تحسين تلك الخدمات



متابعة تنفيذ  
التوصيات  
والمقترحات  
الخاصة بالتطوير  
والتحسين



خلق قنوات اتصال  
بين متلقي الخدمة  
ومقدميها، بما  
يساهم في جمع كل  
الأطراف المعنية حول  
قضية واحدة  
يتعاونون من أجلها  
كفريق واحد

وضع حلول ومقترحات علمية وعملية  
بالمشاركة بين المواطنين ومتلقي الخدمة  
من أجل تطوير وتحسين الخدمات

# اختيار القرى وفرق المدربين (بالقرى المختارة) للبرنامج المتقدم للقياس المجتمعي



- في برنامج التدريب **الأساسي** في 151 قرية، تم تدريب ما بين 10-15 مشاركا من كل قرية من القرى المستهدفة.
- يتم اختيار القرى وفرق المدربين للبرنامج **المتقدم** للقياس المجتمعي من بين من حصلوا على التدريب الأساسي **بناء على** مستوى أدائهم في المحور الرابع الخاص بالقياس المجتمعي
- يتكون فريق التقييم من 8 أفراد لكل قرية، وقد تم الاختيار على مرحلتين:

# اختيار القري وفرق المتدربين (بالقري المختارة) للبرنامج المتقدم للتقييم المجتمعي



## المرحلة الثانية اختيار أفراد الفريق

في ضوء التقييم القبلي  
والبعدي للتدريب الأساسي،  
وبناء على مدى ما حققه كل  
متدرب من مستوى متقدم في  
التقييم، يعطي الفرق بين  
التقييم القبلي والبعدي  
مؤشرا على مدى استفادة  
المتدرب ومدى تطور مستوى  
معرفته

## المرحلة الأولى اختيار القرية على أساس

- مستوى جودة التمارين العملية أثناء التدريب  
الأساسي علي التقييم المجتمعي (10 درجات)
- مدى تناغم وتوافق فريق القرية (10 درجات)
- مستوى التعاون بين أعضاء فريق القرية (10 درجات)
- مدى استعداد الفريق لاستكمال مرحلة متقدمة من  
البرنامج ( 10 درجات)
- مستوى جودة واكتمال (مشروع التخرج) (50 درجة)
- تنوع الفريق يتكون هذا الفريق من 2 من القيادات  
المجتمعية، 5 ممثلين عن جمعيات أهلية، 2 من الشباب،  
2 من السيدات ( 10 درجات)

# شركاء البرنامج المتقدم للتعقيم المجتمعي

➤ مركز العقد الاجتماعي:

حيث يعمل مركز العقد الاجتماعي على تنفيذ الأدوار التالية:

❖ التنسيق بين الجهات الشريكة في تنفيذ عملية التعقيم المجتمعي.

❖ توثيق التجربة على المستوى القومي، والعمل على إنتاج النموذج المصري الخاص بالتعقيم المجتمعي.

❖ تمويل الأنشطة الخاصة بالتعقيم المجتمعي.

➤ فريق التعقيم.

➤ استشاري التدريب.

➤ الجمعية الشريكة.

➤ المجتمع المحلي القروي.

➤ مقدمي الخدمة.



# المراحل الأساسية للبرنامج المتقدم للتقييم المجتمعي ( علي مدار 4-5 اسابيع )



اختيار فريق التقييم – التجهيز للتدريب – تقديم التدريب (4 أيام -  
الاسبوع الاول) – الخريطة المجتمعية – اختيار الخدمة بالمشاركة مع  
عينة من المجتمع – وضع المؤشرات والأسئلة – تقييم التدريب – ووضع  
خطة تنفيذية للتقييم

الإعداد

مقابلات المجموعات المستفيدة من الخدمة – مقابلات مقدمي الخدمة  
– تحليل البيانات الميدانية – إعداد العرض التقديمي للحوار المجتمعي  
– التقرير المرحلي الثاني (فريق التقييم والمدرّب) – مقابلة المسؤولين  
من متخذي القرار

العمل  
الميداني

اللقاء التمهيدي (فريق التقييم، الجمعية الشريكة، المدرّب) – إجراء  
الحوار المجتمعي – مناقشة الحوار المجتمعي (فريق التقييم، الجمعية  
الشريكة، المدرّب) و تطوير خطة لمتابعة التوصيات

الحوار  
المجتمعي

التحليل النهائي لجميع البيانات والمقترحات والتوصيات – إعداد  
التقرير النهائي (تقرير فريق التقييم، تقرير المدرّب)

إعداد  
التقارير

# معايير التمتع بالحقوق



أن تقدم الخدمة لتلقيها بطريقة مقبولة تحترم كرامته وثقافته وقناعته

القبول

إمكانية الوصول للخدمة

الوصول

أن تكون الخدمات متوفرة

الإتاحة

أن يستمر مقدم الخدمة في تقديمها بمستوى ثابت، وأن يضمن تلقي الخدمة إلى توافرها وقتما يحتاجها وأن يتمكن دائما من الحصول عليها في الوقت المناسب

ثبات مستوى الخدمات واستخدامتها

أن تقدم الخدمات بجودة عالية

الجودة

# المحتوي التدريبي للتدريب الأساسي للتقييم المجتمعي



المقدمة، المنطلق الحقوقي للتقييم المجتمعي والمساواة المجتمعية.

الجلسة  
الأولى

الإطار المفاهيمي، مقدمة عن المتابعة والتقييم، التقييم المجتمعي للخدمات، أدوات التقييم المجتمعي، تقرير المواطن.

الجلسة  
الثانية

بطاقات التقييم المجتمعي، الفرق بين بطاقات التقييم المجتمعي وبطاقة تقرير المواطن

الجلسة  
الثالثة

وضع مؤشرات التقييم المجتمعي للخدمات، وتطبيق بطاقة التقييم المجتمعي لمقدم الخدمة المباشر، ومتلقي الخدمة.

الجلسة  
الرابعة

كتابة تقرير التقييم المجتمعي، التوصيات، الحوار المجتمعي بين مقدم ومتلقي الخدمة

إعداد  
التقارير

# المحتوي التدريبي للتدريب المتقدم للتقييم المجتمعي للخدمات



يتنوع المحتوى التدريبي الخاص بالتقييم المجتمعي للخدمات بين عملية التدريب والإرشاد، ويتناول المحتوى التدريبي الموضوعات التالية:

- ❑ مراجعة للمحتوي التدريبي خلال التدريب الأساسي للتقييم المجتمعي.
- ❑ الخريطة المجتمعية
- ❑ كيفية اختيار العينات العشوائية للتقييم المجتمعي.
- ❑ أنواع المؤشرات وطرق صياغتها.
- ❑ تصميم بطاقات التقييم المجتمعي لم تلقي الخدمة، ومقدم الخدمة.
- ❑ أساليب جمع البيانات.
- ❑ اختيار الخدمة بالتعاون مع ممثلي المجتمع المحلي.
- ❑ كيفية تنفيذ المجموعات البؤرية، وبناء التوافق بين المشاركين حول التقديرات.
- ❑ كيفية تنفيذ بطاقة التقييم لمقدم الخدمة و مقابلة مقدم الخدمة المباشر من منطلق تشاركي بناء
- ❑ أساليب تحليل البيانات.
- ❑ الإعداد للحوار المجتمعي.
- ❑ كتابة التقرير وآليات متابعة التوصيات الخاصة بالتقييم المجتمعي.

## مصنوفة التقييم لمتلقى الخدمة

التاريخ:

الساعة:

المسئول عن التقييم:

اسم اعضاء فريق التقييم القادمين على البحث :

اسم القرية: قرية حمدي - الوحدة المحلية بابشادات - مركز ملوى - محافظة المنيا

عدد المشاركين: رجال: سيدات:

الفئة المستهدفة:

مجموعة عمل رقم:

المقترحات	الأسباب	التدرج			الأسئلة	المؤشر	المعيار	الخدمة
		١	٢	٣				
		لا يوجد	البعض	الكل	١-١-١- هل جميع أطفالك ملتحقين بالمدسة؟	١-١- مدى استيعاب المدرسة لجميع أطفال القرية فى سن الالتحاق.	١- الاتاحة	مدرسة بنيل حمدي للتعليم الاساسى
		غير موجودة	موجود ولكن غير كافي	موجود وكافي	١-٢-١- هل يوجد اثاث كافي بالمدسة لجميع التلاميذ ؟	٢-١- مدى توفر الاثاث والاجهزة بالمدسة		
		غير موجودة	موجودة ولكن غير كافية	موجودة وكافية	٢-٢-١- هل تتوفر اجهزة المعامل والحاسب الالى بالمدسة؟			
		نقص فى الكل	لللبعض	للكل	١-٣-١- هل يوجد مدرسين لكل التخصصات بالمدسة؟	٣-١- مدى كفاية عدد المدرسين بالمدسة.		
		نأرا	أحيانا	دائما	١-٤-١- هل يتم توزيع الكتب فى بداية العام الدراسى؟	٤-١- مدى توفر الكتب المدرسية لكل التلاميذ فى بداية		

## مصفوفة التقييم لمقدم الخدمة

التاريخ:

الساعة:

المسئول عن التقييم:

اسم القرية:

اسم اعضاء فريق التقييم القائميين على البحث :

مجموعة عمل رقم:

الفئة المستهدفة :

المقترحات	الأسباب	الترج			الأسئلة	المؤشر	المعيار	الخدمة
		١	٢	٣				
		لا يوجد	البعض	الكل	١-١-١- هل جميع الأطفال بالقرية في سن الالتحاق والمنقمن للالتحاق بالمرسة يتم قبولهم جميعا؟	١-١- مدى استيعاب المدرسة لجميع أطفال القرية في سن الالتحاق	١- الإتاحة	مدرسة بنيل حمدي للتعليم الاساسي
		غير موجودة	موجود ولكن غير كافي	موجود وكافي	١-٢-١- هل يوجد اثاث كافي بالمرسة لجميع التلاميذ؟	٢-١- مدى توفر الأثاث والأجهزة بالمرسة		
		غير موجودة	موجودة ولكن غير كافية	موجودة وكافية	٢-٢-١- هل تتوفر أجهزة المعامل والحاسب الآلي بالمرسة؟			
		يوجد عجز في الكل	البعض	لا يوجد عجز	١-٣-١- هل يوجد عجز في المدرسين لبعض التخصصات؟	٣-١- مدى كفاية عدد المدرسين بالمرسة.		
		نادرا	أحيانا	دائما	١-٤-١- هل يتم استلام الكتب من الممرية مع بداية العام الدراسي؟	٤-١- مدى توفر الكتب المدرسية لكل التلاميذ في بداية العام الدراسي		
		نادرا	أحيانا	دائما	٢-٤-١- هل يتم توزيع الكتب على التلاميذ في بداية العام الدراسي؟			

# ما تم تنفيذه من البرنامج حتى الآن



**تم تنفيذ البرنامج المتقدم في ثلاث قرى (فبراير – مايو 2012) وهي:**

- قرية بحر البقر 4 ، محافظة الشرقية (خدمة مياه الشرب) كنموذج تجريبي للبرنامج
- قريتا حمدي ونزلة العرين، محافظة المنيا (مدرسة نبيل حمدي للتعليم الأساسي في قرية حمدي، وخدمة مياه الشرب في قرية العرين)
- تم مناقشة ما تم رصده من الدروس المستفادة، ونقاط القوة والضعف، والمعوقات في آخر مايو 2012 من التدريب المتقدم للتقييم المجتمعي

# الدروس المستفادة والتوصيات - المنهجية



□ اللقاء التمهيدي لتقييم فريق التقييم المجتمعي المختار، الذي يتم قبل التدريب بأسبوع مهم جدا للتقييم الفعلي للفريق، وهو أيضا ذو أهمية لعرض أهداف ومنهجية البرنامج ومسؤوليات الفريق ولتعزيز تقييم أفراد الفريق. تم تصميم ثلاثة أو أربعة أسئلة يتم الإجابة عليها من قبل فرق التقييم المجتمعي خلال الاجتماع الذي يتم عقده في المرحلة التمهيديّة من خلال الجمعية الشريكة، حيث يتم جمع الأسئلة في إطار التعرف على المشاركين، ويتم إضافة هذا الاقتراح في دليل البرنامج التدريبي، ويتم العمل به في مرحلة الإعداد الخاصة بالتقييم المجتمعي التالي بمحافظة المنيا

□ عرض أهداف التقييم المجتمعي للقيادات الطبيعية الخاصة بالقرية من خلال الجمعية الشريكة مهم أيضا، ومن الممكن أن يتم مستقبلا تنفيذ ذلك بالتعاون مع ممثل مركز العقد الاجتماعي مراعاة للسياق الثقافي في المجتمعات المستهدفة، حيث سيساعد ذلك تجنب أي مواقف غير متوقعة



# الدروس المستفادة والتوصيات - المنهجية



- **تحديد المسؤولين من متخذي القرار بدقة من قبل فريق المركز و الجمعية الشريكة مهم جدا للحوار المجتمعي وعلى كافة المستويات (القرية، الوحدة المحلية، المركز، المحافظة) ويمكن أن يحدث ذلك بعد التحليل المبدئي للبيانات لتوفير الوقت، حيث يمكن أن يضيع قسط كبير من الوقت في مقابلة مسؤولين غير مفيدتين للعملية. هذا وأن يتم الاختيار بناء على توصيات التقييم، ويجب مقابلة المسؤولين للتعرف بعد مقابلة مقدمي الخدمة المباشرة لتوضيح أي من النقاط التي أثارت جدلاً قبل الحوار المجتمعي.**
- **توثيق اجتماعات الفريق مهم أيضا لرصد اختلاف في السلوك من ناحية إحساسهم بملكية التقييم، ومسئوليتهم تجاه المجتمع، وإدراج مؤشرات كيفية عن تغيير السلوك مهم أيضا في تقييم البرنامج**
- **إشراك المدربين والمتدربين في تطوير الإطار المنطقي لنتائج البرنامج ومؤشرات المتابعة والتقييم مهم جدا لإحساسهم بملكية البرنامج ونشره.**



# الدروس المستفادة والتوصيات - المنهجية

- **ضرورة وضع خطة لاستمرارية البرنامج، وذلك من خلال عقد اجتماع لفريق المركز و المدرسين. وتم تقديم عدد من الاقتراحات المبدئية يتم تنفيذها من خلال الجمعيات الأهلية في المحافظات.**
- **تعزيز ونشر توصيات التقييم المجتمعي على القيادات ومتخذي القرار وذلك من خلال عقد لقاء مجمع علي مستوى المحافظة يضم المحافظ وممثلين عن مقدمي الخدمة من متخذي القرار (للخدمات التي تم استهدافها من خلال التقييم المجتمعي) وتمثل فيه فرق التقييم المجتمعي من خلال رؤساء الفرق، على أن يتم عرض النتائج والتوصيات الخاصة بعملية التقييم وتطوير خطة لتوسيع نطاق البرنامج.**
- **عرض أفلام الفيديو عن جلسات التدريب التمهيدية، وتحليل البيانات، أو عن الأربعة أيام الأولى لتحفيز المشاركين مهم جدا، وإدراج ذلك في دليل المدرب للتقييم المجتمعي.**
- **ضرورة أن تتناول خطوات التنفيذ وضع آليات محددة لعملية متابعة تنفيذ التوصيات الخاصة بالتقييم المجتمعي.**

# لمزيد من المعلومات برجاء الاتصال بمركز العقد الاجتماعي



[www.socialcontract.gov.eg](http://www.socialcontract.gov.eg)  
[scc@socialcontract.gov.eg](mailto:scc@socialcontract.gov.eg)

ت: +202 2792 3198 / 2971 / 0756



١٠٦ شارع القصر العيني  
كايرو سنتر، الدور ١٣  
رقم بريدي: ١١٤٦١، القاهرة - مصر  
ت: +٢٠٢ ٢٧٩٢ ٣١٩٨ / ٢٩٧١ / ٠٧٥٦  
فاكس: +٢٠٢ ٢٧٩٦ ١٣٨٦  
[scc@idsc.net.eg](mailto:scc@idsc.net.eg)  
[www.socialcontract.gov.eg](http://www.socialcontract.gov.eg)



# شكرا



١٠٦ شارع القصر العيني  
كايزو سنتر. الدور ١٣  
رقم بريدي: ١١٤٦١. القاهرة - مصر  
ت: ٠٧٥٦ / ٢٩٧١ / ٣١٩٨ / ٢٧٩٢ ٢٠٢ +  
فاكس: ١٣٨٦ ٢٧٩٦ ٢٠٢ +  
scc@idsc.net.eg  
www.socialcontract.gov.eg