

المساءلة المجتمعية وأثرها في تحسين جودة الخدمات
المقدمة من الهيئات المحلية في محافظة الخليل

**The Social Accountability and its Impact in Improving the Services Quality
that Provided by the Local Authorities in Hebron Governorate**

اعداد الباحث:

ماجد احمد مصطفى بدارين

بإشراف:

الدكتور عبدالقادر الدراويش

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات درجة الماجستير في الإدارة والسياسات العامة

جامعة القدس المفتوحة (فلسطين)

2023

ملخص الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع تطبيق المساءلة المجتمعية بأبعادها الأربعة (المشاركة، الشفافية، الرقابة، الاستجابة) في الهيئات المحلية الفلسطينية وأثرها في تحسين جودة الخدمات التي تقدمها تلك الهيئات للمواطنين وشكلت الهيئات المحلية في محافظة الخليل مجتمعاً لهذه الدراسة، واعتمدت ثلاثة مؤشرات لقياس جودة الخدمات (معيار الوقت، الأمان، التعاطف). وهي من ضمن المؤشرات التي اعتمدها مطور والعيسة في نموذجهم مكون من خمس معايير لقياس جودة الخدمات العامة في فلسطين (PPSQM)، (مطور والعيسة، 2020)، وتتفق أيضاً مع دهليز الذي اعتمد مؤشرات أخرى معتمداً على نموذج (SERVPERF). (دهليز، 2018)

اعتمدت الدراسة المنهج الاستكشافي الوصفي الارتباطي، وتم استخدام اداتين لجمع البيانات الأولى مجموعة بؤرية استهدفت العاملين، وتم اختيار 11 هيئة محلية من محافظة الخليل وكان مجتمع الدراسة مكون من العاملين في هذه الهيئات المسؤولين عن متابعة المساءلة المجتمعية وهم 11 موظف، والثانية استبانه استهدفت مواطني هذه الهيئات والمستفيدين من خدماتها، ومن أهم نتائجها كانت وجود قصور في تطبيق المساءلة المجتمعية بأبعادها الأربعة في الهيئات المحلية الفلسطينية وهناك حاجة فعلية لزيادة الوعي لدى صناع القرار المحليين وموظفي الهيئات المحلية من جانب والمواطنين من جانب آخر عن مفهوم المساءلة المجتمعية وأهميتها في تحسين جودة الخدمات، حيث تبين وجود علاقة بين تطبيق المساءلة المجتمعية وبين جودة الخدمات المقدمة من الهيئات المحلية الفلسطينية والتي تبين عدم رضا المواطنين عن جودتها.

وتوصي جميع الأطراف وخصوصاً مؤسسات المجتمع المدني لبذل جهد أكبر لتعزيز تطبيق اليات وادوات المساءلة المجتمعية لدى من لهم علاقة في تنفيذها خصوصاً المواطنين، واستخدام كافة الوسائل المتاحة (الندوات، الاعلام المجتمعي، قصص نجاح،...) لتوعية الجمهور بضرورة مشاركتهم في المساءلة المجتمعية فذلك حقاً لهم وحق للمؤسسات عليهم، فمشاركتهم تدفع باتجاه التطوير والتحديث خصوصاً في الخدمات. وعلى الهيئات المحلية الفلسطينية على مأسسة أبعاد المساءلة المجتمعية في خطط عملها وفي هيكلها التنظيمي للوصول للتطبيق الفعلي لها، لدورها المهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة من تلك الهيئات وتمكنها للوصول الى حالة مقبولة من الرضا العام حول جودة هذه الخدمات.

Abstract

The study aimed to identify the situation of social accountability (SA) and its four pillars (participation, transparency, monitoring, response) in the Palestinian local authorities (PLA) and its impact on improving the services quality (SQ) provided by these authorities to citizens. Quality of services (timeliness, security, empathy). these indicators adopted by (عيسة) model which consist of five indicators for measuring the quality of public services in Palestine (PPSQM), and also agrees with Dahleez, who adopted other indicators based on the (SERVPERF) model. (Dahleez, 2018)

The researcher used the exploratory, descriptive, correlational approach, and two tools were used to collect data, the first was a focus group and targeted workers from 11 local authorities from Hebron governorate. the second was questionnaire targeted the community.

the important results of this study, there is a deficiency in the implement of SA and its four pillars in the PLA, and there is a necessary to raise awareness among local decision-makers and workers in PLA, and citizens, about the concept of SA. also, there is a relationship between the implantation of SA and the SQ provided by the SA, which shows the dissatisfaction of citizens about SQ.

the recommendation to all parties, especially civil society organizations, to do more effort to enhance the implementation of (SA) mechanisms and tools, and to use all available tools (workshops, social media, success stories,...) to educate the community about the importance of Their participation in the SA as a right for them and a right for organizations over them. Their participation pushes towards development and modernization, especially in services. The PLA should institutionalize the pillars of SA in their organizational structure and daily work to reach the actual implementation of them, for their effect in improving the SQ provided by those authorities to reach community satisfaction about the SQ.

المقدمة

"المساءلة المجتمعية" تشير إلى مجموعة واسعة من الأعمال والآليات التي يستخدمها المواطنون ومنظمات المجتمع المدني ووسائل الاعلام وغيرها من الأطراف الفاعلة غير الحكومية في مطالبة من يقومون على إدارة الشأن العام والمال العام؛ لتوضيح قرارات تم اتخاذها، والاجابة على أسئلة متعلقة بالمشاريع والخدمات أو الفرص التي تم توزيعها أو إدارتها. (البنك الدولي) ويمكن القول بأنها تحقق عدة أغراض، أهمها زيادة فعالية تقديم الخدمات في ضوء الاستجابة إلى احتياجات المواطنين، وتشكل فرصة للمواطنين للمشاركة في إدارة الخدمات العامة خصوصاً المحلية، معزز شعورهم بالمواطنة، وتنشئ التزاماً أخلاقياً لديهم، بأن عليهم واجب المشاركة، وإبداء الرأي، والسعي الدائم للاطلاع والمعرفة. وفق ذلك، وبشكل تلقائي، ستسقط الكثير من التساؤلات، لأن المواطن أصبح على دراية وعلم بما يحدث، وبالتالي، ستزداد الثقة بينه وبين مزودي الخدمات ويحسن واقع الخدمات، وقد اكدت دراسات مختلفة اجريت في بيئات متنوعة ان هنالك علاقة ايجابية بين تطبيق ادوات المساءلة المجتمعية ومدى تطوير الخدمات المقدمة من الهيئات المحلية للمواطنين وعليه فإن هذا البحث جاء لدراسة هذه القضية الهامة للمجتمع الفلسطيني ومدى تطبيقها في الهيئات المحلية ودورها في تحسين الخدمات.

ووفق العديد من الأبحاث والدراسات منها الدراسة التي أعدتها CARE-International in Egypt أُعْتُبرت فلسطين نموذج دولة فريداً من نوعه، لعدم وجود سيادة للدولة على الأراضي الفلسطينية وهذا يؤدي الى ضعف الحكم والمؤسسات، وهذا بسبب الاحتلال الصهيوني، والذي حد من قدرات وامكانيات السلطة الوطنية الفلسطينية، ومن هنا ظهر دور الهيئات المحلية الفاعل في تقديم الخدمات. (GIZ, 2013)

ولا يمكن تحقيق تحسين جودة الخدمات العامة في الهيئات المحلية دون العمل على تطبيق جملة مبادئ ومؤشرات، من أهمها: تفعيل مبدأ المساءلة لإلزام القائمين على السلطة بتحمل مسؤولياتهم امام المجتمع المحلي، ولتكون الهيئات المحلية الفلسطينية قادرة على تأدية دورها بكفاءة وخصوصاً في جودة الخدمات يجب أن تتحلى بدرجة كبيرة من النزاهة والشفافية في بنائها وعملها، وبالتأكيد هذا سيعزز جودة الخدمات التي تقدمها للمواطنين، والمساءلة المجتمعية كأجندة سياسية لها دوراً مركزياً في تقديم خدمات ذات جودة تلأئم احتياجات المجتمع المحلي. (Hickey & King, 2015, P.11)

وبناء على ذلك فإذا كانت المساءلة المجتمعية ضرورة في المجتمعات، ومدخل لعملية التنمية المجتمعية ورافعة للتنمية المرتبطة بجودة الخدمات، فإنها في فلسطين تكتسب أهمية خاصة ومضاعفة، وبخاصة في ظل تراجع منظومة المساءلة الرسمية، وبوصف السلطة التشريعية والتي أناط القانون الأساسي بها مهمة المساءلة والرقابة، معطلة ومغيبة منذ أكثر من عقد من الزمن، لذا يزداد الأمل بمنظومة المساءلة المجتمعية؛ لتعزيز الحوكمة وتحسين الخدمات والمساهمة في تحقيق التنمية المجتمعية.

مشكلة الدراسة

انت مشكلة الدراسة من خلال تجربة الباحث العملية واطلاعه على واقع المساءلة المجتمعية في الهيئات المحلية الفلسطينية وواقع الخدمات التي تقدمها هذه الهيئات للمواطنين وحيث تم المشاركة في العديد من الفعاليات المحلية والدولية والتي اكدت دور المساءلة المجتمعية في تحسين واقع العمل في الهيئات المحلية وجودة الخدمات إذا تم تفعيل منظومة المساءلة المجتمعية بشكل فعلي من كافة الأطراف ذات العلاقة.

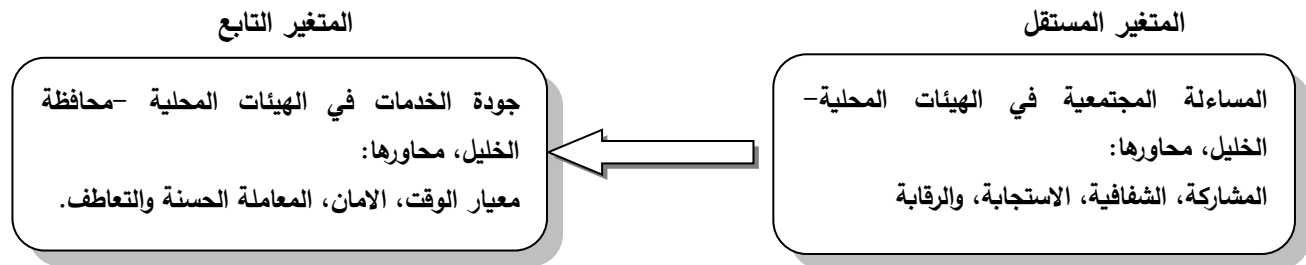
الحكومة الفلسطينية والجهات المانحة مهتمون في تطبيق وتفعيل المساءلة المجتمعية في الهيئات المحلية لتساند المساءلة الرسمية لتحسين أداء هذه الهيئات وجودة الخدمات التي تقدمها لتلبي احتياجات المجتمع المحلي، ولذلك هناك جهود لمتابعة تنفيذها وتطبيقها في الهيئات المحلية من كافة الجهات التنفيذية مثل وزارة الحكم المحلي التي قامت بإصدار ورقة سياسات حول تعزيز تنفيذ المساءلة المجتمعية في الهيئات المحلية وإصدار دليل أدوات المساءلة المجتمعية، اما صندوق تطوير وإقراض الهيئات المحلية اعتبر تطبيقها مؤشر رئيسي لتصنيف الهيئات المحلية (آلية احتساب مخصصات البلديات ومؤشرات الأداء المحدثة، 2023)، ومن جانب آخر تقوم المؤسسات الدولية التابعة للدول المانحة مثل التعاون الألماني (GIZ) بدعم تنفيذ المبادرات الخاصة بتنفيذ وتطبيق المساءلة المجتمعية.

وبعد الاطلاع على العديد من الدراسات العالمية والإقليمية والتي شملت فلسطين أيضاً، مثل دراسة (Scaling Social Accountability) التي أعدتها World Vision (2019) ودراسة Sylvia (2019) (Social accountability, citizenship and social protection in the MENA region)، وبالإضافة للواقع في الهيئات المحلية الفلسطينية، نرى أن تطبيق المساءلة المجتمعية في هذه الهيئات يشوبه الضعف وعدم الوضوح رغم الجهود التي ذكرت والأموال التي بذلت وتبذل لهذا الهدف، فهل تطبيق المساءلة المجتمعية يؤدي دوره بشكل صحيح وله دور حقيقي في تحسين جودة الخدمات المقدمة من هذه الهيئات، ولم يلاحظ الباحث دراسات أو أبحاث تطرقت لدراسة الأثر الفعلي لتطبيق المساءلة المجتمعية في تحسين جودة الخدمات في الهيئات الفلسطينية، ومن هنا جاء السؤال لهذه الدراسة وهو ما دور المساءلة المجتمعية في تحسين جودة الخدمات المقدمة من الهيئات المحلية الفلسطينية؟

أسئلة الدراسة:

تمثلت أسئلة الدراسة في التساؤل الرئيس: ما دور المساءلة المجتمعية في تحسين جودة الخدمات المقدمة من الهيئات المحلية في محافظة الخليل؟ وانبثق عنه التساؤلات التالية:

1. ما هو واقع المساءلة المجتمعية بمحاورها (الشفافية، المشاركة، الاستجابة، الرقابة) في الهيئات المحلية في محافظة الخليل؟
 2. ما واقع جودة الخدمات المقدمة من الهيئات المحلية في محافظة الخليل للمواطنين؟
 3. ما العلاقة بين المساءلة المجتمعية وجودة الخدمات في الهيئات المحلية في محافظة الخليل؟
- متغيرات الدراسة:



الشكل (1): متغيرات الدراسة

اهداف الدراسة:

هدفت الدراسة الى التعرف على دور المساءلة المجتمعية في تحسين جودة الخدمات المقدمة من الهيئات المحلية الفلسطينية في محافظة الخليل للمواطنين، لذا تم السعي لبحث الأهداف الفرعية التالية:

1. التعرف على واقع المساءلة المجتمعية ومدى تطبيقها في الهيئات المحلية في محافظة الخليل؟
2. التعرف على واقع وجودة الخدمات المقدمة من الهيئات المحلية في محافظة الخليل للمواطنين؟
3. دراسة العلاقة بين تطبيق المساءلة المجتمعية في الهيئات المحلية في محافظة الخليل وجودة الخدمات المقدمة من خلالها للمواطنين؟

أهمية الدراسة:

- إثراء الجانب النظري حول الهيئات المحلية في فلسطين ومفهوم المساءلة المجتمعية وأثرها ودورها في تحسين جودة خدمات المقدمة من هذه الهيئات.

- مساعدة لصناع السياسات العامة وصناع القرار فيما يخص الهيئات المحلية الفلسطينية على المستوى الوطني والمحلي في تقييم التطور الذي حدث في جودة الخدمات التي تقدمها هذه الهيئات بعد ان اعتمدت المساءلة المجتمعية ونفذت العديد من ادواتها في الفترة السابقة وتحديد مواقع النجاح والافخاق، للعمل على تحسين واقع هذه السياسة لتؤدي الدور والهدف الحقيقي المرجو منها.

حدود الدراسة:

الحد الموضوعي: تناولت هذه الدراسة أثر تطبيق المساءلة المجتمعية كمتغير مستقل بأبعاده (المشاركة، الشفافية، الاستجابة، الرقابة) في تحسين جودة الخدمات المقدمة من الهيئات المحلية الفلسطينية وفق مؤشرات (معيار الوقت، الأمان، والتعاطف).

الحد البشري: شملت هذه الدراسة الموظفين المسؤولين عن متابعة تنفيذ المساءلة المجتمعية في الهيئات المحلية، والمواطنين كمتلقي خدمات من هذه الهيئات.

الحد المكاني والزمني: 11 هيئة محلية فلسطينية من هيئات محافظة الخليل والذين قاموا بتطبيق المساءلة المجتمعية، واجريت هذه الدراسة وتم إنجازها خلال العام 2023م.

مصطلحات الدراسة:

الهيئة المحلية (Local Authority): الهيئات المحلية الفلسطينية هي وحدات الحكم المحلي في نطاق جغرافي وإداري معين، وهي شخصية اعتبارية ذات استقلال مالي تحدد وظائفها وسلطاتها بمقتضى أحكام القانون، ويتولى إدارة الهيئة المحلية مجلس ينتخب رئيسه وأعضاؤه انتخاباً وفقاً لأحكام قانون الانتخابات. (قانون الهيئات المحلية الفلسطينية)

المساءلة المجتمعية (Social Accountability): الحوار المستمر والعلاقة بين صانعي السياسات والمواطنين بالإضافة إلى الرقابة المتبادلة على المؤسسات الحكومية، حيث تنطوي المساءلة على التزام الدولة بالمساءلة عن أفعالها، فضلاً عن حق المواطن في مساءلة الدولة. (GIZ, 2015)

جودة الخدمات (Service Quality): تعرف بأنها حالة ديناميكية مرتبطة بالمنتجات والخدمات والأفراد والعمليات والبيئات التي تلبي أو تتجاوز التوقعات وتساعد على إنتاج قيمة أفضل، وهي المحدد الرئيس لرضا المستفيد أو عدم رضاه (Goetsch, Davis, 2014)

محافظة الخليل (Hebron Governorate): تقع جنوب الضفة الغربية في فلسطين التاريخية وهي أكبر محافظات الضفة سكانياً.

المساءلة المجتمعية:

نما استخدام وتطبيق مفهوم المساءلة، كأداة للتنمية، منذ عام 2001 عندما حدد تقرير التنمية العالمية السنوي للبنك الدولي أهمية المفهوم في إطار التمكين، منذ ذلك الحين، أصبحت المساءلة جزءاً أساسياً من كل من أعمال الحوكمة والتنمية بشكل عام، وتطور مفهوم "المساءلة المجتمعية" في جوانب عدة. (ANSA-AW and CARE Egypt, 2013)

استعرضت دراسة أعدّها مطر لصالح اليونيسكو حول "المساءلة في فلسطين"، فالمساءلة بشكل عام نوع من "مسؤولية والتزام المسؤولين" سواء المنتخبين أو المعيّنين والمنظمات التي ينتمون إليها فيما يتعلق بالواجبات الموكلة إليهم لتقديم التقارير والمعلومات الكاملة على أساس منتظم، وكنوع من المساءلة العامة تشير إلى الطرق والوسائل التي يمكن من خلالها للمواطنين ومنظمات المجتمع المدني والجهات الفاعلة غير الحكومية الأخرى مساءلة المؤسسات العامة ومقدمي الخدمات عن أدائهم، باستخدام مجموعة من الآليات وقد حدد "الدليل الوطني للمساءلة المجتمعية" وظيفتين رئيسيتين للمساءلة المجتمعية، الأولى هي "وضع قيود للسلطات" بمعنى وجود نظام المساءلة الفعال هو ضمان القدرة على التنبؤ بالسلطة ومنع إساءة استخدام السلطة والمساهمة من الحد من الفساد، والثانية هي المساهمة في "تقييم الأداء" حيث ان المساءلة نظام يحث على تنفيذ شفاف للسياسات، وتهدف إلى الإشراف العام المستمر والرقابة على عمل الدولة من أجل ضمان أن يكون عملها وخاصة الخدمات العامة مناسب لتلبية احتياجات ومصالح المواطنين، وعليه تزداد فعالية وكفاءة تقديم الخدمات العامة، وخصوصاً على المستوى المحلي. (مطر، 2017)، واتفق معهم "دليل المساءلة المجتمعية للمؤسسات المدنية والبلديات في فلسطين" الذي أعده (GIZ) في فلسطين على هذه الوظائف من ناحية المفهوم والأهمية. (GIZ, 2015)

مفهوم "المساءلة المجتمعية" يؤكد في جوهره على "تهج للحوكمة يشرك المواطنين ومنظمات المجتمع المدني في صنع القرار العام"، يطبق بشكل شائع على العلاقات بين متلقي الخدمات ومقدميها، ولقد تم الترويج لهذا المفهوم في البداية من خلال تقرير التنمية في العالم الصادر عن البنك الدولي لعام 2004، وتعتبر المسار القصير الذي يمكن المواطنين ومقدمي الخدمات الكشف عن الثغرات في الوصول إلى الخدمات وهو نهج وثيق الصلة بالمجتمعات التي تكون فيها الحكومة التمثيلية ضعيفة أو غير مستجيبة في متابعة مقدمي الخدمات لتلبية ما يريده المواطنون. (Franco & Shankland, 2018)

وفي دليل المساءلة الاجتماعية الذي أعده مركز تطوير المؤسسات الأهلية الفلسطينية (NDC) "اعتبر المساءلة المجتمعية أسلوباً متقدماً للإدارة الشفافة في القطاع العام يشترك فيها المواطنون ومؤسسات المجتمع المدني في التأثير على صنع القرارات العامة، وهي طريقة لزيادة الكفاءة في أداء الحكومة ويُمكن المواطن ومؤسسات المجتمع المدني من اخذ دورهم في توضيح أولوياتهم واحتياجاتهم، وإشراكهم مشاركة حقيقية في صنع السياسات وتقديم الخدمات. (NDC, 2015).

وقد نشر Maier في موقع (urbanet) الإلكتروني أنها تشير إلى مجموعة من الإجراءات والآليات التي تمكن المواطنين والمجتمع المدني ووسائل الإعلام والجهات الفاعلة المجتمعية من مساءلة صناع القرار ومقدمي الخدمات. (Maier, 2017) وأكد (NDC) ان المساءلة المجتمعية سياسة جوهرية تستند على مفاهيم ومبادئ رئيسية كثيرة مثل الشفافية، الاستجابة والمصادقية، المشاركة والعمل الجماعي، الديمقراطية والعدالة وغيرها، وللحصول على مساءلة مجتمعية فعالة على المدى البعيد، فلا بد من السعي لمأسسة هذه السياسة وإضفاء الطابع الاستدامة على آلياتها. (NDC, 2015)

ويرى الباحث ان عملية المساءلة المجتمعية نهج أكثر من انه أدوات ومرتبطة بعدة اطراف وعوامل وهناك دور كبير جدا لثقافة وتركيبية وواقع المجتمع ومدى وعيه بهذا المفهوم وكونه حديث العهد في العالم وفي فلسطين أكثر حداثة نجد ان قيادة هذه العملية عملاً شاقاً ويشوبه بعض الفوضى في الواقع الفلسطيني، ولكنه عمل حيوي للغاية وهادف وموجه نحو بناء التغيير، وسيوفر لنا عمل المساءلة المجتمعية فرصة حاسمة لتحويل علاقاتنا ومجتمعاتنا لتعكس القيم التحرر الإيجابية، فالمساءلة المجتمعية نهج ومفهوم يعتمد على كل من الحق والمسؤولية للمواطنين لتوقع وضمان تصرفات الحكومة لتكون في مصلحة الشعب ومصلحة لاحتياجاتهم.

ابعاد او أركان المساءلة المجتمعية:

كما ذكرنا سابقاً، فإن المساءلة تعني التزام الدولة بالمساءلة عن أفعالها، وحق المواطن في مساءلة الدولة، والعلاقة بين المواطنين ومقدمي الخدمات العامة هي صميم مفهوم المساءلة المجتمعية، والهدف النهائي هو تطوير هذه العلاقة إلى علاقة يتم فيها تحقيق الاستحقاقات، وتحسين جودة تقديم الخدمات، وفي نهاية المطاف، يتم تعزيز رفاهية المواطنين عن طريق المشاركة المنظمة والهادفة للمواطنين، من أجل تحقيق هذا الهدف ترى (Camargo)، إن فرضية المساءلة المجتمعية هي تمكين بيئة يمكن فيها للمواطنين التعبير عن آرائهم ومقدمي الخدمات مسؤولون أمامهم (Camargo, 2016)، وقد تم الحديث في دليل المساءلة المجتمعية المُعد من قبل (GIZ)، و دليل ادوات المساءلة المجتمعية الذي اعتمدته وزارة الحكم المحلي واغلب المراجع والادلة عن اركان او ابعاد المساءلة المجتمعية الاربعة التالية:

المشاركة: وتعرف على انها حق المواطنين في المشاركة وتقديم الملاحظات فيما يتعلق بعمليات صنع القرار في الحكومة المحلية. والرقابة والمتابعة، وذكر الرمحي في ورقة السياسات الخاصة بالمشاركة المجتمعية في الهيئات المحلية القواعد التي تعتبر أساساً لمشاركة مجتمعية سليمة ومؤثرة في أعمال الهيئات المحلية واهمها؛ **العدالة في المشاركة، التواصل** (تزويد المجتمع المحلي بالمعلومات التي تهتمه، ونتائج واثار مشاركته)، **الفاعلية، استخدام أساليب وأدوات مناسبة، مُمثلة** (لا تقتصر على فئة أو قطاع أو لون أو تنظيم ما)، و**ممتاحة للجميع** (سهولة وصول للمعلومات، وضوح اللغة المستخدمة لتناسب كافة المعنيين).

الشفافية: دعم العمليات التي تمكن المواطنين من الوصول إلى المعلومات في المجال العام، وزيادة وعي المواطنين وفهمهم للقوانين والحقوق والميزانيات والسياسات العامة؛ وتمكين العمل الجماعي من قبل كافة أصحاب العلاقة.

الرقابة: جمع وتحليل منهجي للمعلومات لتمكين أصحاب العلاقة من تحديد ما إذا كانت الحكومات المحلية تنفذ مسؤولياتها وفقاً للقانون. وتشمل مراقبة الحكومة والمواطنين لميزانيات الهيئات المحلية، وفعاليتها، وتقديم الخدمات من خلال آليات مثل التدقيق الاجتماعي، وتتبع الموازنة، وغيرها.

الاستجابة: هي قدرة الهيئات المحلية واستعدادها لتحديد احتياجات المواطنين والاستجابة لها، بالإضافة إلى طلب الهيئات المحلية التغذية راجعة من المواطنين، خصوصاً على الشكاوى، والاستجابة لتقييم الاحتياجات، وما إلى ذلك. (GIZ, 2015).

والمساءلة المجتمعية يتم تنفيذها من خلال ادوات فوفق تعريف البنك الدولي وغيره للمساءلة المجتمعية يؤكدون انها افعال واليات يقوم بها المواطنون ومؤسسات المجتمع المدني لتحقيق الهدف منها، لذا تم رصد العديد من الادوات والوسائل التي تستخدم

لتنفيذ المساءلة المجتمعية، وقد تم في الدليل الوطني لأدوات المساءلة المجتمعية في فلسطين سرد بعض هذه الأدوات مثل (موازنة المواطن، بطاقات التقييم المجتمعي، ونظام الشكاوى وغيرها) وكيف يمكن تطبيقها ورصد الأثر من خلالها، وقام الدليل بتوزيع هذه الأدوات على أربع أطر أساسية (السياسات والتخطيط، الموازنات والمصروفات، الخدمات المقدمة والرقابة العامة) يمكن أن تلائم كل أداة إحدى هذه الأطر، ويمكن أن تخدم أداة أكثر من إطار. (دليل أدوات المساءلة المجتمعية في فلسطين، 2016)

المساءلة المجتمعية وتحسين جودة الخدمات المحلية:

من ميزات الهيئات المحلية أنها الأقرب للمواطن من ناحية الخدمات المقدمة والتواصل المباشر بين المسؤول المحلي والمجتمع المحلي بكافة أطرافه، وهذا يجعل هناك ضرورة لتفعيل آليات للمواطنين للتعبير عن اهتماماتهم واحتياجاتهم، ممارسة حقوقهم وواجباتهم وبمتابعة مستمرة لإدارة الشأن المحلي ولعملية اتخاذ القرار.

يقول Maier ان المساءلة المجتمعية تساعد على تحسين تقديم الخدمات من الهيئة المحلية، وهذا بدوره يؤدي الى جودة حياة المواطنين كنتيجة نهائية أيضاً مرجوة، فالأدوات المستخدمة لهذا الغرض، تتيح وتمكن المواطنين بعد التنفيذ من تزويد مقدمي الخدمة والهيئات المحلية ببيانات قيمة تساعد على تحسين وضبط تقديم الخدمات المحلية، وفي تحديد الاحتياجات ومن ثم تحديد الأولويات في تقديم الخدمات، هذا مهم بشكل خاص عندما تكافح البلديات مع الموازنات ذات الإيرادات المحدودة، فالمواطنون هم الأكثر إدراكاً ومعرفة عن احتياجاتهم، ومن ناحية أخرى فإن إشراك المواطنين في عمليات صنع القرار على مستوى المحلي يخلق إحساساً أقوى بالملكية وروح المجتمع، ويصبح المواطنون أكثر استعداداً لدفع الرسوم، مما يؤدي في النهاية إلى زيادة الإيرادات في الهيئات المحلية ويقلل من ضعف الموازنات. (Maier, 2017)

لذا يمكن أن تكون دول العالم الثالث هي الأكثر احتياجاً لتطبيق المساءلة المجتمعية، وأكد (Jonathan) ذلك بقوله أنها نهجاً مناسباً للمجتمعات التي تكون فيها الحكومة التمثيلية ضعيفة أو غير مستجيبة. (Jonathan, 2015)

وجود الهيئات المحلية المستجيبة والخاضعة للمساءلة ضرورة أساسية في تحسين جودة الخدمات. ووفق دراسة البنك أظهر LGPA (Local Government Performance Assessment) أداءً أفضل باستمرار من قبل الهيئات المحلية المستجيبة والتي تخضع للمساءلة، فهناك عدد كبير ومتزايد من وحدات الحكم المحلي التي حققت مستويات أعلى في أداء تقديم الخدمات من خلال تعزيز مشاركة المواطنين، وتحسين الشفافية والمساءلة، لذا يجب إيلاء المزيد من الاهتمام لدعم الترتيبات التي تشرك المواطنين في جميع مراحل التخطيط والتنمية، والتغذية الراجعة بشأن أداء تقديم الخدمات، يجب أن يكون هذا أولوية للسلطة الفلسطينية ولشركاء التنمية، نظراً للتأثير الإيجابي المزدوج على أداء الهيئات المحلية من ارتفاع مستوى رضا المواطنين. (World Bank, 2017)

وفيما يخص المساءلة المجتمعية وتحسين جودة الخدمات يرى الباحث ان الاهتمام والمشاركة في المساءلة المجتمعية مستمدان من أهداف المجتمع الأساسية المتمثلة في تعزيز الحد من الفقر إلى جانب التنمية المستدامة والفعالة، وتحسين جودة الخدمات خصوصاً المحلية، وتعطي المساءلة المجتمعية تركيزاً متزايداً على مشاركة المواطنين في مراقبة وتقييم الأداء خصوصاً في تقديم الملاحظات والتعبير عن الطلب على تحسين جودة الخدمات، ويُمكن هذا التركيز المواطنين ومؤسسات المجتمع المدني من التعامل مع صناع القرار ومقدمي الخدمات لتحقيق قدر أكبر من الاستجابة لاحتياجات المواطنين.

المساءلة المجتمعية بحد ذاتها ليست هدفاً ولكنها وسيلة وهي ضرورة لكل من مقدمي الخدمات (الهيئات المحلية) ومتلقي الخدمات (المواطنين)، ولصناع القرار والمواطنين في فلسطين على حدٍ سواء، وهي رافعة لتحسين الخدمات المقدمة للمواطنين، وركيزة لهدم مخاطر الفساد، وإنفاذها ضرورة وطنية ومجتمعية ملحة في السياق الفلسطيني، خاصة مع شح الموارد في فلسطين، ولأن هناك ضرورة إلى الانتقال لهيئات محلية تعتمد مبادئ الحكم الرشيد.

عوامل النجاح في المساءلة المجتمعية:

يرى Hickey و King ان السعي وراء المساءلة المجتمعية يتم تعزيزه من خلال وجود الجهات الحكومية المهمة ببناء تحالفات مع المجتمع المدني والمنظمات المدنية ذات التوجهات الائتلافية والمواطنين الذين يبدون اهتماماً بالمشاركة في آليات

الحكومة، ويعد اختيار السلع العامة التي يتم السعي حولها للمساءلة أمراً مهماً أيضاً، مما يشير إلى وجود "عقد اجتماعي" أقوى حول بعض السلع العامة أكثر من غيرها. (Hickey & King, 2015)

ومن جانب آخر يرى Naher وآخرون بأن النتائج تشير إلى أن النجاح (المتصور أو المقاس) يعتمد إلى حد كبير على السياق، والقدرة، والمعلومات، وطيف مشاركة الفاعلين، والاستقلال عن أجنادات السلطة والقيادة. (Naher & Balabanova & others, 2020)

وناهيك عن أهمية مؤسسة المساءلة المجتمعية، ففي حين أن مبادرات المساءلة المجتمعية المخصصة أو لمرة واحدة يمكن أن تحدث فرقاً، تظهر التجربة أن التأثير يكون أكثر استدامة عندما يتم "إضفاء الطابع المؤسسي" على آليات المساءلة المجتمعية، يجب أن تولي مبادرات المساءلة المجتمعية الاهتمام للعوامل المؤسسية والبحث عن فرص للتأثير على التطوير المؤسسي طويل المدى. وأكد Maier أن إضفاء الطابع المؤسسي المستدام على آليات المساءلة المجتمعية في الهيئات المحلية هي الأهم والركيزة للديمومة رغم أنها عملية معقدة وطويلة تتطلب إرادة محلية قوية وسياسات وطنية داعمة. (Maier, 2017)

وبناء على دراسة Guerzovich و Schommer هناك دور مهم للإجراءات حيث عند تنفيذ الحكومة المفتوحة لاستراتيجيات المساءلة المجتمعية، فإن الإجراءات (بدلاً من الخطط أو الهياكل الثابتة) هي جسور حقيقية بين الدولة والجهات الفاعلة في المجتمع المدني المعنية. (Schommer & Guerzovich, 2018)

فلسطين والمساءلة المجتمعية:

لقد اتفقت من خلال تقاريرهم ودراساتهم كل من انسا و كير وغيرها، واعادت اليونيسكو التأكيد على موقفهم (مطر، 2017) بأن السياق والواقع في فلسطين يعتبر فريد ولا مثيل له في تطبيق هذه السياسة، ففي ظل الاحتلال الإسرائيلي، وتقسيم المناطق والحكومة، من الصعب قياس مستويات المساءلة المجتمعية كون صاحب السلطة غير واضح أو قياس مدى أثرها في التحسين الواقع في الاداء على المستوى الحكومة أو المستوى المحلي، ولكن هذا لا يعني أن المساءلة المجتمعية غير موجودة، فقد وجد بالفعل العديد من الأمثلة لمواطنين يمارسون الضغط على أصحاب السلطة المعنيين، لكن الاستغلال الداخلي للسلطة والفساد والمحسوبية كلها تخلق عقبات كبيرة أمام المساءلة المجتمعية. ((ANSA-AW) and CARE Egypt, 2013)

وهناك تحد مرتبط بالحد من قدرة الحكومة الفلسطينية من الحفاظ على الإشراف على ذراعها التنفيذي على المستويين الوطني والمحلي. وقد تفاقم هذا أيضاً بسبب الواقع الذي فرضه الاحتلال بعد الانتفاضة الثانية من تقطيع للأوصال الفلسطينية والعمليات العسكرية المتكررة للأراضي الخاضعة للسيطرة الفلسطينية، ومع عدم وجود مجلس تشريعي يضعف سياق المساءلة في فلسطين بشكل عام وهذا ينعكس أيضاً على الهيئات المحلية، وعلى الرغم من هذه الظروف فقد لعبت الهيئات المحلية دوراً حاسماً في تقديم العديد من الخدمات، نتيجة لذلك، كانت الهيئات المحلية دائماً تحت ضغط شعبي لتحسين الخدمات التي تقدمها، لم تأت هذه الضغوط بالكامل من المواطنين فحسب، بل جاءت أيضاً من السلطات الوطنية، ومن هنا أصبحت السلطة الفلسطينية تدريجياً تضع تعزيز الحكومة والمساءلة كأولوية، وذكر Maier أن الأراضي الفلسطينية حالياً في مرحلة الانتقال من التدخلات التجريبية المركزة محلياً إلى عملية مؤسسة وطنية تشمل جميع البلديات. (Maier, 2017)

الهيئات المحلية في فلسطين:

كما ورد في المواد رقم (1، 3، 15) من قانون رقم (1) لسنة 1997 بشأن الهيئات المحلية الفلسطينية فإن الهيئة المحلية هي وحدة الحكم المحلي في نطاق جغرافي وإداري معين والمجلس هو مجلس الهيئة المحلية. وأنها شخصية اعتبارية ذات استقلال مالي تحدد وظائفها وسلطاتها بمقتضى أحكام القانون، وأوضح هذا القانون مهام هذه **الهيئات (السلطات)** ضمن حدود منطقتها والتي يحق لها أن تمارسها مباشرة بواسطة موظفيه.

وقد أورد الزبيدي في تقريره حول الرؤية الجديدة للحكم في فلسطين ولدور الحكم المحلي حيث قال ان هناك بعض التحورات المهمة تتمثل في التركيز على حكم محلي للمواطنين وليس للحكومة المركزية واعتبار البلديات وكيل عن المواطنين وليس للحكومة المركزية، والتركيز على الشفافية ومشاركة المعلومات والسعي الى كسب ثقة المواطنين وتشجيع الحوار المدني. (الزبيدي، 2009)

وبخصوص هذه الرؤية فقد أوضح قالكيل في اطروحاته انها تسعى ايضا لتطبيق الحوكمة المحلية التي تقدم طرحا جديدا نحو تحقيق مجتمعات أكثر تطورا وأكثر تنظيما وفقا لمبدأ العيش المستدام، ويعتمد هذا الطرح الجديد على المشاركة المجتمعية في رسم السياسات العامة المحلية اعتمادا على معايير مثل: التمكين، الشفافية والمساءلة، وغيرها. (قالكيل، 2018)

ولكل مجتمع محلي ظروفه، فقطاع الهيئات المحلية بجميع اشكالها مهمة جدا في تشكيل أي دولة وتعتبر أحد ركائز الحكم وتقديم الخدمات وبخصوص هذه الأهمية فقد أكد عبدالوهاب في دراسته على انها تستمد ضرورة وجودها وحتميتها من الدور الفعال والملموس الذي تلعبه في حياة افراد المجتمع وما لها من تأثير واضح على حياة المواطن. (عبدالوهاب، 2018)

والهيئات المحلية في فلسطين لها أهمية خاصة فقد شاركت وساهمت بالنضال الفلسطيني خصوصا قبل قدوم السلطة الفلسطينية، وفي تقرير البنك الدولي الذي يتحدث عن فعالية الهيئات المحلية الفلسطينية (2017) أكد ان الهيئات المحلية الفلسطينية هي ركيزة أساسية للدولة الفلسطينية المستقبلية، وتعتبر الوحدات المحلية في ظل تعقيدات الأنظمة السياسية والقانونية المختلفة. أدنى مستوى من الحكم، وتؤدي دورا حاسما ليس فقط كمزود رئيسي للخدمات العامة، ولكن أيضا باعتبارها المستوى الحكومي الأقرب إلى المواطنين. (World Bank, 2017)

المساءلة المجتمعية في الهيئات المحلية الفلسطينية:

يعد تقييم قدرة الهيئات المحلية والإطار التشريعي الذي تعمل فيه ضروريا لفهم كيفية ملائمة آليات المساءلة المجتمعية في هذا السياق، وتعتبر قدرة الإدارة العامة التنفيذية وصناع القرار على الاستجابة لنتائج مبادرات المساءلة المجتمعية شرطا أساسيا لنجاحها، إذا كانت الحكومة المحلية تفتقر إلى القدرة المطلوبة للاستجابة لنتائج آليات المساءلة المجتمعية، فسيمتنع المواطنون والمجتمع المدني عن المشاركة حيث سيُنظر إلى العملية على أنها غير فعالة وشكلية.

تحدثت دراسة ((ANSA-AW) and CARE Egypt, 2013)) ودراسة عواد (2016) عن التحديات التي تواجه الهيئات المحلية في فلسطين وأبرزها الاحتلال الصهيوني، الصراع الداخلي، الانكماش الاقتصادي، سوء الادارة على مستوى الهيئات المحلية، ضعف الرؤية المشتركة وغيرها والتي تؤثر سلبا على تفعيل المساءلة المجتمعية.

رغم المعوقات والتحديات فهناك سعي من قبل الهيئات المحلية او الحكومة المركزية لإرساء هذا النهج في الهيئات المحلية وتحدثت ورقة السياسات الخاصة بتعزيز ومأسسة المشاركة المجتمعية في أعمال الهيئات المحلية الفلسطينية عن بعض الاهداف مرتبطة بالمساءلة المجتمعية في الهيئات المحلية الفلسطينية كان أهمها تعزيز الحكم الرشيد على مستوى الهيئات المحلية وتعزيز الثقة بين المواطن ومؤسساته من جهة وهيئات الحكم المحلي من جهة أخرى، تحسن أداء الهيئات المحلية وزيادة فاعلية الخدمات التي تقدمها من حيث تلبية احتياجات المواطنين واولويات المواطنين وعدالة التوزيع، وغيرها من الاهداف. (الرمحي، 2010)

مأسسة سياسة المساءلة المجتمعية في الهيئات المحلية الفلسطينية:

يعتبر مأسسة هذه السياسة على المستوى الحكومي والمحلي اهم عوامل نجاحها، لذا قامت عدة جهات في الحكومة الفلسطينية باتخاذ بعض الإجراءات بالخصوص:

أولاً: أجندة السياسات الوطنية 2017-2022م: جاءت هذه الاجندة تحت شعار المواطن أولاً، وهذا بالتأكيد يعني الاهتمام وتحسين الخدمات المقدمة للمواطن ومحاولة توفير الحياة الرغيدة قدر المستطاع، لذا تضمنت محوراً لإصلاح وتحسين جودة الخدمات العامة، ومن أجل تحقيق ذلك أقرت الحكومة الفلسطينية الأولوية الوطنية الرابعة تحت عنوان "الحكومة المستجيبة للمواطن"، وفسرتها بأنها "تعني إقامة المؤسسات العامة التي تركز في تشكيلها وتنفيذها للسياسات العامة على المواطنين، وتركز على تقديم أفضل الخدمات لهم؛ ولتحقيق هذه الغاية سوف يعمل على تنفيذ إجراءات رئيسيين، أولهما: إعادة هيكلة هيئات الحكم المحلي لإتاحة فرصة أكبر للمواطنين؛ للتعبير عن الطريقة والآلية التي تدار بها شؤون حياتهم، وثانيهما: إطلاق مبادرة رئيسة ترمي إلى الارتقاء بنوعية الخدمات التي نقدمها لأبناء شعبنا". ومن أجل ذلك اعتمدت الحكومة السياسة الوطنية السابعة: "تعزيز استجابة الهيئات المحلية للمواطن" والسياسة الوطنية الثامنة: الارتقاء بمستوى الخدمات العامة المقدمة للمواطن. (اجندة السياسات الوطنية، 2016)

ثانياً: وزارة الحكم المحلي الفلسطينية، ولأنها تعتبر المراقب والمتابع الرسمي للهيئات المحلية، فقد قامت ببعض الخطوات في اتجاه تشجيع الهيئات المحلية والمجتمع المحلي على انتهاج سياسة المساءلة المجتمعية على المستوى المحلي ومأسسة هذا النهج، ومن هذه الخطوات:

1- اللجنة الوطنية للمساءلة المجتمعية: تم تشكيل لجنة فنية تتكون من ممثلين عن وزارة الحكم المحلي والهيئات المحلية ومؤسسات المجتمع المدني وكان من مهامها توجيه العمل والإشراف على أعمال مأسسة ودعم سياسة المساءلة المجتمعية وتقييمها المستمر. (اللجنة الوطنية للمساءلة المجتمعية، 2016)

2- دليل أدوات المساءلة المجتمعية في فلسطين: منطلق اهتمام وزارة الحكم المحلي جاءت فكرة الدليل ولتلبية رؤية الوزارة واحتياجات المؤسسات في تحسين واستحداث أدوات وآليات المساءلة المجتمعية على الصعيد الوطني والمحلي من أجل تعزيز وتطبيق أبعاد المساءلة المجتمعية، ولرسم علاقة وطيدة بين الهيئات المحلية والمواطنين والمؤسسات القاعدية ومؤسسات المجتمع المحلي لرفع كفاءة وقدرات تلك المؤسسات على مساءلة الجهات المسؤولة وصناع القرار للحد من الفساد وتعزيز مبدأ الحوكمة الرشيدة وتحسين الخدمات. (اللجنة الوطنية للمساءلة المجتمعية، 2016)

3- ورقة سياسات تعزيز ومأسسة المساءلة المجتمعية في أعمال الهيئات المحلية: بسبب غياب إطار تنظيمي ينظم مبادرات تطبيق المساءلة المجتمعية في أعمال الهيئات المحلية ويمأسسها، حيث تنسم بعض تلك المبادرات الفردية والارتجالية في بعض الأحيان، أو من خلال مؤسسات أهلية ومحلية تشجع هذه السياسة دون وجود أي ترابط أو تكامل فيما بينها، جاء توجه وزارة الحكم المحلي اصدار هذه الورقة بهدف تشجيع الهيئات المحلية على العمل بالمساءلة المجتمعية ووضع إطار عام لتنفيذ هذه السياسة. ((GIZ)، وزارة الحكم المحلي، (2015))

ثالثاً: صندوق تطوير واقرض الهيئات المحلية، قام الصندوق بعمل عدة خطوات هدفت الى توجيه الهيئات المحلية لانتهاج مبدأ المساءلة المجتمعية في كافة جوانب العمل فيها ومن هذه الخطوات:

1- تصنيف الهيئات المحلية: مرتبط الدعم المالي السنوي المقدم من الصندوق الى الهيئات المحلية بعدة معايير ومن ضمنها تصنيف هذه الهيئات، ويعتمد التصنيف على تقييم سنوي ذو معايير محددة مسبقاً وتم تضمين معيار متعلق بمدى تطبيق أدوات المساءلة المجتمعية في الهيئة والتزامها باتباع هذا النهج كسياسة ثابتة في اعمالها.

2- قام الصندوق بالعمل عبر برنامج تطوير البلديات على تصميم رزمة المساءلة المجتمعية انسجاماً مع رؤية وزارة الحكم المحلي في قطاع الحوكمة، دعم تنفيذ مبادرات متعلقة بالمساءلة المجتمعية وتنفيذ بعض ادواتها في العديد من الهيئات المحلية.

3- تنفيذ برنامج بناء قدرات لأعضاء لجان المساءلة المجتمعية في الهيئات المحلية من خلال بعض مؤسسات المجتمع المدني.

الهيئات المحلية وجودة الخدمات:

يرتبط مفهوم الجودة بالدقة والالتقان، وفي ديننا الإسلامي هناك اهتمام وتوكيد على العمل الجاد والنافع والالتقان، ولقد حثنا على الجودة والالتقان مؤكداً ذلك القرآن الكريم في قوله تعالى: ﴿صُنْعَ اللَّهِ الَّذِي أَتَقَنَ كُلَّ شَيْءٍ﴾ (سورة النمل، 88)، وقوله تعالى: ﴿وَقُلْ أَعْمَلُوا بِسُنَنِ اللَّهِ عَمَلَكُمْ وَرَسُولِهِ وَالْمُؤْمِنِينَ﴾ (سورة التوبة، 105)، أما السيرة النبوية الشريفة فيها أحاديث الشريفة عديدة تحث على اتقان العمل، فيقول الرسول صلى الله عليه وسلم "إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه".

مؤخراً ازداد اهتمام المنظمات الحكومية والهيئات المحلية بجودة الخدمات المقدمة للمواطنين وذلك باعتبار أن قطاع الخدمات أصبح يمثل جزء كبيراً من الناتج الوطني الإجمالي للدول، وعند النظر الى قطاع الخدمات ومقارنته مع القطاعات الأخرى المنتجة للسلع المادية فإن الخدمة توفر فرص أكبر للعمل وذلك بعد تطور المستوى المعيشي، لذا بدأ التوجه نحو التحسين المستمر لجودة الخدمات وأداء المنظمات الخدمية، وتنمية قطاع الخدمات بشكل مستمر.

ومن الصعب بناء دولة فلسطينية دون تمكين وتحسين إدارة الجهود على المستويات المحلية، ولعل الهيئات المحلية من المؤسسات الرئيسية في التنمية المحلية، وتشكل اساساً للتنمية الشاملة، حيث تعدى عمل هذه الهيئات الدور الخدماتي الى دور تنموي وخصوصاً في الوضع الراهن، ويؤكد ذلك ما أورده تقرير هيئة مكافحة الفساد (2018)، مؤكداً ان الهيئات المحلية تشكل جزءاً مهماً من النسيج الفلسطيني، ونظام الحكم في فلسطين، وهي طرف مهم في العملية التنموية الفلسطينية.

ولتكون هذه الهيئات قادرة على تأدية دورها بكفاءة يجب أن تتحلى بدرجة كبيرة من النزاهة والشفافية في بنائها وعملها. وهذا يعزز من دورها في تقديم خدماتها للمواطنين وتأدية رسالتها، وقد أصبحت المساءلة المجتمعية تحتل موقعاً مركزياً للحماية المجتمعية. (Hickey & King, 2015, P.11)

ومع التطور في احتياجات المستفيدين ومعرفتهم بحقوقهم وبدء النظر للجودة كمعيار أساسي لتقييم الخدمات المقدمة، وجب على الهيئات المحلية ألا تحكم على جودة خدماتها حسب ما تراه هي فقط، بل من طرف المواطنين المستفيدين من هذه الخدمات أيضاً، وتميل التعريفات الحديثة لجودة الخدمة على أنها معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات المستفيدين لهذه الخدمة. (دهليز، 2018).

وفي هذه الدراسة رأى الباحث ان هناك معايير معينة هي الأهم لقياس جودة الخدمات المقدمة من الهيئات المحلية الفلسطينية للمواطنين وهي ثلاثة ابعاد (معيان الوقت، الامان، المعاملة الحسنة والتعاطف) وهي متوافقة مع بعض المعايير التي ذكرها مطور والعيسة في دراستهم حيث ذكروا نموذج مكون من خمس معايير لقياس الخدمات العامة في فلسطين (PPSQM)، (مطور والعيسة، 2020)، ومع دراسة دهليز الذي اعتمد معايير أخرى لقياس جودة الخدمة معتمداً على نموذج (SERVPERF). (دهليز، 2018)

الدراسات السابقة

- 1- Social Accountability and Open Government: Different Types of Collaborative Engagement – Florencia Guerzovich, Paula Chies Schommer. International Journal of Open Government [2018 – Vol 7]

تناقش هذه الدراسة كيف يمكن للمساءلة المجتمعية ونهج الحكومة المنفتحة أن تحسن توفير السلع والخدمات العامة من خلال إعطاء الأولوية للمشاركة البناءة وكيف يمكن ربط الجهات الفاعلة في الدولة والمجتمع المدني، وتؤكد أن هذه الجهود لا تأتي في نموذج واحد يناسب الجميع للمشاركة، وترى أيضاً انه عند تنفيذ الحكومة المنفتحة واستراتيجيات المساءلة المجتمعية، فإن الإجراءات والادوات تعتبر جسور بين مكونات الدولة وعناصر المجتمعات التي ينتمون إليها.

وتساعد هذه الجسور بين الدولة والجهات الفاعلة في المجتمع المدني على فهم إمكانات وحدود مشاركة الدولة والمجتمع عند التعامل مع مشاكل السياسة العامة والحوكمة، ومن ناحية أخرى ترى ان السياق هو المفتاح، والتقدم والانجاز ليس تلقائياً ولا مضموناً، ويمكن للاستراتيجيات أن تعود بنتائج أقل مما يتوقع، ولكن يمكن للتعلم الاستراتيجي ان يلعب دوراً مهماً في مساعدة المصلحين على تغيير المسار في اتجاه إيجابي وكنتيجة مهمة فان التعاون بين الدولة والمجتمع والتنظيم المناسب بعد دورات التجريب والتعلم يؤدي الى نتائج أفضل من العمليات الفردية

- 2- What is the evidence that the establishment or use of community accountability mechanisms and processes improves inclusive service delivery by governments, donors and NGOs to communities?

تطرقت الدراسة للإجابة عن استفسارين رئيسيين وهما:

- 1- ما الدليل على أن التدخلات التي تهدف إلى تحسين آليات وعمليات المساءلة المجتمعية تؤثر على تقديم الخدمات الشاملة؟
- 2- ما هي العوامل التي تؤثر على آليات المساءلة هذه؟

كان الهدف من هذه الدراسة هو تحديد تلك التدخلات التي ثبت أن لها تأثير (إيجابي أو سلبي) في تعزيز مساءلة المجتمع والتأثير على تقديم الخدمات. استرشدت هذه الدراسة بفهم يرتكز على نهج قائم على الحقوق ويقر بأهمية مشاركة المجتمع وإعطاء "صوت" للأشخاص الذين عادة ما يتم استبعادهم من المشاركة المجتمعية. ركزت الدراسة في البداية على جميع البلدان المنخفضة والمتوسطة الدخل، وكانت النتائج الأولية للاهتمام هي زيادة الوصول إلى الخدمات العامة والحد من الفساد. وشملت التدابير قدراً أكبر من حرية المعلومات، وزيادة الشفافية في آليات تقديم الخدمات، وزيادة في مراقبة الميزانية من قبل المواطنين وزيادة في تقييم المواطن لإمكانية الوصول إلى الخدمة وجودتها.

- 3- Social accountability, citizenship and social protection in the MENA region: exploring the linkages, Sylvia I. Bergh, EE: (27th Sep 2019), Page Range: 220–242

هدف هذا البحث الى استكشاف الروابط المفاهيمية والتجريبية بين المساءلة المجتمعية والمواطنة والحماية الاجتماعية في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، في حين أن الأدلة التي قدمت محدودة وليست إيجابية دائماً، إلا أنها توفر بعض المؤشرات

على أن استخدام أدوات المساءلة المجتمعية لتحسين الخدمات يمكن أن يساهم في تمكين المجتمع وحقوق المواطنة الاجتماعية. وأحد موضوعاته الرئيسية، ضرورة تطوير حزمة سياسة اجتماعية متكاملة في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا تكون مستدامة وقابلة للتطوير، وأن التحدي الرئيسي للمساءلة المجتمعية في منطقة الدراسة هو إضفاء الطابع المؤسسي والضعف في تقديم حوافز للمسؤولين (المنتخبون أو المعينون) للموافقة على إنشاء ومأسسة هذه الأدوات والمشاركة فيها، تتمثل إحدى السبل الممكنة لمواجهة هذا التحدي في سد "الفجوة الرئيسية بين التشريعات الوطنية والالتزامات تجاه رفاه المواطنين وقدرة التنفيذ المحلية، والتي تستمر بسبب نقص تمويل الاستراتيجيات لتوعية منفذي البرامج والمستفيدين بحقوقهم ومسؤولياتهم".

4- مطور والعيسة (2020)، واقع جودة الخدمات العامة في فلسطين باستخدام مقياس PPSQM الخماسي.

تعالج هذه الدراسة مشكلة ضعف اهتمام موظفي الخدمة العامة بنوعية الخدمة المقدمة للمستفيدين. وقد قام فريق البحث بإجراء مشاهدات ومقابلات ميدانية أدت إلى رصد مؤشرات أولية تدل على عدم اهتمام موظفي القطاع العام بنوعية الخدمة، وتذمر المستفيدين من تردّي نوعية الخدمة المقدمة لهم، مثل عدم وضوح المعلومات التي يقدمها لهم مقدمو الخدمة، ما استدعى عودتهم لمركز الخدمة غير مرة لإنجاز ما يريدون. وهناك الكثير من الحالات التي تشير إلى عدم معاملة موظفي الخدمة المدنية للمستفيدين معاملة لائقة تحفظ كرامتهم الإنسانية. وهناك مؤشرات أخرى تشير إلى عدم احترام وقت متلقي الخدمة وتركه لمدة طويلة في الانتظار دون مبرر مقنع، وترى الدراسة أن هناك ندرة واضحة في الدراسات التي تناولت موضوع جودة الخدمة العامة في مؤسسات القطاع العام الفلسطيني، واستخدمت هذه الدراسة مقياس خماسي ضم خمس معايير (معايير الوقت، وضوح وسهولة العملية، المعاملة الحسنة والتعاطف، حفظ كرامة المستفيد، وخدمة عامة خالية من الفساد) لقياس جودة الخدمة العامة PPSQM (Palestinian Public Services Quality Measurement).

التعقيب على الدراسات السابقة:

بعد الاطلاع على الدراسات السابقة تبين أنّ جميعها ذات قيمة علمية عالية، وقد اتفقت على أنّ المساءلة المجتمعية تشكل ركيزة أساسية لتحقيق التنمية المحلية ولها دور أساسي في تحسين جودة الخدمات المقدمة على المستوى المحلي، وتلعب دورا كبيرا في تقريب صانع القرار ومقدم الخدمة من متلقي الخدمات، وأكدت الدراسات أن نهج المساءلة المجتمعية حديث وما زال يشوبه بعض التشويش بخصوص كيفية تنفيذه وقياس نتائجه، فهي تعتمد بشكل كبير على واقع المجتمع وسياقه المحلي، واعتبرت معظم الدراسات أن الواقع الفلسطيني بهذا الخصوص فريدا من نوعه تبعا لواقعه وسياقه حيث مازال تحت الاحتلال الصهيوني.

أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة: تتمثل أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة فيما يأتي:

- تكوين فكرة عن الإطار النظري للدراسة الحالية.
- الاطلاع على المناهج المستخدمة في هذه الدراسات، وكذلك أدوات جمع البيانات وأساليب تحليلها.
- التعرف إلى أهداف كل دراسة وأهم النتائج التي توصلت إليها، والمتغيرات التي اعتمدها.
- أوجه الاتفاق والفروق بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة: تتمثل أوجه الاتفاق فيما يأتي:
- اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في استخدام المنهج الوصفي التحليلي لتحليل البيانات التي تمّ جمعها من عينة الدراسة؛ وذلك لملاءمتها طبيعة الدراسة الحالية.
- اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في استخدام الاستبيان والمقابلات كأدوات لجمع البيانات من المجتمع المبحوث.

وكانت أبرز الفروق:

- تناولت الدراسة الحالية موضوع المساءلة المجتمعية وجودة الخدمات المقدمة من الهيئات المحلية في محافظة الخليل، ودور المساءلة المجتمعية في تحسين جودة الخدمات التي تقدمها الهيئات المحلية الفلسطينية من خلال عينة الدراسة وخصوصا بعد تنفيذ المساءلة المجتمعية في هذه الهيئات المحلية، ولم نجد أي من الدراسات تقيس النتائج التي حصلت في الهيئات المحلية في مجتمع الدراسة بعد تنفيذ المساءلة.

- تناولت الدراسة الحالية الهيئات المحلية في محافظة الخليل؛ الأكثر عددا وكثافة سكانية في الضفة الغربية، في حين أنّ الدراسات السابقة تناولت مجتمعات دراسية مختلفة.

- استهدفت الدراسة الحالية صناع القرار والعاملين في الهيئات المحلية كونهم من يتولون تقديم الخدمات وهم المسؤولين عن تنفيذ سياسة المساءلة المجتمعية، ومن جانب آخر المواطنين والمجتمع المحلي كونهم المستفيدين من الخدمات المقدمة والذين من يجب ان يطالبوا تطبيق المساءلة؛ في حين أنّ الدراسات السابقة استهدفت مؤسسات الحكومة والمجتمع المدني والقائمين على هذه المؤسسات.

منهج الدراسة

اتبع الباحث المنهج الاستكشافي الوصفي الارتباطي لملاءمته طبيعة البحث، فمن خلال المنهج الاستكشافي الوصفي تم وصف الظاهرة قيد الدراسة كما هي حاصلة فعلا، حيث تم دراسة واقع المساءلة المجتمعية في الهيئات المحلية وواقع الخدمات، وفحص دور وأثر المساءلة المجتمعية في تحسين جودة الخدمات التي تقدمها الهيئات المحلية للمواطنين.

ومن خلال المنهج الارتباطي تم دراسة العلاقات الارتباطية بين المتغيرات المستقلة والتابعة قيد الدراسة، وتحديد دور المساءلة المجتمعية في تحسين جودة الخدمات في الهيئات المحلية، مستندة على ركائزها.

واعتمد الباحث على مصادر المعلومات ذات الصلة بموضوع الدراسة، وتحليلها، وشم تجميع البيانات باستخدام اداتين (مجموعة بؤرية واستبانة).

مجتمع الدراسة والعينة:

مجتمع الدراسة: تكوّن مجتمع الدراسة من 11 هيئة محلية من الهيئات المحلية ومواطنيها في محافظة الخليل والتي تحمل جميعها تصنيف (ب) ولديها هيكليات وظيفية مصادق عليها ومتقاربة في التركيب وعدد الموظفين وقامت كلها بتنفيذ أدوات للمساءلة المجتمعية؛ وهي من أكثر الهيئات المحلية في إدارة تقديم الخدمات الأساسية خصوصا الكهرباء والمياه.

عينة الدراسة: وبالنسبة لعينة الدراسة فقد اختار الباحث العاملين والمواطنين في 11 هيئة محلية من مجموع الهيئات المحلية في الخليل، وكان هناك عینتين للدراسة:

الأولى: العينة الخاصة بالمجموعة البؤرية وضمت الموظفين المسؤولين عن متابعة ملف المساءلة المجتمعية في الهيئات المحلية المستهدفة وكان عددهم 11 موظف.

الثانية: العينة الخاصة بالاستبانة وهم المواطنين، وقد تم استخدام أسلوب العينة العشوائية البسيطة من المجتمع وهم سكان هذه الهيئات والذي يبلغ عددهم ما يقارب 345,606 نسمة بناء على إحصائية جهاز الإحصاء الفلسطيني وباستخدام معادلة مورغان، وتم توزيع 550 استبانة بواقع 50 استبانة لكل هيئة من هذه الهيئات ليتم توزيعها على المواطنين وقد تم استلام 460 استبانة بشكل متساوي تقريبا من هذه الهيئات.

أدوات الدراسة: للحصول على المعلومات والبيانات اللازمة لتحقيق أهداف الدراسة، وللإجابة على أسئلتها، ولاختبار فرضياتها، تم الاعتماد على الأدوات الآتية:

المجموعة البؤرية: تم عمل مجموعة بؤرية ضمت 11 شخص ممثلين عن 11 هيئة محلية التي مثلت عينة الدراسة وكانوا المشاركين من موظفي الهيئات المحلية المستهدفة والمسؤولين عن متابعة تنفيذ المساءلة المجتمعية في هذه الهيئات، وتم نقاش واقع المساءلة المجتمعية في الهيئات المحلية وواقع التطبيق الفعلي لأركانها وهل هناك دور لها في تحسين جودة الخدمات.

الاستبانة: وهي أداة الدراسة الرئيسية الثانية وقد وظف الباحث المعلومات المستخرجة من الأداة الأولى في بناء هذه الأداة واستهدفت المواطنين في الهيئات المحلية في محافظة الخليل، وتضمنت الاستبانة محورين هما المساءلة المجتمعية بأبعادها (المشاركة، الشفافية، الرقابة، والاستجابة). ومعايير جودة الخدمات في الهيئات المحلية (معيير الوقت، الأمان، والتعاطف) وقد قام الباحث بتصميمها وتطويرها كأداة لجمع المعلومات، بعد مراجعة الأدب النظري المتعلق بالمساءلة المجتمعية وأبعادها، ومراجعة الأبحاث والدراسات والكتب التي بحثت في جودة الخدمات العامة، والمناقشات والأفكار مع المتخصصين والخبرة العملية في مجال الدراسة، وقد تكونت أداة الدراسة (الاستبانة) من جزئين رئيسيين:

الرقم	المجال	عدد الفقرات	الفقرات
-------	--------	-------------	---------

المحور الأول: أبعاد المساءلة المجتمعية:			
1	المشاركة	5	5 - 1
2	الشفافية	4	9 - 6
3	الرقابة	4	13 - 10
4	الاستجابة	4	17 - 14
المحور الثاني: جودة الخدمات المقدمة من الهيئات المحلية للمواطنين			
5	معيان الوقت	5	22 - 18
6	الامان	5	27 - 23
7	التعاطف	5	32 - 28
المجموع		32	

الجزء الأول: اشتمل على أربعة محاور رئيسة هي أبعاد المساءلة المجتمعية هدفت إلى فحص مدى تطبيق هذه الأبعاد في الهيئات المحلية، وتمثلت هذه المحاور في: (المشاركة، الشفافية، الرقابة والاستجابة)، وتكوّن هذا الجزء من (17) فقرة.

الجزء الثاني: واشتمل على العديد من الأسئلة والعبارات التي تقيس جودة الخدمات المقدمة من الهيئات المحلية للمواطنين والمجتمع المحلي واشتمل على 3 محاور رئيسية وهي معايير لقياس جودة الخدمات (معيان الوقت، الأمان، التعاطف) وتكوّن هذا الجزء من (15) فقرة، كما يبين الجدول رقم (5)

الجدول (5): فقرات الاستبانة

ومن أجل تفسير النتائج استخدم الباحث مقياس ليكرت الخماسي لتصحيح هذه الفقرات المبين في الجدول رقم (3) الذي يبين الدرجات الخمس وتقدير كل درجة:

الاستجابة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
التقدير	5	4	3	2	1

الجدول (3): مفتاح تصحيح فقرات الاستبانة

الاستجابة	درجة الاستجابات
غير موافق بشدة	من 1.01 - 1.80
غير موافق	من 1.81 - 2.60
محايد	من 2.61 - 3.40
موافق	من 3.41 - 4.20
موافق بشدة	من 4.21 - 5.00

وقام الباحث بتحديد خمس فترات للفصل بين الدرجات المرتفعة والمنخفضة؛ وتوزيع هذه الفئات وفق الوصف الإحصائي القائم على توزيع المتوسطات بين فئات التدرج على مقياس ليكرت الخماسي، إذ كان طول المدى وهو $(4=1-5)$ ثم قسمته على 5 فترات $(0.8=5 \div 4)$ وعليه فإن طول الفترة هو (0.8) وعليه اعتمد الباحث للفصل ما بين الدرجات التقدير الموضح في الجدول رقم (4):

جدول (4) ميزان الدرجات

صدق الاستبانة: تم التحقق من الصدق الظاهري من خلال عرض أداة (الاستبانة) على مجموعة من المحكمين المختصين في شؤون الدراسات الإدارية، وقد تم الطلب منهم إبداء الرأي في فقراتها من حيث الصياغة، ومناسبتها للمجال الذي وُضعت فيه، وقد رأى المحكمون بضرورة إعادة صياغة بعض الفقرات، وبعد التعديل تكونت أداة الدراسة (الاستبانة) في صورتها النهائية من محورين و(32) فقرة.

ثبات الاستبانة: للتحقق من ثبات الأداة حسب الباحث معامل الثبات باستخدام معادلة كرونباخ الفاء، والجدول رقم (6) يبين ثبات الاستبانة كأداة وفقاً لأبعادها، حيث يتضح من نتائج أن قيمة معامل الثبات لأبعاد الاستبانة هو 0.85 وهي قيمة صالحة وتعتبر جيدة لأغراض التحليل الإحصائي مقارنة مع النسبة المعتمدة 70% للمعالجة الإحصائية.

الجدول (6): معامل كرونباخ ألفا للأبعاد المكونة للاستبانة

البعد	المشاركة	الشفافية	الرقابة	الاستجابة	معيان الوقت	الامان	التعاطف	الدرجة الكلية
قيمة الثبات	0.84	0.85	0.84	0.85	0.88	0.85	0.85	0.85

المعالجة الإحصائية:

تم ترميز إجابات أفراد العينة وتفرغها وإدخال البيانات باستخدام الحاسوب ثم تمت معالجتها إحصائياً باستخدام برامج إحصائية، ومن المعالجات الإحصائية التي تم استخدامها:

- التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، لتقدير الوزن النسبي لفقرات الاستبانة.
- معادلة كرونباخ - ألفا (Alpha-Cronbach) لقياس ثبات الاستبانة.
- مصفوفة معامل بيرسون للدلالة على العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.

تحليل البيانات ونتائجها: من أجل تحقيق هدف الدراسة استخدم الباحث اداتين:

المجموعة البؤرية: والتي استهدفت العاملين في الهيئات المحلية المسؤولين عن متابعة ملف المساءلة المجتمعية في تلك الهيئات وتمحور النقاش والحديث في المجموعة البؤرية في اتجاهين رئيسيين الأول واقع المساءلة المجتمعية وابعادها الأربعة والثاني حول واقع الخدمات المقدمة من الهيئات المحلية للمواطنين وتم الحديث عن مدى التحسن في جودة هذه الخدمات وهل هناك ارتباط بين المساءلة المجتمعية وجودة الخدمات، وكانت نتائجها الحصول على معلومات وبيانات تم تلخيصها والحصول على استنتاجات على ضوءها.

الاستبانة: استخدم الباحث استبانة مكونة من محورين مرتبطة بمتغيرات الدراسة بواقع (32) فقرة تم توزيعها على عينة مؤلفة من (460) من المواطنين القاطنين في هذه الهيئات المحلية ومستفيدين من خدماتها، واحتوى المحور الأول على 4 مجالات متعلقة بأبعاد المساءلة المجتمعية المعتمدة في دليل المساءلة المجتمعية في فلسطين الذي تم اعداده من اللجنة الوطنية للمساءلة المجتمعية، والمحور الثاني على 3 مجالات متعلقة بمعايير قياس الجودة في الخدمات العامة، وكان اجمالي الفقرات فيها 32 فقرة. **أولاً: النتائج المتعلقة بالسؤال الاول: ما هو واقع المساءلة المجتمعية بمحاورها (الشفافية، المشاركة، الاستجابة، الرقابة المطبقة في الهيئات المحلية في محافظة الخليل؟**

وللحصول على الاجابة، استخدم المتوسط الحسابي لكل فقرة من فقرات مجالات الاستبانة في المحور الأول وعددها 4 ابعاد، وتبين الجدول (11) خلاصة هذه النتائج.

الجدول (11) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للأبعاد والدرجة الكلية للاستجابات حول ابعاد المساءلة المجتمعية

الرقم	المجال	متوسط الاستجابة	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	درجة الاستجابة
1	المشاركة	2.44	0.604	48.8%	غير موافق
2	الشفافية	2.46	0.702	49.2%	غير موافق
3	الرقابة	2.28	0.509	45.6%	غير موافق
4	الاستجابة	2.41	0.628	48.2%	غير موافق
	الدرجة الكلية للمجال	2.40	0.614	48.0%	غير موافق

يمثل الجدول رقم (11) السابق واقع الابعاد الاربعة التي تبين مدى تطبيق المساءلة المجتمعية في الهيئات المستهدفة وكانت درجات الاستجابات للعينة الدراسية نحو ابعاد المساءلة المجتمعية "غير موافق" وتراوحت متوسطات الاستجابات بين 2.28 - 2.46 حسب الميزان المستخدم، وكان المتوسط الحسابي الكلي للمحور بشكل كامل 2.40 وعلى القيم للمتوسط الحسابي كانت المرتبطة بالشفافية واقلها مرتبط بالرقابة، ومن قيم الانحرافات المعيارية نجد انه لا تشتت في استجابات المواطنين، وتعكس هذه النتائج الواقع الضعيف للمساءلة المجتمعية وعدم التطبيق الفعلي لأبعادها الاربعة والتي من خلالها يجب ان تسعى الهيئات المحلية لتنفيذ المساءلة المجتمعية في اعمالها لتكون ذو اثر إيجابي، وهذا يتوافق مع معظم الدراسات التي تحدثت عن صعوبة تطبيق المساءلة المجتمعية في السياق الفلسطيني حالياً وخصوصاً دراسة ((ANSA-AW) and CARE Egypt, 2013) ودراسة عواد (2016) اللذان اوردا التحديات ونقاط الضعف التي تواجه تنفيذ المساءلة المجتمعية في الهيئات المحلية، وتتفق أيضاً مع دراسة Bergh التي تحدثت عن واقع المساءلة المجتمعية في منطقة الشرق الأوسط وشمال افريقيا.

وقد تحدثت المجموعة البؤرية بشكل مفصل عن واقع المساءلة المجتمعية وضعف تنفيذ محاورها، وأنها مازالت بحاجة الى الكثير من الجهد والتوعية، متوافقة مع نتائج واستجابات المواطنين الذين هم الطرف الثاني في تنفيذ المساءلة المجتمعية. ثانياً: النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني: ما واقع جودة الخدمات المقدمة من الهيئات المحلية في محافظة الخليل للمواطنين ضمن المعايير (الوقت، الامان، التعاطف)؟

من اجل الإجابة على هذا السؤال، استخدمت المتوسطات الحسابية، لكل فقرة من فقرات كل مجال من مجالات الاستبانة في المحور الأول والتي عددها 3 ابعاد، ويبين الجدول رقم (19) خلاصة هذه النتائج.

الجدول (19) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للأبعاد والدرجة الكلية للاستجابات حول معايير قياس جودة الخدمات المقدمة

الرقم	المجال	متوسط الاستجابة	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	درجة الاستجابة
1	معيار الوقت	2.63	0.572	48.8%	محايد
2	الامان	2.83	0.562	49.2%	محايد
3	التعاطف	3.23	0.526	45.6%	محايد
	الدرجة الكلية للمجال	2.90	0.554	57.9%	محايد

يعرض الجدول رقم (19) السابق واقع معايير تقييم جودة الخدمات المقدمة من الهيئات المستهدفة للمواطنين ونجد ان المواطنين في معظم استجاباتهم محايدون بشكل خجول وقريباً من عدم الموافقة خصوصاً في معيار الوقت حيث كان متوسط الاستجابات 2.63 مع عدم تشتت كبير فيها وفق قيم الانحرافات المعيارية، ونرى أن درجات الاستجابات للعينة الدراسية نحو واقع جودة الخدمات كانت "محايدة" وتراوحت متوسطات الاستجابات بين 2.63 - 3.23 حسب الميزان المستخدم، وكان المتوسط الحسابي الكلي للمحور بشكل كامل 2.9 وكانت اعلى القيم للمتوسط الحسابي مرتبطة بالتعاطف (3.23)، ووفق قيم الانحرافات المعيارية الواردة فانه لا يوجد فروقات او تشتت في استجابات المواطنين لواقع جودة الخدمات، وهذا يعكس عدم الرضى عن الخدمات التي تقدمها الهيئات المحلية المستهدفة.

ويرى الباحث من خلال الواقع المحيط والتجربة العملية ان هذه النتائج حقيقية بشكل كبير، وما تم نقاشه في المجموعة البؤرية والتي تحدثت عن بعض التقدم في الية تقديم الخدمات خصوصاً في موضوع أوقات تقديم الخدمات، ولكن ما زال جودتها متواضعة وغير مرضية.

ثالثاً: النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث: ما العلاقة بين المساءلة المجتمعية وجودة الخدمات في الهيئات المحلية في محافظة الخليل؟

ومن اجل التعرف على العلاقة بين المساءلة المجتمعية وجودة الخدمات المقدمة، تم استخدام معامل ارتباط بيرسون للعلاقة بين ابعاد المتغير المستقل (المشاركة، الشفافية، الرقابة، الاستجابة) والدرجة الكلية للمتغير التابع (جودة الخدمات المقدمة) والجدول (21) يوضح ذلك:

الجدول (21) معامل ارتباط بيرسون للعلاقة بين محاور المتغير المستقل (المشاركة، الشفافية، الرقابة، الاستجابة) والمتغير التابع (جودة الخدمات المقدمة) من وجهة نظر المواطنين في الهيئات المحلية في محافظة الخليل

المحاور المساءلة المجتمعية	جودة الخدمات
المشاركة	م. الارتباط بيرسون 0.612
الشفافية	م. الارتباط بيرسون 0.703
الرقابة	م. الارتباط بيرسون 0.571
الاستجابة	م. الارتباط بيرسون 0.689

نرى في الجدول رقم (20) قيم معامل الارتباط بيرسون بين متغيرات (المشاركة، الشفافية، الرقابة، الاستجابة) وجودة الخدمات على التوالي هي (0.612، 0.703، 0.571، 0.689) وهي تشير الى وجود علاقة طردية بين كل هذه المتغيرات وجودة الخدمات. وهذا يؤكد وجود علاقة طردية بين متغير المساءلة المجتمعية وجودة الخدمات، فمن خلال الاستجابات نرى انه لا يوجد رضى عن جودة الخدمات وضعف في تطبيق المساءلة المجتمعية في الهيئات المحلية وعدم رضى عن واقعها، وهذا يتوافق مع اغلب الدراسات والأبحاث التي تم استعراضها والتي تؤكد ان للمساءلة المجتمعية دور مهم في تحسين جودة الخدمات، وان المساءلة المجتمعية لها دور مهم في الرضى المجتمعي عن الهيئات المحلية.

الاستنتاجات: فيما يلي ملخص للاستنتاجات التي يمكن استخلاصها من هذه الدراسة: استنتاجات المجموعة البؤرية:

- هناك تحسينات هامشية وبعض قصص النجاح التي تربط بين المساءلة المجتمعية وتحسن الخدمات في الهيئات المحلية ولكنها غير ممنهجة ولا يوجد ضمان لاستمرارها.

- مفهوم المساءلة المجتمعية في داخل هيكل الهيئات المحلية مازال ينظر اليه بشكل سلبي، ولا يوجد سعي بشكل فعلي الى تطبيقها، ومازال صناع القرار المحليين ينظرون الى العلاقة مع المجتمع المحلي، كعلاقة تخوف من تدخل من المواطنين او ممثلهم في قرارات واعمال المجالس البلدية، ولذا نجد انه لا يوجد اي بلدية اقرت في هيكليتها وظيفة تخص المساءلة المجتمعية. - الهيئات المحلية لا تتبنى ثقافة منظمة تقوم على الوضوح والافصاح، ولا يتم استخدام سياسة افصاح مقرة ومطبقة، اما من جانب المشاركة المجتمعية فهناك ضعف بالمشاركة وان وجدت فهي تقتصر على المشاركة الشكلية والحضور ليس اكثر، ولا يوجد اي أثر لها في صناعة القرار او سير الخدمات في الهيئات المحلية، ومازالت تهاب هذه الهيئات من وجود المجتمع معها، وهذا مؤشر الى عدم النزاهة في العمل وخصوصا في عمليات التوظيف او اختيار المشاريع او المناطق المستهدفة، وضعف المشاركة لا يعود سببه فقط على الهيئات المحلية، فهناك عزوف مجتمعي عن ذلك بسبب ضعف الوعي وشعور المجتمع بعدم الجدوى منها او انه ليس لها اثار ايجابية.

- من ناحية توفير الخدمات الاساسية للمجتمع المحلي، هناك استجابة وان كانت ليست بالمستوى المطلوب، وسعي الى لتوصيل الخدمات للجميع وفق الامكانيات ومحاولة توفير ذلك على مدار الساعة خصوصا في خدمات الكهرباء والمياه وجمع النفايات.

- هناك استبعاد لاي دور رقابي للمجتمع المحلي حول أعمال الهيئات المحلية من النواحي الادارية او التنفيذية. وبشكل عام فيما يخص تنفيذ المساءلة المجتمعية والياتها، فالهيئات المحلية في محافظة الخليل تنفذ هذه السياسة بسبب اجندات ورؤى خارجية وليس بسبب القنوات الداخلية او المحلية بأهميتها ودورها.

وبخصوص جودة الخدمات فمستوى رضى الجمهور عنها منخفض رغم ان في السنوات الاخيرة هناك تحسن متواضع في جوانب تم ذكرها اغلبها مرتبطة بالأداء الاداري والية التنفيذ الاعمال داخل الهيئة المحلية ولم نستطيع ان نحدد ان كان لذلك أثر في تحسن جودة الخدمات المقدمة في الميدان، وكان من الصعب ان نؤكد ان للمساءلة المجتمعية التي نفذت دور في هذا التحسن.

استنتاجات الاستبانة:

1- واقع المساءلة المجتمعية وابعادها الاربعة:

- اكدت الاستجابات المواطنين حول المشاركة كأحد اركان المساءلة المجتمعية انها ضعيفة وانهم غير موافقين لواقعها في الهيئات المحلية في محافظة الخليل وكان متوسط اجابات حولها 2.44 ويدل مقياس التشبت على التقارب في الاستجابات.
- اما الشفافية فلم يكن حالها أفضل عن المشاركة حيث اظهروا المواطنين في استجاباتهم عن عدم موافقة عن سياسة الهيئات المحلية حول الشفافية ونشر البيانات، وكانت استجابات المواطنين متقاربة وبانحرافات قليلة، ومتوسط حسابي 2.46.
- وتتابع استجابات المواطنين الغير موافقة على الركن الثالث للمساءلة المجتمعية (الرقابة) وكان المتوسط الحسابي 2.28 وبانحراف معياري قدره 0.509 مثبتا تقارب الاستجابات وليكون الركن الاضعف لهذا المحور، وهذا واقعي جدا يتوافق مع ما

- ورد في المجموعة البؤرية والتقارير التي أعدت من انسا والبنك الدولي، فصانعي القرار في فلسطين وفي الهيئات المحلية بشكل خاص يحاولون استبعاد الرقابة المجتمعية قدر الامكان.
- وفي البعد الاخير الاستجابة، كان الاستجابات للمواطنين ايضا غير موافقين وبمتوسط حسابي (2.41) وهذا يدل على ضعف الاستجابة من قبل الهيئات المحلية لاحتياجات المواطنين.
 - بناء على الاستجابات على اركان المساءلة المجتمعية السابقة كانت النتيجة الكلية لهذا المحور غير موافقة المواطنين عن واقع تطبيق اركان المساءلة المجتمعية، فقد كان المتوسط الحسابي الكلي لهذا المحور 2.40 وانحراف معياري 0.614، وهذا ما تحدث به مشاركو المجموعة البؤرية حيث اكدوا ان ما نفذ من ادوات للمساءلة المجتمعية ما هو الا مبادرات مرتبطة بظروف معينة ولا يوجد مأسسة ولا رؤية لتكون هذه السياسة نهج في اعمال الهيئات المحلية، وهذا تم الحديث عنه في تقرير أنسا و GIZ الذين أشاروا للسياق المجتمعي ذو الوضع الخاص الذي يُصعب تنفيذ أدوات وإبعاد المساءلة المجتمعية والحصول على الفوائد المرجوة منها للهيئات المحلية وللمواطنين.
 - 2- واقع جودة الخدمات المقدمة من الهيئات المحلية في محافظة الخليل للمواطنين.
 - لتقييم واقع جودة هذه الخدمات تم البحث في ثلاثة ابعاد لقياس جودة الخدمات وهي معيار الوقت والأمان والتعاطف.
 - معيار الوقت، من خلال استجابات المواطنين نرى ان جميع فقرات البعد حصلت على درجة "محايد" بمتوسط حسابي كلي 2.63 وانحراف معياري 0.572، وهذا يشير الى ان جودة الخدمات من ناحية معيار الوقت ليست سيئة ولكنه لا يوجد رضى حوله وهذا بالتأكيد بسبب عدم وصوله الى تطلعات المواطنين وتوقعاتهم.
 - وفي بعد الامان باستثناء فقرة "الحفاظ على بيانات ومعلومات المواطنين" التي حصلت على درجة موافق فقد حصلت باقي الفقرات على درجة "محايد"، وهذا ينطبق على وجهة النظر حول معيار الوقت.
 - اما بخصوص التعاطف فقد كانت أفضل حال في معظم فقراتها حيث حصلت 3 فقرات على درجة "موافق" ولكنها كانت قريبة من الحد الاعلى لدرجة "محايد"، وهذا ما ادى لتكون الدرجة الكلية لهذا المحور هي "محايد" بسبب وجود فقرات حصلت على درجة "محايد"، ويرى الباحث منطقي وواقعي بسبب طبيعة موظفي الهيئات المحلية وارتباطهم مع المجتمع المحلي الوثيق بالرغم عدم وجود سياسة موثقة لمتبعيها الموظفين.
 - وتبعاً لما سبق نرى ان محور جودة الخدمات حصل على درجة كلية "محايد" وكانت التشتت في الاستجابات قليل، وهذا يتوافق مع ما تم نقاشه والوصول اليه في المجموعة البؤرية، والتي اكدت ان هناك وجود تحسن في اداء الهيئات المحلية، خصوصا في محاولة توصيل الخدمات واستمراريتها، ولكن عدم قيام الهيئات المحلية بعمل التقييمات الموثقة حول جودة وفعالية خدماتها ومدى رضى المواطنين ادى الى عدم الوضوح والصعوبة في قياس واقع الخدمات في الميدان.
 - 3- العلاقة بين تطبيق المساءلة المجتمعية في الهيئات المحلية في محافظة الخليل وجودة الخدمات التي تقدمها للمواطنين.
 - اثبتت القيمة المحتسبة لمعامل بيرسون بين المساءلة المجتمعية وجودة الخدمات المقدمة والتي كانت (0.707) ان هناك ارتباط وعلاقة طردية بينهما، وهذا يتوافق مع الدراسات والأبحاث ونخص بالذكر دراسة (CARE and ANSA-AW) (Egypt, 2013) ودراسة (GIZ-Palestine January 2013) ودليل (Manual On Social Accountability) الذي أُعد عام 2015 لمؤسسة التعاون الألماني في فلسطين.
 - بالرغم ان هذا الارتباط المرتفع الذي اظهرته الاستبانة، لم نجد تأكيد قوي من المجموعة البؤرية الى وجود هذا الارتباط، ويمكن ايعاز ذلك لعدم التطبيق الفعلي للمساءلة المجتمعية من قبل الهيئات المحلية، لم يعطي فرصة للقائمين على تقديم الخدمات لملاحظة وجود هذا الارتباط.
 - وبالنظر الى القيم المحتسبة لمعامل الارتباط بين جودة الخدمات وإبعاد المساءلة المجتمعية الأربعة نجدها جميعها تشير الى العلاقة العالية والطردية بين كل من هذه الابعاد وجودة الخدمات وكانت الشفافية قد حصلت على القيمة الأكبر وهذا ما يتوافق مع ما ورد في دراسة CARE Egypt و ANSA-AW الذي أُنجز عام 2013.
- ويمكن تلخيص النتائج من المعلومات الواردة من المجموعة البؤرية والاستبانة كمايلي:

- 1- هناك علاقة طردية بين تنفيذ المساءلة المجتمعية وجودة الخدمات المقدمة من الهيئات المحلية، فكلما سعت الهيئات المحلية لتطبيق وتنفيذ المساءلة المجتمعية بشكل أكثر كان هناك تحسن في جودة خدماتها.
- 2- الوعي حول المساءلة المجتمعية من ناحية أهميتها ودورها في تحسين الخدمات وتطوير الأداء يشوبه القصور والضعف لدى ممثلي الهيئات المحلية ان كانوا صناع قرار او موظفين تنفيذيين وأيضا لدى المجتمع المحلي.
- 3- تطبيق المساءلة المجتمعية بأبعادها الأربعة في الهيئات المحلية الفلسطينية (المشاركة، الشفافية، الرقابة، والاستجابة) مازال ضعيف وغير ممنهج ومرتبطة بالمبادرات التي تأتي من خلال بعض المشاريع الممولة خارجيا ولا يتم الحصول على مخرجات ذات أثر، واكد ذلك المواطنون.
- 4- الخدمات التي تقدمها الهيئات المحلية مازالت متواضعة ولا تلبي احتياجات المواطنين ولا ترقى لمستوى توقعاتهم، ولا يوجد سياسة او خطط واضحة لدى هذه الهيئات لتحسين جودة هذه الخدمات، مما أدى الى عدم الرضا من المواطنين.

التوصيات:

- 1- على الهيئات المحلية الفلسطينية العمل على التطبيق الفعلي لأبعاد المساءلة المجتمعية الأربعة (المشاركة، الشفافية، الرقابة والاستجابة)، واعتبارها نهج أساسي في عملها، وفي علاقتها مع المجتمع المحلي وذلك من خلال مأسستها في هيكليتها البلدية الوظيفية وموازنتها السنوية.
- 2- على جميع الأطراف وخصوصا مؤسسات المجتمع المدني ان تبذل جهد أكبر لتعزيز تطبيق اليات وادوات المساءلة المجتمعية لدى كل من لهم علاقة في تطبيق وتنفيذ هذا المفهوم وخصوصا المواطنين، من خلال حملات الضغط والمناصرة على الهيئات المحلية وصناع القرار الحكومي، وحملات التوعية بكافة ادواتها.
- 3- يتوجب على الجهات الفاعلة في المجتمع المحلي العمل على توعية الجمهور بضرورة مشاركتهم في المساءلة المجتمعية وادواتها باعتبار ذلك حقا لهم وحق للمؤسسات عليهم، اذ ان مشاركتهم تدفع باتجاه التطوير والتحديث والازدهار خصوصا في الخدمات، وذلك من خلال نشر نتائج تطبيق المساءلة وقصص النجاح واستخدام الاعلام وأدوات التوعية المتاحة في المجتمع.
- 4- نوصي الهيئات المحلية باستخدام كافة الأدوات والاليات وخصوصا المساءلة المجتمعية كونها تقدم تغذية راجعة من المجتمع المحلي وذلك للعمل على تطوير وتحديث الخدمات المقدمة من قبلها للمواطنين وتحسين جودة هذه الخدمات من كافة الجوانب والمعايير للوصول الى حالة مقبولة من الرضا العام حول جودة وواقع هذه الخدمات.

المراجع

المراجع العربية:

- 1- الائتلاف من اجل النزاهة والمساءلة (امان) (2012): تقرير حول النزاهة والشفافية والمساءلة في عمل الهيئات المحلية في قطاع غزة 2012.
- 2- التعاون الألماني (GIZ)، وزارة الحكم المحلي الفلسطينية (2015): ورقة سياسات تعزيز ومأسسة المساءلة المجتمعية في اعمال الهيئات المحلية.
- 3- الرمحي، احمد (2010): ورقة سياسات تعزيز ومأسسة المشاركة المجتمعية في أعمال الهيئات المحلية الفلسطينية.
- 4- اللجنة الوطنية للمساءلة المجتمعية - وزارة الحكم المحلي في فلسطين (2016): دليل أدوات المساءلة المجتمعية في فلسطين.
- 5- زبيدي، باسم (2009): نحو صياغة رؤية للحكم المحلي في فلسطين، وزارة الحكم المحلي الفلسطينية.
- 6- عبدالوهاب، ياسر (2018): مبادئ وآليات الحوكمة ودورها في دعم وتطوير نظام الإدارة المحلية المصري، دراسات، المجلد التاسع عشر، العدد الأول، يناير 8.
- 7- قالقيل، نور الدين (2018): حوكمة المدن والتنمية المستدامة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في العلوم السياسية.

- 8- لجنة الانتخابات المحلية الفلسطينية ووزارة الحكم المحلي الفلسطينية والجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني (2021): دليل الحدود الانتخابية للهيئات المحلية 2021.
- 9- مجلس الوزراء الفلسطيني (2016): اجندة السياسات الوطنية (2017-2022).
- 10- مركز تطوير المؤسسات الأهلية الفلسطينية (NDC)، (2015): دليل المساءلة المجتمعية.
- 11- مطور، نور و العيسة، جهاد (2020): واقع جودة الخدمات العامة في فلسطين باستخدام مقياس PPSQM الخماسي، مجلة الجامعة العربية الأمريكية للبحوث، مجلد (6)، العدد (2)/2020.
- 12- هيئة مكافحة الفساد (2018): النزاهة والشفافية في تنفيذ مشاريع البلديات وترخيص الأبنية والمنشآت في الهيئات المحلية.

المراجع الأجنبية:

- 1- Atamneh, Jamal and Elwan, Sara and others (2013): Baseline Assessment of Social Accountability in the Arab World, FINAL REPORT Conducted for the Affiliated Network of Social Accountability in the Arab World (ANSA-AW) and CARE Egypt.
- 2- Awwad, Ehsan (2016): A thesis submitted for the degree of Master of Business Administration (The Role of Civil Society Organizations in the Enhancement of the Social Accountability Mechanisms at Local Governance-One Stop Shop).
- 3- Bergh, Sylvia (2019): Social accountability, citizenship and social protection in the MENA region: exploring the linkages, Elgar online, To Link: <https://doi.org/10.4337/9781786431998.00016>.
- 4- Camargo, Claudia and Jacobs, Eelco (2013): Social Accountability and its Conceptual Challenges: An analytical framework, BASEL INSTITUTE ON GOVERNANCE, Working paper series No. 16.
- 5- Camargo, Claudia and Stahl, Franziska (2016): Social accountability A practitioner's handbook.
- 6- CARE-International in Egypt (2013): The Potential of Social Accountability Interventions in Local Governance in Palestine.
- 7- Franco, Erika and Shankland, Alex (2018): Guidelines for designing and monitoring social accountability interventions, Institute of Development Studies.
- 8- Goetsch, Davis (2014) Quality Management for Organizational Excellence: Introduction to Total Quality, Seventh Edition
- 9- Guertzovich, Florencia and Schommer, Paula (2018): Social Accountability and Open Government: Different Types of Collaborative Engagement, International Journal of Open Government (2018 – Vol 7).
- 10- Hickey, Sam and King, Sophie (2015): Understanding social accountability (politics, power and building new social contracts), The Journal of Development Studies, October 2015.
- 11- Jonathan A. (2015): Social Accountability: What Does the Evidence Really Say?, Fox Journal (World Development Vol. 72, pp. 346–361).
- 12- Malena, Carmen, and Forster, Reiner and Singh, Janmejy (2004): Social Accountability an Introduction to the Concept and Emerging Practice, The World Bank Journal (Social Developments papers: Participation and civic engagement, Paper No. 76 Dec 2004)
- 13- Matar, Mohammed (2017): Country case study prepared for the 2017/8 Global Education Monitoring Report Accountability in education, The State of Accountability in Palestine “Educational Planning with Uncertainty: A State under Military Occupation”.
- 14- Naher, Nahitun and Balabanova, Dina and others (2020): Do social accountability approaches work? A review of the literature from selected low- and middle-income countries in the WHO South-East Asia region, Oxford, Health Policy and Planning, 2020, Vol. 35, Suppl. 1, pp 76 – 96.
- 15- Piccard, Sabine and Priori, Alice and others (2015): Manual on Social Accountability, for Civil Society Organizations and Municipalities in Palestine.
- 16- the United Nations Development Programme (2013): Reflections on Social Accountability.
- 17- World Bank Group (2017): Report No. ACS22456, The Performance of Palestinian local governments (An assessment of service delivery outcomes and performance drivers in the west bank and Gaza).
- 18- World Vision International (2019): Scaling Social Accountability Evidence from Africa, Asia and the Caucasus.

المواقع الإلكترونية العربية:

- 1- صندوق تطوير وإقراض الهيئات المحلية، 2023: آلية احتساب مخصصات البلديات ومؤشرات الأداء المحدثة. <https://www.mdif.org.ps/Document/MDP4.pdf> عرض آلية احتساب مخصصات البلديات ومؤشرات الأداء

المواقع الإلكترونية الإنجليزية:

- 1- Maier, Markus (19 Jan 2017): Improving municipal service delivery through Social Accountability progress and challenges in the Palestinian territories. Retrieved from: <https://www.urbanet.info/social-accountability-palestinian-territories>