



عمران
للدراستات الاستراتيجية
OMRAN
For Strategic Studies



مسار الإدارة المحلية وتعزيز الممارسة الديمقراطية



آليات تعاطي المجالس المحلية
مع شكاوى السكان جهوداً قائمة وأملٌ واعد
الباحث: أيمن الدسوقي
ورقة تحليلية

مركز عمران للدراسات الاستراتيجية

مؤسسة بحثية مستقلة ذات دور رائد في البناء العلمي والمعرفي لسورية والمنطقة دولةً ومجتمعاً وإنساناً، ترقى لتكون مرجعاً لترشيد السياسات ولرسم الاستراتيجيات.

تأسس المركز في تشرين الثاني/نوفمبر 2013 كمؤسسة بحثية تسعى لأن تكون مرجعاً أساساً ورافداً لصنّاع القرار في سورية والمنطقة في المجالات السياسية والاقتصادية والاجتماعية. يُنتج المركز الدراسات المنهجية المنظمة التي تساند المسيرة العملية لمؤسسات الدولة والمجتمع، وتدعم آليات اتخاذ القرار، وتحقق التكامل المعلوماتي وترسم خارطة الأولويات.

تعتمد أبحاث المركز على الفهم الدقيق والعميق للواقع، ينتج عنه تحديد الاحتياجات والتطلعات ممّا يمكن من وضع الخطط التي يحقّق تنفيذها تلك الاحتياجات.

www.OmranDirasat.org الموقع الإلكتروني

info@OmranDirasat.org البريد الإلكتروني

تاريخ الإصدار 22 آب/ أغسطس 2016

جميع الحقوق محفوظة © مركز عمران للدراسات الاستراتيجية

ملخص تنفيذي

ساهمت عدة عوامل في تطور أداء المجالس المحلية منذ بدء تشكّلها. ويُعدّ سعي المجالس لمشاركة السكان واحداً من أهم تلك العوامل، حيث تتضمن أنظمتها الداخلية حق السكان بالشكاوى على أداء المجالس المحلية أو أعضائها. كما عملت المجالس على إيجاد آليات للتعامل مع هذه الشكاوى، حيث تُظهر البيانات أنها تتعلق في معظمها بأداء المجلس ككل أكثر من تعلقها باختيار كوادره.

ومن خلال التقييم لعدد من المجالس المحلية يُمكن القول أن آليات التعامل مع الشكاوى لدى المجالس لم ترتق بعد لأن تكون نظاماً متكاملاً يتضمن مؤشرات تدل على فعالية الشكاوى وآليات التعامل معها، خصوصاً في ظلّ ما تواجهه المجالس من تحديات تعوق قدرتها على حل الشكاوى ومنها: نقص الكوادر القانونية والإدارية المؤهلة للنظر في الشكاوى، تضارب في الأدوار بين المجالس والهيئات التنفيذية بخصوص الجهة المكلفة للنظر بالشكاوى وضعف موارد المجالس، إلا أن جهود المجالس في هذا المجال تعتبر خطوة جيدة على طريق الحكم الرشيد.

مقدمة

تولي هيئات الإدارة المحلية أهمية لشكاوى السكان باعتبارها إحدى الأدوات التي يعبرون من خلالها عن مطالبهم وتوقعاتهم من تلك الهيئات، وهو ما دفعها لتبني إجراءات نصّت عليها أنظمتها الداخلية للتعامل مع تلك الشكاوى. ومن الطبيعي أن تتنوع آليات التعاطي مع الشكاوى باختلاف شكل وطبيعة النظام السياسي القائم ومدى توافر القيم المؤسساتية والخبرات الإدارية التي تتيح آليات التعبير عن هذا الحق وتعزّزه.

ففي عهد نظام الأسد الأب وكذلك الابن، لم تحقق الشكاوى مقصدها في رد المظالم وتصويب أداء المؤسسات، سواءً بسبب القبضة الأمنية التي كانت تطال كل من يحاول الإصلاح أو بسبب هيمنة الفساد على مؤسسات الدولة. الأمر الذي أدى إلى تفشي الثقافة السلبية لدى المواطنين وإحجامهم عن ممارسة حقهم الرقابي لعلمهم المسبق بعدم جدوى ذلك. وبحكم حالة الانسداد الذي وصل إليه نظام الأسد وتراكم الأزمات وتحولها إلى أزمة شاملة، قامت الثورة السورية لتأسيس عقد اجتماعي جديد يتوافق عليه السوريين ويتيح للمجتمع إمكانية التعبير عن نفسه وفق آليات مؤسساتية، وبما يكسر احتكارية أقلية مصلحة تدير الدولة بشكل يناقض هوية المجتمع ومصالحته.

ثم أتت المجالس المحلية كأحد أهم مفرزات الثورة السورية وأحد رهاناتها في إنجاز التحول نحو نظام جديد يحقق قطيعة مع نظام الأسد، كآلية لتأطير وتنظيم مشاركة السكان في إدارة الشأن العام واستعادة حقوقهم التي سلبت منهم ومنها حق الترشح والانتخاب والمحاسبة. ولكي تتمكن المجالس من إنجاز الرهان المعقود عليها، كان لا بد لها من تعزيز تطبيقها لمبادئ الحكم الرشيد وفي مقدمتها الشفافية، وتوفير الآليات التي تتيح للسكان ممارسة حقهم الرقابي عبر عدة آليات وأهمها آليات الشكاوى ومعالجتها.

تأتي هذه الورقة البحثية ضمن سياق ما سبق، لتحاول تقصي أسباب شكاوى السكان وما إذا كانت تتصل بأداء المجالس أو كوادرها، وتبحث كيفية التعاطي معها وتحديات المجالس المحلية في ذلك من خلال عملية رصد للمجالس وتحليل البيانات المتحصله، وصولاً إلى اقتراح معالم نموذج أمثل لتعاطي المجالس مع تلك الشكاوى

شكاوى السكان على المجالس: الأسباب وطرق التعبير

تبني السكان في ظل نظام الأسد موقفاً سلبياً مفاده أن الشكاوى لا تساعد في نيل مطلب أو حل مشكلة أو رد اعتبار رغم وجود العديد من الإجراءات والهيئات الرسمية المكلفة قانوناً بمتابعة الشكاوى ورد المظالم. ويعود السبب في انتشار هذه القناعة إلى عدة أسباب منها:

1. هيمنة الفساد والروتين على مؤسسات الدولة؛
2. غياب العدالة أمام القانون وتنامي المحسوبيات؛
3. الخشية من التعرض لمضايقات من قبل المتنفذين في الدولة؛
4. ضعف المعرفة بالإجراءات القانونية والمؤسسات المكلفة بالنظر في الشكاوى نظراً لتضارب الصلاحيات وغموض القوانين ذات الصلة.

ومع تزايد مظالم السكان وضياع الحقوق كان لا بد من العمل على تصحيح مسار العلاقة القائمة بين الدولة والمجتمع وإعادة رسم حدود السلطة وتعزيز قدرة المجتمع على التعبير عن نفسه سياسياً واستعادة حقوقه، فكانت الثورة السورية التي أوجدت مناخاً من الحرية لمناقشة قضايا الشأن العام ومكنت السكان في المناطق الخارجة عن سيطرة نظام الأسد من التعبير عن مطالبهم وشكواهم حيال الهيئات الثورية العسكرية والمدنية ومنها المجالس المحلية.

ويلحظ من خلال تتبع شكاوى السكان تجاه المجالس المحلية أنها تتصل بالأداء أكثر من ارتباطها بأعضاء المجالس دون أن يعني ذلك غياب الشكاوى الشخصية رغم قلتها. وربما يفسر ما سبق بالآلية المتبعة في تشكيل المجالس والتي تقوم على ترشيح الهيئات المحلية لشخصيات محلية معروفة لعضوية المجالس ومن ثم فتح باب الطعون، وهو ما يحول غالباً دون وصول شخصيات إشكالية لعضوية المجالس. وتتعدد الأسباب الموجبة لشكاوى السكان على المجالس، فمنها⁽¹⁾:

1. ضعف القدرة على توفير الخدمات الأساسية لاسيما في قطاع البنية التحتية؛
2. ضعف تبني معايير معتمدة في تحديد المستفيدين من الخدمات، مما يفتح الباب للمحسوبيات؛
3. تبني قرارات لا تتماشى مع أولويات السكان؛
4. عدم وضوح الجهة المسؤولة عن توفير الخدمات لاسيما في المناطق التي يوجد فيها أكثر من هيئة تنفيذية؛
5. ضعف الشفافية فيما يتعلق بنشر الإجراءات والمشاريع والميزانيات؛

⁽¹⁾ للمزيد حول شكاوى السكان المحليين على المجالس المحلية مراجعة، استطلاعات رأي وشكاوى برسم المجالس. ملحق المجالس المحلية، جريدة سوريقتنا، الرابط <http://goo.gl/QkV1b4>

6. ضعف القدرة على فرض القرارات المتخذة لغياب ذراع تنفيذية (شرطة محلية) بمقابل وجود هيئات تنفيذية أخرى قادرة على فرض قراراتها؛

7. ضعف الاستقلالية الناجمة عن تدخل الهيئات التنفيذية في عمل المجلس؛

وتتنوع طرق تعبير السكان المحليين عن شكاويهم بين طرق مباشرة وغير مباشرة، رسمية وغير رسمية. ففي حين يلجأ البعض للتعبير عن شكاوهم بشكل مباشر من خلال مناقشتها مع الجهة المختصة⁽²⁾، يفضل آخرون مناقشة الأمر ضمن محيطهم الاجتماعي دون رفعها للجهة المختصة. وبينما يميل البعض لاتباع الآليات القائمة للتعبير عن شكاوهم، يفضل آخرون اللجوء إلى المظاهرات والاحتجاجات⁽³⁾. ويمكن تفسير هذا التباين بعدة عوامل منها:

1. مدى وجود آليات معروفة وموثوقة لدى العديد من السكان للتعبير عن شكاوهم؛

2. مدى ثقة السكان بالمجالس المحلية وكفاءتها؛

3. مدى إتاحة المعلومات والإجراءات والقوانين والميزانيات للسكان؛

4. روح المسؤولية العامة وثقافة اللجوء للشكاوى لدى السكان لتحقيق مطالبهم وتصويب الأداء.

آليات تعاطي المجالس مع الشكاوى: الواقع والتقييم

تدرك المجالس المحلية أهمية التعاطي مع الشكاوى التي يطرحها السكان، فنجاحها في احتواء الشكاوى عبر معالجتها بما يتوفر لها من إمكانيات أو تبيان حقيقة الموقف بشأنها عبر إتاحة المعلومات لأصحاب الشكاوى يساهم في ترسيخ شرعيتها وتصويب أدائها. ويظهر من خلال عملية رصد المجالس تنوع الآليات التي لجأت إليها المجالس في التعاطي مع الشكاوى ومن أبرزها:

1. اللقاءات الجماهيرية: تعتبر الآلية الأكثر شيوعاً لدى المجالس لا سيما في الوحدات الإدارية الصغيرة، وقد تكون اللقاءات على نطاق واسع يشمل جميع السكان أو على نطاق ضيق يضم القيادات المحلية فقط⁽⁴⁾. ويتم في هذه الاجتماعات الاستماع لشكاوى السكان والردّ عليها وتدوين ذلك في محاضر اجتماعات رسمية.

وتتمتاز هذه الآلية بما يلي:

أ. سهولة إجرائها باعتبارها لا تتضمن إجراءات بيروقراطية معقدة؛

ب. السرعة في الرد على موضوع الشكاوى؛

ت. تحقيق المشاركة المجتمعية.

⁽²⁾ توجيه أهالي بلدة تسيل شكاوى رسمية للمجلس المحلي بخصوص لجنة الخبز، الصفحة الرسمية للمجلس المحلي في بلدة تسيل، تاريخ 28-11-2014، رابط إلكتروني

<https://goo.gl/JT59CF>

⁽³⁾ شهدت بعض المجالس مظاهرات تطالب بإسقاطها إثر اتهام السكان لها بالتقصير وعدم معالجة مطالبهم وشكاويهم، للمزيد حول ذلك مراجعة، مظاهرات في "تفتناز"

الإدلية للمطالبة بإسقاط المجلس المحلي في البلدة، راديو الكل، تاريخ 16-1-2016، رابط <http://goo.gl/d6S9Nh>

⁽⁴⁾ اجتماع بعض وجهاء البلدة لمداولة مشاكل البلدة والبحث عن حلول لها، المجلس المحلي في عينجارة وريفها، تاريخ 17-4-2016، رابط إلكتروني <https://goo.gl/TTLmfv>

، أيضاً أنظر لقاء جماهيري بين المجلس المحلي لإعزاز والأهالي، المبادرة السورية للشفافية، تاريخ 3-3-2015، رابط إلكتروني <http://goo.gl/O32Y2g>

أما بخصوص سلبياتها فمن أبرزها:

- أ. ضعف الانضباط التنظيمي لا سيما مع كثرة عدد الحضور وإمكانية تحولها لسجلات شخصية؛
 - ب. مخاطر أمنية ناجمة عن عمليات القصف التي تقوم بها قوات نظام الأسد وحلفائه.
2. مكتب الشكاوى: لجأت بعض المجالس إلى تشكيل مكاتب متخصصة لمتابعة الشكاوى، ويعتبر هذا التوجه حديثاً⁽⁵⁾ حيث لم يلحظ في هيكلية المجالس عند بداية تشكيلها، ويلحظ انتشارها في مجالس المدن التي تحتوي على هيكلية إدارية أكثر تحديداً من حيث الأدوار والصلاحيات. تتميز هذه الآلية بكونها تخصصية⁽⁶⁾ وبأنها تعمل وفق إجراءات محددة⁽⁷⁾ وإن كانت لم ترق بعد إلى نظام متكامل للشكاوى. أما سلبياتها فتتجلى بما يلي:
- أ. ضعف وعدم كفاية الكادر القانوني والإداري المكلف بمتابعة الشكاوى؛
 - ب. ضعف إمام السكان بإجراءات التقدم بالشكاوى؛
 - ت. ضعف آليات التأكد من متابعة الشكاوى وإصدار التقارير الرسمية بخصوص ذلك.
3. التواصل الإلكتروني: تتبع أغلبية المجالس هذه الآلية بحيث يتم التواصل معها عن طريق صفحاتها الرسمية المتاحة على شبكة الانترنت، إما عبر كتابة تعليق على العام أو إرسال رسالة خاصة تتضمن موضوع الشكاوى. وتتميز هذه الآلية بسهولةها، إلا أن هنالك الكثير من السلبيات تعترضها ومنها:
- أ. ضعف انتشار الانترنت في العديد من المناطق التي تديرها المجالس؛
 - ب. سهولة تعرض صفحات المجالس للقرصنة؛
 - ت. كثرة الشكاوى الوهمية التي يطرحها البعض بأسماء مستعارة للتشويش على المجالس.
4. صندوق الشكاوى: تبنى عدد من المجالس فكرة وضع صندوق لتلقي الشكاوى، حيث يقوم السكان بإيداع شكاوهم في الصندوق الذي يخصصه المجلس لذلك، ويقوم موظف مسي من قبل المجلس بعرضها على المكتب التنفيذي للنظر بشأنها⁽⁸⁾. وتتمتع هذه الآلية بعدد من الإيجابيات ومنها:
- أ. قدرتها على الوصول لأكثر شريحة من السكان لوجود الصناديق في أماكن عامة؛
 - ب. كون هذه الآلية تتضمن إجراءات بيروقراطية معقدة مما يسهل على السكان اللجوء إليها لطرح شكاوهم.

⁽⁵⁾ المجلس المحلي لمدينة بئش يحدث مكتب لاستقبال الشكاوى، موقع المبادرة السورية للشفافية تاريخ 27-5-2015، رابط إلكتروني <http://goo.gl/vV0iSK>

⁽⁶⁾ تقرير صادر عن مكتب ديوان الشكاوى العام لشهر نيسان 2016، الصفحة الرسمية للمجلس المحلي لمدينة حلب على الفيس بوك، تاريخ 1-5-2016، رابط إلكتروني

<https://goo.gl/ZZDj7Z>

⁽⁷⁾ آلية رد المظالم التي من الممكن أن تحصل في المجلس أو مع الناس، المجلس المحلي لإدارة بلدة كنعصرة، تاريخ 31-3-2016، رابط <https://goo.gl/d7pFc0>

⁽⁸⁾ سراقب: استحداث صندوق شكاوى للمواطنين، المبادرة السورية للشفافية، تاريخ 18-2-2015، رابط إلكتروني <http://goo.gl/4hKFUU>

أما سلبياتها فمنها:

أ. إمكانية تعرض الصناديق للتخريب؛

ب. ضعف وعي السكان بممارسة حقهم في التقدم بشكاوى.

5. الهيئات المجتمعية: تفضّل بعض المجالس التواصل مع مجتمعاتها من خلال قنوات اتصال مجتمعية تضمّ وجهاء البلدة كالشخصيات العامة ورجال الدين، باعتبارهم يتمتعون بمصداقية ومكانة اجتماعية معتبرة لدى السكان. وتقوم هذه الآلية على تشكيل هيئات مجتمعية تأخذ عدّة أشكال منها: مجلس عائلات، لجان تواصل، منتديات خاصة⁽⁹⁾، على أن تقوم هذه الهيئات بعرض الشكاوى ومناقشتها مع المجلس وإبلاغ السكان بالنتائج المتحصّلة. ومن إيجابيات هذه الآلية:

أ. إمكانية الوصول إلى أكبر شريحة ممكنة من السكان؛

ب. توفر عامل المصداقية والثقة لاعتمادها على قنوات اتصال تقليدية ذات مكانة؛

ت. قدرتها على تحقيق المشاركة المجتمعية.

أما سلبياتها:

أ. وجود إشكاليات في تشكيل الهيئات المجتمعية من حيث عدم مراعاتها أحياناً للتوازنات الاجتماعية أو انفتاحها على تأثيرات الهيئات التنفيذية والقوى العسكرية على الأرض؛

ب. سعي تلك الهيئات أحياناً إلى لعب دور منافس للمجالس في إدارة شؤون الوحدات الإدارية.

6. الاستبيانات المحلية: لجأ عدد من المجالس إلى توزيع استبيانات للوقوف على آراء السكان ومطالبهم واقتراحاتهم. وتفضل المجالس هذه الآلية لمساعدتها في تحديد أولويات السكان وقياس مستوى رضاهم عن أداء المجلس بأرقام إحصائية يسهل التعامل معها⁽¹⁰⁾. وفيما يتعلق بالسلبات فمتعددة منها:

أ. ضعف كفاءة الكادر الفني المكلف صياغة وتوزيع الاستبيان؛

ب. الافتقار إلى برامج تقنية تخصصية لتحليل البيانات؛

ت. وجود مشاكل ميدانية تعوق تنفيذ الاستبيان.

7. الباب المفتوح: فتح باب التواصل المباشر للسكان المحليين لتقديم شكاوهم للمجلس سواءً للمكتب التنفيذي أو المكتب صاحب العلاقة⁽¹¹⁾. وتتميز هذه الآلية بكونها سهلة ومباشرة ومتاحة للجميع، إلا أنها وبالمقابل لا تخلو من السلبيات وفي مقدمتها:

⁽⁹⁾ المجلس المحلي يدعو لاجتماع مناديب العائلات في البارة، المجلس المحلي في بلدة البارة، تاريخ 17-3-2016، رابط إلكتروني <https://goo.gl/khpMIQ>، أيضاً أنظر، الأتاب:

منتدى لتعزيز المشاركة والتخفيف من حدة النزاعات، المبادرة السورية للشفافية، تاريخ 12-10-2015، رابط إلكتروني <http://goo.gl/Ylhfx>

⁽¹⁰⁾ استبيان المجلس المحلي في بلدة معرة حرمة للوقوف على عمل المجلس وآراء السكان، الصفحة الرسمية للمجلس المحلي في بلدة معرة حرمة، تاريخ 18-3-2016، رابط

إلكتروني <https://goo.gl/Oz6qwu>

⁽¹¹⁾ بيان المجلس المحلي في جبلاا للسكان حول مراجعة المجلس في حال وجود شكاوى، الصفحة الرسمية للمجلس المحلي في جبلاا، تاريخ 24-4-2016، رابط إلكتروني

<https://goo.gl/SPbuq9>

- أ. ضعف مؤسسة بعض المجالس وهو ما يفضي إلى تعدد الأدوار؛
- ب. عدم وضوح الصلاحيات فيما يتعلق بالجهة المعتمدة للنظر في الشكاوى؛
- ت. ضعف وعي السكان بممارسة حقوقهم بالشكاوى؛
- ث. التغيير المتكرر لمراكز عمل المجالس بسبب استهدافها المتكرر من قبل قوات نظام الأسد وحلفائه؛

وفي تقييم عام لآليات الشكاوى المتبعة في المجالس المحلية يمكن القول:

- لا تُمثل الإجراءات التي تتبعها المجالس في التعاطي مع الشكاوى نظاماً متكافئاً معتمداً يشمل استقبال الشكاوى والتحقق منها وحماية المراجعين ومعالجة الشكاوى والمتابعة؛
- تشمل الإجراءات المتبعة من قبل المجالس للتعاطي مع الشكاوى آليات رسمية وأخرى غير رسمية، ويعود السبب في لجوء المجالس إلى آليات دون أخرى لعدة عوامل منها:
 - مستوى مؤسسة المجلس وخبراته الإدارية؛
 - حجم الوحدة الإدارية؛
 - الاستقرار الذي تتمتع به الوحدة الإدارية؛
 - مستوى وعي السكان بحقوقهم في التقدم بشكاوى.
- أقرت العديد من المجالس منذ بداية تشكيلها حق الشكاوى وآليات ممارستها في أنظمتها الداخلية، إلا أن إيجادها لآليات ممارسة هذا الحق يعتبر حديثاً نسبياً؛
- لا توجد مؤشرات كافية للتأكد من فاعلية الإجراءات التي تتبعها المجالس للتعاطي مع الشكاوى، حيث تواجه العديد من التحديات في هذا المجال ومنها:
 - نقص في الكوادر القانونية والإدارية المؤهلة للنظر في الشكاوى؛
 - تضارب الأدوار بين المجالس واله يئات التنفيذية الأخرى القائمة على الأرض فيما يتعلق بالجهة المكلفة بالنظر في الشكاوى ومتابعتها؛
 - ضعف موارد المجالس وهو ما يحدّ من قدرتها على التدخل لمعالجة شكاوى السكان لا سيما الجانب الخدمي.

معالم نموذج مقترح للشكاوى في المجالس المحلية

أوجدت المجالس المحلية عدداً من الإجراءات للتعاطي مع الشكاوى بحسب ما أتاحه لها سياقها المحلي وإمكانياتها التي تتوافر لها. ويعتبر ما سبق ركيزة أساسية للبناء عليه لاقتراح نموذج للتعاطي مع الشكاوى يحقق الأهداف التالية:1ذ

- استقبال كافة الشكاوى ومعالجتها وفق إجراءات واضحة؛
- تعزيز شرعية المجالس؛
- تطوير أداء المجلس ونوعية خدماته المقدمة؛
- زيادة وعي السكان بحقوقهم في المساءلة والمحاسبة.

ولكي يتمكن النموذج من إنجاز الأهداف المتوخاة منه فإنه يستلزم توافر العناصر التالية فيه: المرونة، الوضوح، الدقة، الشفافية، المشاركة، سيادة القانون، إمكانية الوصول. وبناءً على ما سبق تطرح الورقة معالم نموذج للشكاوى في المجالس المحلية يتضمن:

1. نظام استقبال الشكاوى: يتضمن الإجراءات التي يتبعها السكان للتعبير عن شكاوهم بشكل رسمي. ويجب أن تتمتع هذه الإجراءات بالوضوح وإمكانية الوصول من قبل الجميع، إضافةً للمرونة والسرعة في استقبال الشكاوى وإحالتها للجهات المختصة داخل المجلس. ويتحقق ما سبق من خلال:

- إعداد نظام مكتوب لاستقبال المراجعين للمجالس المحلية؛
- تشكيل وحدات إدارية متخصصة ضمن المجالس لاستقبال الشكاوى؛
- اعتماد آليات عدة لاستقبال الشكاوى على أن يتم تأطيرها قانونياً ومؤسسياً؛
- نشر تقارير دورية بخصوص الشكاوى التي تم استقبالها؛
- تعزيز شفافية المجالس المحلية من خلال إتاحة نظامها الداخلي وإجراءاتها وقوانينها وميزانياتها للسكان؛
- توعية السكان بحقوقهم في المساءلة والمحاسبة من خلال التقدم بالشكاوى.

2. نظام حماية المراجعين: الإجراءات التي تضمن الحماية لصاحب الشكاوى وعدم التعرض له أو إيداعه. ويعتبر هذا مكوناً رئيسياً في نظام الشكاوى، فكلما توفرت إجراءات الحماية والسرية للمراجعين تشجع السكان على ممارسة حقهم في التقدم بشكاوى. وضمن ما سبق يقترح الآتي:

- وضع قوانين تحدد حقوق وواجبات أصحاب الشكاوى وإجراءات حمايتهم؛
- وضع نظام للتظلم وتعويض أصحاب الشكاوى في حال تعرضهم للمضايقات أو الأذى بسبب ممارستهم حقهم في التقدم بشكاوى؛

3. نظام التحقق من الشكاوى: إجراءات التحقق من صلاحية الشكاوى حتى يتم أخذها بعين الاعتبار وإحالتها للجهات المختصة. ويعتبر هذا النظام ضرورياً لفرز الشكاوى المحققة من جهة وتخفيف العبء الإداري على المجلس من جهة أخرى. وفي هذا الشأن يقترح الآتي:

- إعداد نظام مكتوب يحدد المعايير والإجراءات لاستقبال الشكاوى؛
- وضع نماذج محددة للشكاوى تتضمن بيانات صاحب الشكاوى وموضوع الشكاوى والجهة ذات الاختصاص ورقم الشكاوى؛
- اعتماد البرامج التخصصية لحفظ بيانات المراجعين وأرشفة الشكاوى وتصنيفها.

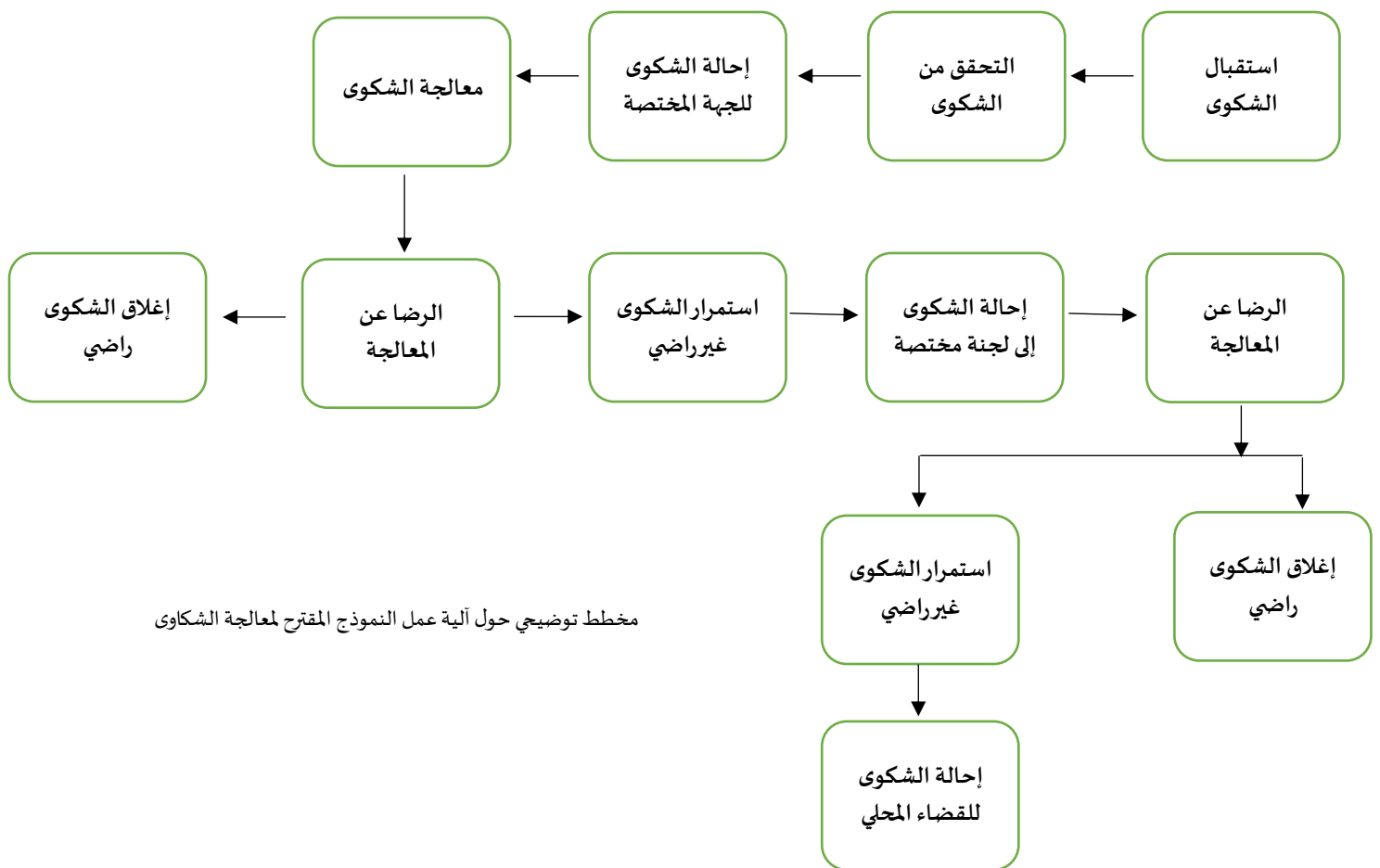
4. نظام معالجة الشكاوى: الإجراءات والآليات المعتمدة للنظر في موضوع الشكاوى ومعالجتها، ولتحقيق فاعلية أكبر في معالجة الشكاوى يتوجب توافر الآتي:

- ضبط هيكلية المجالس فيما يتعلق بتحديد أدوار وصلاحيات الجهات المختصة للنظر بموضوع الشكاوى؛

- وضع إطار زمني للرد على الشكاوى وإعلام صاحب العلاقة بذلك؛
- معالجة موضوع الشكاوى عبر إصدار القرارات والتعليمات والقوانين وتنفيذها بالتعاون مع الهيئات التنفيذية؛
- نشر التقارير بخصوص الشكاوى التي تمت معالجتها والتي ما تزال قيد النظر.

5. نظام المتابعة والاعتراض: الإجراءات التي يلجأ إليها صاحب الشكاوى في حال عدم قناعته بالنتائج والقرارات التي تم التوصل إليها من قبل المجلس، ويعتبر ذلك حق لصاحب الشكاوى على أن ينظم وفق الآتي:

- تشكيل لجان تخصصية محايدة للنظر في موضوع الشكاوى على أن يتم الاستعانة بالقيادات المحلية؛
- وضع نظام للنقض والتظلم يتضمن الحق في اللجوء للهيئة القضائية المحلية للبت في موضوع الشكاوى.



مخطط توضيحي حول آلية عمل النموذج المقترح لمعالجة الشكاوى

الخاتمة

للسكان حق مساءلة ومحاسبة الهيئات المحلية ولهم في ذلك أدوات عدة ومنها الشكاوى التي يعبروا من خلالها عن رضاهم أو عدمه عن تلك الهيئات ومطالبهم وتوقعاتهم منها. وفي حين زهد السكان في ممارسة هذا الحق في ظل نظام الأسد لقناعتهم بعدم فاعلية هذه الآلية، إلا أنهم ومع تحررهم من سلطته أصبحوا أكثر جرأة في التعبير عن شكاوهم ومطالبهم تجاه الهيئات المحلية التي تشكلت لسدّ حالة الفراغ ومنها المجالس المحلية.

وتمثل شكاوى السكان على عمل المجالس المحلية العاملة في مناطق سيطرة فصائل المقاومة الوطنية ظاهرة صحيّة في حال تم تأطيرها قانونياً ومؤسسياً وتوظيفها لتجاوز مكامن الضعف وتحسين جودة الخدمة المقدمة وتعزيز التواصل مع السكان بما يسهم في ترسيخ شرعية المجالس وتطوير أدائها. أما في حال التعاطي السلبي معها فإنه من المتوقع وكما دلت الوقائع تعثر المجالس وفقدانها لمقومات الاستمرارية. وإدراكاً من المجالس لأهمية التعاطي مع شكاوى السكان فقد ضمنت هذا الحق في أدبياتها واتبعت مروحة متنوعة من الآليات للتعاطي معها مع ما يعترها من إيجابيات وسلبيات، ومما يلحظ أنها ما تزال جنينية في طور التشكل، كما تفتقد لمؤشرات كافية للتأكد من فاعليتها.

ولتعزيز قدرة المجالس على التعاطي مع الشكاوى فإنه يتوجب العمل بالتوازي على ثلاثة مسارات، يتصل الأول بالمجالس المحلية من خلال البناء على ما تحققت ومراكمة الخبرات وتأطير ذلك قانونياً ومؤسسياً، في حين يتصل المسار الثاني بالسكان المحليين لجهة نشر الوعي لديهم بأهمية ممارسة حقهم في الشكاوى وفق قواعد منضبطة ومحددة، أما المسار الثالث فيتعلق بالجهات الداعمة التي يتوجب عليها رفد المجالس بالموارد التي تعزز قدرتها على التعاطي مع موجبات الشكاوى، إضافةً إلى الاستمرار في تدريب كوادرها ورفدها بالاختصاصيين في هذا المجال.



عمران
للدراستات الاستراتيجية
OMRAN
For Strategic Studies



مسار الإدارة المحلية وتعزيز الممارسة الديمقراطية