

# دليل المدن العربية للإدماج الحضري

تعزيز الإدماج الحضري من خلال المشاركة العامة ، والوصول إلى المعلومات ، والرياضة ، والتربية على المواطنة وحقوق الإنسان



مكتب اليونسكو الإقليمي للعلوم في الدول العربية – القاهرة

برامج العلوم الاجتماعية والإنسانية

المدرّبة / مهندسة مروة بركات



اليوم الثاني: التّمكن من استخدام الدليل



# المشاركة العامّة



## مفهوم المشاركة العامة

المشاركة العامة هي عملية مصممة لإشراك جميع الأطراف المعنية والمتأثرة بشأن عام ، من عموم المواطنين والقطاع الأهلي والخاص وجهات الحكومية ، في عملية صنع القرار . ويتم من خلالها الأخذ في الاعتبار مصالح وآراء ومقترحات جميع الأطراف وبخاصة مجتمعات السكان عند اتخاذ القرار.

تشكل المشاركة العامة للسكان في شؤون المدينة عاملاً تمكينيًا للحكومات المحلية في اتخاذ القرارات الرشيدة بشأن مدنها ، ذلك أنها تتيح التعرف المباشر وعن قرب على أولويات واحتياجات السكان باختلاف فئاتهم ، والاستجابة إلى تلك الأولويات والاحتياجات من خلال إجراءات وبرامج ومشاريع مناسبة.

## مبادئ المشاركة العامة

1 الالتزام بإشراك سكان المدينة وتعزيز مساهمة أكبر عدد منهم في كافة خطوات دورة صنع السياسات.

2 ضمان تمثيل عادل وكفء لكافة الفئات المختلفة من سكان المدينة وكذلك الجهات الفاعلة الغير حكومية.

3 الإستجابة بكفاءة لمطالب واحتياجات سكان المدينة.

4 تثقيف الجمهور والرفع من مستوى معرفته بحقوقه وواجباته، لكي تكون مشاركته مجدية وليست صورية.



## فوائد المشاركة العامة من منظور المدن العربية

- رفع مستوى ثقة السكان بالحكومات المحلية وتعزيز الدعم المجتمعي للخطط والبرامج المحلية.
- الشعور بالانتماء والمواطنة ، وإنماء الشعور بالمسؤولية وما يترتب على ذلك من تحقيق إنتاجية أكبر ودفع للاقتصاد المحلي.
- تعزيز اللامركزية من خلال تمكين المؤسسات المحلية من اتخاذ الإجراءات اللازمة لإتاحة عملية المشاركة.
- تحسين نوعية الخدمات والبرامج المقدمة وضمان ملاءمتها لاحتياجات ومتطلبات السكان.
- رفع الوعي العام حول وظيفة المؤسسات المحلية وطريقة عملها وحدود وقيود عمل الهيئات المحلية المختلفة.
- تحسين فهم سكان المدينة للقرارات والخطط الواجب اتخاذها من جانب المدينة ، والحصول على دعمهم ومساندتهم أثناء التنفيذ.



## فوائد المشاركة العامة من منظور المدن العربية

- تطوير حلول جديدة ومبتكرة عبر الاستفادة من الخبرات الفنية المتخصصة لدى بعض السكان والقطاع الخاص والمجتمع المدني.
- التواصل الدائم مع أفراد المجتمع ومعرفة توجهات الرأي العام واختبار مدى الرضا المجتمعي حول خطط وبرامج المدينة.
- تمكين السكان من لعب دور المراقب لمتابعة تنفيذ الخطط المحلية والرجوع إلى الهيئات المحلية لمساءلتها.
- تحقيق تماسك مجتمعي أكبر، من خلال إشراك الفئات المهمشة في المناقشات، وبناء العلاقات داخل وبين المجتمعات المختلفة والفئات الاجتماعية.
- إنشاء شبكات جديدة تمكن أصحاب المصلحة المختلفين من العمل معا نتيجة بناء علاقات أكثر إيجابية تستند إلى معرفة أفضل للأطراف.



# التزامات المدن العربية نحو المشاركة العامة

## الإعلان العالمي لحقوق الإنسان

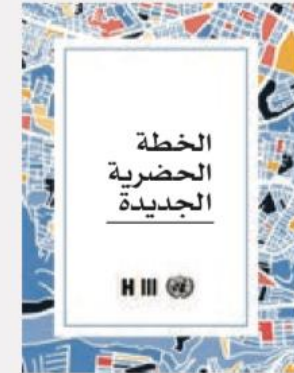
المادة 21: "لكل شخص حق المشاركة في إدارة الشؤون العامة لبلاده ، إما مباشرة وإما بواسطة ممثلين يختارون في حرية".



الإعلان العالمي  
لحقوق الإنسان

## الخطة الحضرية الجديدة

المادة 41: "ونلتزم بتعزيز الآليات المؤسسية والسياسية والقانونية والمالية في المدن والمستوطنات البشرية من أجل اعتماد برامج موسعة النطاق {..} تتيح للجميع المشاركة المجدية في عمليات صنع القرارات والتخطيط والمتابعة".







# التزامات المدن العربية نحو المشاركة العامة

## أهداف التنمية المستدامة



الهدف 11 الغاية 3: تعزيز التوسع الحضري الشامل للجميع والمستدام، والقدرة على التخطيط وإدارة المستوطنات البشرية في جميع البلدان على نحو قائم على المشاركة ومتكامل ومستدام، بحلول عام 2030.



# المرحلة الأولى: التخطيط للمشاركة العامة



# خطوات التخطيط للمشاركة العامة

1. تحديد أصحاب المصلحة

2. تحديد نوع المشاركة العامة وأهدافها

3. ضمان الاستمرارية



## خطوات تحديد أصحاب المصلحة

- إجراء عصف ذهني لتحديد المجموعات والأفراد الذين يمكن أن يؤثر بالبرنامج / المشروع ، أو يتأثروا به.
- تقييم مدى تماسك كل مجموعة من أصحاب المصلحة ، ومدى اشتراكهم في نفس الآراء والاهتمامات ، ومستوى تنظيمهم.
- ملاحظة نوع التأثير الذي يملكها أصحاب المصلحة على المشروع ، ومدى اعتماد تنفيذ المشروع على التعاون مع مجموعة محلية أو كيان حكومي.
- تحديد المصالح الخاصة بكل مجموعة أو فرد.
- تحديد تأثير المشروع على كل فرد.

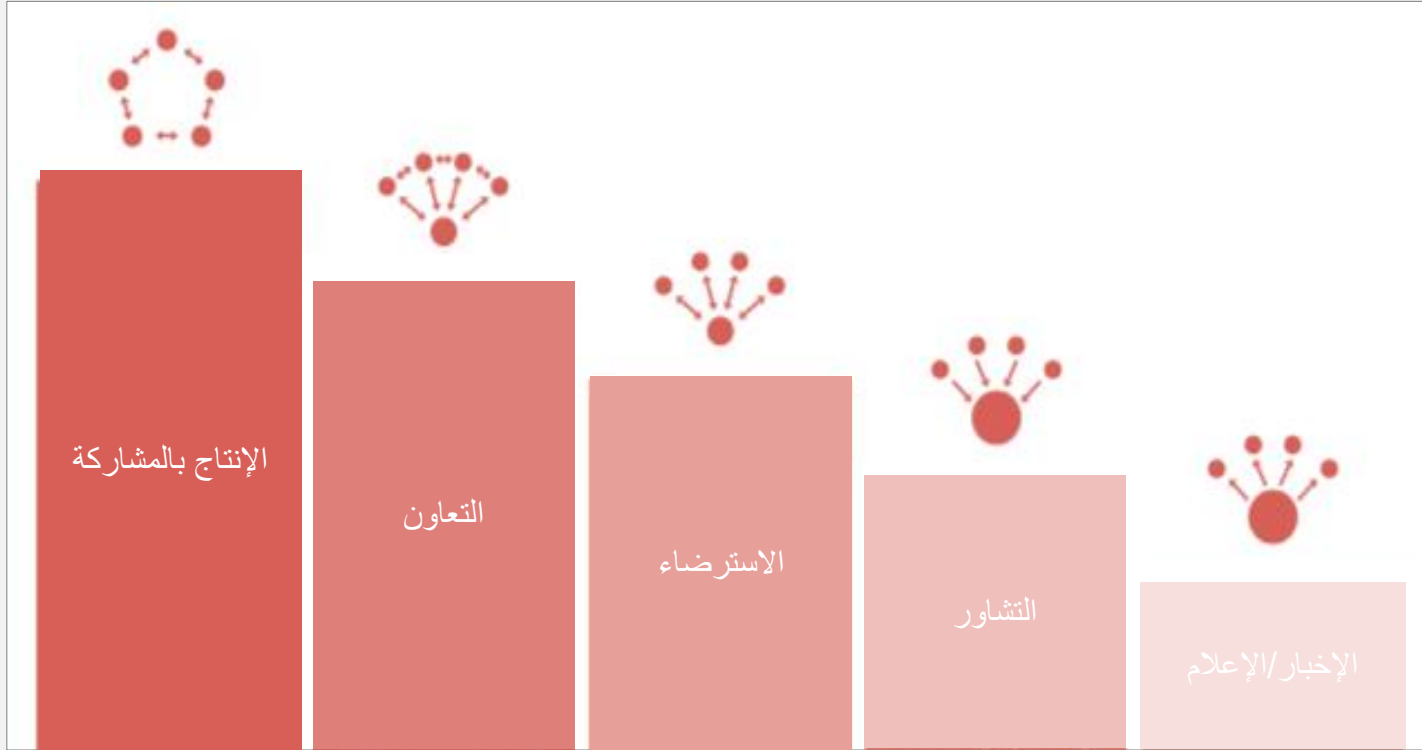
## مصفوفة تحليل أصحاب المصلحة



تساعد المصفوفة على الإجابة عن الأسئلة التالية:

- من الطرف المعني الذي ينبغي أخذه بالحسبان؟
- ما مدى قوة تأثيره على المشروع؟
- ما هي أفضل استراتيجية لإدارة طرف محدد؟

## تحديد نوع المشاركة العامة وهدفها



- ما هي درجة المشاركة المطلوبة؟
- ما هو الغرض أو النتيجة المتوقعة من تنفيذ المشاركة العامة؟
- ما هي المعلومات التي يمكن مشاركتها مع الجمهور؟
- كيف سيتم التعامل مع نتائج عملية المشاركة العامة؟

## ضمان استمرارية برامج المشاركة العامة

| عوامل تنظيمية / تشريعية  | عوامل سياسية / تقنية  | عوامل اقتصادية / اجتماعية   |
|--|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• تعريف المشاركة في القانون بشكل لا يسمح بالتفسيرات المتباينة.</li> <li>• تبني سياسات محلية توضح بالتفصيل طبيعة المشاركة، وآلياتها، والجهات المساهمة في ذلك.</li> <li>• وجود مواد في القانون تحمي موظفي الإدارة المحلية والبلديات من المساءلة إذا قاموا بإشراك السكان وتعديل البرامج طبقاً لمقترحاتهم، أو إتاحة بعض المعلومات.</li> <li>• "مأسسة" المشاركة في الأطر التنظيمية لمؤسسات الإدارة المحلية.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• تمكين الأفراد والمؤسسات من الحصول على المعلومات اللازمة.</li> <li>• تمكين سكان المدينة واعتبارهم ليس فقط مُتلقيين للخدمة وإنما أصحاب حق في اتخاذ قرارات مستنيرة.</li> <li>• فاعلية اللامركزية الإدارية.</li> <li>• توفر برامج وطنية داعمة / تمويل وطني.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• توفر البنية التحتية والموارد الضرورية لتنفيذ آليات المشاركة العامة.</li> <li>• وجود مجتمع مدني وفئات مجتمعية نشطة.</li> <li>• وجود استعداد ورغبة في المشاركة من المجتمع والقادة المحليين.</li> <li>• الاستفادة من هياكل القيادة التقليدية القائمة في العديد من المدن العربية.</li> <li>• الإقرار بوجود مجموعات مهمشة والسعي لإشراكهم بصورة عادلة.</li> <li>• التعامل مع المعوقات الثقافية التي قد تمنع فئات معينة من المشاركة (مثلاً المرأة).</li> </ul> |

## قائمة التدقيق - مرحلة التخطيط ☒

- ☒ تحديد الجوانب الحقوقية والتنموية الداعمة للمشاركة العامة.
- ☒ تحديد نوع ودرجة المشاركة العامة المرغوبة والتي تناسب الأهداف الموضوعية.
- ☒ تحديد الفئات المهمشة.
- ☒ وضع وتنفيذ آليات مناسبة لإشراك الفئات المهمشة.
- ☒ تحديد أصحاب المصلحة.
- ☒ وضع وتنفيذ آليات مناسبة لإشراك أصحاب المصلحة.
- ☒ دراسة سبل الاستدامة وتحديد الخطوات اللازمة للتقليل من مخاطر عدم الاستمرارية.





## المرحلة الثانية: تنفيذ المشاركة العامة



## خطوات التنفيذ

1. توزيع الأدوار

2. اختيار وسائل المشاركة العامة

3. تطبيق وسائل المشاركة العامة

| صاحب المصلحة     | الدور المتوقع خلال مرحلة التنفيذ   |
|------------------|--|
| الجهات الحكومية  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• الإعلان عن البرامج والمشاريع المحلية.</li> <li>• التنسيق والتعاون في توفير الموارد المادية والمالية اللازمة للتنفيذ.</li> </ul>   |
| القادة المجتمعون | <ul style="list-style-type: none"> <li>• المشاركة في اجتماعات مجالس المدينة المحلية واجتماعات اللجان وجلسات الاستماع والمناقشات.</li> <li>• المشاركة في تنظيم الجلسات النقاشية.</li> <li>• جذب الأطراف المعنية وتقريب وجهات النظر بين السلطات المحلية والسكان.</li> </ul>  |
| المجتمع المدني   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• نقل آراء السكان إلى السلطات المحلية والتعبير عن الاحتياجات المحلية.</li> <li>• تقديم الخبرة الفنية (مثلًا التدريب، وتبسيط المضمون، وإعداد الدراسات التي يمكن استخدامها في تطوير البرامج المحلية، والمشاركة في طرح التعديلات القانونية، إلخ).</li> <li>• إدماج السكان من خلال تشجيعهم على المشاركة ولعب دور الوسيط بين السكان والسلطات المحلية.</li> </ul> |
| القطاع الخاص     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• دراسة ردود أفعال السكان وتقييمهم لمختلف الخدمات، بالإضافة إلى دراسة احتياجات السكان.</li> <li>• إنشاء وإدارة البوابات الحكومية الإلكترونية وغيرها من المنصات والوسائل التكنولوجية لتيسير عملية المشاركة ووصول سكان المدينة إلى المعلومات.</li> </ul>  |



## اختيار وتطبيق وسائل تنفيذ المشاركة العامة

التصميم التشاركي



المجموعات النقاشية المركزة



المسوح والاستبيانات



جلسات التشاور المجتمعية



## ✓ قائمة التدقيق - مرحلة التنفيذ

- ✓ تمثيل متوازن لجميع فئات المجتمع وجذب الأطراف المعنية.
- ✓ إشراك المجتمع المدني والقطاع الخاص.
- ✓ تحديد سبل إقناع الجهات المعارضة.
- ✓ اختيار وسيلة المشاركة الأنسب لطبيعة البرنامج.
- ✓ مراعاة توازنات القوى عند دعوة الأطراف المختلفة للجلسات النقاشية بحيث لا يطغى طرفٌ على طرفٍ آخر.
- ✓ عقد جميع الاجتماعات والجلسات النقاشية في أماكن ملائمة ومؤهلة لإشراك الفئات الضعيفة مثل الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة والنساء والشباب.
- ✓ توفير موارد مالية كافية من خلال إقامة شراكات متنوعة.



## المرحلة الثالثة: تقييم المشاركة العامة

| المؤشر   | الأسئلة الأساسية   |
|--|--|
| تنوع الآراء والالتزام بالمشاركة المجتمعية المتكاملة في تخطيط وتنفيذ وتقييم المشاريع المختلفة في المدينة دون إقصاء لأي فئة سكانية | <ul style="list-style-type: none"> <li>• هل تم التأكد من تكامل عملية التشاور قبل تنفيذ المشروع ومشاركة جميع السكان بها بشكل عادل؟</li> <li>• هل هناك استراتيجية لضمان تمثيل جميع الفئات المجتمعية بعملية التشاور؟</li> <li>• هل هناك أدوات قانونية تؤكد عدم الإقصاء؟</li> <li>• هل تم تثقيف الفئات المهمشة ورفع مستوى معرفتها بحقوقها بالمشاركة؟</li> <li>• هل تمت الاستجابة للآراء والمقترحات التي طرحها السكان خلال عملية التشاور، وهل تم تضمينها في المقترح النهائي للمشروع؟</li> </ul> |
| آلية المشاركة وتأثيرها على التنفيذ   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• هل حُددت مدة زمنية لإجراء التغييرات في المشاريع بناءً على نتائج التشاور؟</li> <li>• ما هي آلية المشاركة؟ هل هناك أدوات واضحة وملائمة للمشاركة وللتأثير على المشاريع؟</li> </ul>   |
| توفير المعلومات اللازمة  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• هل كانت المعلومات عن المشروع متوفرة للجميع بصورة واضحة؟</li> <li>• كيف تم الإعلان عن المشروع؟</li> <li>• هل تم توفير المعلومات عن المشاريع وعن خطة العمل ضمن مهلة كافية؟</li> <li>• ما هي الأدوات التكنولوجية التي تم استخدامها لإيصال المعلومات؟ هل كانت مناسبة لجميع الفئات المعنية؟</li> <li>• هل تم إعلام السكان بما تم تضمينه من بين آرائهم ومقترحاتهم؟</li> </ul>   |



# مجموعات العمل: تطبيق أدوات المشاركة العامة



## أسئلة توجيهية لمجموعات العمل

**أولاً:** يقوم كل مشارك باقتراح برنامج/مشروع للمشاركة العامة يمكن تطبيقه في مدينته (تجربة قائمة بالفعل أو تأملون في تطبيقها) ، ثم تختار المجموعة مشروعاً واحداً للعمل عليه. **5 دقائق**

- ثانياً:** كيف يمكن تطبيق الدليل لتحقيق أهداف البرنامج/المشروع وتحسين مخرجاته ؟ **40 دقيقة**
- بالاستعانة بالأدوات التي يقدمها الدليل ، يرجى مناقشة المراحل المختلفة لدورة صنع السياسات: تخطيط – تنفيذ – تقييم ، مع إعطاء أمثلة واقعية من واقع المدينة ، ورصد التحديات المتوقعة وكيفية التغلب عليها كلما أمكن.
1. من هم أصحاب المصلحة الرئيسيين الواجب إشراكهم ؟
  2. ما هو نوع ودرجة المشاركة المستهدفة (إخبار- تشاور- استرضاء- تعاون - إنتاج بالتشارك) ؟
  3. كيف نضمن استمرارية البرنامج ؟
  4. كيف سيتم توزيع الأدوار ما بين أصحاب المصلحة ؟
  5. ما هي وسائل وآليات المشاركة المستخدمة للتنفيذ ؟
  6. ما هي مؤشرات نجاح عملية المشاركة – معايير التقييم ؟



# الوصول إلى المعلومات



## مفهوم الوصول إلى المعلومات

الوصول إلى المعلومات أداة أساسية من أدوات الإدماج الحضري وشرط مسبق للمشاركة العامة المستنيرة والمواطنة ؛ كما أنه يُسهم في تفعيل مبادئ الحوكمة الجيدة وعلى رأسها الشفافية والمساءلة.

وتبنّت معظم الدول العربية قوانين وسياسات وطنية لتنظيم وتشريع قضايا المعلومات كالوصول إلى المعلومات ، والخصوصية ، وحماية المعلومات السرية والأمنية ، وتوثيق المعلومات ، وحقوق الملكية الفكرية ، بالإضافة إلى تنظيم سبل التعامل مع الوثائق الحكومية ، والبنية التحتية الوطنية للمعلومات ، وتدفق المعلومات على المستوى المحلي ، والترويج لاستخدام المعلومات.



## فوائد الوصول إلى المعلومات من منظور المدن العربية

- تعزيز المشاركة والعملية الديمقراطية
- تمكن المواطنين من معرفة حقوقهم وواجباتهم وفتح قنوات التواصل مع المسؤولين
- ضمان الرقابة المستمرة والمساءلة
- تيسير الاستفادة من الخدمات المحلية والمشاركة في القرارات المحلية
- تعزيز مشاركة القطاع الخاص
- الحد من الشائعات وتفاذي الاحتقان الذي قد يعطل عملية اتخاذ القرار وتنفيذ المشاريع التنموية
- تعزيز الشفافية والتصدي للفساد
- تمكين اتخاذ قرارات حكيمة والوصول لموارد أكثر ، ورفع كفاءة الإدارة المحلية
- تشجيع الباحثين على إنتاج أبحاث ودراسات جيدة



# التزامات المدن العربية نحو الوصول إلى المعلومات

## الإعلان العالمي لحقوق الإنسان

المادة 19: " لكل شخص حق التمتع بحرية الرأي والتعبير ، ويشمل هذا الحق في اعتناق الآراء دون مضايقة ، وفي التماس الأنباء والأفكار وتلقيها ونقلها إلى الآخرين بأية وسيلة ودونما اعتبار للحدود."



الإعلان العالمي  
لحقوق الإنسان

## الخطة الحضرية الجديدة

الفقرة 92: "وسنشجع اعتماد نهج تشاركية مراعية للاعتبارات العمرية والجنسانية في جميع مراحل السياسات العامة وعمليات التخطيط الحضري [...] بما في ذلك من خلال آليات ومنابر دائمة ذات قاعدة عريضة وموارد جيدة للتعاون والتشاور مفتوحة أمام الجميع ، باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وحلول البيانات الميسرة".

الفقرة 160: "وسنعمل على تشجيع إنشاء وتعزيز وتحسن منابر بيانات تشاركية مفتوحة وسهلة الاستخدام [...] بهدف زيادة فعالية التخطيط والإدارة الحضريين والكفاءة والشفافية".





# التزامات المدن العربية نحو الوصول إلى المعلومات



## أهداف التنمية المستدامة

الهدف 16 الغاية 10: "كفالة وصول الجمهور إلى المعلومات وحماية الحريات الأساسية، وفقا للتشريعات الوطنية والاتفاقات الدولية."



# المرحلة الأولى: التخطيط



## خطوات مرحلة التخطيط

فهم الإطار التشريعي الذي يحكم تداول المعلومات

تحديد الأهداف والفئات المستفيدة

تحديد المعلومات المراد إتاحتها ومستوى الإتاحة

تحديد أصحاب المصلحة

المأسسة وضمان الاستمرارية



### الممارسات الجيدة في الإطار التنظيمي والتشريعي للوصول إلى المعلومات

- وجود إطار تنظيمي واضح وشامل يحدد الأنواع المختلفة من البيانات ومستويات الوصول إليها (مثلاً عامة ، مصنفة ، متاحة عند الطلب ، متوفرة لمجموعات محددة مثل الصحفيين والباحثين ، والمعلومات المتاحة للشراء).
- إدراج الوصول إلى المعلومات كشرط أساسي في جميع مراحل دورة صنع السياسات العامة: التخطيط والتنفيذ والمتابعة والتقييم.
- دمج حق الوصول إلى المعلومات في التشريعات الوطنية وتحديد شروط الإتاحة ونوع المعلومات الممكن إتاحتها ، على أن تُصاغ الشروط بطريقة واضحة وصريحة تمنع تعدد التفسيرات.
- وضع بروتوكول واضح وموثق لطلب البيانات ونشرها ، بما في ذلك قائمة مرجعية لتوضيح العملية وتقليص المجال أمام التأويلات والتفسيرات الفردية لموظفي الخدمة المدنية وبالتالي تسهيل عملية المساءلة.
- زيادة أنواع المعلومات المُصنفة كمعلومات عامة والتي يكن الحصول عليها مجاًناً.
- حماية الموظفين المحليين من المساءلة ومن توقيع عقوبات مجحفة بحقهم بسبب نشرهم المعلومات في حال اتباعهم القواعد القانونية.



## مرحلة التخطيط - تحديد الأهداف والفئات المستفيدة

| الهدف المرجو  | الفئة المستهدفة | الجوانب العملية التي يُنصح بأخذها بالاعتبار   |
|---|-----------------|---|
| الإعلام عن الخدمات المحلية المتاحة وتيسير الاستفادة منها. | كافة السكان     | استخدام الوسائط المتعددة لضمان وصول المعلومات لكافة الفئات السكانية (مثلًا الأشخاص ذوي الإعاقة، الأميين، كبار السن، إلخ). |
| تحسين عملية تعهيد الخدمات العامة لمتعاقدين خارجيين.       | القطاع الخاص    | الشفافية وتكافؤ الفرص والالتزام بالقواعد الناظمة.   |
| دمج اللاجئين ضمن مجتمع المدينة.                           | اللاجئون        | اللغة، المكان، الخصوصية الثقافية، التكلفة، إلخ.   |
| التوعية بالحقوق والواجبات وتحفيز المشاركة النشطة للسكان.  | كافة السكان     | وضوح الرسائل الموجهة وتقبلها من جانب كافة الفئات السكانية.  |
| تمكين النساء وتعزيز مشاركتهن في الحياة العامة.            | النساء          | مراعاة الفوارق بين النساء والرجال (مثلًا الفروق في الاحتياجات إلى المعلومات، نوع المعلومات وسُبل الإتاحة).                |
| تمكين وتعزيز مشاركة الشباب في المجتمع.                    | الشباب          | اعتماد أساليب تواصل جاذبة للشباب، استخدام لغة مناسبة وملائمة.   |

## مرحلة التخطيط - تحديد المعلومات المراد إتاحتها ومستوى الإتاحة





## مرحلة التخطيط - تحديد أصحاب المصلحة

تتعدد الجهات المعنية وصاحبة المصلحة في الوصول للمعلومات:

- المؤسسات الوطنية والإدارات المحلية المسؤولة عن إنتاج وإدارة المعلومات.
- المكاتب الاستشارية المكلفة بجمع البيانات وإجراء الدراسات.
- المنظمات الدولية والجهات المانحة الداعمة لحق الوصول إلى المعلومات.
- منظمات المجتمع المدني بكافة أنواعها ولاسيما تلك الداعمة لحق الوصول إلى المعلومات.



يُنصح بالاستعانة بمؤسسات المجتمع المدني والقطاع الخاص لتسهيل

وصول ذوي الاحتياجات الخاصة وغير المتحدثين باللغة العربية إلى المعلومات، من خلال تطوير وسائل تكنولوجية مبتكرة مثل القارئ الإلكتروني للمكفوفين والمترجم الإلكتروني للأجانب.

## قائمة التدقيق - مرحلة التخطيط ☒

- ☒ تحديد الجوانب الحقوقية والتنمية التي من المتوقع أن يخدمها برنامج الوصول إلى المعلومات، وتوظيف هذا الأمر في الدعوة للبرنامج وتأمين الدعم السياسي له.
- ☒ الإحاطة بالإطار التشريعي الذي يحكم الوصول إلى المعلومات والتأكد من عدم وجود موانع لتنفيذ البرنامج.
- ☒ تحديد أهداف واضحة وقابلة للقياس تخص الوصول إلى المعلومات، وتوضيح الفئات السكانية المستفيدة.
- ☒ تصنيف المعلومات المراد إتاحتها وتحديد مستوى الإتاحة.
- ☒ تحديد وإشراك أصحاب المصلحة.
- ☒ تحليل التحديات التي يمكن أن تعرقل الوصول إلى المعلومات بشكل مستمر وتحديد سبل التصدي لها.



## المرحلة الثانية: التنفيذ



## خطوات مرحلة التنفيذ

جمع المعلومات

معالجة المعلومات

نشر المعلومات

| الأطراف المشاركة في جمع المعلومات  | الأطراف المسؤولة عن جمع المعلومات   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• المنظمات غير الحكومية والمجتمع المدني</li><li>• الجهات المانحة، التي غالبًا ما تكون ملزمة بتقديم تقارير عن أنشطتها والتي قد تقوم أيضًا بجمع بيانات ميدانية بالتنسيق مع الجهات الحكومية</li><li>• القطاع الخاص، الذي غالبًا ما يكون ملزمًا بتقديم تقارير أو معلومات عن الأنشطة التي يقوم بها للجهات الحكومية</li><li>• الباحثون</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• مراكز المعلومات</li><li>• هيئات الحكومة المحلية</li><li>• الهيئات الإحصائية</li><li>• المراكز البحثية</li></ul> |





## مرحلة التنفيذ – نشر المعلومات

إعطاء المعلومات بناء  
على طلب

النشر الاستباقي

| العيوب   | المميزات  | وسيلة نشر المعلومات                               |
|--|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• ارتفاع تكلفة الإعلانات التلفزيونية.</li> <li>• وسيلة غير تفاعلية لا تعطي للسكان فرصة طرح الأسئلة أو طلب التوضيحات والاستفسارات.</li> </ul>  | <p>الوصول لعدد كبير من السكان، خصوصًا عند الاستعانة بوسائل مختلفة مثل التلفزيون والإذاعة.</p> | <p>النشرات الإخبارية الدورية في وسائل الإعلام</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• ارتفاع تكلفتها المادية.</li> <li>• ضيق المساحة المتاحة للاسترسال في الرسائل والمعلومات المراد مشاركتها.</li> <li>• لا تتناسب مع من لا يجيد القراءة.</li> <li>• غير تفاعلية ولا تعطي للسكان فرصة طرح الأسئلة أو طلب التوضيحات والاستفسارات، كما أنها تساهم في "التلوّث البصري" للمدينة.</li> </ul> | <p>الوصول لعدد كبير من السكان، خصوصًا إذا وضعت في الطرق الرئيسية والمناطق الحيوية.</p>        | <p>اللوحات الإعلانية</p>                          |

| العيوب  | المميزات   | وسيلة نشر المعلومات                 |
|---|--|-------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• صعوبة الوصول إلى كل سكان المدينة بكل المناطق.</li> <li>• تعقيد الترتيبات اللوجستية المطلوبة مثل اتساع المكان، وتجهيزه بالميكروفونات وأجهزة الصوت، إلخ.</li> </ul>  | <p>ضمان التفاعل المباشر مع المسؤولين وطرح الأسئلة، وخلق شعور إيجابي لدى السكان باهتمام المسؤولين بقضاياهم.</p> | <p>الاجتماعات الإخبارية المحلية</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• لا تتناسب مع من لا يجيدون القراءة أو لا يمتلكون أجهزة اتصال إلكترونية.</li> <li>• تتيح فرصة محدودة لطرح الأسئلة أو طلب التوضيحات والاستفسارات (هناك توجه لتضمين الموقع الإلكتروني آلية للدردشة المباشرة live chat).</li> </ul> | <p>سهولة الحصول على المعلومات الأساسية وتحميل النماذج المطلوبة دون الحاجة للتنقل.</p>                          | <p>المواقع الإلكترونية</p>          |

| العيوب  | المميزات   | وسيلة نشر المعلومات   |
|---|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• لا تتناسب مع من لا يجيدون القراءة أو لا يمتلكون أجهزة اتصال إلكترونية أو لا يستخدمون مواقع التواصل الاجتماعي.</li> </ul> | <p>الوصول لعدد أكبر من السكان خصوصًا الشباب، وسهولة الحصول على المعلومات الأساسية وتحميل النماذج المطلوبة دون الحاجة للتنقل، مع إمكانية التواصل والتفاعل إلكترونيًا.</p> | <p>مواقع/ برامج التواصل الاجتماعي<br/>(مثل فيسبوك وواتس آب)</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• تتطلب من الشخص الذهاب بنفسه إلى المركز.</li> </ul>   | <p>تسهل على السكان الحصول على كل المعلومات والنماذج المطلوبة بخطوة واحدة، وهي مفيدة خصوصًا لمن لا يستطيعون القراءة أو لا يمتلكون أجهزة اتصال إلكترونية.</p>              | <p>مراكز الشباك الواحد</p>                                      |

## مرحلة التنفيذ – نشر المعلومات

معدل استخدام الإنترنت بالدول العربية لعام 2019 طبقاً للنوع الاجتماعي



المصدر: الإتحاد الدولي للاتصالات

### خمس طرق لاستفادة البلديات من شبكات التواصل الاجتماعي

1. إخبار السكان عن الأزمات أو أي اضطرابات في الخدمات
2. نشر أي تحديثات عن الخدمات المقدمة
3. نشر سبل وخطوات الحصول على المعلومات من قبل السكان
4. الترويج لنجاحات المشروعات المنفذة من قبل المدينة
5. معرفة طبيعة المعلومات التي يحتاجها السكان وتقييمهم لسهولة الوصول إلى المعلومات

### العيوب الأساسية

- لا تصل لجميع فئات السكان ممن لا يمتلكون أجهزة إلكترونية أو لا يجيدون القراءة أو لا يستخدمون شبكات التواصل الاجتماعي
- لا تتيح الفرصة بالضرورة للنقاش الحي بين المسؤول والمواطن

### 2. إعطاء المعلومات بناء على طلب

#### معايير جودة عملية تقديم طلبات الحصول على المعلومات

- أن يكون نموذج طلب المعلومات بسيطاً وواضحاً بحيث يستطيع أي شخص أن يستكمله.
- أن تكون إجراءات تقديم الطلب واضحة ومعروفة للسكان.
- أن تكون تكلفة تقديم الطلب مُيسّرة، لتحقيق المساواة بين السكان في حق الوصول إلى المعلومات.
- أن يتم الرد على مقدم الطلب في مدة قصيرة.
- أن يصاحب أي رفض لطلب الحصول على المعلومات توضيح لأسباب الرفض والسماح لمقدم الطلب بتقديم التظلم.
- أن تكون معايير رفض الطلبات واضحة ومفصلة بما يمنع التأويلات أو التفسيرات الشخصية من جانب الموظف المسؤول.
- أن يتم تشكيل لجنة لاتخاذ قرارات الموافقة أو رفض الطلبات؛ لتفادي استحواذ أو تعنت شخص واحد ضد القرار.

## قائمة التدقيق - مرحلة التنفيذ ☒

☒ جمع المعلومات المقرر إتاحتها والتأكد من صحتها وجودتها، مع الاستعانة بالجهات المختلفة حسب الحاجة.

☒ معالجة المعلومات وتبسيطها إن أمكن.

☒ تحديد وسائل نشر المعلومة (حسب نوع المعلومة والهدف من إتاحتها والفئة السكانية المستهدفة).

☒ توسيع شبكة الشراكات لسد أي فجوة تنفيذية.

☒ توفير الموارد المالية والتكنولوجية والبشرية اللازمة للإتاحة الجيدة للمعلومات وبما يضمن الاستمرارية.

☒ تدارك احتمالات سوء استخدام المعلومات قبل نشرها.



## المرحلة الثالثة: التقييم



| معايير جودة المعلومات |  |
|-----------------------|--|
| كاملة                 | بمعنى ألا تُنشر بشكل جزئي أو منقوص، كأن تُنشر معلومات عن أنشطة مشروع تنموي محلي ما دون ذكر نتائج المشروع.  |
| سهولة الاستخدام       | أي أن تُتاح المعلومات في شكل يمكّن الشخص من استخدامها بسهولة، كأن يتمّ نشر الجداول في هيئة "excel" وليس "pdf" في حالة البيانات الإحصائية، كما هو متبع من قبل بعض المنظمات الدولية والجهات الإحصائية على مواقعهم الإلكترونية، وأن يتمّ تبسيط المصطلحات ليفهمها معظم السكان. |
| متناسقة               | أي أن تُتاح المعلومات باستخدام نموذج موحد يعتمد نفس الشكل والخصائص في كل مرة كي يتمكن الشخص من معالجة هذه المعلومات والمقارنة بينها عبر السنوات.   |
| دقيقة                 | أي أن تكون المعلومات صحيحة ومبنية على منهجية بحثية صالحة.  |
| محدّثة                | أي أن تُحدّث المعلومات بشكل دوري ثم تُنشر مباشرة بعد جمعها قبل أن تنتهي "صلاحيتها" وتصبح غير مفيدة، على أن يتم توضيح التاريخ التي جُمعت فيه.   |

| المؤشر   | الأسئلة الأساسية   |
|--|--|
| مؤشر 1: تمتع موظفي البلدية بحرية وإمكانية توفير المعلومات والبيانات                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>هل لموظفي البلدية الحرية في مشاركة المعلومات والبيانات؟</li> <li>هل تم الاعتماد على نص قانون محلي أو دولي لممارسة حق الموظف في إتاحة المعلومة؟</li> <li>هل تمت ممارسة سلطة حجب المعلومات على أسس فردية من قبل أي موظف؟</li> </ul>   |
| مؤشر 2: توفر القوانين التي تسمح للسلطات المحلية بنشر المعلومات بما يتفق مع احتياجات السكان | <ul style="list-style-type: none"> <li>هل يتمتع كل السكان بحرية طلب المعلومات (باستثناء المعلومات السرية)؟</li> <li>هل هناك تعريف محدد (غير قابل للتأويل أو تضارب التفسيرات) للمعلومات السرية الممنوع تداولها لأسباب أمنية؟</li> <li>هل تتوافر مواد بالقانون تلزم وتسمح للسلطات المحلية بتوفير المعلومات / البيانات بشفافية وخلال فترة زمنية محددة؟</li> </ul>                                   |
| مؤشر 3: المساواة بين السكان في الوصول إلى المعلومات  | <ul style="list-style-type: none"> <li>هل يتم توفير المعلومات للمواطنين كافة بشكل متساوٍ بغض النظر عن مكانتهم الاجتماعية، ودون تمييز على أساس العرق، أو النوع الاجتماعي، أو الدين أو غير ذلك؟</li> <li>هل تم استخدام وسائل متنوعة لنشر المعلومة وبالتالي ضمان وصولها لكافة فئات المجتمع؟</li> <li>هل هناك أي فئة لم تتمكن من الوصول إلى المعلومة أو واجهت تحدياً في طلب الوصول إليها؟</li> </ul> |

| المؤشر   | الأسئلة الأساسية   |
|--|--|
| مؤشر 4: نشر المعلومات قبل بدء تنفيذ المشروعات التنموية بوقت كافٍ | <ul style="list-style-type: none"> <li>هل أُدرج نشر المعلومات قبل بدء تنفيذ المشروع كشرط أساسي من شروط مشاركة الجهات المنفذة؟</li> <li>هل وُضعت خطة زمنية للمعلومات الواجب إتاحتها وأُعلنت الجهات المنفذة بها؟</li> <li>هل حُدّدت الوسائل التي سيتم نشر المعلومات من خلالها واستُخرجت التصاريح والموافقات اللازمة لذلك؟</li> </ul> |
| مؤشر 5: استخدام الأدوات التكنولوجية لمعالجة المعلومات ونشرها     | <ul style="list-style-type: none"> <li>هل لدى السلطات المحلية الموارد البشرية والفنية اللازمة لإدارة الأدوات التكنولوجية المستخدمة في معالجة ونشر المعلومات؟</li> <li>هل أخذت السلطات المحلية في الاعتبار احتياجات الموارد البشرية المطلوبة لتحقيق الاستخدام الفاعل للأدوات التكنولوجية المختلفة؟</li> </ul>                       |
| المؤشر 6: الوصول إلى المجتمعات الفقيرة والمهمشة                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>ما هي تكلفة الوصول إلى المعلومات على السكان؟</li> <li>هل يتعذر على الفقراء الوصول إلى المعلومات بسبب التكلفة؟</li> <li>هل هناك بديل للوسائل الإلكترونية التي ليست بالضرورة متاحة للجميع؟</li> </ul>   |



# مجموعات العمل: تطبيق الوصول للمعلومات

**أولاً:** يقوم كل مشارك باقتراح برنامج/مشروع لإتاحة "الوصول إلى المعلومات" يمكن تطبيقه في مدينته (تجربة قائمة بالفعل أو تأملون في تطبيقها)، ثم تختار المجموعة مشروعاً واحداً للعمل عليه. **5 دقائق**

- ثانياً:** كيف يمكن تطبيق الدليل لتحقيق أهداف البرنامج/المشروع وتحسين مخرجاته؟ **40 دقيقة**
- بالاستعانة بالأدوات التي يقدمها الدليل، يرجى مناقشة المراحل المختلفة لدورة صنع السياسات: تخطيط – تنفيذ – تقييم، مع إعطاء أمثلة واقعية من واقع المدينة، ورصد التحديات المتوقعة وكيفية التغلب عليها كلما أمكن.
1. هل لدينا معرفة كافية بالإطار التشريعي الحاكم لمسألة الوصول إلى المعلومات؟
  2. ما هي المعلومات المقرر إتاحتها والفئات المستهدفة، ودرجة الإتاحة المرغوبة؟
  3. من هم أصحاب المصلحة الرئيسيين الواجب إشراكهم؟
  4. كيف نضمن استمرارية البرنامج؟
  5. كيف سيتم جمع ثم معالجة ونشر المعلومات؟
  6. ما هي مؤشرات نجاح عملية الوصول إلى المعلومات؟

# شكرًا لكم .. ،

معلومات الاتصال:

برامج العلوم الاجتماعية والإنسانية- مكتب اليونسكو بالقاهرة:

د / عبد العزيز زكي <aa.zaki@unesco.org>

مهندسة / هبة شامة <h.shama@unesco.org>

المدربة:

مهندسة / مروة بركات <mrw.barakat@gmail.com>