

دليل استخدام «بطاقة تقييم الخدمة» في البلديات التونسية



**دليل استخدام
«بطاقة تقييم الخدمة»
في البلديات التونسية**

فهرس المحتويات

1 مقدمة

4	أسباب استخدام آلية "بطاقة تقييم الخدمة"
4	1. إقرار مسار تقييم الخدمات البلدية
6	2. اختيار الخدمات المستهدفة
6	3. معايير اختيار المشاركين في جلسات جمع المعلومات
7	2 الشرح التفصيلي لتطبيق "بطاقات تقييم الخدمة"
8	1. الأنشطة التحضيرية
8	i. محتوى وأهداف الأنشطة التحضيرية
8	ii. الجدول العملي للأنشطة التحضيرية
10	2. اختيار الخدمات وتحليلها
10	i. كيفية اختيار الخدمات وتحليلها
10	نموذج لملف تعريف الخدمة
11	نموذج لجدول نتائج تحليل SWOT
11	ii. الجدول العملي لاختيار الخدمات وتحليلها
14	3. إعداد بطاقات التقييم
14	i. كيفية إعداد بطاقات التقييم
14	نموذج بطاقة تقييم خدمة
15	ii. الجدول العملي لمرحلة إعداد بطاقات التقييم
16	4. وضع خطط العمل لتحسين الخدمات
16	i. منهجية وضع خطط العمل
16	نموذج لجدول لخطة عمل مقترحة لتحسين أحد الخدمات
17	ii. الجدول العملي لمرحلة وضع خطط العمل لتحسين الخدمات
19	5. متابعة تنفيذ خطط العمل
19	i. آليات متابعة تنفيذ خطط العمل
19	ii. التزام الأطراف بتنفيذ خطة العمل المشتركة
20	iii. الجدول العملي لمتابعة تنفيذ خطط العمل
21	6. إعادة تقييم الأداء والتقييم الذاتي
21	i. منهجية وأهداف إعادة التقييم
21	ii. الجدول العملي لمرحلة إعادة التقييم
22	نموذج استمارة تقييم الجلسات
24	نموذج من عرض الخدمات البلدية
25	نموذج استبيان اختيار الخدمات ذات الأولوية
27	نموذج تقديم نتائج استبيان اختيار الخدمات البلدية
28	نموذج تقديم ملفات تعريف الخدمات وتحليل SWOT
29	نموذج بطاقة تقييم خدمة بلدية
32	نموذج تفصيلي لخطة عمل تحسين خدمة بلدية
36	نموذج اتفاقية تطبيق خطط العمل

1- مقدمة

تحتل قضية الديمقراطية التشاركية اليوم في نظام سياسي يعتمد على اللامركزية موقعًا محوريًا لإرساء نظام حكم محلي ناجع وفعال، وهذا التركيز والاهتمام بمبادئ الديمقراطية التشاركية نجده في النصوص التشريعية والسياسات العامة للسلطة التنفيذية وخاصة ممارسة المجالس المحلية، حيث تتزايد أهمية مبدأ إدماج المواطنين في ممارسات الحوكمة كجزء من العملية الديمقراطية، خاصة في الدول التي تشهد انتقالًا ديمقراطيًا يعتمد على نظام لامركزي.

وبالنسبة للتجربة التونسية، فقد انطلقت عملية إرساء سلطة محلية تعتمد نظام اللامركزية بعد المصادقة على دستور سنة 2014، والذي تضمن بابًا كاملاً مخصصًا للسلطة المحلية. وجرت في أعقاب ذلك الانتخابات البلدية الأولى في ظل دستور 2014 في شهر ماي من عام 2018. وينتظر من المجالس البلدية المنتخبة أن تلعب دورًا محوريًا في مسار الانتقال الديمقراطي الذي تسير عليه تونس، نظرًا لكون المجالس البلدية هي المؤسسات الديمقراطية الأقرب للمواطن وللشؤون التي تمس حياته بشكل مباشر، حيث تتولى البلديات مسؤولية تقديم الخدمات العامة الحيوية مثل رفع النفايات، وتعبيد الطرقات، والإدارة العمومية،... إلخ، إلى جانب إدارة مشاريع الأمثلة العمرانية والتنمية الاقتصادية المحلية.

ومع المضي قدمًا في عملية إرساء اللامركزية، فمن المتوقع أن تتزايد مساحة الدور الذي تلعبه كل من المجالس الجهوية والبلدية. لذلك فإن تعزيز إمكانيات الجماعات المحلية في تقديم خدمة أفضل يمثل بالأساس فرصة لرفع جودة معيشة المواطنين.

من جانب آخر، فإن الواقع الحالي يشير إلى وجود حاجة ملحة إلى تحسين مستوى الخدمات العامة المقدمة للمواطنين التونسيين. ولا تزال عملية الإصلاح الإداري في تونس تخطو في مراحلها الأولى، ولا تسير بالسرعة المأمولة في كل الجهات. في أثناء ذلك، فإن مسائل مثل التوسع في الحوكمة الإلكترونية واستهداف حزمة من الخدمات العامة ذات الأولوية بالتحسين تقع في صدارة اهتمامات الجماعات المحلية. بناءً عليه، فإن المركز الدولي للتنمية المحلية والحكم الرشيد، من خلال برنامج "إدامة"، يقوم بالتعاون مع مجموعة مختارة من البلديات بأخذ زمام المبادرة للمساهمة في رفع جودة الخدمات البلدية.

بداية، فإن مشاركة المواطنين بأرائهم وانطباعاتهم عن الخدمات التي يتلقونها هي أحد مقتضيات اللامركزية، بالنظر إلى أن المواطن نفسه هو الأجدر بالتعبير بشكل مباشر عن احتياجاته وتقييمه للخدمات المقدمة إليه، وبالتالي فمن الضروري التعرف على انطباع المواطن عن الخدمة من حيث سهولة الحصول عليها، وجودة ويسر ووضوح إجراءات تقديمها، وجودة وشفافية العملية الخدمية بشكل عام. وتبعًا لذلك فإن هناك مسؤولية تقع على السياسيين المحليين والأطر التنفيذية المسؤولة عن تقديم الخدمات في إدراك أن المواطن في الحقيقة يمثل لهم عنصرًا ثمينًا ومصدرًا قيمًا للمعلومات إذا ما أرادوا رفع جودة الخدمات المحلية، فبدون مشاركة فاعلة من المواطنين ستكون عملية التغيير للأفضل شديدة الصعوبة.

من هذا المنطلق، يهدف برنامج "إدامة" إلى تقوية جسور التواصل والثقة بين المواطنين ومؤسسات الحكم المحلي في تونس، سعيًا إلى تحقيق مبدأ الحكم الرشيد، والإسراع بالتنمية الاقتصادية، والدفع بجهود مكافحة الفساد للأمام، وتعزيز مفهوم الديمقراطية الشاملة في تونس. في هذا الإطار، فإن البرنامج يقدم دليلًا عمليًا للتجربة الاستراتيجية لاستخدام "بطاقة تقييم الخدمة - Community Score Card (CSC)" كوسيلة لتقييم مستوى الخدمات البلدية المقدمة للمواطنين ورفع جودتها.

يقدم هذا الدليل شرحًا للجوانب المنهجية والتطبيقية لاستخدام "بطاقة تقييم الخدمة"، وطريقة تفعيلها، والنتائج المنتظرة منها، بالإضافة إلى خطة لمتابعة التطور في عملية استخدام هذه الآلية، والنتائج المتحققة من هذا الاستخدام.

أسباب استخدام آلية "بطاقة تقييم الخدمة"

تمثل "بطاقة تقييم الخدمة" أداة لتفعيل الحكم الرشيد من خلال إتاحة المشاركة للمواطنين والمواطنات، وتأكيد الشفافية، والمساءلة، واتخاذ القرارات بناءً على معلومات وافية. تجمع هذه الأداة بين أفراد المجتمع المدني المحلي، ومقدمي الخدمات العامة، ومسؤولي الجماعات المحلية، بغرض تحديد الإشكاليات التي تواجه عملية

تقديم الخدمة أو الاستفادة منها. وتهدف هذه الأداة إلى المساعدة في التوصل إلى حلول متفق عليها لتفادي الصعوبات في العملية الخدمية، والعمل من خلال شراكة بين المواطن، والجماعات المحلية، ومؤسسات تقديم الخدمة، من أجل تنفيذ الحلول المتفق عليها، ومتابعة درجة فاعليتها بشكل مستمر من أجل ضمان ديمومة تحسن جودة الخدمات.

"بطاقة تقييم الخدمة" أداة للمساءلة والتشاركية

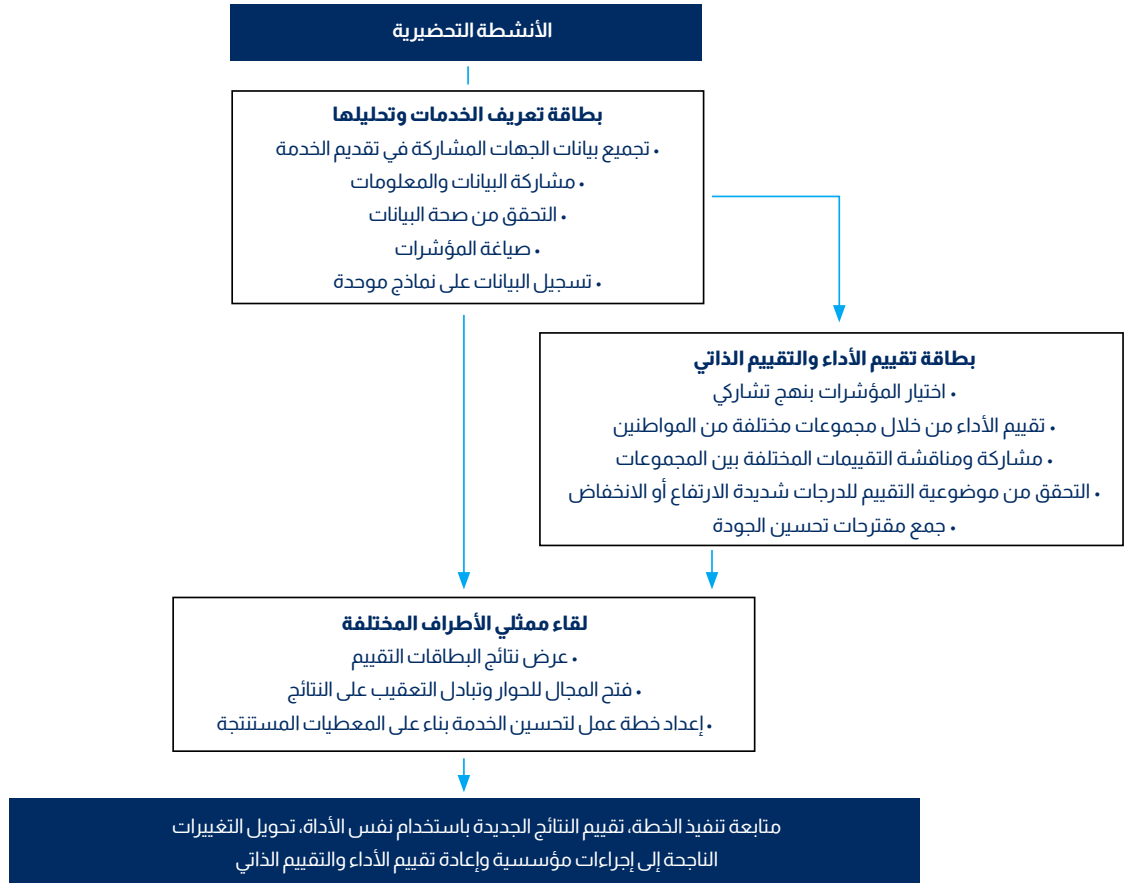
• "بطاقة تقييم الخدمة" هي أحد الأدوات المستخدمة في المساءلة الاجتماعية، حيث أنها تتيح للمواطنين وسيلة لتفعيل المساءلة، والشفافية، وضمان الاستجابة من الأجهزة الخدمية.

• "بطاقة تقييم الخدمة" هي أيضاً أداة تشاركية تستخدم من أجل إحداث تأثير إيجابي على جودة، وكفاءة، وفاعلية عملية تقديم الخدمة على المستوى المحلي.

تعتبر المنهجية التي سيتم تفصيلها لاحقاً واحدة من عدة منهجيات يمكن اتباعها من أجل تطبيق هذه الآلية، وبناء على السياق الخاص بكل حالة فقد تكون هناك حاجة لإجراء بعض التعديلات في أسلوب التطبيق، وهذه المرونة تعطي "بطاقة تقييم الخدمة" قوة إضافية. ومن المستهدف في برنامج "إدامة" ألا تتوقف تجربة استخدام "بطاقة تقييم الخدمة" عند إصدار وثيقة بمعايير التقييم ثم متابعة تنفيذها، ولكنها ستشمل كذلك الاتفاق على خطة عمل واضحة لتحسين الخدمات بناء على نتائج التقييم، على أن يتم هذا الاتفاق بين المواطنين، ومسؤولي البلدية، وممثلي المؤسسات الخدمية، بناء على تحليل SWOT لنقاط القوة والضعف والفرص والمخاطر التي تواجه عملية تقديم الخدمة، وعلى أن تتضمن خطة العمل المذكورة مؤشرات لقياس الأداء في كل خدمة من الخدمات المختارة.

تمر عملية تطبيق "بطاقة تقييم الخدمة" بست خطوات أساسية:

1. الأنشطة التحضيرية
2. اختيار الخدمات وتحليلها
3. إعداد بطاقات التقييم المواطني والذاتي
4. وضع خطط العمل لتحسين الخدمات
5. متابعة تنفيذ خطط العمل
6. إعادة تقييم الأداء والتقييم الذاتي



شكل رقم (1): عملية تطبيق "بطاقة تقييم الخدمة"

1. إقرار مسار تقييم الخدمات البلدية

يمكن اللجوء إلى استخدام آلية "بطاقة تقييم الخدمة" بمبادرة من أحد أعضاء المجلس البلدي أو من رئيس البلدية أو المجتمع المدني المسجل بالبلدية عن طريق مطلب يقدم لرئيس البلدية، أو باقتراح من المنظمات الشريكة. ويكون ذلك من خلال: مداولة المجلس البلدي، أو قرار رئيس البلدية، أو موافقة رئيس البلدية على طلب المجتمع المدني، أو موافقة رئيس البلدية على مقترح المنظمة الشريكة،

2. اختيار الخدمات المستهدفة

تحدد الخدمات المستهدفة في هذه التجربة بناء على المعايير التالية:

- أن تكون من الخدمات الأساسية ذات الأولوية للمواطنين/ات، وهو ما سيتم التعرف عليه من خلال اللقاءات التمهيديّة مع مسؤولي البلديات وممثلين/ات عن المتساكنين وعن المجتمع المدني المحلي؛
- وجود إمكانية لتحسين مستوى الخدمة من خلال الاعتماد على الجهود الذاتية للبلدية بالاشتراك مع المواطنين دون الحاجة لتدخل من جهات أخرى؛
- نتائج النقاش مع رؤساء البلديات وإطارات الإدارات البلدية،
- نتائج استبيان الكتروني يوضع على ذمة المتساكنات والمتساكنين ومكونات المجتمع المدني المحلي وأعضاء المجلس البلدي وإطارات الإدارة البلدية التي يقع من خلالها اختيار الخدمات ذات الأولوية.

أمثلة للخدمات ذات الأولوية التي قد يقع الاختيار عليها:

- الإزالة السريعة للنفايات الصلبة وفرزها وتصنيفها،

• توفير معلومات وافية حول حقوق وواجبات المواطنين في عملية تقديم الخدمات، وأسعار تلك الخدمات، والوثائق التي ينبغي على المواطنين تقديمها عند طلب الحصول على كل خدمة، ومعلومات الاتصال بالمؤسسات الخدمية، وعناوينها، ومواقف العمل بها...إلخ.

3. معايير اختيار المشاركين في جلسات جمع المعلومات

بالنسبة إلى المجموعة الممثلة للمتساكنين/ات، فيجب الحرص على أن تكون تركيبها متوازنة بما يؤهلها لوضع تقييم صائب سواء لجودة الخدمة أو سهولة الحصول عليها، أو وصولها لجميع المستخدمين.

يتراوح العدد المستهدف لحضور جلسات جمع المعلومات بين 40 و60 شخصًا، وبالنسبة لممثلي/ات المتساكنين/ات، فينبغي الحرص على تحقيق معايير عامة تضمن التمثيل العادل، مثل المساواة في العدد بين النساء والرجال، والحرص على تمثيل الفئات العمرية المختلفة.

إلى جانب ذلك، فإن طبيعة الخدمة محل التشاور قد تؤثر على هوية المواطنين والمواطنات المدعويين للحوار، حيث ينبغي ضمان التمثيل الكافي للفئات المستفيدة بشكل أساسي من الخدمة المختارة؛ فإذا كانت الخدمة المستهدفة على سبيل المثال موجهة بالأساس لكبار السن، فمن البديهي أن يتم التركيز على هذه الفئة العمرية عند دعوة المواطنين/ات للمشاركة.

نفس الأمر ينطبق أيضًا على الخدمات الموجهة لذوي الإعاقة. وإذا كانت هناك جمعيات أو منظمات غير حكومية تنشط في جهود متصلة بالخدمة المستهدفة فمن المنطقي أيضًا أن تتم دعوة ممثلين/ات عنها لجلسات جمع المعلومات.

أما فيما يتعلق بممثلي/ات البلدية، فمن المهم دعوة أعضاء المجلس البلدي الذين لهم خلفية أو خبرة مرتبطة بالخدمات التي ستتم مناقشتها، علاوة على الإطارات الفنية ومديري الإدارات البلدية ذات الصلة بتقديم الخدمات المستهدفة. وإذا كانت إحدى أو بعض الخدمات يتم تقديمها من خلال جهة غير خاضعة بشكل مباشر للسلطة البلدية (مثل خدمات المرافق) فينبغي دعوة ممثلي/ات تلك المؤسسات المسؤولة عن تقديم تلك الخدمات للمشاركة في الحوار.

2- الشرح التفصيلي لتطبيق "بطاقات تقييم الخدمة"

1. الأنشطة التحضيرية

i. محتوى وأهداف الأنشطة التحضيرية

الخطوة الأولى في تطبيق آلية "بطاقة تقييم الخدمة" هي تنظيم لقاء إعلامي للمواطنين/ات وممثلي/ات المجلس البلدي والادارة البلدية والمؤسسات الخدمية.

الهدف الرئيسي من هذا اللقاء هو تقديم الخدمات التي تقدّمها البلدية وتوضيح تفرّعاتها، وتفسير أسباب ومنهجية مسار تقييم الخدمات البلدية، والتركيز على أهميتها في تحسين مستوى تقديم الخدمات في البلدية، واندراجها ضمن آليات المساءلة الاجتماعية والديمقراطية التشاركية.

كما يهدف اللقاء إلى فتح باب النقاش حول احتياجات المواطنين/ات من الخدمات، وتحديد نطاق الخدمات التي يمكن العمل عليها في هذه التجربة، ثم ترتيب هذه الخدمات.

ii. الجدول العملي للأنشطة التحضيرية

المرحلة	الآلية	التفاصيل
إقرار مسار تقييم الخدمات البلدية	- مداولة المجلس البلدي، - أو قرار رئيس البلدية، - أو موافقة رئيس البلدية على طلب المجتمع المدني، - أو موافقة رئيس البلدية على مقترح المنظمة الشريكة.	بمبادرة من أحد أعضاء المجلس البلدي أو من رئيس البلدية أو المجتمع المدني المسجل بالبلدية عن طريق مطلب يقدم لرئيس البلدية، أو باقتراح من المنظمات الشريك
نشر بلاغ للإعلان عن انطلاق مسار تقييم الخدمات البلدية	- بلاغ موضوعه دعوة المواطنين والمجتمع المدني والمؤسسات الخدمية للمشاركة في الجلسة الأولى لمسار تقييم الخدمات البلدية. - يمكن أن يحدد البلاغ الخدمات المراد تقييمها أو أن يكون مفتوحاً.	- التعليق في مقر البلدي، - والنشر في موقع البلدية وصفحات التواصل الاجتماعي للبلدية، - والاتصال الالكتروني بجميع الجمعيات الشريكة للبلدية، - والاتصال بممثلي المؤسسات الخدمية في البلدية، - والاتصال بالمنظمة الشريكة إن وجدت، - التعليق في الشارع عبر اللافتات...
إعداد وسائل العمل	من المستحسن أن يقوم/ تقوم خبير/ة مرافقة من البلدية او المنظمة الشريكة أو الجمعية الشريكة بإعدادهم،	
1. إعداد تقديم للخدمات البلدية		- من المهم أن يتم إعداد وسيلة بيداغوجية توضح للمشاركين/ات قائمة الخدمات البلدية أي مجموعة الخدمات التي تقوم البلدية بالاشراف عليها والخدمات المتفرّعة عنها (فلا يكفي الحديث عن الخدمات الاقتصادية بل يجب توضيح أنها تشمل الأسواق الأسبوعية واستغلال الفضاءات التجارية... أنظر نموذج تقديم الخدمات البلدية المصاحب)
2. إعداد استبيان الكتروني لتحديد الأولويات،		- الاستبيان لابد أن يكون في شكل الكتروني من نوع Google Form لأنه يسمح بتجميع البيانات بشكل آلي وسريع على جداول Excel، (انظر نموذج استبيان اختيار الخدمات)

<p>- قائمة الحضور على قدر كبير من الأهمية لأنها تمكّن من تحديد نسب المشاركة المواطنين ومدى مشاركة الشباب والنساء، (أنظر نموذج قائمة الحضور)</p>	<p>3. إعداد نموذج قائمة الحضور</p>	
<p>- الجلسة حضورية مبدئياً، ماعدا ظروف صحية أو غيرها تحول دون ذلك، - لو تمتلك البلدية الإمكانيات يمكن أن تفتح الجلسة للمشاركة عن بعد بالإضافة إلى الجلسة الحضورية، - لا تتجاوز الجلسة الثلاث ساعات، - استقبال المشاركين/ات ودعوتهم للتسجيل في قائمة الحضور، - بنهاية اللقاء سيطلب من المشاركين/ات في اللقاء أن يقوموا بملئ استمارة تقييم الجلسة.</p>		<p>سير جلسة انطلاق مسار تقييم الخدمات البلدية</p>
<p>- يقوم/تقوم مسيّر/ة الجلسة (من المستحسن أن يكون خبير/ة من المنظمة الشريكة أو البلدية او من المجتمع المدني) بتقديم الخدمات التي تقدّمها البلدية وتوضيح تفّراتها.</p>	<p>1. تقديم الخدمات البلدية وتفرّعاتها المدة المقترحة 30 دقيقة</p>	
<p>- يقوم/تقوم مسيّر/ة الجلسة بتفسير أسباب ومنهجية مسار تقييم الخدمات البلدية والتركيز على أهميتها في تحسين مستوى تقديم الخدمات في البلدية واندماجها ضمن آليات المساءلة الاجتماعية والديمقراطية التشاركية نظرا لكونها لا تقتصر على التقييم بل تشرك كل الأطراف في وضع حلول لتحسين الخدمات التي سيتمتع بها المواطن.</p>	<p>2. تفسير اسباب ومنهجية مسار تقييم الخدمات البلدية، المدة المقترحة 30 دقيقة</p>	
<p>- يعمل/تعمل مسيّر/ة الجلسة على طرح أسئلة واضحة على المشاركين/ات: هل أنت راضٍ/راضية عن مستوى الخدمات البلدية؟ ماهي الخدمات البلدية التي تراها/ تريها ذات أولوية؟ وماهي الخدمات التي يجب أن تعمل بلديتك على تحسينها؟ (4دق على الأكثر لكل تدخل)، - يمكّن رئيس/ة البلدية أو الكاتب/ة العام/ة أو غيرهما من ممثلي/ات البلدية والمؤسسات الخمية من الإجابة والتوضيح.</p>	<p>3. فتح النقاش بين المواطنين والمجتمع المدني والبلدية حول الخدمات البلدية ذات الأولوية. المدة المقترحة 45 دقيقة</p>	
<p>- تقديم الاستبيان الالكتروني الذي تمّ إعداده من قبل البلدية/ أو المنظمة الشريكة/ أو الجمعية الشريكة، و استقبال ملاحظات المشاركين/ات،</p>	<p>4. تقديم الاستبيان الالكتروني لاختيار الخدمات ذات الأولوية، ودعوة المجتمع المدني إلى حصّ المتساكنين/ات على المشاركة فيه. المدة المقترحة 30 دقيقة</p>	
<p>تحرير محضر جلسة للجلسة الأولى به المعطيات المحددة لها (التاريخ/ المكان / المعطيات الأساسية حول البلدية/ الحضور / حضور النساء/ حضور الشباب/ النقاط الأساسية للنقاشات/ أسئلة المشاركين والمشاركات/ توضيحات البلدية/ ملاحظات المشاركين/ات حول الاستبيان الالكتروني...)</p>		<p>محضر الجلسة</p>

2. اختيار الخدمات وتحليلها

i. كيفية اختيار الخدمات وتحليلها

الخطوة الثانية هي الاختيار النهائي للخدمات وإعداد ملف تعريفها وتحليل عملية تقديم كل خدمة من الخدمات الثلاثة المختارة بشكل منفصل، وتقديم اقتراحات لتحسين هذه الخدمات.

حيث تقوم ورشات العمل المتكونة من ممثلين/ات المتساكنين والمجتمع المدني، والمجلس البلدي والإدارة البلدية، ومؤسسات الخدمات، بإعداد ملف تعريف متكامل لكل خدمة، وإجراء تحليل SWOT لها. وبناء على هذه الصورة التفصيلية التي سيتم رسمها لكل خدمة، سيعمل المشاركون/ات بالورشات على وضع مقترحات لإجراءات لتحسين جودة الخدمة، ويمكن اعتبار تلك المقترحات كمسودة خطة عمل لتحسين الخدمة من منظور مقدميها.

سوف تشكل نتائج تحليل SWOT الأساس لتحديد مؤشرات الأداء الرئيسية لبطاقة تقييم الخدمة، ولخطط العمل التي ستوضع لكل خدمة مختارة.

كما يمكن استخدام كل من ملف تعريف الخدمات وتحليل SWOT لتعريف المواطنين/ات بشكل موضوعي بكل ما يحيط بالخدمات البلدية من ظروف وتحديات وجوانب فنية ومالية وبشرية.

نموذج لملف تعريف الخدمة

ملف تعريف لخدمة ...
مخص للوضع الحالي والجوانب المؤثرة في عملية تقديم الخدمة

التحديات

تحدي 1	• شرح
تحدي 2	• شرح
تحدي 3	• شرح
تحدي 4	• شرح

نموذج لجدول نتائج تحليل SWOT

نقاط ضعف Weaknesses	نقاط قوة Strengths	عوامل داخلية
•	•	
مخاطر / تهديدات Threats	فرص Opportunities	عوامل خارجية
•	•	

بناءً على نتائج هذا التحليل يقوم المشاركون في مجموعة العمل بصياغة مجموعة من الإجراءات يمكن للبلدية أن تقوم بها سعياً لتحسين الوضع الحالي للخدمة المختارة:

إجراء (1):

إجراء (2):

إجراء (3):

إلخ...

ii. الجدول العملي لاختيار الخدمات وتحليلها

المرحلة	الآلية	التفاصيل
الدعوة لجلسة اختيار الخدمات وتحليلها	- بلاغ موضوعه دعوة المواطنين والمجتمع المدني والمؤسسات الخدمية للمشاركة في جلسة عمل حول تقييم الخدمات البلدية.	- التعليق في مقر البلدي، - والنشر في موقع البلدية وصفحات التواصل الاجتماعي للبلدية، - والاتصال الالكتروني بجميع الجمعيات التي شاركت في الجلسة الاولى، - والاتصال بممثلي المؤسسات الخدمية في البلدية، - والاتصال بالمنظمة الشريكة إن وجدت، - التعليق في الشارع عبر اللافتات...
إعداد أدوات العمل	1. إعداد عرض رقمي نتائج استبيان اختيار الخدمات ذات الأولوية،	يقوم الخبير المرافق بإعداد عرض PPT أو غيره من العروض الرقمية لنتائج الاستبيان به المعطيات الخاصة بالمشاركة وبمقترحات وملاحظات المشاركين/ات. (أنظر نموذج عرض نتائج الاستبيان حول الخدمات ذات الأولوية)
	2. إعداد نموذج ملفات تعريف الخدمات و تحاليل SWOT و المؤشرات التقييمية.	من أجل امتلاك رؤية كافية حول التحديات التي تواجه عملية تحسين الخدمات المختارة، لا بد من التعريف بشكل موضوعي بكل ما يحيط بالخدمة من ظروف وتحديات وجوانب فنية ومالية وبشرية. و ذلك بتقديم الخدمة تحدياتها التي تطرحها في البلدية المعنية وتحليل العوامل الداخلية والخارجية التي تمثل نقاط قوة أو ضعف. سوف تشكل نتائج تحليل SWOT الأساس لتحديد مؤشرات الأداء الرئيسية لكل من مخطط العمل، وبطاقة تقييم الخدمة، لكل خدمة من الخدمات الثلاثة. (أنظر نموذج ملف تعريف الخدمة و تحليل SWOT)

3. اعداد قائمة الحضور	(أنظر النموذج)	
<p>- الجلسة حضورية مبدئياً، ما عدا ظروف صحية أو غيرها تحول دون ذلك، - لو تمتلك البلدية الإمكانيات يمكن أن تفتح الجلسة للمشاركة عن بعد بالإضافة إلى الجلسة الحضورية، - لا تتجاوز الجلسة الأربع ساعات، - استقبال المشاركين/ات ودعوتهم للتسجيل في قائمة الحضور، - بنهاية اللقاء سيطلب من المشاركين/ات في اللقاء أن يقوموا بملء استمارة تقييم الجلسة.</p>		<p>سير جلسة اختيار الخدمات وتحليلها</p>
<p>1. تقديم عرض نتائج الاستبيان الالكتروني. المدة المقترحة 20 دقيقة</p> <p>- يقوم/تقوم الخبير/ة المرافق/ة بعرض النتائج وبيان أولويات المتساكنين/ات ودعوة الحضور إلى الانتباه إلى ملاحظات ومقترحات المشاركين/ات في الاستبيان، - من المهم جعل الحضور ينتبه إلى المقارنة بين الأولويات التي سبق أن عبّروا عنها في الجلسة الأولى وبين الأولويات التي رشحت من الاستبيان الالكتروني.</p>		
<p>2. نقاش حول النتائج واختيار الخدمات المراد تقييمها وتحسينها. المدة المقترحة 30 دقيقة</p> <p>- يعمل/تعمل مسير/ة الجلسة على طرح أسئلة واضحة على المشاركين/ات، هل تتفق/ تتفقين مع ترتيب الخدمات ذات الأولوية التي جاءت في نتائج الاستبيان؟ لماذا؟ هل تريد أن نمرّ إلى التصويت على الخدمات ذات الأولوية؟ (3دق على الأكثر لكل تدخل)، - يمكّن رئيس/ة البلدية أو الكاتب/ة العام/ة أو غيرها من ممثلي/ات البلدية والمؤسسات الخدمية من الإجابة والتوضيح، - الاختيار النهائي للخدمات الثلاث المراد العمل على تقييمها وتحسينها. - من المهم تذكير المشاركين/ات بأن يكون الاختيار واقعياً ويدخل ضمن الإمكانيات المتاحة للبلدية.</p>		
<p>3. تقسيم المشاركين/ات إلى 3 ورشات عمل وشرح كيفية اعداد ملفات تقديم الخدمات وتحليل SWOT ووضع المؤشرات. المدة المقترحة 45 دقيقة</p> <p>- يقوم/تقوم الخبير/ة المرافق/ة بتقسيم الحضور إلى 3 ورشات عمل حسب اختصاصهم أو اختياراتهم، كل ورشة ستعمل على إحدى الخدمات المختارة. من الضروري أن تجمع كل ورشة عمل ممثل/ة مختص/ة عن الإدارة البلدية وعن المجلس البلدي إلى جانب المجتمع المدني والمواطنين/ات. - يقوم/تقوم الخبير/ة المرافق/ة بتفسير كيفية اعداد ملف تعريف الخدمات وكيفية اعداد تحليل SWOT ووضع مؤشرات تقييمية لكل خدمة مختارة. يستخدم ملف التعريف الخدمات وتحليل SWOT في اللقاءات التالية المخصصة للمواطنين/ات، من أجل تعريفهم بشكل موضوعي على كل ما يحيط بالخدمة من ظروف وتحديات وجوانب فنية ومالية وبشرية. يمكن لهذه التحليلات أيضاً المساهمة في تحديد مؤشرات الأداء المستخدمة في بطاقة تقييم الخدمة. بناء على نتائج هذا التحليل يقوم المشاركون في ورشة العمل بصياغة مجموعة من الإجراءات التي يمكن للبلدية أن تقوم بها سعياً لتحسن الوضع الحالي للخدمة المختارة. (أنظر نموذج ملف تعريف الخدمات وتحليل SWOT المصاحب)</p>		

<p>- تقوم ورشات العمل تباعا بعرض أعمالها على الحضور على لوحات Flipchart ومناقشتها، - يقوم/تقوم الخبير/ة المرافق/ة باصطحاب التحليلات التي قامت بها الورشات وتدوين كل الملاحظات قصد إعداد الصيغة النهائية للتحليلات، وضمها لتقرير المرحلة الثانية.</p>	<p>4. تقديم عمل ورشات العمل. المدة المقترحة 45 دقيقة</p>	
<p>يقوم/تقوم الخبير/ة المرافق/ة بإعداد تقرير مفصل للمرحلة الثانية به وصف للمرحلة ومخرجاتها والمنجز من المراحل السابقة ومعطيات حول الحضور وكافة التحليلات التي قام بها المشاركون/ات.</p>		<p>إعداد تقرير حول المرحلة الثانية</p>

3. إعداد بطاقات التقييم

i. كيفية إعداد بطاقات التقييم

الخطوة الثالثة هي تنظيم لقاء مع جميع الأطراف لتحديد مؤشرات الأداء الرئيسية لبطاقة التقييم الخاصة بكل خدمة من الخدمات الثلاثة المختارة، مع تقييم كل مؤشر من هذه المؤشرات عن طريق إعطائه درجة على مقياس من عشر درجات.

بعد تحديد مؤشرات رئيسية دقيقة من أجل استخدامها كأداة قياس في بطاقة تقييم الخدمة وخطة العمل الخاصة بتحسين مستوى الخدمة، يتم أولاً قياس جميع المؤشرات طبقاً للوضع الحالي، وقبل البدء في تنفيذ أي إجراءات تستهدف التحسين.

سنتكون قياسات أو درجات ما قبل التحسين بمثابة خط الأساس لدرجات بطاقة تقييم الخدمة، وبناء على هذا الخط يمكن قياس أو تسجيل مدى التحسن، بعد ستة أشهر، ثم سنة، وهكذا.

من خلال استمارة إلكترونية، سيطلب من المواطنين/ات والمجتمع المدني والمجالس البلدية والإدارات البلدية أن يقوموا بتقييم المؤشرات بشكل منفصل.

يمكن تقسيم دلالة الدرجات المعطاة لكل مؤشر إلى 3 مستويات من أجل تسهيل عمليتي التقييم والمقارنة:

• مستوى ضعيف جداً إلى ضعيف (من 1 إلى 3.4 - اللون الأحمر)

• مستوى متوسط (من 3.5 إلى 6.6 - اللون الأصفر)

• مستوى جيد إلى ممتاز (من 6.7 إلى 10 - اللون الأخضر)

نموذج بطاقة تقييم خدمة

حيث يتم تقييم كل مؤشر على مقياس من 10 درجات (1 = ضعيف جداً > 10 = ممتاز)

درجة التقييم		المعلومات المتوفرة	
البلدية تقييم ذاتي	المواطنون	المؤشرات	
		مؤشر رقم (1): ...	
7,9	3,4		1.1
6,7	2,3		1.2
4,4	2,9		1.3
		مؤشر رقم (2): ...	
1,0	2,7		2.1
1,1	1,0		2.2
2,0	1,0		2.3
		مؤشر رقم (3): ...	
4,0	2,3		3.1
3,7	1,5		3.2
		مؤشر رقم (4): ...	
1,6	1,7		4.1
1,6	1,7		4.2

ii. الجدول العملي لمرحلة إعداد بطاقات التقييم

المرحلة	الآلية	التفاصيل
الدعوة لجلسة إقرار بطاقات تقييم الخدمات	- بلاغ موضوعه دعوة المواطنين والمجتمع المدني والمؤسسات الخدمية للمشاركة في جلسة تفاعلية حول إقرار بطاقات تقييم الخدمات.	- التعليق في مقر البلدي، - والنشر في موقع البلدية وصفحات التواصل الاجتماعي للبلدية، - والاتصال الالكتروني بجميع الجمعيات التي شاركت في الجلسة الاولى، - والاتصال بممثلي المؤسسات الخدمية في البلدية، - والاتصال بالمنظمة الشريكة إن وجدت، - التعليق في الشارع عبر اللافتات...
إعداد وسائل العمل	1. إعداد تقديم ملفات تعريف الخدمات و تحاليل SWOT و المؤشرات التقييمية.	وهي للتذكير بالتحديات التي تطرحها عملية اسداء الخدمة من قبل البلدية ومجموعة الإجراءات التي اقترحها المشاركون/ات. (أنظر نموذج تقديم التحاليل)
	2. اعداد بطاقات التقييم الأولي	- وهي عبارة عن تنزيل للمؤشرات الكبرى التي وضعها المشاركون/ات، حيث يتم تفريرع المؤشرات الرئيسية إلى مؤشرات فرعية تخضع بدورها للتقييم. - من المهم أن تكون بطاقة التقييم ملقمة بكل جوانب عملية إسداء الخدمة والتحديات التي تطرحها على أرض الواقع. (فلا يكفي وضع مؤشر عام حول خدمة النظافة مثلا بل يجب تفريرعها إلى مؤشرات فرعية تدخل في تفاصيل آليات رفع الفضلات المنزلية...). (أنظر نموذج بطاقة التقييم الأولي)
	3. اعداد نموذج قائمة الحضور	(أنظر النموذج)
سير جلسة إقرار بطاقات تقييم الخدمات	- الجلسة حضورية مبدئيا، ماعدا ظروف صحية أو غيرها تحول دون ذلك، - لو تمتلك البلدية الإمكانيات يمكن أن تفتح الجلسة للمشاركة عن بعد بالإضافة إلى الجلسة الحضورية، - لا تتجاوز الجلسة الساعتان، - استقبال المشاركين/ات ودعوتهم للتسجيل في قائمة الحضور، - بنهاية اللقاء سيطلب من المشاركين/ات في اللقاء أن يقوموا بملئ استمارة تقييم الجلسة.	
	جلسة تفاعلية ل: 1. تقديم الخدمات التي تم اختيارها وتحاليل SWOT المرتبطة بها. المدة المقترحة 15 دقيقة	وهي مرحلة للتذكير بالمراسل السابقة وبالتحديات وبالإجراءات المقترحة لتحسين الخدمة.
	2. تقديم بطاقات تقييم الخدمات ومناقشتها، ودعوة المجتمع المدني إلى حت المتساكنين/ات على المشاركة في التقييم الالكتروني. المدة المقترحة 60 دقيقة	- يقوم/تقوم الخبير/ة المرافق/ة بتقديم مقترح بطاقات التقييم وطرحها للنقاش مع الحضور وترك التفاعل بين البلدية والمجتمع المدني والمواطنين/ات لتحسين المؤشرات والاخذ بملاحظاتهم حولها. - كما يقوم/تقوم الخبير/ة المرافق/ة بتفسير الآليات التقنية للمشاركة في التقييم ومن المهم القيان بتجربة بيضاء لعملية التقييم. - يذكر/تذكر الخبير/ة المرافق/ة بأن التقييم سيكون من قبل المواطنين/ات والمجتمع المدني (التقييم المواطني) ومن قبل المجلس البلدي والإدارة البلدية (التقييم الذاتي) لفهم الانطباع المزوج لعملية إسداء الخدمة.

نشر الرابط الالكتروني لبطاقات تقييم الخدمات	بطاقة التقييم تكون في شكل Google Form أو أي شكل رقمي آخر.	تقوم البلدية بنشر رابط بطاقات التقييم على صفحتها الرسمية، كما تقوم بإرساله لكافة الجمعيات الناشطة في منطقتها وتدعوهم للمشاركة وتشجيع المواطنين/ات على المشاركة في التقييم الأولي للخدمات.
اعداد تقرير حول المرحلة الثالثة	يقوم/تقوم الخبير/ة المرافق/ة بإعداد تقرير مفضل للمرحلة الثالثة به وصف للمرحلة ومخرجاتها والمنجز من المراحل السابقة ومعطيات حول الحضور وبطاقات التقييم ورابط بطاقات التقييم.	

4. وضع خطط العمل لتحسين الخدمات

أ. منهجية وضع خطط العمل

الخطوة الرابعة هي إقامة لقاء يجمع المواطنين/ات والمجتمع المدني مع ممثلي/ات المجلس البلدي، وموظفي/ات البلدية ومقدمي الخدمات، للنقاش حول نتائج التقييم المواطني والذاتي وتحليلها من ناحية، وتطوير خطط عمل مشتركة ونهائية لتحسين جودة كل من الخدمات الثلاثة من ناحية ثانية.

يجب أن تكون الأولوية في خطط العمل المشتركة للاقتراحات التي من شأنها أن تحقق نتائج إيجابية سريعة، إلا أن الخطط يجب أن تتضمن أيضًا إجراءات ذات مردود على المدى المتوسط والبعيد. علاوة على ذلك، فينبغي أن تنقسم الخطط إلى مراحل أو محطات لكل منها مدى زمني محدد، مع تحديد المسؤوليات بدقة عن كل خطوة أو إجراء تشمله الخطة، سواء كانت المسؤولية تقع على المواطنين/ات، أو البلدية أو المؤسسات الخدمية.

من خلال الحوار، يقوم المواطنون/ات، وممثلي/ات البلدية، والمؤسسات الخدمية بالتفاوض وإعداد خطط عمل متفق عليها من أجل تحسين الخدمات المختارة، وهي الخطط التي سيتشاركون جميعًا في مسؤولية تنفيذها.

الهدف من هذا الجزء من مسار تطبيق "بطاقة تقييم الخدمة" هو بناء الثقة والتواصل والشراكة بين جميع الأطراف المعنية، وإيجاد حلول جماعية متفق عليها وتنفيذها بشكل تشاركي.

في نهاية هذا اللقاء، سيرشح المشاركون/ات أيضًا ممثلين/ات عن المواطنين/ات والمجتمع المدني وموظفي/ات البلدية، والمجلس البلدي ليكونوا مسؤولين عن متابعة ورصد تنفيذ خطط العمل المشتركة.

نموذج لجدول لخطة عمل مقترحة لتحسين أمد الخدمات (أنظر النموذج التفضيلي في الوثائق المرفقة)

اسم النشاط	قائمة بالإجراءات / التدابير المزمع تنفيذها	المدى الزمني للتنفيذ	الشخص المسؤول	الموارد المطلوبة	تعليقات إضافية

ii. الجدول العملي لمرحلة وضع خطط العمل لتحسين الخدمات

المرحلة	الآلية	التفاصيل
الدعوة لجلسة التقييم الأولي وإقرار خطط العمل	- بلاغ موضوعه دعوة المواطنين والمجتمع المدني والمؤسسات الخدمية للمشاركة في جلسة عمل حول تحليل نتائج التقييم الأولي وإقرار خطط العمل لتحسين الخدمات.	- التعليق في مقر البلدي، - والنشر في موقع البلدية وصفحات التواصل الاجتماعي للبلدية، - والاتصال الالكتروني بجميع الجمعيات التي شاركت في الجلسة الأولى، - والاتصال بممثلي المؤسسات الخدمية في البلدية، - والاتصال بالمنظمة الشريكة إن وجدت، - التعليق في الشارع عبر اللافتات...
إعداد وسائل العمل	1. إعداد تقديم لنتائج التقييم الأولي. 2. إعداد مقترحات لخطط عمل تحسين الخدمات.	- عملية التقييم الأولي لا تقل عن 15 يوما ولا تزيد عن شهر، كل عملية تقييم إلكتروني تخزن ويقع تنزيلها أليا على شكل جدول Excel وهي عملية لا تحتاج من الخبرة/ة المرافق/ة غير بعض المهارات في تطبيق Excel. - يقوم/تقوم الخبرة/ة المرافق/ة بإعداد تقديم فيه المعدلات العامة للتقييم المواطني والتقييم الذاتي لكل مؤشر أساسي ومؤشراته الفرعية. (أنظر نموذج تقديم نتائج التقييم)
		- انطلاقا من تحاليل SWOT والإجراءات المقترحة في المرحلة الثانية و من نتائج التقييمات الأولية يقوم/تقوم الخبرة/ة المرافق/ة بإعداد مقترحات لخطط عمل تفعل الإجراءات المقترحة وتأخذ بعين الاعتبار الحاجيات التي تم التعبير عنها من قبل المواطنين/ات والمجتمع المدني من ناحية والامكانيات والاكراهات التي أعربت عنها البلدية من ناحية أخرى. - من المهم أن تكون خطط العمل واقعية ولا تتجاوز صلاحيات البلدية وإمكانياتها المادية والبشرية. - تحتوي خطط العمل على: مراحل الخطة، وتفاصيل التدخلات، وأطراف التنفيذ والمتابعة، وبرنامج تنفيذ، وتحديد لأسباب نجاحها. (أنظر نموذج خطط العمل لتحسين مستوى أداء الخدمات)
	3. إعداد نموذج لاتفاق تنفيذ خطط العمل.	تفعيلا للعملية التشاركية توقع البلدية مع ممثلي/ات المجتمع المدني بالمنطقة اتفاقية لتنفيذ خطط العمل التي تم إقرارها، يلتزم فيها كل طرف ببذل جهوده المتاحة لتنفيذ دوره الموكل إليه في خطة العمل كما يلتزم فيه البلدية بتوفير المعطيات الضرورية لتمكين المجتمع المدني من القيام بدوره. (أنظر نموذج اتفاقية تنفيذ خطط العمل)
	4. إعداد نموذج قائمة الحضور	(أنظر النموذج)
سير جلسة التقييم الأولي وإقرار خطط العمل	- الجلسة حضورية مبدئيا، ماعدا ظروف صحية أو غيرها تحول دون ذلك، - لو تمتلك البلدية الإمكانيات يمكن أن تفتح الجلسة للمشاركة عن بعد بالإضافة إلى الجلسة الحضورية، - لا تتجاوز الجلسة 3 ساعات، - استقبال المشاركين/ات ودعوتهم للتسجيل في قائمة الحضور، - بنهاية اللقاء سيطلب من المشاركين/ات في اللقاء أن يقوموا بملئ استمارة تقييم الجلسة.	

<p>- يقوم/تقوم الخبير/ة المرافق/ة بعرض نتائج التقييم الأولي وتحليلها بصفة موضوعية لا تهدف إلى التوجيه الانطباعي للحضور.</p> <p>- يتفاعل الحضور بصفة تلافئية أو عن طريق الأسئلة الموجهة من قبيل: كيف تفسرون هذا التفاوت بين نتائج التقييم المواطني والتقييم الذاتي للبلدية؟ لماذا لا يرى المواطن جهود البلدية في هذا المجال؟ ...</p>	<p>جلسة عمل ل: 1. تقديم نتائج التقييم الأولي الذاتي والمواطني للخدمات البلدية. المدة المقترحة 30 دقيقة</p>	
<p>- يقوم/تقوم الخبير/ة المرافق/ة بتقسيم الحضور إلى 3 ورشات عمل حسب اختصاصهم أو اختياراتهم، كل ورشة ستعمل على خطة عمل تهم اختصاصها. من الضروري أن تجمع كل ورشة عمل ممثل/ة مختص/ة عن الإدارة البلدية وعن المجلس البلدي إلى جانب المجتمع المدني والمواطنين/ات. من الأفضل أن تكون نفس فرق العمل التي عملت على وضع تحاليل تعريف الخدمة وSWOT في المرحلة الثانية من المسار.</p> <p>- تعمل كل ورشة على مراجعة خطط العمل المقترحة وإضافة ما تراه صالحا لتحسين عملية أداء الخدمة.</p>	<p>2. تقسيم المشاركين/ات لورشات عمل لمراجعة خطط العمل الرامية لتحسين أداء الخدمات البلدية. المدة المقترحة 40 دقيقة</p>	
<p>- تقوم ورشات العمل تباعا بعرض المراجعات التي قامت بها على الحضور ومناقشتها.</p> <p>- يقوم/تقوم الخبير/ة المرافق/ة بالتدوين الفوري للمراجعات النهائية بعد مناقشة أعمال ورشات العمل. ويطلب/تطلب من الحضور إن كان موافقا على الصيغ النهائية من خلال رفع الأيدي قصد إعداد الصيغة النهائية لخطط العمل.</p>	<p>3. تقديم خطط العمل ومناقشتها وإقرارها. المدة المقترحة 40 دقيقة</p>	
<p>- يدعو/تدعو الخبير/ة المرافق/ة الحضور لتشكيل لجنة متابعة تنفيذ لخطط العمل تضم ضرورة ممثلي/ات عن المجلس البلدي والإدارة البلدية والمجتمع المدني.</p> <p>- يدعو/تدعو الخبير/ة المرافق/ة على التوقيع على الاتفاقية التي تم إعدادها.</p>	<p>4. دعوة جميع الأطراف على الامضاء على اتفاقية تنفيذ خطط العمل. المدة المقترحة 20 دقيقة</p>	
<p>يقوم/تقوم الخبير/ة المرافق/ة بإعداد تقرير مفصل للمرحلة الرابعة به وصف للمرحلة ومخرجاتها والمنجز من المراحل السابقة ومعطيات حول الحضور ونتائج التقييم الأولي وخطط العمل والاتفاقية الممضاة بين الأطراف.</p>		<p>اعداد تقرير حول المرحلة الرابعة</p>

5. متابعة تنفيذ خطط العمل

i. آليات متابعة تنفيذ خطط العمل

الخطوة الخامسة هي متابعة تنفيذ خطط العمل وإضفاء الطابع المؤسسي على نتائج تحسين الخدمات. وتعد أحد الطرق الجيدة للقيام بذلك هي تشكيل لجنة متابعة تتألف من ممثلين/ات عن المواطنين/ات والمجلس البلدي والادارة البلدية ومقدمي الخدمات، تكون مهمة هذه اللجنة هي مراقبة التقدم في تنفيذ خطط العمل وتحقيق نتائجها المرطية وفقا للرزنامة المحددة خلال مدة التنفيذ.

سوف تكون المخرجات الرئيسية لورشات العمل واللقاءات التي ستعقد في إطار تطبيق آلية "بطاقة تقييم الخدمة" هي خط الأساس لقياس مؤشرات جودة الخدمة ووضع خطط العمل التي تستهدف التحسين.

ويمكن أن يتم تقييم جودة هذه المخرجات من خلال مدى ملاءمة مؤشرات الأداء الرئيسية والصياغة الدقيقة لأهداف التحسين من حيث كونها أهداف محددة، وقابلة للقياس، وواقعية، ومستجيبة لاحتياجات المواطن، ومربوطة بجدول زمني محدد للتنفيذ، وهو ما يمكن اختصاره في قاعدة SMART باللغة الإنجليزية (- Specific - Measurable - Attainable - Relevant - Time-bound).

من أهم الشروط الرئيسية لنجاح هذه التجربة هو ألا تتوقف عملية قياس المؤشرات وتسجيل نتائج القياس في بطاقات التقييم بعد الانتهاء من بطاقة التقييم الأولى وما يليها من وضع خطة عمل مشتركة. فمن الضروري إعادة استخدام تلك البطاقة في قياس الأداء بشكل دوري ومتكرر في المستقبل لإضفاء الطابع المؤسسي على هذا النهج في مشاركة المواطنين مع البلدية. يجب استخدام المعلومات التي يتم جمعها على أساس مستدام، كما يجب مراقبة التقدم المحرز في التنفيذ بطريقة موثوقة.

يمكن الجمع بين استخدام آلية "بطاقة تقييم الخدمة" مع آلية "بطاقة تقرير المواطن" GRC. وتمثل الأخيرة نهجًا كميًا يعتمد على استطلاع رأي المواطنين/ات حول احتياجاتهم من الخدمات العامة ومدى رضاهم عن جودتها.

ii. التزام الأطراف بتنفيذ خطة العمل المشتركة

يعتمد نجاح تجربة تطبيق "بطاقة تقييم الخدمة" إلى حد كبير على دعم الإدارة البلدية. حيث سينتج عن ورشات العمل تطوع مجموعة من المواطنين/ات وممثلين/ات عن المجلس البلدي والإدارة البلدية لأخذ زمام المبادرة والمسؤولية، ولكن قبل ذلك فيجب على كل من رئيس البلدية، ومجلسها المنتخب، وإدارتها التنفيذية أن يتخذوا قرارًا بالالتزام باستمرارية هذا النهج ومتابعة تنفيذه.

ويفضل أن يتم ذلك من خلال قرار أو اعتماد رسمي أو اتفاقية مضاة من البلدية لتنفيذ خطة العمل واستخدام بطاقة التقييم، وإدخالهما كجزء من دورة تنفيذ السياسة البلدية، سواء كانت تلك السياسة سنوية أو أنها تعكس استراتيجية ذات مدى زمني أبعد.

وعلى الرغم من أن المشاركين/ات في وضع خطة العمل سيكونون حريصين على وضع إجراءات وتدابير ذات جدوى عالية مع مكاسب سريعة تتطلب مدخلات مالية محدودة، فإن الموافقة الرسمية من البلدية يجب أن تكون مقرونة أيضًا ببعض الدعم المالي لتسهيل عملية التنفيذ وضمان الإدارة الجيدة للتجربة.

مما يمكن أن ننصح به البلديات أن يقوموا بتكليف أحد خبراء البلدية ليكون مديرًا للمشروع، مدعومًا بوحدة تنسيق من موظفي البلدية، تكون مهمتهم هي قيادة تنفيذ خطة العمل داخل المنظومة البلدية. فبدون فريق متخصص سيكون من الصعب التحكم في عملية التنفيذ.

ومن أجل ضمان استمرارية مشاركة المواطنين/ات في هذه العملية، يُنصح أيضًا بإنشاء لجنة متابعة من أصحاب المصلحة، تجمع ممثلين/ات عن مجلس البلدية وجهازها الإداري، وممثلين/ات عن مقدمي الخدمات، وممثلين/ات عن المواطنين والمجتمع المدني المحلي، وذلك لكل خدمة من الخدمات المختارة.

يوصى بأن يقوم مدير المشروع بإعداد تقرير متابعة مرطلي عن التقدم المحرز في خطة التنفيذ كل 3 أشهر.

ويتم عرض هذا التقرير المرحلي في اجتماعات لجنة المتابعة المشكّلة من ممثلي/ات الأطراف المعنية، وهذه اللجنة بدورها ينبغي أن تتعقد كل 3 أشهر.

خلال اجتماعات اللجنة المشار إليها، ستتم مناقشة التقدم المحرز، واتخاذ قرارات بتطبيق تدابير إضافية إذا لزم الأمر للحفاظ على سير خطة العمل في المسار الصحيح.



iii. الجدول العملي لمتابعة تنفيذ خطط العمل

المرحلة	الآلية	التفاصيل
التنسيق بين الأطراف لتنفيذ خطط العمل	التنسيق الميداني والالكتروني لمختلف مراحل التدخل المقررة في خطط العمل.	- تقوم لجنة المتابعة التي تم اختيارها بالاتفاقية بمتابعة مختلف مراحل تدخل البلدية وبقية الأطراف من أجل تحسين أداء تقديم الخدمة البلدية. يكون ذلك من خلال اجتماعات دورية. - تطلب لجنة المتابعة الإيضاحات اللازمة لفهم عملية التدخل كما يمكنها نشر تطوّر تنفيذ خطط العمل. - يمكن للجنة أن تطلب اجتماعاً أو جلسة لتوضيح أسباب تأخير أو عدم الشروع في تنفيذ خطط العمل.

اعداد تقرير تنفيذ خطط العمل	الاتصال المباشر بالبلدية ولجنة المتابعة والمتابعة لصفحة البلدية.	- يقوم/تقوم الخبير/ة المرافق/ة في الآجال المقررة بخطط العمل، بإعداد تقرير عام حول نسب تنفيذها وأسباب تعطلها والحلول الكفيلة بتجاوز الصعوبات التي اعترضت تنفيذ خطط عمل تحسين أداء تقديم الخدمات البلدية. - تتلقى البلدية ولجنة المتابعة نسخة من تقرير تنفيذ خطط العمل.
-----------------------------	--	--

6. إعادة تقييم الأداء والتقييم الذاتي

i. منهجية وأهداف إعادة التقييم

الخطوة السادسة هي إعادة لعملية التقييم المواطني والذاتي بعد تنفيذ خطط العمل، وعرض النتائج للنقاش بين ممثلي/ات المتساكنين والمجلس البلدي والإدارة البلدية ومقدمي الخدمات. وهي مرحلة تسمح بتحديد مدى نجاح تنفيذ خطط العمل وبالوقوف عند النقائص وأسباب تعطل جهود تحسين الخدمات البلدية.

تبدأ هذه المرحلة بعد إعداد تقرير تنفيذ خطط العمل، وذلك من خلال إعادة نشر بطاقات التقييم، وتستمر عملية تجميع التقييمات لمدة لا تزيد عن الشهر، تنتهي بدعوة جميع الأطراف (ممثلي/ات المواطنين/ات والمجتمع المدني والبلدية والمؤسسات الخدمية)، إلى لقاء تفاعلي لعرض النتائج والاحتفاء بالتقييمات التي سجلت تحسنا في مستوى تقديم الخدمة، والوقوف عند النقائص وأسباب تعطل مسار تحسين الخدمة التي لم تعرف تطورا في تقييمها.

ii. الجدول العملي لمرحلة إعادة التقييم

المرحلة	الآلية	التفاصيل
نشر بطاقات إعادة تقييم الخدمات البلدية	بطاقة التقييم تكون في شكل Google Form أو أي شكل رقمي آخر.	- تأتي هذه المرحلة بعد مرحلة لا تقل عن 6 أشهر ولا تزيد عن 9 أشهر (بحسب رزمة خطة العمل) من نتائج التقييم الأولي. - تقوم البلدية بإعادة نشر نفس رابط بطاقات التقييم على صفحتها الرسمية، كما تقوم بإعادة إرساله لكافة الجمعيات الناشطة في منطقتها وتدعوهم للمشاركة وتشجيع المواطنين/ات على المشاركة في التقييم الأولي للخدمات.
دعوة لجلسة التقييم النهائي	بلاغ موضوعه دعوة المواطنين والمجتمع المدني والمؤسسات الخدمية للمشاركة في جلسة عمل حول تحليل نتائج التقييم النهائي للخدمات البلدية وتنفيذ خطط العمل لتحسين الخدمات.	- التعليق في مقر البلدي، - والنشر في موقع البلدية وصفحات التواصل الاجتماعي للبلدية، - والاتصال الإلكتروني بجميع الجمعيات التي شاركت في الجلسة الأولى، - والاتصال ب ممثلي المؤسسات الخدمية في البلدية، - والاتصال بالمنظمة الشريكة إن وجدت، - التعليق في الشارع عبر اللافتات...
إعداد وسائل العمل	1. إعداد تقديم لتقرير تنفيذ خطط العمل	عرض لخطط العمل مع إضافة خانة لتحديد نسبة تنفيذ المرحلة أو أسباب تعطيلها.
	2. إعداد تقديم لنتائج التقييم النهائي	- عملية التقييم النهائي لا تقل عن 15 يوما ولا تزيد عن شهر. كل عملية تقييم إلكتروني تخزن ويقع تنزيلها أليا على شكل جدول Excel وهي عملية لا تحتاج من الخبير/ة المرافق/ة غير بعض المهارات في تطبيق Excel. (أنظر نموذج تقديم نتائج التقييم) - يقوم/تقوم الخبير/ة المرافق/ة بإعداد تقديم فيه المعدلات العامة للتقييم المواطني والتقييم الذاتي لكل مؤشر أساسي ومؤشراته الفرعية.

3. إعداد نموذج لقائمة الحضور		(أنظر النموذج)
سير جلسة تقديم التقييم النهائي		<p>- الجلسة حضورية مبدئياً، ماعدا ظروف صحية أو غيرها تحول دون ذلك، - لو تمتلك البلدية الإمكانيات يمكن أن تفتح الجلسة للمشاركة عن بعد بالإضافة إلى الجلسة الحضورية، - لا تتجاوز الجلسة 2 ساعات، - استقبال المشاركين/ات ودعوتهم للتسجيل في قائمة الحضور، - بنهاية اللقاء سيطلب من المشاركين/ات في اللقاء أن يقوموا بملء استمارة تقييم الجلسة.</p>
1. تقديم تقرير تنفيذ خطط العمل المدة المقترحة 30 دقيقة	- يقوم/تقوم الخبير/ة المرافق/ة بعرض مختلف مراحل خطط العمل ونسب تحققها أو الأسباب التي قدمتها البلدية لتبرير تعطل تطبيقها.	
2. تقديم نتائج التقييم النهائي للخدمات المدة المقترحة 15 دقيقة	- يقوم/تقوم الخبير/ة المرافق/ة بعرض نتائج التقييم النهائي وتحليلها بحسب نسب تطبيق خطط العمل.	
3. نقاش حول النتائج المدة المقترحة 45 دقيقة	- التفاعل يكون تلقائياً أو من خلال أسئلة موجهة. - يفسح المجال للبلدية أن تجيب على تساؤلات وملاحظات الحضور. - اذا لم تتحقق نسب هامة من خطط العمل يمكن إقرار التمديد في تقييم وإعادة التقييم من جديد.	
اعداد تقرير حول المرحلة الخامسة		يقوم/تقوم الخبير/ة المرافق/ة بإعداد تقرير مفصل للمرحلة الخامسة يقع ضمه لتقارير المراحل السابقة لتشكيل التقرير النهائي للمسار به وصف للمرحلة ومخرجاتها والمنجز من المراحل السابقة ومعطيات حول الحضور ونسب تنفيذ خطط العمل أو أسباب تعطلها ونتائج التقييم النهائي ومخرجات النقاش بالجلسة النهائية.

نموذج استمارة تقييم الجلسات

موضوع التقييم	أوافق بشدة	أوافق	محايد / غير متيقن	غير موافق تماماً	غير موافق
الهدف من تطبيق هذه الآلية - وهو تحسين الخدمات المحلية المقدمة للمواطنين - قد تم توضيحه بشكل كاف	%	%	%	%	%
أرى أن بطاقة تقييم الخدمة آلية جيدة لرفع مستوى مشاركة المواطنين في الإدارة البلدية					
الأنشطة التي تم تنفيذها في إطار هذه الآلية ارتقت إلى مستوى توقعاتي					
كان هناك تشجيع للمشاركة والتفاعل					
ورش العمل التي شاركت بها كانت وثيقة الصلة باحتياجاتي					
تم تنظيم موضوعات الجلسات بشكل جيد وسهل للمتابعة					
تم تنظيم موضوعات الجلسات بشكل جيد وسهل للمتابعة					
تم تنظيم موضوعات الجلسات بشكل جيد وسهل للمتابعة					
تم تخصيص وقت كاف للجلسات					
تم تخصيص وقت كاف لطرح الأسئلة وتلقي الإجابات					
القاعة المستخدمة كانت مناسبة ومريحة					
تم تنظيم الانتقالات والجوانب اللوجستية بشكل جيد					
تم توفير احتياجات المشاركين من الأطعمة والمشروبات بشكل لائق وجودة فرضية					

الملاحق



الخدمات المتعلقة بتراخيص البناء:

- تراخيص البناء،
- تراخيص بداية اشغال،
- شهادات مطابقة،
- ...

خدمات الحالة المدنية والخدمات الإدارية:

- تسجيل الولادات والوفيات وعقود الزواج،
- استخراج وثائق الحالة المدنية،
- التعريف بالإمضاء،
- النسخ المطابقة للأصل،
- ...

خدمات العلاقة بالمواطن:

- تشريك المواطن في اتخاذ القرار،
- التفاعل والاجابة على تساؤلات المواطنين،
- النفاذ الى المعلومة،
- الاستماع الى مشاكل المواطنين،
- نشر القرارات ومحاضر الجلسات
- ...

الخدمات الاقتصادية:

- الأسواق الأسبوعية،
- مساعدة المؤسسات الاقتصادية،
- استغلال الفضاءات التجارية،
- المعارض التجارية،
- الأدوات المحلية،
- ...

الخدمات البيئية:

- رفع الفضلات المنزلية،
- مقاومة التلوث،
- تهيئة المناطق الخضراء،
- ...

خدمات البنية التحتية:

- تعبيد الطرقات،
- الأرصفة،
- الإنارة العمومية،
- تصريف مياه الأمطار،
- ...

نموذج استبيان اختيار الخدمات ذات الأولوية

1. ماهي اهم 3 خدمات بلدية حسب رأيكم؟:

- الخدمات الاجتماعية: (مثال: الدفن، الخدمات الموجهة للأشخاص الحاملين لإعاقة، الخدمات الموجهة لكبار السن، الخدمات الموجهة للأطفال...)
- خدمات الحالة المدنية والخدمات الإدارية: (مثال: تسجيل الولادات والوفيات وعقود الزواج، استخراج وثائق الحالة المدنية، التعريف بالإمضاء، النسخ المطابقة للأصل...)
- الخدمات المتعلقة بتراخيص البناء: (مثال: تراخيص البناء، تراخيص بداية اشغال، شهادات مطابقة...)
- الخدمات الاقتصادية: (مثال: الأسواق الأسبوعية، مساعدة المؤسسات الاقتصادية، استغلال الفضاءات التجارية، المعارض التجارية، الاداءات المحلية...)
- خدمات العلاقة بالمواطن: (مثال: تشريك المواطن في اتخاذ القرار، التفاعل والاجابة على تساؤلات المواطنين، النفاذ الى المعلومة، الاستماع الى مشاكل المواطنين، نشر القرارات ومحاضر الجلسات...)
- خدمات البنية التحتية: (مثال: تعبيد الطرقات، الممرات، الانارة العمومية، تصريف مياه الامطار..)
- الخدمات البيئية: (مثال: رفع الفضلات المنزلية، مقاومة التلوث، تهيئة المناطق الخضراء...)
- خدمات التهيئة الترابية: (مثال: التخطيط، امثلة التهيئة...)
- الخدمات الرياضية والثقافية (مثال: تنظيم التظاهرات الثقافية والرياضية، صيانة المنشآت الرياضية...)
- الخدمات الصحية (مثال: مقاومة الأوبئة، حملات مدوات الحشرات، مقاومة الحيوانات السائبة...)
- الخدمات اللوجستية (مثال: أماكن الوقوف والتوقف للسيارات، مخطط الجولان، استغلال الملك العمومي كالرصيف والشواطئ..)

2. ماهي الخدمات البلدية التي يمكن لبلديتكم تحسين جودة ادائها؟ (الرجاء الاقتصار على ثلاثة خدمات)

- الخدمات الاجتماعية: (مثال: الدفن، الخدمات الموجهة للأشخاص الحاملين لإعاقة، الخدمات الموجهة لكبار السن، الخدمات الموجهة للأطفال...)
- خدمات الحالة المدنية والخدمات الإدارية: (مثال: تسجيل الولادات والوفيات وعقود الزواج، استخراج وثائق الحالة المدنية، التعريف بالإمضاء، النسخ المطابقة للأصل...)
- الخدمات المتعلقة بتراخيص البناء: (مثال: تراخيص البناء، تراخيص بداية اشغال، شهادات مطابقة...)
- الخدمات الاقتصادية: (مثال: الأسواق الأسبوعية، مساعدة المؤسسات الاقتصادية، استغلال الفضاءات التجارية، المعارض التجارية، الاداءات المحلية...)
- خدمات العلاقة بالمواطن: (مثال: تشريك المواطن في اتخاذ القرار، التفاعل والاجابة على تساؤلات المواطنين، النفاذ الى المعلومة، الاستماع الى مشاكل المواطنين، نشر القرارات ومحاضر الجلسات...)
- خدمات البنية التحتية: (مثال: تعبيد الطرقات، الممرات، الانارة العمومية، تصريف مياه الامطار..)
- الخدمات البيئية: (مثال: رفع الفضلات المنزلية، مقاومة التلوث، تهيئة المناطق الخضراء...)

- خدمات التهيئة الترابية: (مثال: التخطيط، امثلة التهيئة...)
- الخدمات الرياضية والثقافية (مثال: تنظيم التظاهرات الثقافية والرياضية، صيانة المنشآت الرياضية...)
- الخدمات الصحية (مثال: مقاومة الأوبئة، حملات مدوات الحشرات، مقاومة الحيوانات السائبة...)
- الخدمات اللوجستية (مثال: أماكن الوقوف والتوقف للسيارات، مخطط الجولان، استغلال الملك العمومي كالرصيف والشواطئ..)

3. ماهي انتظاراتكم من البلدية فيما يخص الخدمات البلدية التي ترونها خدمات ذات أولوية؟:

الخدمة 1:.....

الخدمة 2:.....

الخدمة 3:.....

4. كيف تقيمون أداء بلديتكم:

ممتاز

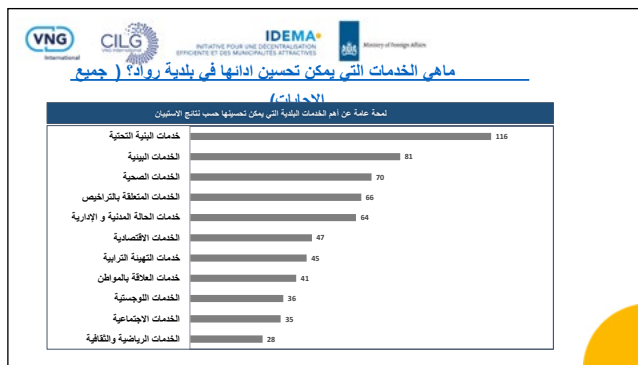
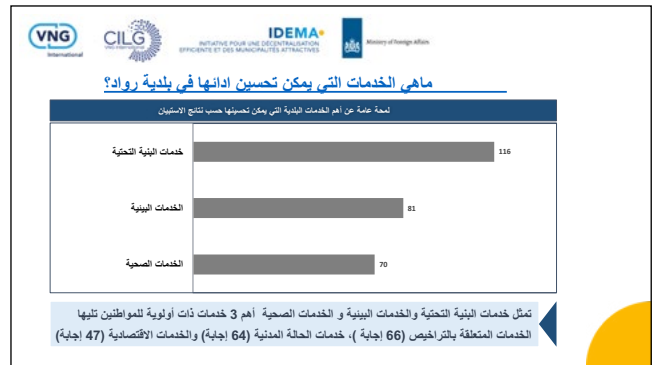
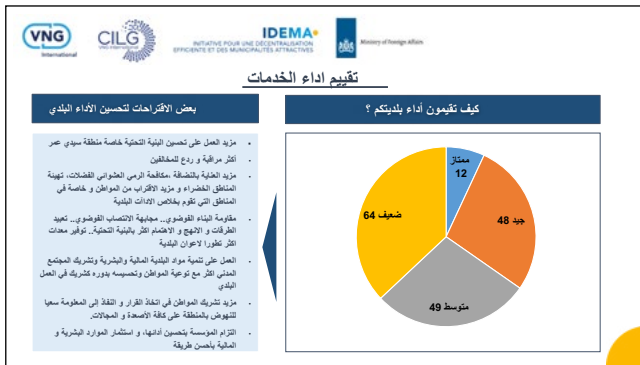
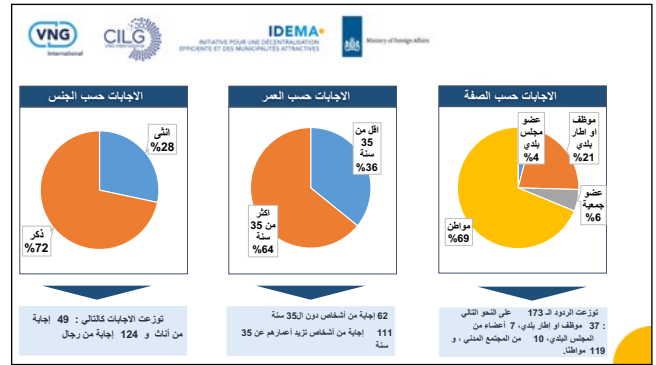
جيد

متوسط

ضعيف

5. ماهي مقترحاتكم لتحسين الأداء البلدي

.....



نموذج تقديم ملفات تعريف الخدمات وتحليل SWOT

خدمة البنية التحتية
توسيع شبكة الانارة العمومية للمناطق العمرانية بالطاقة
البدئية

مشروع نظام تقييم الخدمات البلدية
المرحلة الثالثة : ملف تعريف الخدمات المختارة وتحليل SWOT
بلدية

تحليل SWOT لخدمة البنية التحتية: توسيع شبكة الانارة العمومية

نقاط ضعف Weaknesses	نقاط قوة Strengths	عوامل داخلية
<ul style="list-style-type: none"> نقص الموارد المالية نقص في المعدات 	<ul style="list-style-type: none"> ادراج البرنامج في برنامج الاستثمار المحلي 	
مخاطر Threats	فرص Opportunities	عوامل خارجية
<ul style="list-style-type: none"> التخريب و الاتلاف 	<ul style="list-style-type: none"> التوجه السياسي للدولة بتشجيع مشاريع الطاقة البدئية مناخ ملائم توفر دعم من المنظمات الخضراء الدولية 	

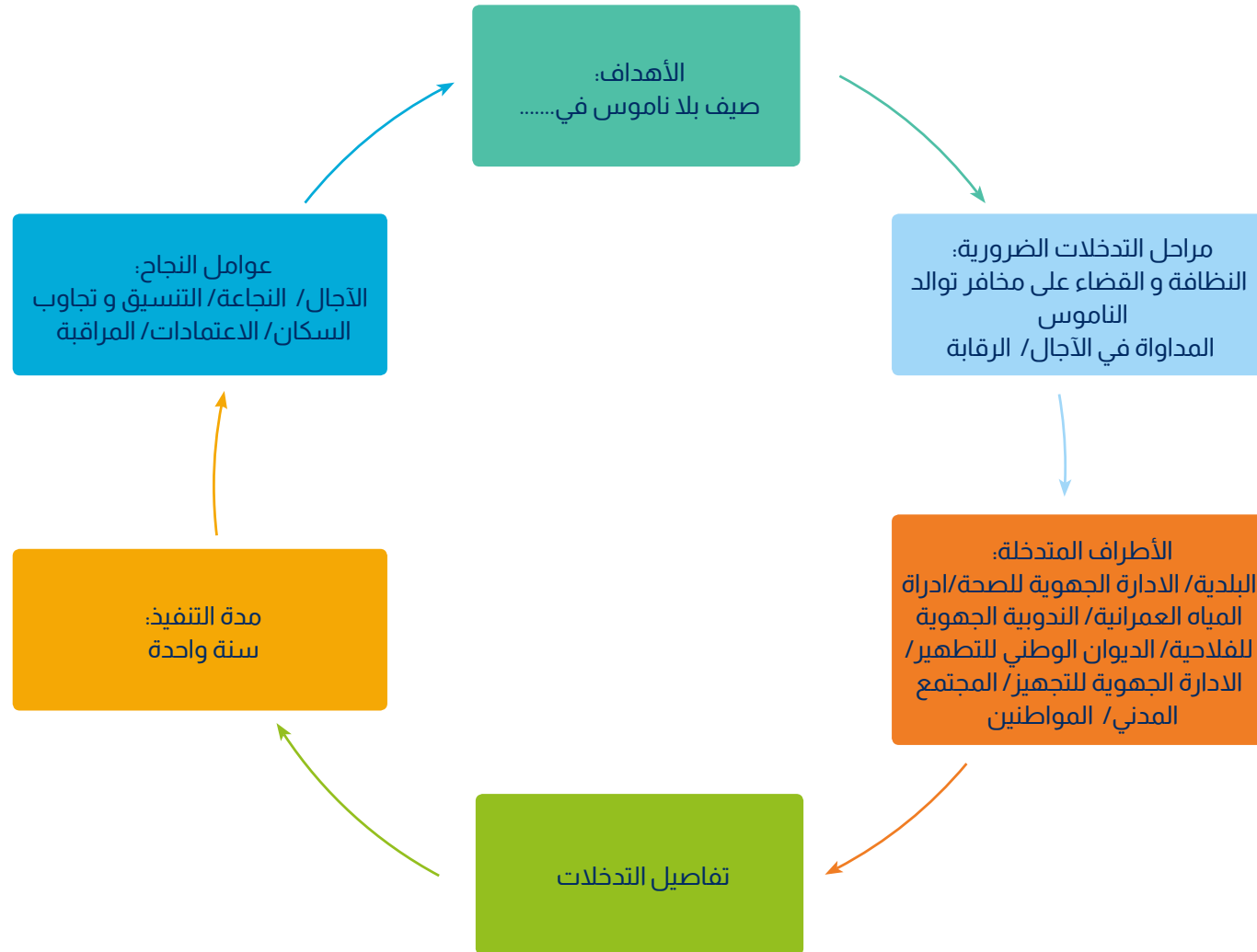
ملف تعريف لخدمة البنية التحتية: توسيع شبكة الانارة العمومية للمناطق العمرانية بالطاقة البدئية

التحديات	ملخص لوضع الحالي والعوائق المؤثرة في عملية تقييم الخدمة
<p>تحدي 1: الانارة العمومية الكلية في المناطق العمرانية</p> <p>لا بد من توسيع شبكة التوزيع العمومي باستعمال الطاقة البدئية صديقة البيئة خاصة و ان التجربة نجحت في الأرياف.</p>	<p>تعاني الكريه من نقص في شبكة الانارة العمومية بالمناطق العمرانية و هو ما يساهم في زيادة المشاكل الاجتماعية كالانحراف. هذا عدا التكلفة الباهظة للانارة العمومية حيث تناهز 300الف دينار.</p>

بطاقة تقييم الخدمات البلدية حول تحسين خدمة مقاومة الناموس بلدية

المؤشر	تقييم المواطنين و المجتمع المدني	البلدية تقييم ذاتي
المؤشر رقم 1 : جهود البلدية في مقاومة الناموس		
1.1 قيام البلدية بمداواة سنوية للناموس و البعوض		
1.2 قيام البلدية بمداواة الابار والجوابي و مجاري المياه ضد الناموس		
1.3 استعمال البلدية الادوية المناسبة لمقاومة الناموس		
1.4 قيام البلدية بالتدخل بمداواة مخافر توالد البعوض في الفترة المناسبة		
1.5 قيام البلدية بحملات تحسيسية لمقاومة الناموس		
المؤشر رقم 2: إمكانيات البلدية في مجال مقاومة الناموس		
1.2 وجود المعدات الكافية لمقاومة الناموس بصفة جيدة		
3.2 وجود الموارد البشرية الكافية لمقاومة الناموس بصفة جيدة		
4.2 وجود الموارد المالية الكافية لشراء المواد الملائمة لمقاومة الناموس		
5.2 تنسيق البلدية مع الهياكل المعنية في مجال مقاومة الناموس (الفلاحة، البيئية...)		
المؤشر رقم 3: الرقابة و التشاركية		
2.3 يوجد تجاوب و قبول لآراء و تشكيات المواطنين من قبل البلدية في مجال مقاومة الناموس		
3.3 يتم نشر المستجديات و تدخلات البلدية لمقاومة الناموس		

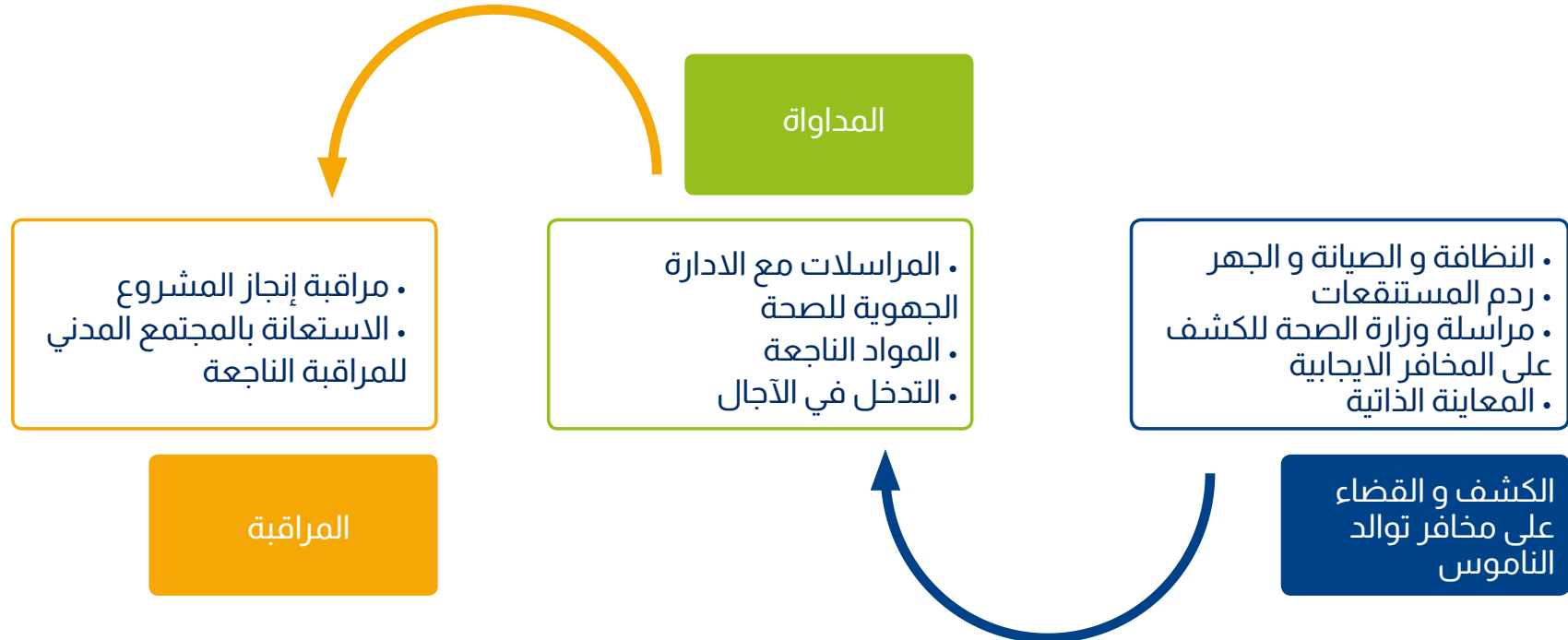
مشروع نظام تقييم الخدمات البلدية مشروع تحسين خدمة مقاومة الناموس ب..... خطة العمل



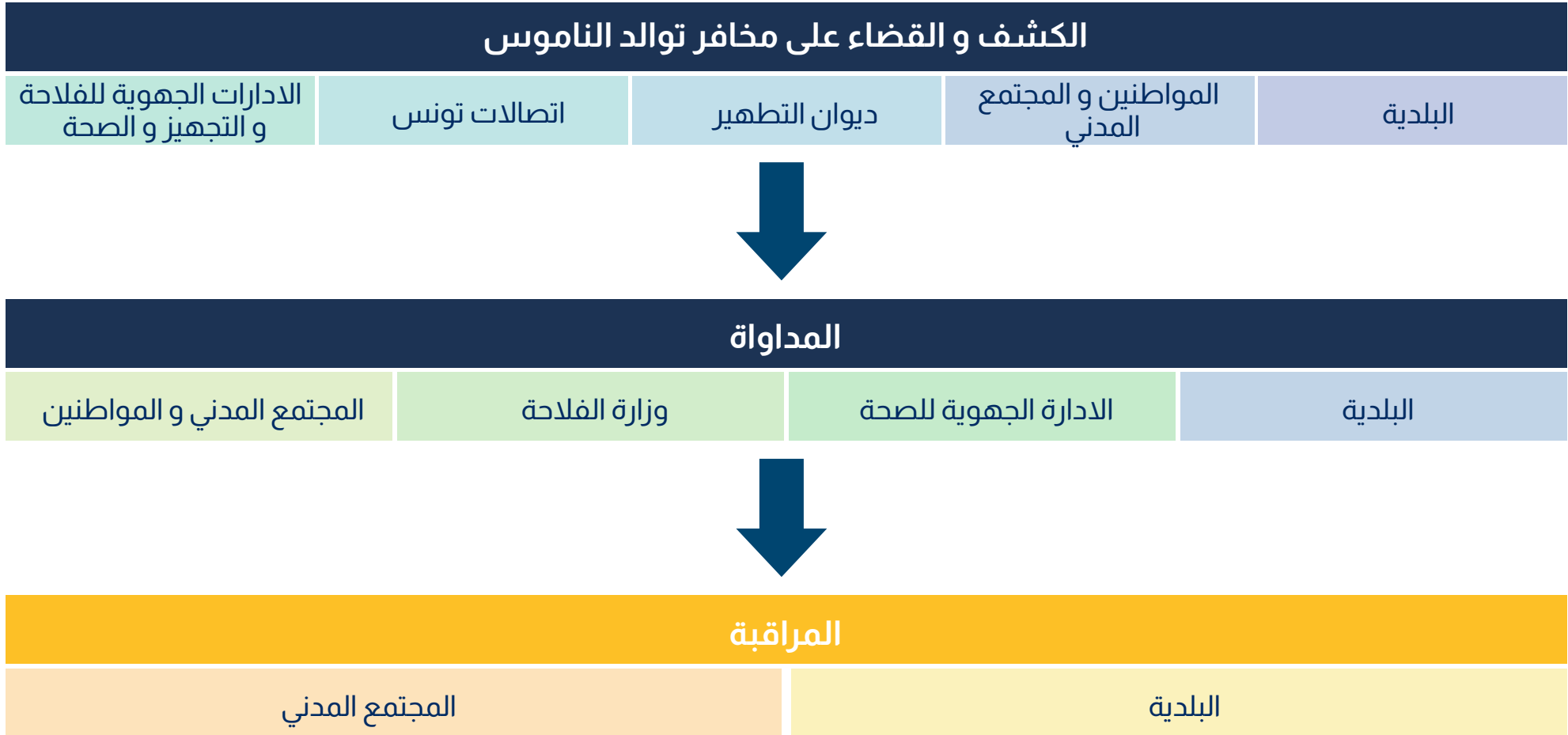
الأهداف



قائمة التدخلات الضرورية



الأطراف المتدخلة في كل مرحلة



الأطراف المتدخلة في كل مرحلة

المتابعة	الكشف و القضاء على مخافر توالد الناموس		
تم/لم يتم و الاسباب	الأطراف المسؤولة	التفاصيل	المرحلة
	<ul style="list-style-type: none"> - رئيس البلدية - الكاتب العام - مصلحة النظافة - الادارة الجهوية للصحة - المواطنين 	<ul style="list-style-type: none"> - التنسيق مع مصالح الادارة الجهوية للصحة لاستقبال التقارير حول مخافر توالد الناموس - المعاينة من قبل مصالح البلدية لمخافر توالد الناموس و الاخذ بعين الاعتبار تشكيات المواطنين 	الكشف على مخافر الناموس
	<ul style="list-style-type: none"> - رئيس البلدية - الكاتب العام - مصلحة النظافة - المجتمع المدني - المواطنين 	<ul style="list-style-type: none"> - النظافة و رفع الفضلات - التدخل الدوري لتنظيف بقايا الاتربة و فواضل البناء - تنظيم حملات نظافة دورية - حملة نظافة لاسطح المنازل 	النقاط السوداء
	<ul style="list-style-type: none"> - رئيس البلدية - الكاتب العام - مصلحة الأشغال - مصلحة النظافة - إتصالات تونس - أديوان الوطني للتطهير - الادارة الجهوية للتجهيز - إدارة المياه العمرانية - المندوبية الجهوية للفلاحة - المقاول 	<ul style="list-style-type: none"> - جهر بالوعات تصريف مياه الامطار من طرف المقاول - التنسيق مع اتصالات تونس و إدارة المياه العمرانية و التطهير و التجهيز لصيانة و جهر الشبكات التابعة لها و بيوت الهاتف و القنوات و الاحواض 	الجهر و ردم المستنقعات

المتابعة		المداواة	
تم/لم يتم و الاسباب	الأطراف المسؤولة	التفاصيل	المرحلة
	- رئيس البلدية - الكاتب العام - مصلحة النظافة	- الحصول على تركيبة الادوية - الملائمة	مراسلات وزارة الصحة
	- المجلس البلدي - رئيس البلدية - الكاتب العام - المصلحة المالية - المجتمع المدني	- فتح الاستشارة - إقتناء المواد	اقتناء المواد
	- رئيس البلدية - الكاتب العام - مصلحة النظافة	- تعيين فريق خاص بالمداواة - توفير المعدات اللازمة - بالجاهزية المطلوبة	التدخل للمداواة
المتابعة		المراقبة	
تم/لم يتم و الاسباب	الأطراف المسؤولة	التفاصيل	المرحلة
	- رئيس البلدية - الكاتب العام - مصلحة الاشغال - المقاول - المجتمع المدني	- تجديد العقد في الآجال	مراقبة آجال و مراحل إسناد الصفقة
	- البلدية - مصلحة النظافة - لجنة الصحة - المجتمع المدني	- تعيين مراقب أشغال	مراقبة آجال و مراحل الانجاز

الجدول الزمني للتنفيذ

أفريل 2022	أوت 2021	جويلية 2021	جوان 2021	ماي 2021	أفريل 2021	مارس 2021	فيفري 2021	جانفي 2021	ديسمبر 2020	نوفمبر 2020	أكتوبر 2020	سبتمبر 2020
تواصل عملية التنظيف و الجهر و الصيانة و القضاء على النقاط السوداء												
			المداوأة الثانية	إقتناء الادوية	مراقبة للصحة حول المخافر الايجابية	المداوأة الأولية للتبييض	التذكير و الاستشارة	مراسلة الصحة لكشف المخافر				
			مداوأة المخافر الراجعة للاطراف العمومية	التذكير للاطراف المتدخلة	مراسلة الاطراف العمومية							
						حملة نظافة على الاسطح						

عوامل نجاح خطة العمل

الرقابة

الرقابة الادارية و الفنية

الرقابة المواطنة
لتقدم مراحل التنفيذ

إحترام الآجال

إحترام مخطط التنفيذ

إيجاد الاعتمادات

رصد و تحويل الاعتمادات

..... في

اتفاقية تعاون وتنسيق لتنفيذ خطط العمل الرامية لتحسين أداء الخدمات البلدية

انتظمت ورشة المرحلة الرابعة من مشروع نظام تقييم الخدمات البلدية أين تم عرض نتائج التقييمات الأولية للخدمات التي قام بها المواطنون والبلدية من ناحية، وتقديم ومناقشة وإقرار خطط العمل الرامية لتحسين الخدمات من ناحية ثانية.

حيث اجتمع بمقر بلدية عدد من أعضاء المجلس البلدي والإدارة البلدية ومكونات المجتمع المدني وتم الاتفاق بينهم على ما يلي:

الفصل الأول: إقرار خطط العمل في نسختها النهائية والمرفقة بهذه الاتفاقية والرامية إلى:

- تحسين خدمات التعبيد بلدية جمنة
- العمل على الرفع من موارد البلدية
- المعاضدة من أجل تحسين خدمات التطهير
- دعم الأنشطة الثقافية والرياضية

الفصل الثاني: التعاون والتنسيق من أجل تطبيق خطط العمل التي تم إقرارها واحترام آجالها في حدود ما توفرت لدى البلدية من إمكانيات.

الفصل الثالث: التزام البلدية بتوفير المعلومات والمعطيات المرتبطة بالخدمات والمشاريع المعنية بهذا الاتفاق لفائدة مكونات المجتمع المدني.

الفصل الرابع: تعيين لجنة متابعة تطبيق خطط العمل متكونة من:

عن المجتمع المدني	عن البلدية

الامضاءات

عن المجتمع المدني

عن البلدية

IDEMA ●
INITIATIVE POUR UNE DÉCENTRALISATION
EFFICIENTE ET DES MUNICIPALITÉS ATTRACTIVES

Immeuble IRIS, 3ème étage rue du Lac Malären, Tunis, Tunisie
Tel : +216 71 860 245 / +216 71 860 243 / Fax : +216 71 860 242
Email : cilg@cilg-international.org - Site web : www.cilg-international.org