مشروع نبني.tn

ميثاق تحسين جودة الخدمات البلدية

تم اعداد هذا الميثاق بإشراف الخبير
في التهيئة الترابية والتنمية المحلية: د. حاتم كحلون

أهداف بطاقة الرصد والتقييم

تم إنجاز بطاقة الرصد والتقييم في إطار تنفيذ مشروع "نبني.تونس" من قبل مؤسسة الياسمين وبدعم من مبادرة الشراكة الأمريكية التونسية (MEPI). وتمثل هذه الوثيقة التقييمية أداة فنية لرصد وتقييم آداء الخدمات البلدية وللتوجيه السريع نحو صناعة القرار المحلي في مجال العمل البلدي والتخطيط للتنمية وبرمجة الإستثمار وذلك بهدف تحسين إدارة وإسداء الخدمات. وترتكز بطاقة الرصد والتقييم في صيغتها التشاركية المعتمدة في سياق هذا المشروع على قياس مستويات الرضاء المجتمعي ومدى قدرة البلدية على توفير الإستجابة لاحتياجات السكان من المرفق البلدي. وفي سياق تنزيل مبادئ اللامركزية والحوكمة، تساهم الوثيقة التقييمية في توفير مادة علمية لمبادرات المساءلة المجتمعية كمبدأ أساسي من مبادئ الحوكمة المحلية.

منهجية إعداد التقييم المجتمعي

تعتمد منهجية التقييم المجتمعي على التقييم التشاركي من خلال قياس مستوى الرضاء من إسداء الخدمات البلدية وذلك بالاعتماد على تقييم الأداء البلدي ومؤثراته على السكان باعتبار توزعهم بين الأحياء ومدى نفاذهم إلى الخدمات البلدية. لبلوغ هذا الهدف، تم اعتماد منهجية تراكمية على ثلاث مراحل تعتمد الرصد الميداني من خلال الاستمارات ثم التقييم وصولا إلى التوافق حول برنامج تأهيل الخدمات الحضرية.

الرصد والتقييم المجتمعي للخدمات البلدية من خلال قياس مستوى رضاء السكان نحو النفاذ للخدمات: والتي ارتكزت على تقنية الإستمارة وسبر آراء المواطنين حول الولوج للخدمات البلدية والتي تم توجيها نحو ثلاثة محاور أساسية: رفع الفضلات والتصرف في النفايات، الفضاءات العامة، الإعلام والتواصل والمشاركة. تتضمن إستمارة التقييم حوالي 165 مؤشرا أخضعت للقياس ضمن المسح متعدد الأبعاد وبالإعتماد على منهج تحديد العينات الهامشية التمثيلية للأحياء بحجم 500 مستجوب عن كل بلدية وبهامش خطئ لا يتجاوز 5%. نُفذت العينة على الميدان وفق التوزيع الاحتمالي وباعتماد نسبيّة الفئة العمرية والجنس في الأحياء السكنية البلدية باعتبار التغطية الكلية للبلدية المعتمدة منذ ماي 2016.

وضع خطة تأهيل الخدمات الحضرية: انطلاقا من ورشة عرض مخرجات التقييم والمجتمعي، تمت صياغة خطة التأهيل وفق مسار تشاركي ديمقراطي، تم خلالها استرجاع مخرجات الدراسات الميدانية ومناقشتها من البلديات المعنية بالتقييم. باعتماد التشخيص التقييمي الأولي، تم العمل في مرحلة ثانية على تحديد العوامل الأساسية التي ساهمت في تردي أو تراجع آداء الخدمات البلدية. تمخضت عن هذه العملية التي شاركت فيها البلدية ومكونات المجتمع المدني أهدافا استراتيجية تم على أساسها اقتراح المشاريع والتدخلات وتبويبها حسب أولويات تم تحديدها والتصديق عليها بصفة تشاركية من قبل المشاركين.

محتوى البطاقة: تقدم البطاقة حوصلة لأهم مؤشرات قياس مستويات الرضا من خلال:

- رصد سريع للملمح الاقتصادي والاجتماعي لعينة الدراسة؛
- مقياس (باروماتر) متابعة إسداء الخدمات البلدية من منظور المستعملين والذي يحتوي على 35 مؤشرا يعكس واقع الخدمات البلدية والتواصل والمشاركة المجتمعية؛
- الرصد الترابي لتقييم الخدمات موثق بخرائط رقمية تم إنجازها من خلال وضع قاعدة بيانات جغرافية حسب المناطق البلدية؛
- التعرف على أولويات تدخل البلدية وصلاحياتها من خلال تمثلات السكان وانتظاراتهم؛
- الخطة التشاركية لتأهيل الخدمات واقتراح المشاريع.

منهجية ومراحل إعداد بطاقة الرصد والتقييم

الورشات والمقابلات التمهيدية مع مكونات المجتمع المدني والبلديات للتعريف بالمشروع ودفع مسار تبنيه من قبل الفاعلين المحليين

المقابلات الفنية مع الإداريين وفنيي القطاعات الخدمية بالبلدية

مرحلة تقييم الخدمات

التقييم المجتمعي داخل الأحياء (استمارة/عينة بحجم 500 مستجوب لكل)

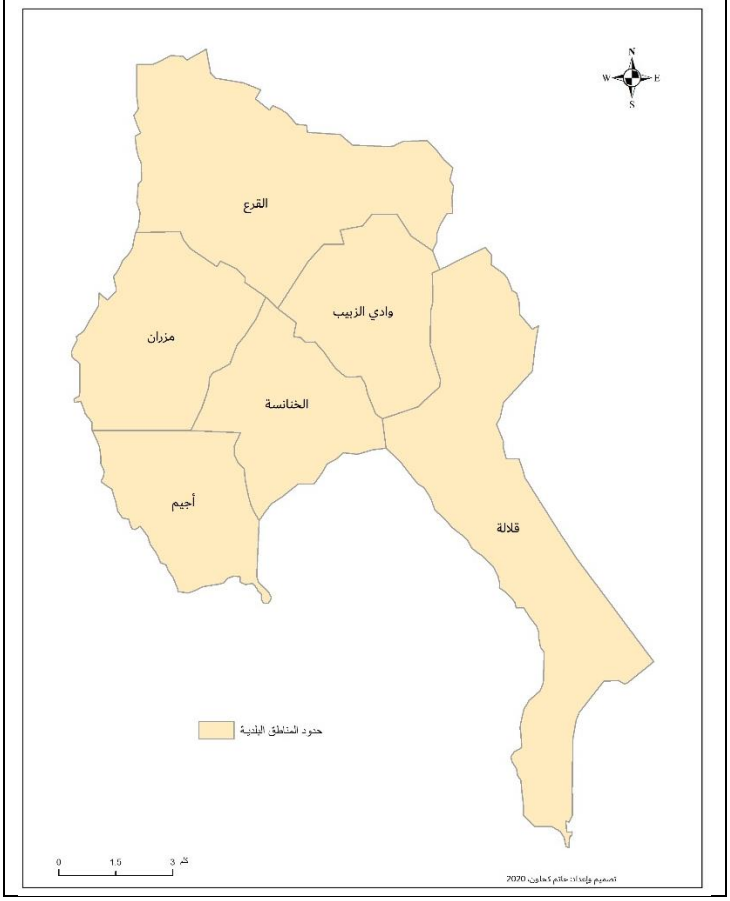
استغلال وتحليل البيانات

استرجاع البيانات الأولية مناقشتها والتصديق على المخرجات الأولية من البلدية

الصياغة التشاركية لخطة تأهيل الخدمات التشاركية

العرض النهائي لبطاقة التقييم ونشر التجربة

خريطة التقسيم الترابي لبلدية أجيم

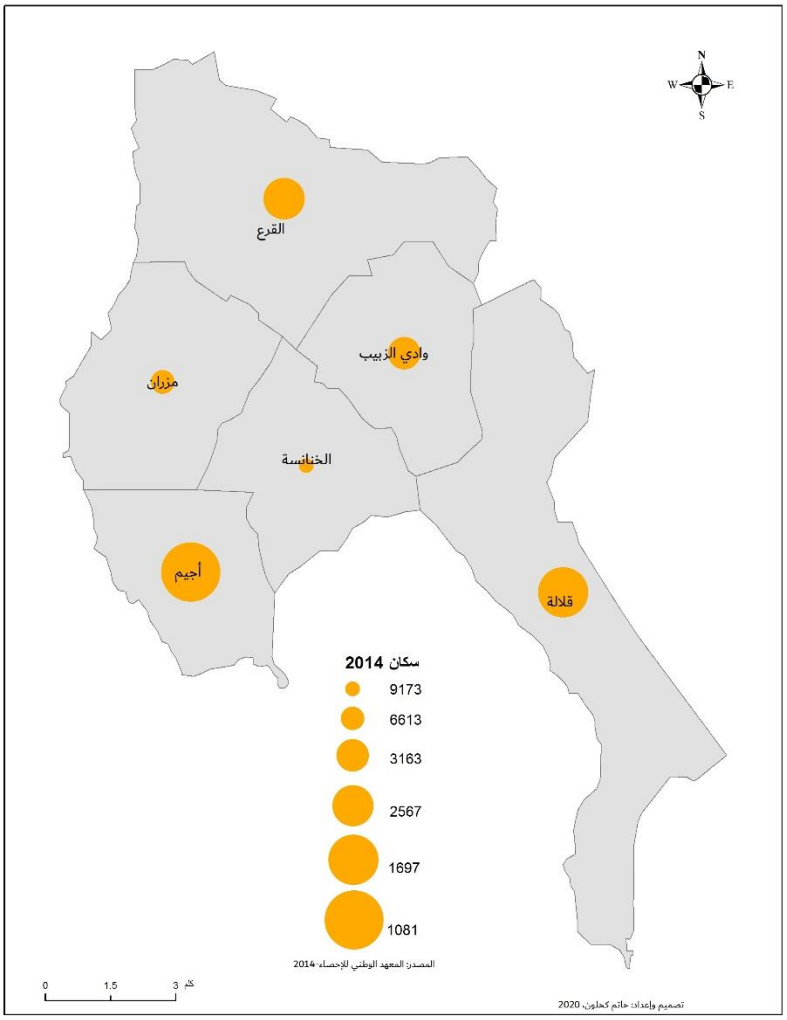


المنطقة البلدية	السكان	المساحة (هك)
اجيم	9 173	1579,64
الخنانسة	1 081	1882,93
مزران	1 697	2256,59
قلالة	6 613	4361,83
وادي الزبيب	2 567	1835,36
القرع	3 163	3885,03
المجموع	24 294	15801,0

المصدر: المعهد الوطني للإحصاء ووزارة الشؤون المحلية

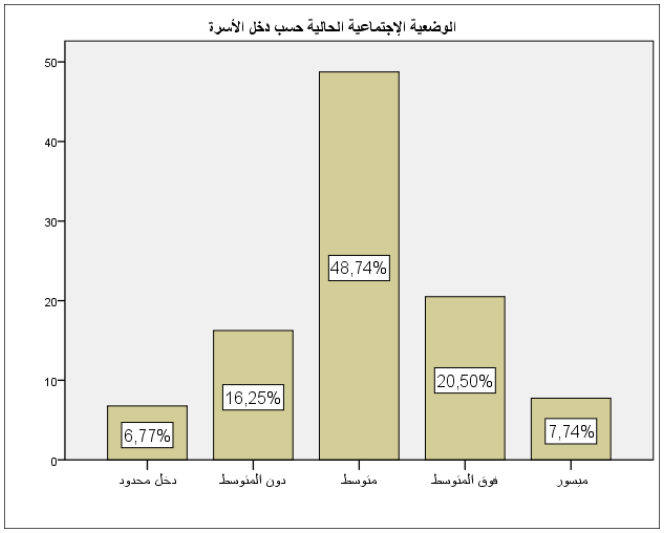
الرصد السريع للملمح الاجتماعي والاقتصادي لعينة الدراسة

خريطة توزيع السكان حسب المناطق البلدية



تبين الخريطة **التفاوت في التوزيع الجغرافي للسكان** حسب المناطق البلدية حيث يتركّز أغلب السكان في أجيم وقلالة وتكون الكثافة السكانية ضعيفة جدا في بقية المناطق حيث لا تتعدى 2 ساكنا/هك.

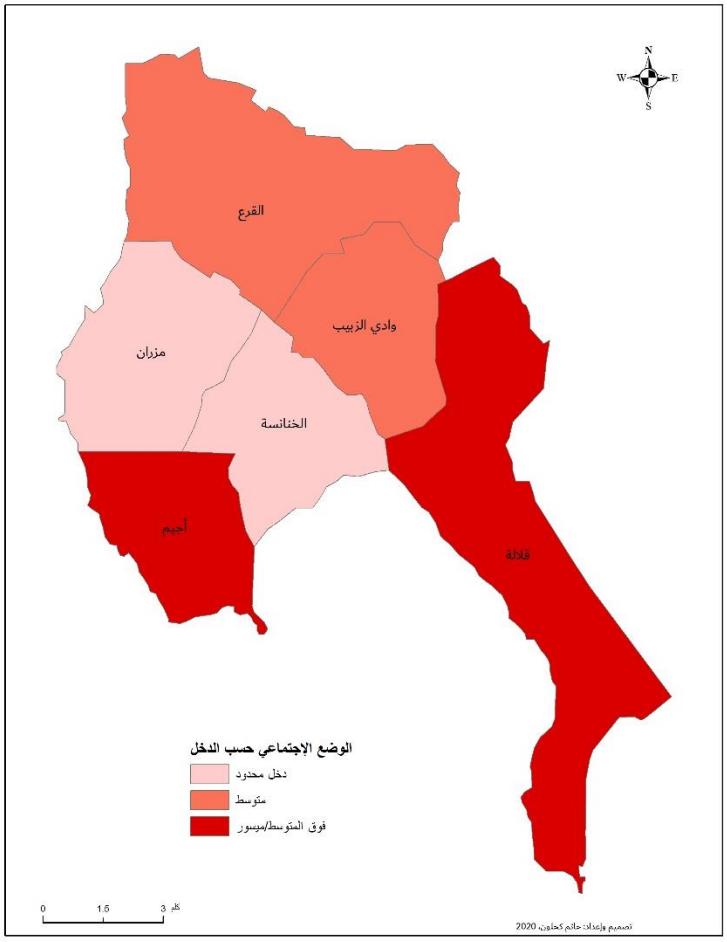
يطرح هذا التشتت الديمغرافي عديد الإشكاليات المتعلقة بمدى قدرة البلدية على الإستجابة للإحتياجات المحلية من تجهيزات وخدمات بلدية، واستثمار وتواصل مع مختلف المناطق مقابل الإمكانيات المحدودة وشحة الموارد الذاتية.



كما يبرز التفاوت من خلال توزيع السكان حسب الوضعية الاقتصادية المرتبطة بدخل الأسرة والذي يعكس بدوره الفوارق الاجتماعية داخل المنطقة البلدية حيث تمثل شريحة الأسر ذات الدخل المحدود أو دون المتوسط 23% من العينة.

في المقابل تمثل الأسر ذات الدخل المتوسط أو فوق المتوسط حوالي 69% مقابل 8% للأسر الميسورة.

خريطة الوضع الاجتماعي لعينة الدراسة حسب الدخل

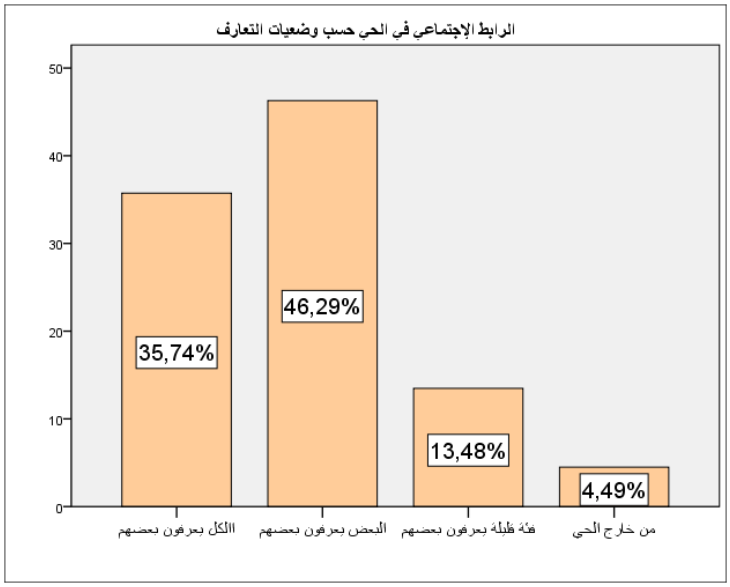


تُحيلنا بيانات الدراسة إلى قراءة سوسيولوجية للمجال الترابي من خلال توزّع الأسر على المناطق حسب المستوى الاجتماعي حيث:

- تتمركز الأسر ذات الدخل المحدود في مناطق الخنانسة ومزران التي تُعرف بالتشتت العمراني وتمثل 11% من السكان.

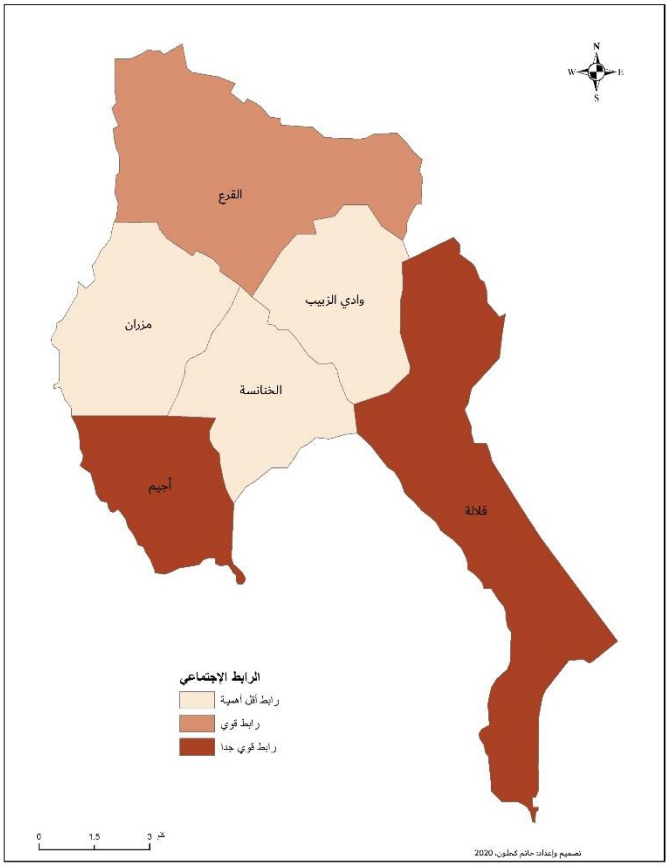
- تتوزع الأسر ذات الدخل المتوسط في مناطق القرع ووادي الزبيب وتمثل 24% من سكان البلدية.

- تصنف مناطق قلالة وأجيم الأكثر يُسرا والتي تضم الأسر ذات الدخل فوق المتوسط وتمثل 65% من السكان.



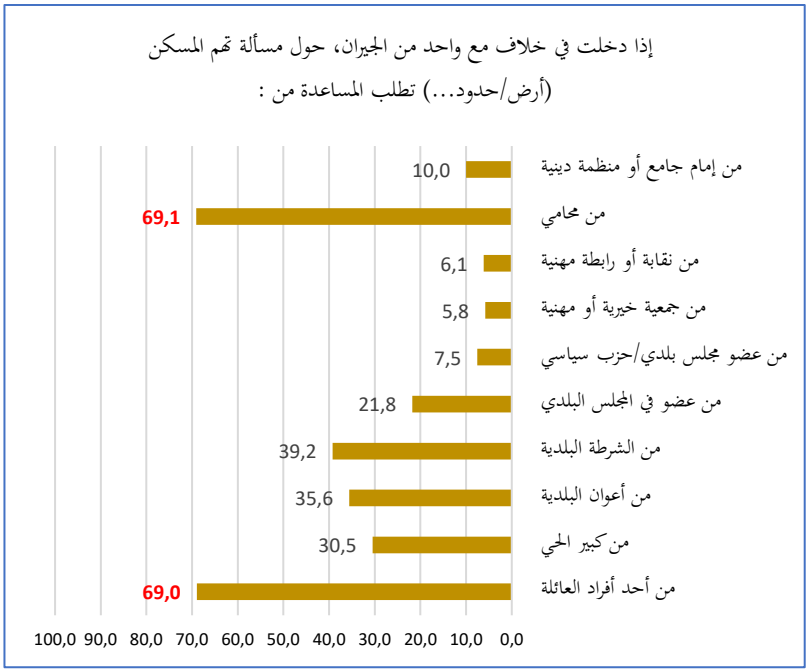
تبين نتائج المسح الميداني تراجع الروابط الاجتماعية بين الأسر والأفراد والتي يمكن تأكيدها بالإعتماد على النتائج التي تعكس علاقات التعارف بين سكان نفس الحي والتي لا تتعدى نسبة 36%.

خريطة الرابط الاجتماعي حسب المناطق



تبرُز متانة الروابط الاجتماعية في الأحياء ذات الدخل الميسور والتي يمكن أن تَدعّمها العلاقات الاقتصادية بين الأسر بحكم طبيعة الأنشطة الإقتصادية التي تربطها ببعضها.

تبيّن الخريطة أهمية الروابط الاجتماعية في أجيم وقلالة حيث تكون هذه الروابط بأقل أهمية في القرع. أما المناطق الأخرى فتكون الروابط الاجتماعية فيها ضعيفة جدا نظرا للتشتت السكاني وغياب الكثافة.



لا تزال العائلة في مفهومها السوسيولوجي (الأسرة الممتدة) تلعب دورا هاما في متانة العلاقات بين الأسر والحد من الخلافات داخل الأحياء. تتدخل هذه المؤسسة التقليدية في حل المشاكل بين الأسر والأفراد حيث يلتجئ لها حوالي 69% من المستجوبين في وضعيات تتعلق بخلافات الأجوار، والحيازة والسكن...

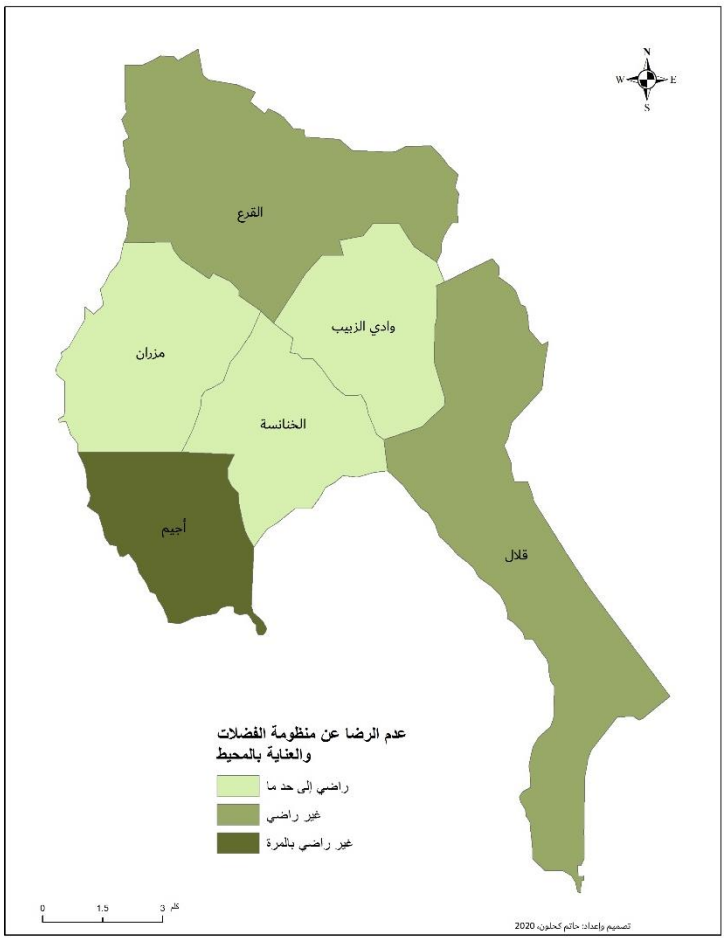
باروماتر متابعة إسداء الخدمات البلدية من منظور المستعملين (سكان بلدية أجيم 2020)

عدد	المؤشر	النسبة %
1	مدى معرفة المواطن لتركيبة المجلس البلدي (أسماء الأعضاء)	8,7
2	نسبة الحضور في الإجتماعات البلدية خلال الشهر المنقضي	13,3
3	نسبة الوعي بمخططات الإستثمار البلدي	10,8
4	نسبة المشاركة في اجتماعات اعداد المخططات	2,8
5	الرضا عن جودة العمل البلدي	33,5
6	نسبة الرضا عن علاقة المجلس البلدي بالحكومة	47,9
7	نسبة الرضا عن علاقة المجلس البلدي بالسلطة الجهوية (الوالي)	42,8
8	مستوى الثقة في شفافية المجلس البلدي	7,8
9	مستوى الثقة في مصداقية المجلس البلدي	8,3
10	مستوى الثقة في نزاهة المجلس البلدي/مقابل الرشوة	16,9
11	مستوى الثقة في الشراكة مع المجلس البلدي	5,7
12	مستوى الثقة في الإقتناع بدور المجتمع المدني وتفعيل مبدئ الشراكة	8,5
13	نسبة استعمال موقع الواب الخاص بالبلدية	2,3
14	الرضا عن توفر المعلومات بموقع الواب	1,5
15	نسبة استعمال صفحة التواصل الاجتماعي للبلدية	13,6
16	نسبة قراءة اللافتات البلدية	4,9
17	نسبة تفضيل مواقع التواصل والإرساليات القصيرة كوسيلة للإعلام	58
18	الرضا عن انتظام أوقات رفع الفضلات	67,4
19	الرضا عن احترام المواطن لأوقات مرور أعوان النظافة	54,4
20	الرضا عن ملاءمة أوقات رفع الفضلات مع متطلبات ونسق عيش السكان	54,2
21	الرضا عن توفر الحاويات وتوزيعها على الأحياء	53
22	الرضا عن وعي الأجوار بأهمية النظافة في الحي	62,5
23	الرضا عن توفر الفضاءات العامة (ساحات عمومية/منتزهات/حدائق عمومية/مناطق خضراء...)	60,8
24	الرضا عن تهيئة وتجهيز الفضاءات العامة من قبل البلدية	52,3
25	الرضا عن توفر شبكة الإنارة العامة في الطرقات والفضاءات العامة	44,7
26	الرضا عن خدمات الحالة المدنية	65,7
27	الرضا عن توفر المعلومات	45,3
28	الرضا عن سرعة التدخل والإستجابة	40,2
29	الرضا عن الإعلام حول متابعة المشاريع والإستثمار البلدي	43
30	الرضا عن العناية بالخدمات التوعوية والثقافية (مهرجانات/ملتقيات/تظاهرات/حملات توعوية...)	38,8
31	التصويت في الانتخابات البلدية	36,1
32	التصويت في الانتخابات التشريعية	52,6
33	التصويت في الانتخابات الرئاسية	72
34	الإنتماء إلى أحزاب سياسية	6,3
35	الإنخراط في جمعيات	17,6

الرصد الترابي وتقييم آداء الخدمات البلدية ومؤثراتها على المشاركة المجتمعية

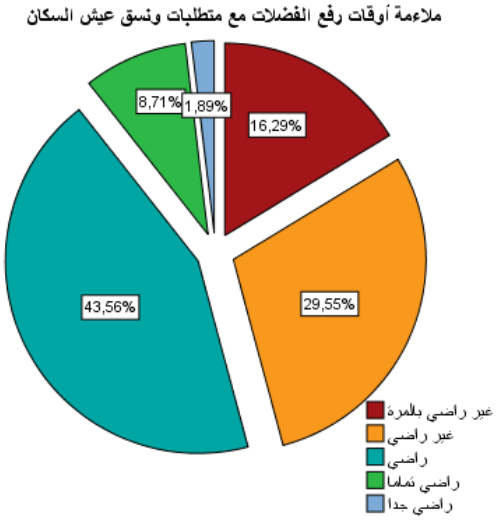
من خلال قياس مؤشرات الأداء، نعرض في هذا الجزء من التقرير حوصلة لأهم البيانات التي تعكس واقع الخدمات البلدية استنادا إلى نتائج تحليل سلم الرضا التي تم اعتماده ضمن الإستمارة. من أهم المؤشرات تلك التي تتعلق بالفضلات والتنوير العمومية والعناية بالفضاءات العامة والتواصل مع البلدية ومدى تأثيرها على الأمن في الأحياء والمشاركة المجتمعية وأهمها المشاركة في الانتخابات.

خريطة الرضا عن منظومة الفضلات والعناية بالمحيط



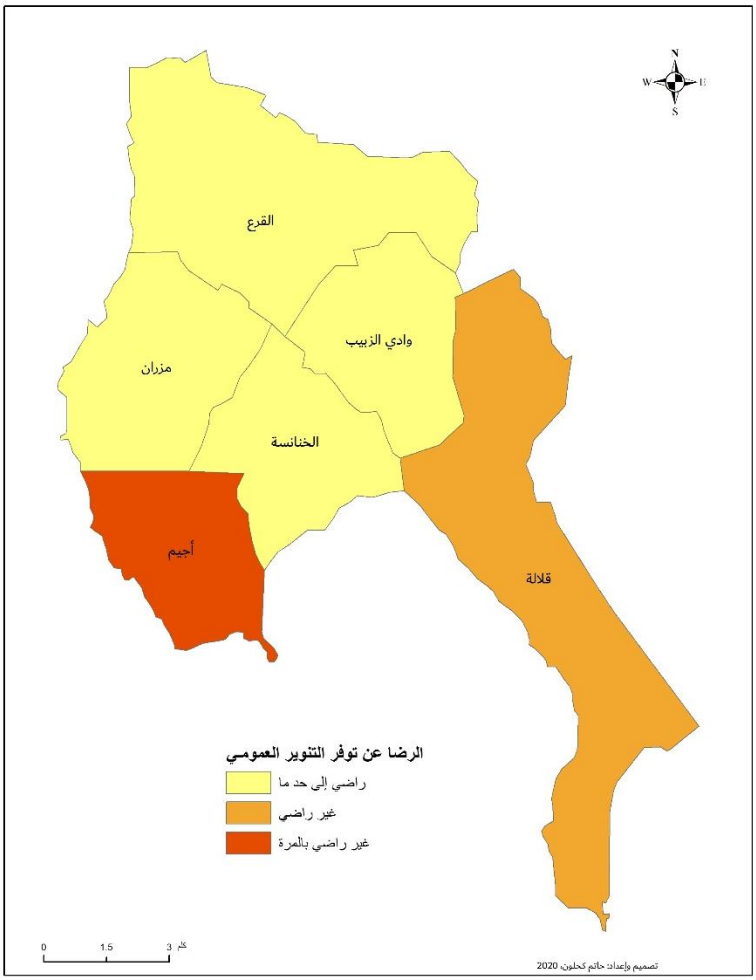
لا يمكن أن تُفسر جلّ المؤشرات بمعزل عن الواقع المؤسسي والفني والمالي للبلديات التي تعاني اليوم عديد الصعوبات المتعلق بعدم كفاية الموارد البشرية وشح الموارد الذاتية وقلة الإمكانيات اللوجستية التي قد تُمكنها من الرفع من آدائها. كما تشكل مسألة توسع المجال الترابي للبلديات منذ 2016 عائقا حقيقيا يحُدّ من تحقيق أهدافها في مجال الإستثمار وفي تحسين أداء منظومة الخدمات البلدية.

يعكس تقييم مستوى الرضا عن منظومة الفضلات والعناية بالمحيط الفوارق في مجال التغطية الترابية لكل الأحياء والمناطق البلدية. ويرتفع مستوى عدم الرضا في المراكز التي تتميز بالأنشطة الاقتصادية وبالخصوص أجيم والتي تستوجب التدخل العاجل لتسديد الإحتياجات. ويكون مؤشر عدم الرضا أقل حدة في بقية المناطق.



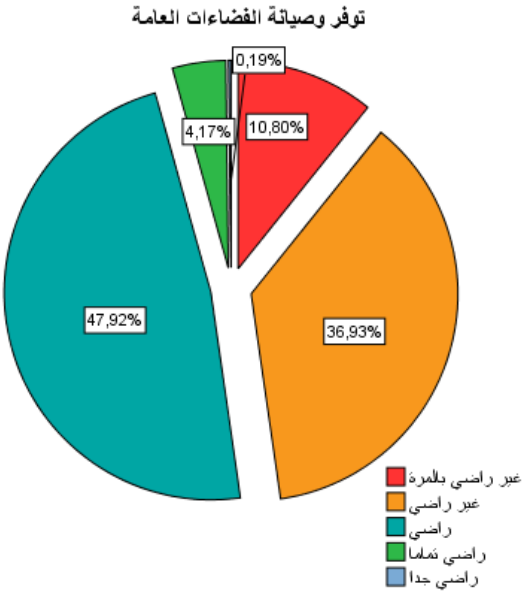
ومن بين المؤيدات التي تعكس قلة نجاعة المنظومة تبرز مسألة الملاءمة بين دوريات رفع الفضلات وكذلك توفر الحاويات في الأحياء.

خريطة الرضا عن توفر التنوير العمومي



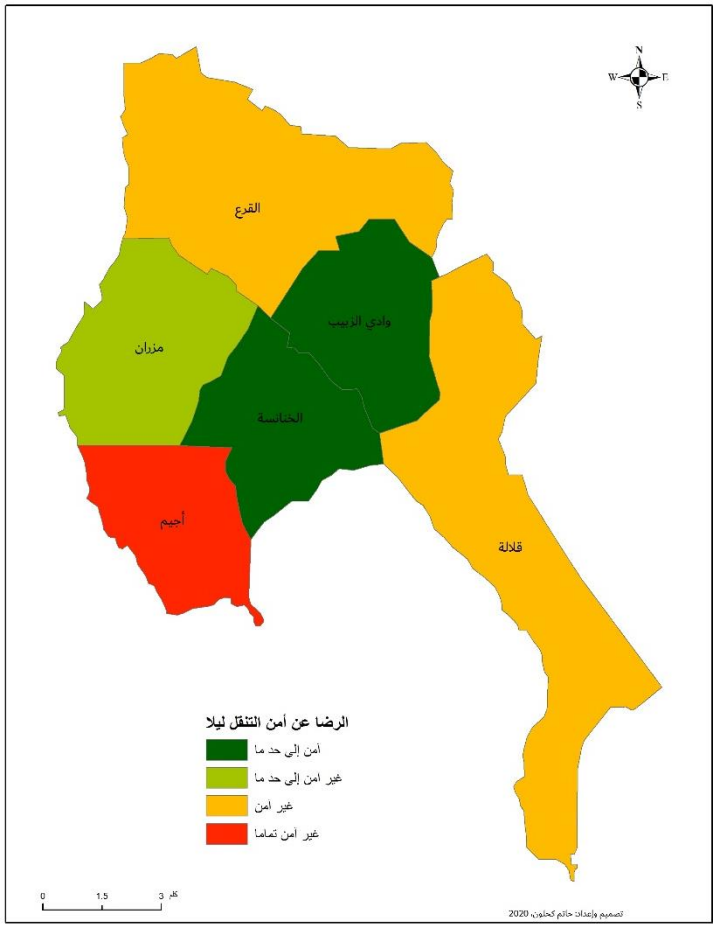
أما في ما يتعلق بالتنوير فتعاني تقريبا نفس المناطق من نقص في توفير الخدمات المتعلق بالشبكات وأهمها التنوير في الطرقات العامة والتي بدورها تطرح مسألة أمن الأفراد والتنقل بين المناطق.

يبرز النقص في توفير هذه الخدمة في الأحياء الواقعة في أجيم وقلاّلة وبأقل حدة في المناطق الأكثر تشتتا للسكان وأهمها الخنانسة ومزران والقرع ووادي الزبيب والتي لا توفر بدورها أمن تنقل الأفراد وخاص منهم النساء والأطفال.



يعبر حوالي 48% من المستجوبين عن عدم رضاهم لتوفر الفضاءات العامة أو صيانتها وكذلك الشأن بالنسبة لانتشار الأكشاك وضعف دور الرقابة من البلدية وبقية المتدخلين.

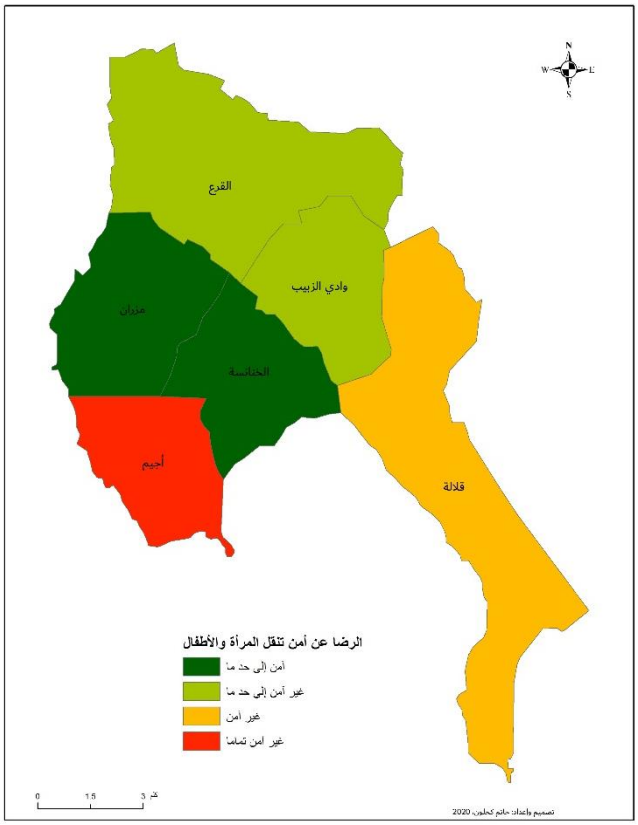
خريطة الرضا عن أمن التنقل ليلا في الأحياء



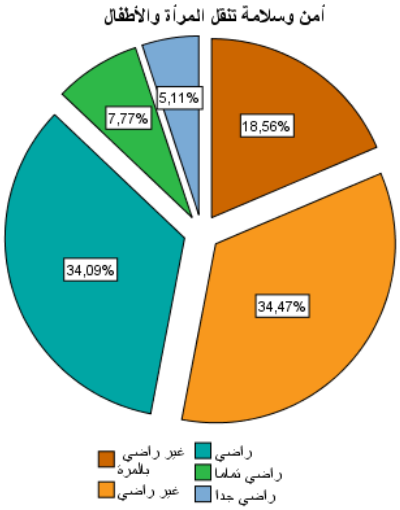
يعبر 20% من المستجوبين عن عدم رضاهم لتوفر الأمن في الأحياء عند التنقل ويعود ذلك إلى ضعف البنية التحتية وعدم قدرة البلدية على التدخل لتحسين الطرقات.

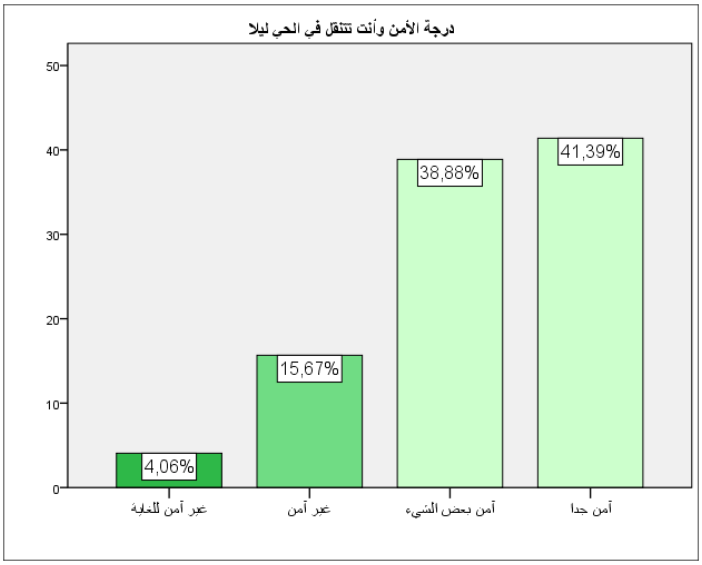
وتبين الخريطة المناطق التي يكون فيها التنقل أقل أمنا وبالخصوص في أجيم وبأقل حدة في قلاّلة والقرع. أما بقية المناطق فتوفر أكثر أمنا.

خريطة الرضا عن أمن تنقل المرأة والأطفال

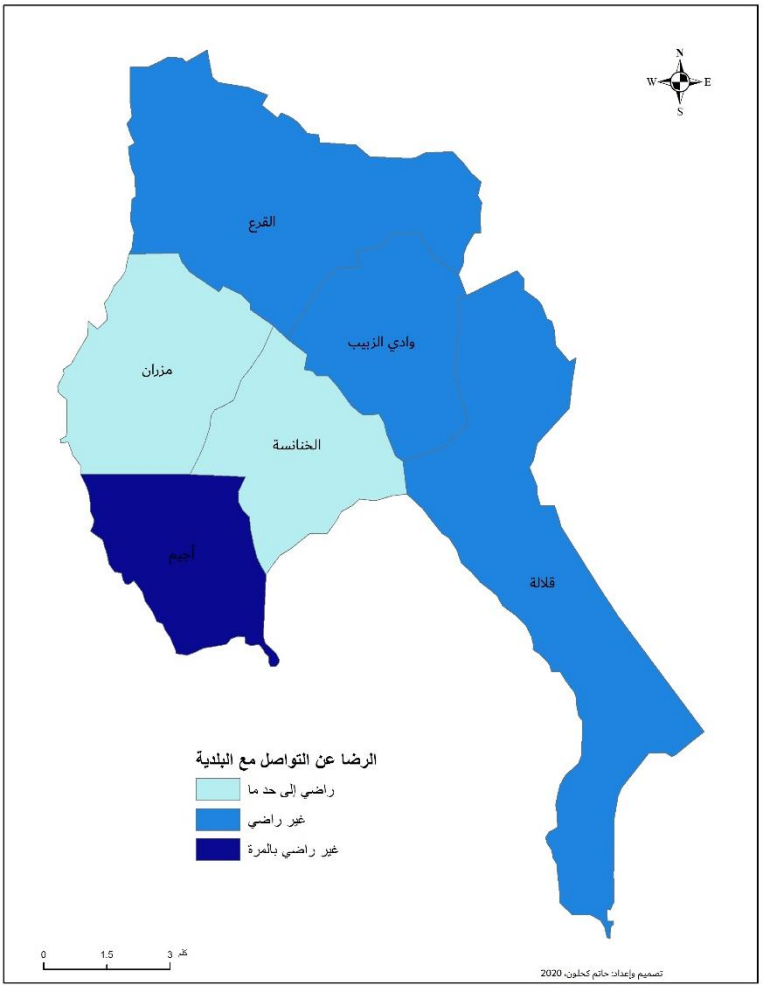


بالرغم من توفر عنصر الأمن في أغلب الأحياء، تعاني بعض الفئات كالنساء والأطفال من عدم توفر الأمن عند التنقل ليلا وخاصة في أجيم أو أيضا في قلاّلة وفي المناطق السكنية التي تفتقر أحيانا للشبكات الضرورية كالصرف الصحي والإنارة العمومية والتي اكتسحها البناء الفوضوي وغير النظامي.





خريطة الرضا عن التواصل مع البلدية

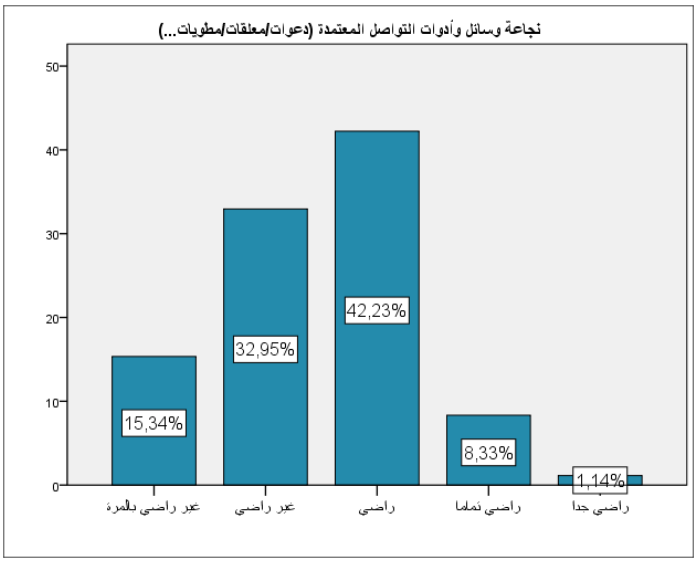


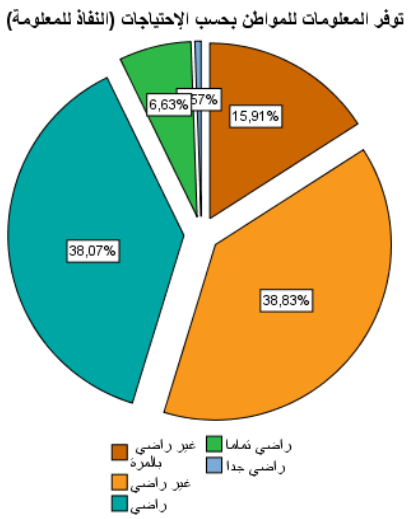
يتدخل عامل التواصل كمُحدّد رئيسي لعلاقة البلدية بالمواطنين والذي يعكس بدوره مدى قدرة الفاعلين على وعيهم بأهمية التواصل وباعتماد أدوات تتلاءم وخصوصيات الفئات السكانية والأحياء المستهدفة.

تبين نتائج المسح صعوبة التواصل بين البلدية والمستجوبين إذ يعبر أكثر من 54% من المستجوبين عن عدم رضاهم حول توفر المعلومة والنفاذ إليها. كما يعبر 73% من المستجوبين عن عدم معرفتهم بالإجتماعات التي تنظمها البلدية.

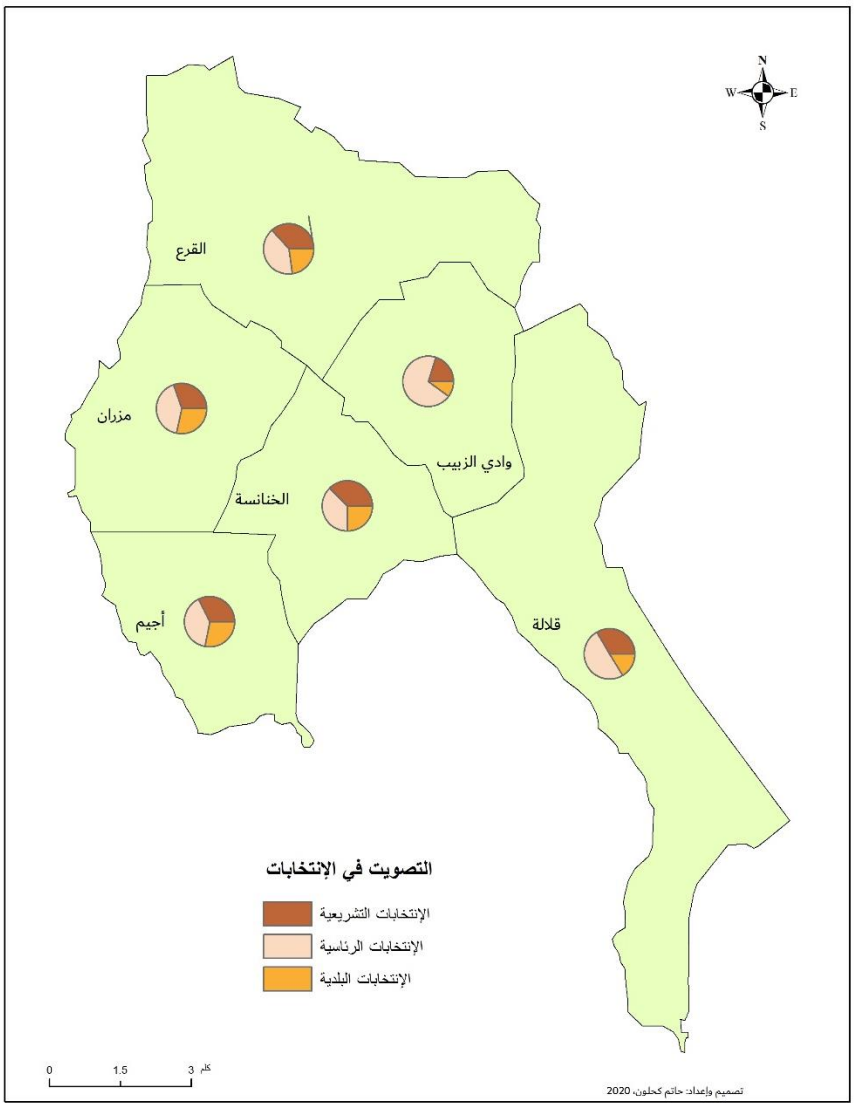
تعتبر مؤشرات عدم الرضا مرتفعة في أجيم وبأقل حدة في قلاّلة ووادي الزبيب والقرع.

يُفسر حوالي 48% من المستجوبين عدم رضاهم عن التواصل بقلة نجاعة الوسائل والأدوات المعتمدة كالدعوات والمعلقات والمطويات التي لم تعد تستجيب لانتظارات المستهدفين واستعمالاتهم الرقمية.





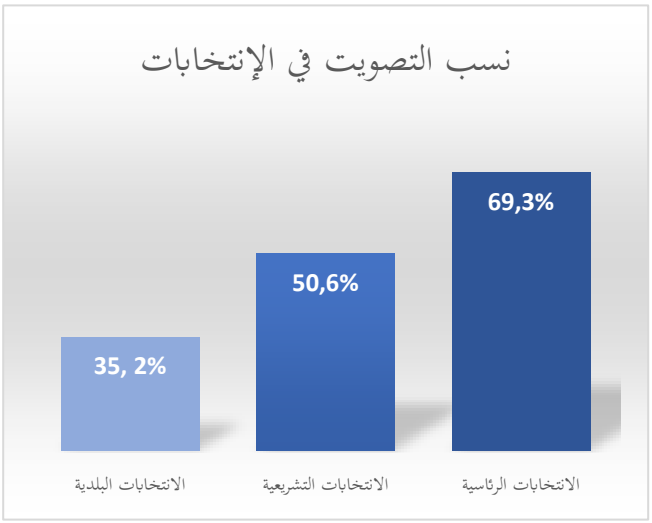
خريطة المشاركة في الإنتخابات

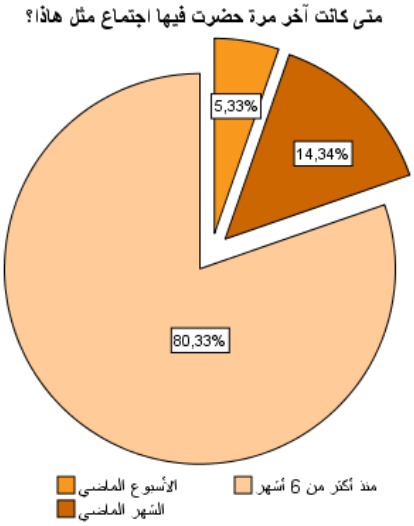


تعتبر المشاركة في الشأن المحلي ضعيفة والتي يمكن تفسيرها بالعوامل والمؤشرات التي تم تحليلها في السابق ومن أهمها التواصل والوعي بأهمية العمل التشاركي. وتعكس نتائج المسح التالية هذا الواقع حيث:

- لم يشارك 80% من المستجوبين في إجتماعات بلدية منذ أكثر من 6 أشهر
- 5,4% من المستجوبين شاركوا في اجتماعات خلال الأسبوع الفارط
- 10,8 % من المستجوبين لهم معلومة عن وجود مخطط استثمار تشاركي في البلدية
- 2,8% منهم شاركوا في احدى اجتماعات المخططات
- 17,6% من العينة منخرطة في عمل جمعياتي
- 6,3% تنتمي إلى أحزاب سياسية

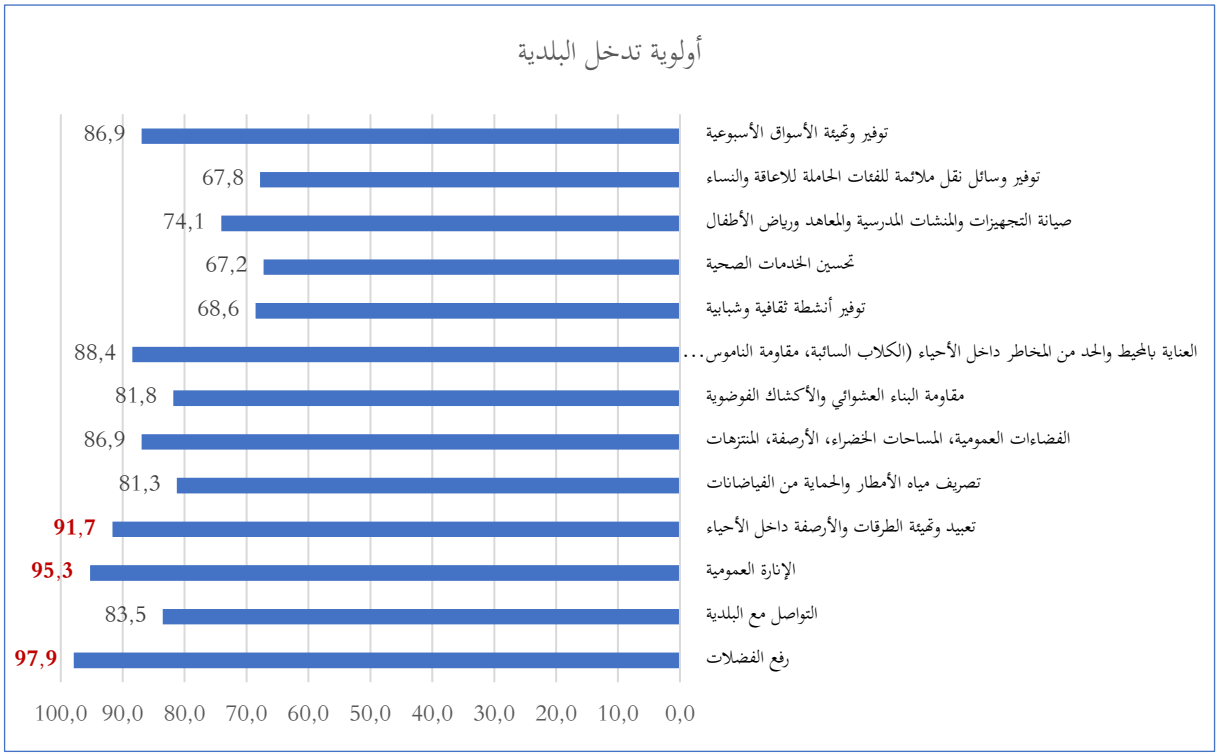
تبين نتائج المسح ضعف مشاركة العين المستجوبة في الانتخابات البلدية مقارنة بالإنتخابات التشريعية والرئاسية التي فبلغت فيها نسب التصويت 69,3% الشيء الذي يعكس قلة الاهتمام بالشأن المحلي. كما تبين خريطة التصويت المناطق التي كانت فيها نسبة المشاركة ضعيفة في وادي الزيبب والخنانسة ومزران وهي المناطق الأقل نفاذا إلى الخدمات.



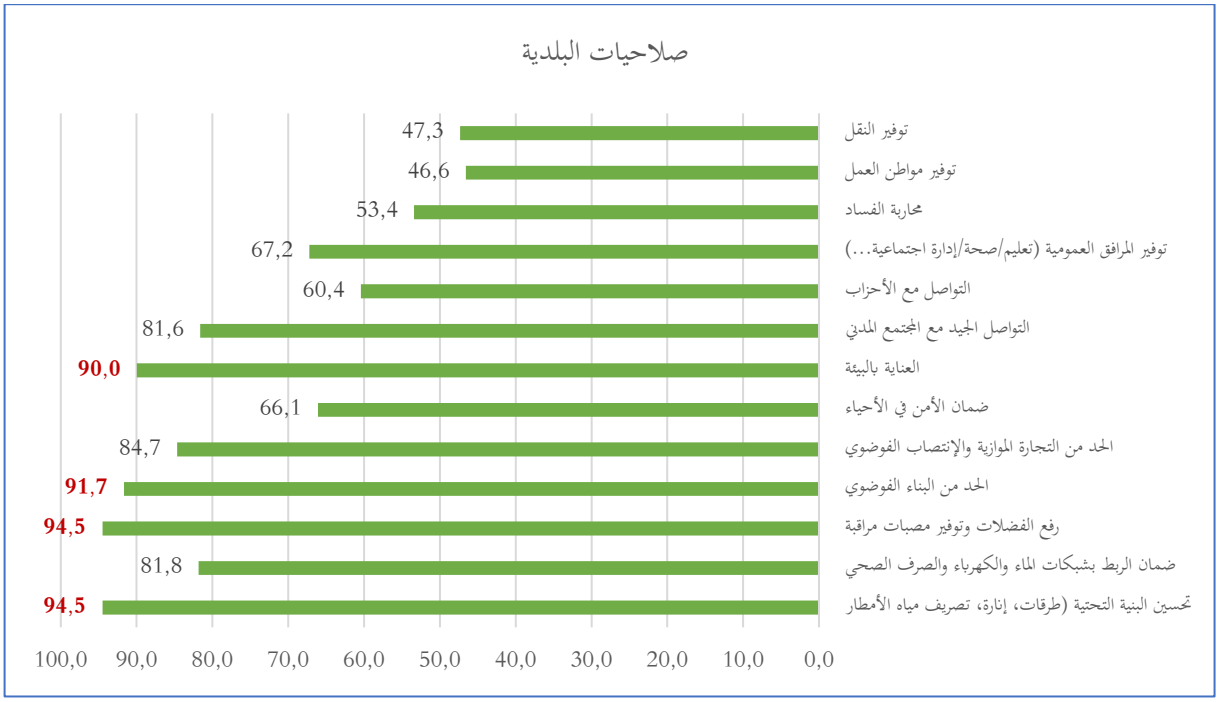


أولويات تدخل البلدية وصلاحياتها من خلال تمثلات السكان وانتظاراتهم

يبين المسح المحاور والتدخلات التي يصنفها المستجوبون ذات أولوية بالنسبة للمشاريع المستقبلية للبلدية. تأتي في المرتبة الأولى التدخلات المتعلقة بمنظومة الفضلات ثم الإنارة العمومية ثم البنية التحتية من طرقات وتصريف مياه الأمطار والعناية بالفضاءات العمومية.



وبعيدا عن مدى معرفة المستجوبين بقانون الجماعات المحلية وباختصاصاتها، تعكس مُدركاتهم مدى تعريفهم لمهام وصلاحيات البلدية والتي تتلخص بالأساس في رفع الفضلات وتوفير المصبات وتحسين البنية التحتية والحد من البناء الفوضوي والعناية بالبيئة.



الخطة التشاركية العاجلة لتأهيل الخدمات واقتراح المشاريع

تمت صياغة الخطة في إطار الورشة التشاركية التي جمعت عديد المتدخلين من المصالح البلدية والمجلس البلدي والفاعليين المحلين ومكونات المجتمع المدني. واعتمدت الخطة على منهجية الإسترجاع لمخرجات المسح الميداني وعلى الأولويات التي أفرزتها نتائج التقييم والرصد. وقد تم وضع خطة التأهيل إنطلاقا من الإشكاليات والمجالات ذات الأولوية وباقتراح المشاريع انطلاقا من صياغة أهداف تنموية تستجيب للتدخلات العاجلة أو للاحتياجات قصيرة المدى.

أهم المشاكل المطروحة	الآثار
تعبيد وتهيئة الطرقات والأرصفة	
– ضعف الميزانية	– تضرر ممتلكات المواطن (وسائل النقل)
– غياب النزاهة في العمل	– صعوبة تنقل المواطن
– غياب المراقبة الدورية للأشغال	– فقدان جمالية المدينة
– كثرة و تعطيل إجراءات الصفقات	
– غياب الصيانة	
الإنارة العمومية	
– ضعف الميزانية	– كثرة حوادث الطرقات
– غياب الصيانة الدورية	– غياب الأمان
– استهتار المواطن بالملك العمومي	– سخط المواطن
– ارتفاع كلفة الإنارة	
رفع الفضلات	– فقدان جمالية المدينة
– نقص في المعدات والتجهيزات	– كثرة الأمراض والأوبئة
– نقص في العملة	– انتشار الحشرات وكثرة التلوث
– غياب التحسيس والحملات التوعوية	– كثرة التشكيات وسخط المواطن على البلدية
– غياب استراتجية عمل في التصرف في النفايات	– انعدام الثقة بين المواطن والبلدية
الحلول والتوصيات	
– الترفيع في الموارد الذاتية للبلدية (التحفيز على واجب دفع المعلوم والأداءات الإستخلاصات، حصر الأملاك ، تجديد العقود)	
– اعتماد آليات حديثة لإيصال المعلومة (فيسبوك / مضخم صوت)	
– الإكثار من الدورات التكوينية والتوعوية للمواطن وأعوان النظافة على حد السواء	
– توفير أدوات الحماية لأعوان النظافة وتسوية وضعيتهم المهنية	
– صيانة وسائل النقل عبر انتداب عامل في الصيانة	
– تنظيف وسائل النقل وتعقيمها دوريا.	
– استعمال الطاقة البديلة (الطاقة الشمسية)	
– توفير الإطار المختص في البلدية (مهندس و عملة)	

أهم مجالات التدخل	المشاريع	الإجراءات المصاحبة	المدى	
			قصير	متوسط
الرفع من أداء منظومة التصرف في الفضلات	– توفير حاويات الفرز الانتقائي من المصدر – انتداب مزيد من العملة – ضرورة دعم الجهة بالمعدات اللازمة – الزيادة في عدد الحاويات وتقريبها لبعضها – القيام بفرز الفضلات المنزلية في اكياس متفرقة	– وضع استراتيجية عمل واضحة اوقات مخصصة لكل نوع من الفضلات – تخصيص ميزانية هامة للنظافة – تكوين لجنة مكلفة بالتحسيس ورفع الوعي بضرورة دفع الاداءات والضرائب – برمجة حملات تحسيسية لتوعية المواطن بدوره في نظافة المدينة (فرز النفايات) – تفعيل دور الشرطة البيئية (التحسيس والردع).	X X X X	X
تأهيل البنية التحتية وتهيئة المسالك والطرقات	– احداث "كرنيش" – استغلال المساحات الخالية – تعبيد الطرقات داخل الاحياء – تهيئة طريق "القنطرة اجيم الجرف" – احكام التصرف في إنشاء مخفضات السرعة من قبل البلدية. – الحرص على وضع الخطوط البيضاء على الطرقات (متواصلة و متقطعة)وكذلك علامات المرور. – مراقبة الأشغال التي تقام على الطرقات و التنسيق مع شركات الربط (ماء–هاتف–تطهير...). – توفير العملة المختصة لتعبيد الطرقات و صيانتها (الانتداب الموجه أو تكوين العمال الحاليين). – توفير الآلات اللازمة لصيانة الطرقات	– رصد ميزانية خاصة لتهيئة الطرقات – التوعية بضرورة المحافظة على الممتلكات العامة – إحداث جهاز مراقبة ما بعد الأشغال	X X X X X	X X X

الإنارة العمومية	– تركيز اعمدة الطاقة الشمسية – الاهتمام بالنقاط السوداء (على مستوى المفترقات الخطيرة) – انارة الشريط الساحلي	– تخصيص ميزانية للإنارة العمومية – توفير الدعم المادي – وتوجيه الاشغال نحو المناطق ذات الأولوية – رفع الوعي بضرورة المحافظة على الممتلكات العامة (اعمدة الانارة) – مراجعة إستراتجية البلدية في توزيع الأعمدة وفق برنامج واضح (البلدية، المجلس الجهوي، المشاريع المندمجة).	X X	X