

منتدى السياسات الصحية في الشرق الأوسط وشمال افريقيا
MIDDLE EAST AND NORTH AFRICA HEALTH POLICY FORUM



تمكين المواطنين لتحسين الخدمات العامة



هيئة كير الدولية في مصر

عمرو لاشين

مدير وحدة الاستراتيجيات والحوكمة

نوفمبر 2016

هيئة كير الدولية – «من نحن»

نحن

نبني القدرات البشرية

نتناول قضايا التمييز وضعف الحوكمة

نركز على تمكين الفئات المهمشة

نؤمن بأهمية المشاركة والشراكة

هيئة كير الدولية – «من نحن»



- نعمل في مصر منذ 1954

- صعيد مصر.... نطاق عملنا

- الحوكمة والمشاركة المدنية / حقوق المرأة / تحسين

- التعليم / الزراعة والموارد الطبيعية برامجنا

- لا ننفذ أي مشروع دون..... مشاركة الشركاء

- المحليين في المجتمعات المستهدفة.

- لدينا أطروقات للتواصل مع..... كافة الشركاء

- على المستوى المحلي والقومي والإقليمي

ما الذي يريده المواطن



خدمات جيدة



ملامح الخدمات الحكومية التقليدية

هيكل تنظيمي هرمي مع تعدد المستويات الإدارية

تكدرس العمالة

بيروقراطية الإدارة

مركزية السلطة

التوجه بالبيروقراطية وتواضع التوجه

الإدارة الورقية

بالعملاء

تواضع دوافع التغيير

غياب التفويض والتمكين

تقادم التكنولوجيا

تواضع التخطيط الاستراتيجي

قصور معايير اختيار وتدريب المديرين

ثقافة تنظيمية لا تعتمد المساءلة/المشاركة المدنية

العمل في ظل غياب رقابة مجتمعية

عدم قبول الخضوع للمساءلة

مما ترتب عليه

*1- الخدمات

- سوء محصلة الخدمات المقدمة بشكل كبير.
- انخفاض مستوى الوصول المتاح للخدمات.
- انخفاض جودة الخدمات المقدمة (غالباً).

3- المواطن

- تدمير المواطن.
- عدم الرغبة في المشاركة.
- ترصد بالحكومة ومؤسساتها.
- زيادة الفجوة بين مع والحكومة.

2- الحكومة

- ضعف الكفاءة (اهدار الموارد).
- فقدان الثقة فيها.
- نقص مساحة الشفافية.
- عدم مواكبة اتجاهات العملاء.

4- المجتمع

- حرمان المجتمع من فرص بناء القدرات.
- آليات الحوكمة المحلية.
- ضعف رأس المال الاجتماعي.

متطلبات عملية تحسين الخدمات

1



إتاحة المعلومات

2



رفع الوعي - بناء
القدرات

3



التمكين - المشاركة -
الرقابة

4

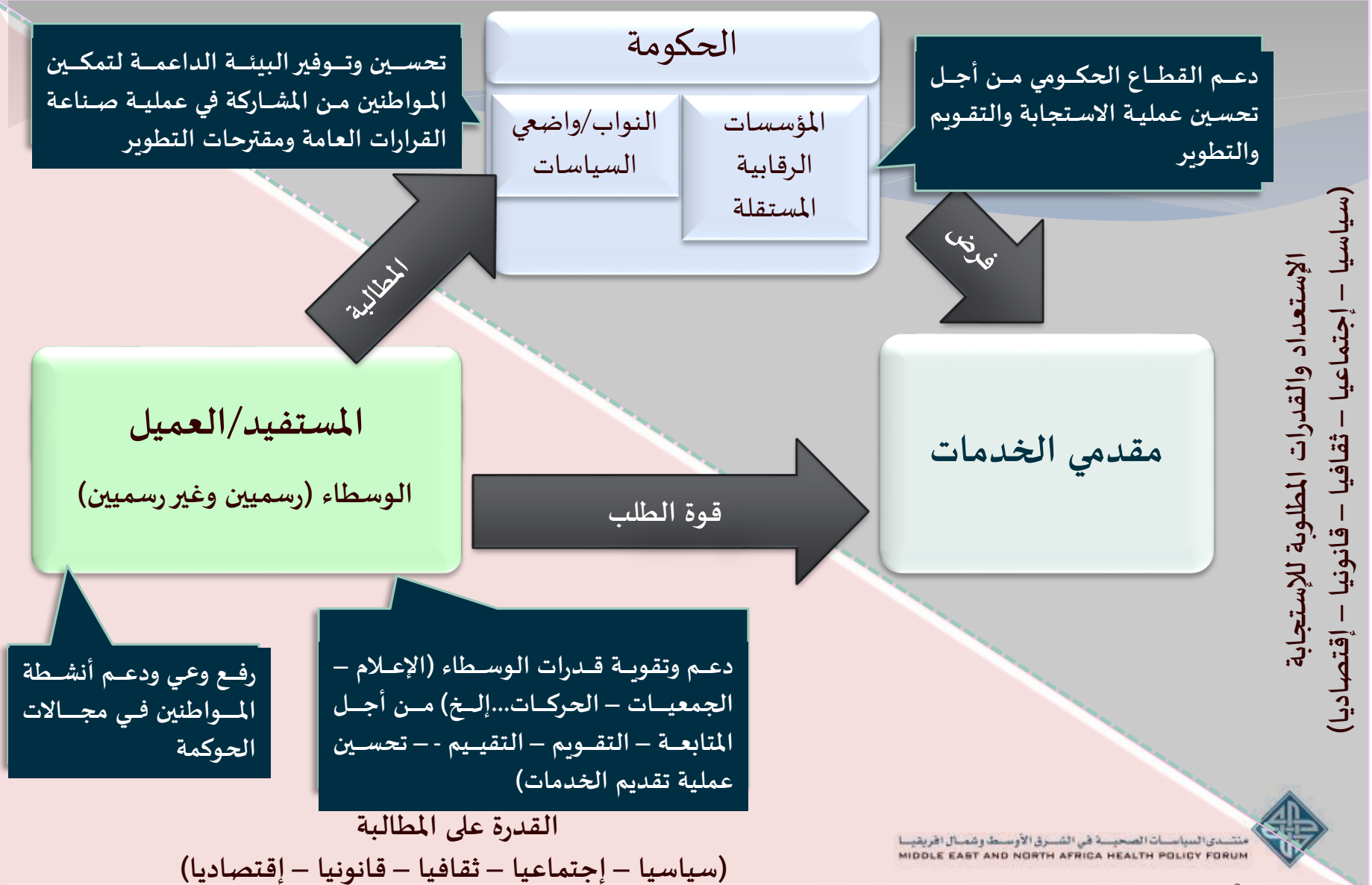


الالتزام بتنفيذ
النتائج

إطار الحوكمة بهيئة كير



بيئة تمكين المواطن



الأهداف التي تحققها مساحة التفاعل

إمداد صانعي
السياسات
ببيانات
واقترحات
التحسين

تمكين
المستفيدين

تعزيز الملكية

بناء المساءلة
والشفافية

اجراءات
تصحيحية
لتحسين
الكفاءة والاداء

إستجابة

الدعوة والمناصرة

الشراكة والمشاركة

زيادة الرضا



محورية الاستجابة في تحسين الخدمات

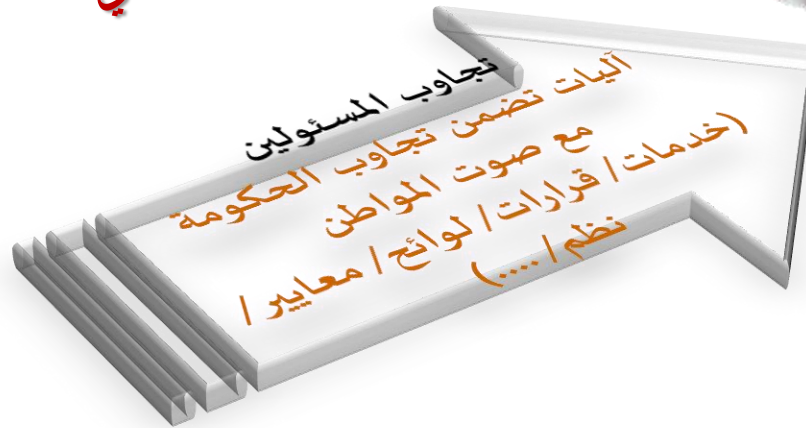
المواطن
(جانب الطلب)



منظمات المجتمع المدني



أصحاب السلطات
(جانب العرض)



أدوات تمكين المواطن في مجال تحسين الخدمات



- بطاقات التقييم المجتمعي
- بطاقات تقرير المواطن
- الموازنة التشاركية
- التخطيط بالمشاركة
- الرقابة المجتمعية

نموذج الرقابة المجتمعية (هيئة كير)



أن تقوم الحكومة بتنفيذ ما تريده

للمواطن أو تقوم بتنفيذ ما يريد المواطن



شكرا لحسن الإستماع

For more information:
www.care.org.eg



www.facebook.com/careegypt



هيئة كير الدولية – «من نحن»

نحن

نبني القدرات البشرية

نتناول قضايا التميز وضعف الحوكمة

نركز على تمكين الفئات المهمشة

نؤمن بأهمية المشاركة والشراكة

هيئة كير الدولية – «من نحن»



- نعمل في مصر منذ 1954

- صعيد مصر.... نطاق عملنا

- الحوكمة والمشاركة المدنية / حقوق المرأة / تحسين

- التعليم / الزراعة والموارد الطبيعية برامجنا

- لا ننفذ أي مشروع دون..... مشاركة الشركاء

- المحليين في المجتمعات المستهدفة.

- لدينا أطروقات للتواصل مع..... كافة الشركاء

- على المستوى المحلي والقومي والإقليمي

ما الذي يريده المواطن



خدمات جيدة



ملامح الخدمات الحكومية التقليدية

هيكل تنظيمي هرمي مع تعدد المستويات الإدارية

تكدرس العمالة

بيروقراطية الإدارة

مركزية السلطة

التوجه بالبيروقراطية وتواضع التوجه

الإدارة الورقية

بالعملاء

تواضع دوافع التغيير

غياب التفويض والتمكين

تقادم التكنولوجيا

تواضع التخطيط الاستراتيجي

قصور معايير اختيار وتدريب المديرين

ثقافة تنظيمية لا تعتمد المساءلة/المشاركة المدنية

العمل في ظل غياب رقابة مجتمعية

عدم قبول الخضوع للمساءلة

مما ترتب عليه

*1- الخدمات

- سوء محصلة الخدمات المقدمة بشكل كبير.
- انخفاض مستوى الوصول المتاح للخدمات.
- انخفاض جودة الخدمات المقدمة (غالباً).

3- المواطن

- تدمير المواطن.
- عدم الرغبة في المشاركة.
- ترصد بالحكومة ومؤسساتها.
- زيادة الفجوة بين مع والحكومة.

2- الحكومة

- ضعف الكفاءة (اهدار الموارد).
- فقدان الثقة فيها.
- نقص مساحة الشفافية.
- عدم مواكبة اتجاهات العملاء.

4- المجتمع

- حرمان المجتمع من فرص بناء القدرات.
- آليات الحوكمة المحلية.
- ضعف رأس المال الاجتماعي.

متطلبات عملية تحسين الخدمات

1



إتاحة المعلومات

2



رفع الوعي - بناء
القدرات

3



التمكين - المشاركة -
الرقابة

4



الإلتزام بتنفيذ
النتائج

إطار الحوكمة بهيئة كير

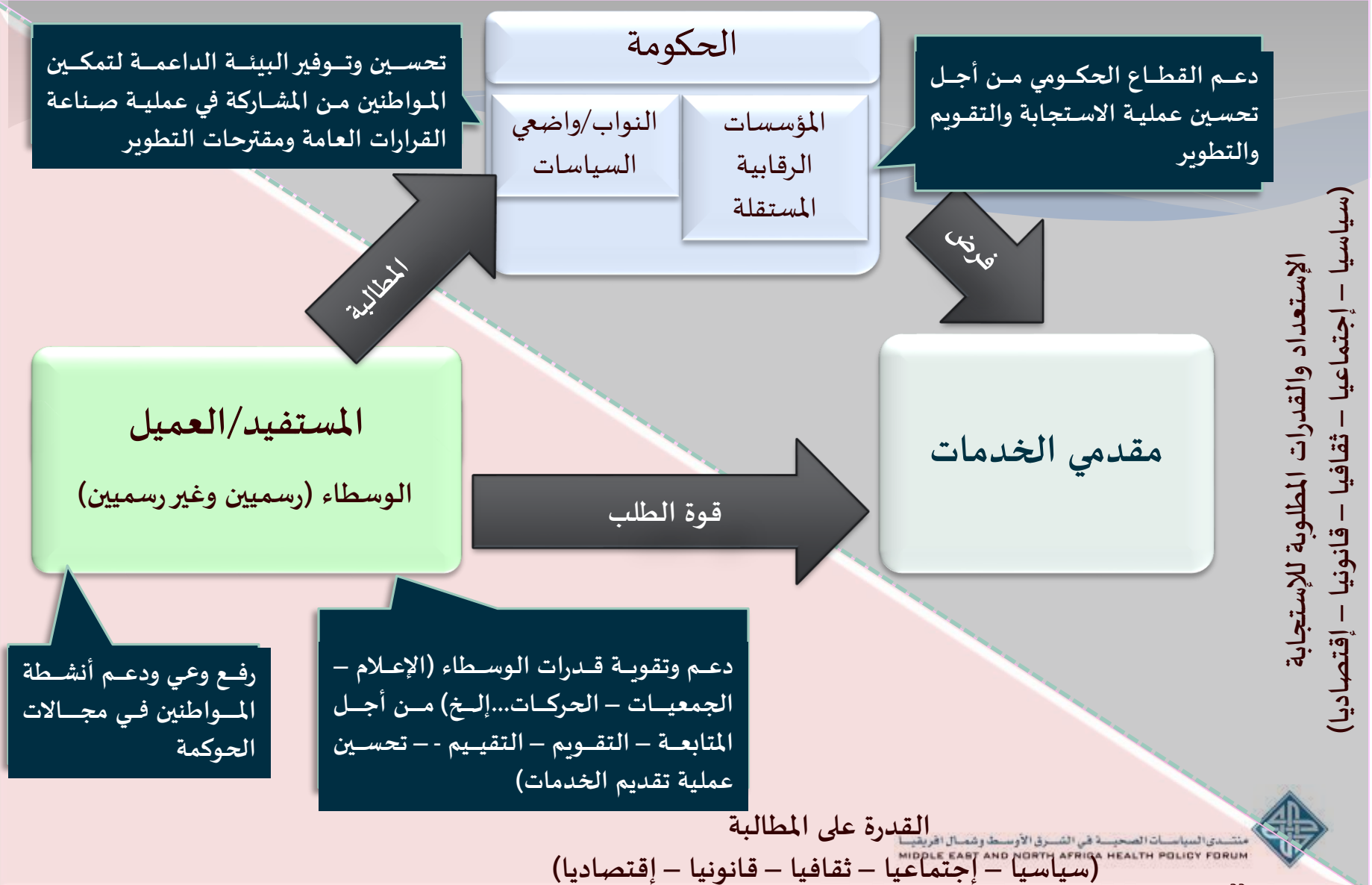
الأثر
الديموقراطي
التنموي

مساحة التفاوض
والتفاعل

مواطنون
ممكّنون

جانب العرض
فاعل وخاضع
للمساءلة

بيئة تمكين المواطن



الأهداف التي تحققها مساحة التفاعل

إمداد صانعي
السياسات
ببيانات
واقترحات
التحسين

تمكين
المستفيدين

تعزيز الملكية

بناء المساءلة
والشفافية

اجراءات
تصحيحية
لتحسين
الكفاءة والاداء

إستجابة

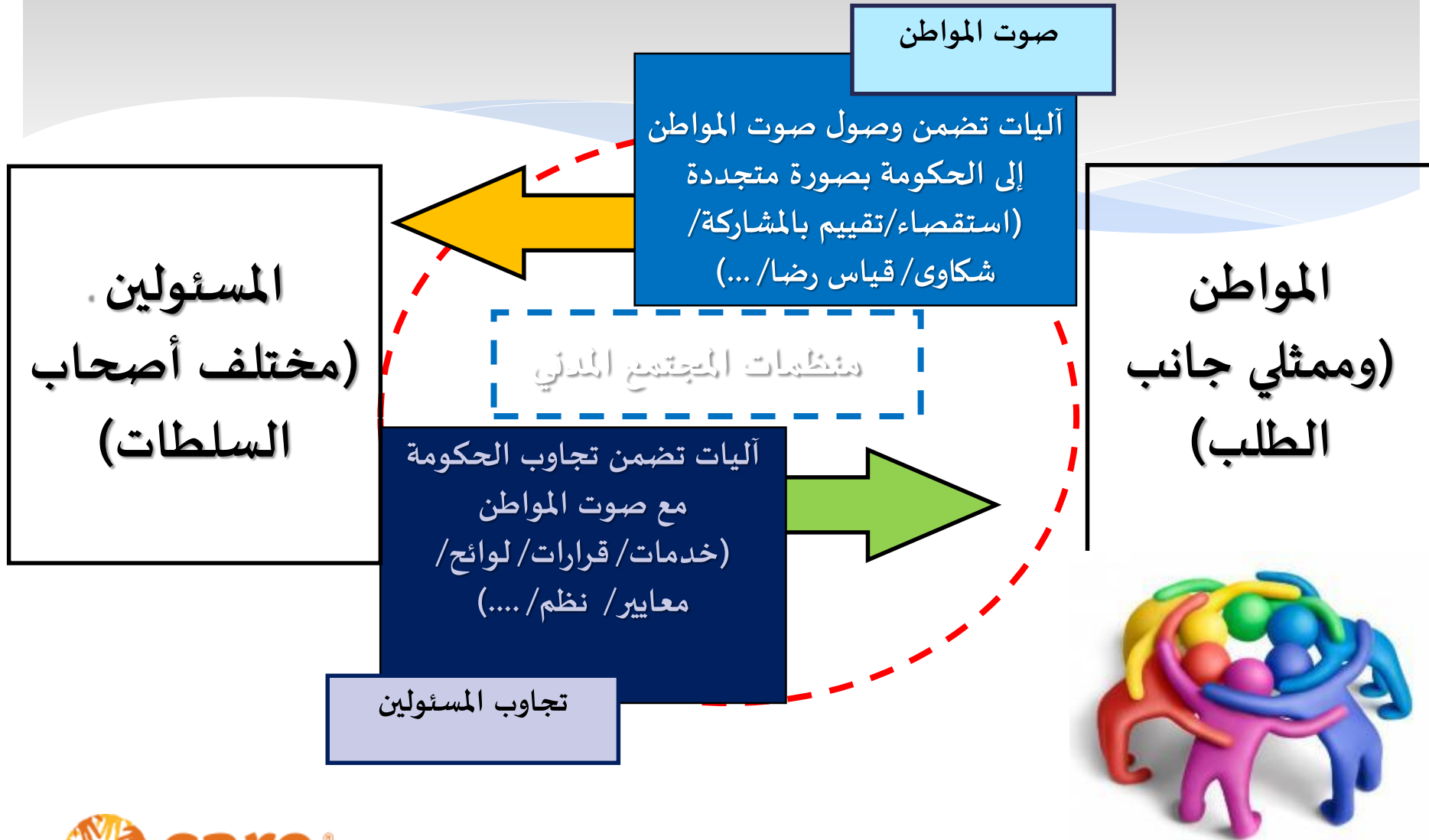
الدعوة والمناصرة

الشراكة والمشاركة

زيادة الرضا



محورية الاستجابة في تحسين الخدمات



أدوات تمكين المواطن في مجال تحسين الخدمات



- بطاقات التقييم المجتمعي
- بطاقات تقرير المواطن
- الموازنة التشاركية
- التخطيط بالمشاركة
- الرقابة المجتمعية

نموذج الرقابة المجتمعية (هيئة كير)



أن تقوم الحكومة بتنفيذ ما تريده

للمواطن أو تقوم بتنفيذ ما يريد المواطن



شكرا لحسن الإستماع

For more information:

www.care.org.eg



www.facebook.com/careegypt

