

دليل التواصل

للممثلين المنتخبين في مجلس نواب الشعب



أن تكون ضامنا للمصلحة العامة دليل عملي
لمرافقة الممثلين(ات) البرلمانين(ات)



TUNISIE

مقدمة

إجراءات التقريب بين المواطنين (ات)

- 1 - حافظ المصلحة العامة
- 2 - أهداف إشراك المواطنين (ات)
- 3 - مهام كمثل (ة) للشعب

دائرتي والمواطنون.ات الذين أمثلهم (نّ)

- 1 - ملف تعريف الدائرة الانتخابية
- 2 - التعرف على المواطنين (ات)
- 3 - تواجدي الميداني

- مساعدي (تي)
- لجنتي الاستشارية
- استراتيجيتي في التدخل

أدواتي في التقارب

1 - الأنشطة الميدانية

- ندوة عامة
- استشارة حول السياسات العامة
- جولة الدائرة
- تظاهرة خاصة ذات خصوصية محلية
- استقبال المواطنين(ات): لقاءات مباشرة
- التعاون مع المجتمع المدني
- طلب آراء المواطنين(ات): استطلاعات
- تقديم تقارير عمل: الشفافية
- دعوة مجموعات من المواطنين(ات)
- لزيارة مجلس نواب الشعب

أدواتي في التقارب

III

2 - التواصل عبر وسائل الإعلام

- الموقع والتطبيقات
- الشبكات الاجتماعية والسمعة الإلكترونية

معالجة مطالب المواطنين(ات) مكتب الدائرة

IV

1 - إدارة ملفات المواطنين(ات)

- تلقي وتوجيه المطالب
- إنشاء قاعدة بيانات

2 - دور مكتب الدائرة

- إنشاء مكتب - سهولة الوصول والظهور والحياة
- إدارة المكتب

خطتي كئابة: الإطار القانوني

V

الملاحق

VI

- 1 - مهام النواب
- 2 - المعطيات التي يجب جمعها لتحديد ملامح الدائرة
- 3 - تنظيم مناسبة عامة - قائمة مرجعية
- 4 - مثال عن بلاغ صحفي
- 5 - نموذج استمارة لتسجيل طلبات المواطنين(ات)
- 6 - أمثلة على إدارة الطلبات الفردية
- 7 - نموذج استقصاء مدى رضا المواطنين(ات)
- 8 - نموذج قاعدة البيانات

المصادر

VII

مقدمة

قام فريق المعهد الديمقراطي الوطني بتونس بتصميم هذا الدليل - المتوفر في النسختين الورقية والإلكترونية - من أجلكم (ن) أعضاء وعضوات مجلس نواب الشعب بهدف تزويدكم (ن) بأدوات عملية تخص تنظيم الأنشطة التي تسمح بالتقارب مع المواطنين (ات) وتنفيذها، عبر الاستجابة لتوقعاتهم (ن) السياسية والمدنية على أفضل وجه. كممثلين (ات) منتخبين (ات) أنتم (ن) الضامنون (ات) للمصلحة العامة ويجب أن تكون إحدى مهامكم (ن) تحديد هذه المصلحة ثم الاستجابة لها في حدود صلاحياتكم (ن) التشريعية والسياسية.

في العديد من دول العالم، يسعى المنتخبون (ات) بعد الاقتراع إلى اختيار أفضل الأساليب لتحويل نجاحهم الانتخابي إلى علاقة دائمة ومستقرة مع جميع مواطني (ات) المنطقة. يقتصر الاستهداف في الحملة الانتخابية أساساً على الناخبين (ات) وأعضاء/عضوات ومناصري (ات) الحزب أو الائتلاف. لكن الفترة التي تلي الانتخابات تتطلب استراتيجية تستهدف جميع السكان، بغض النظر عن انتماءاتهم (ن) السياسية وذلك لكي (ب)تبقى الممثل (ة) المنتخب (ة) في مستوى المهمة طوال فترته الانتخابية و(ب)تحافظ على مكانة طيبة من دائرته (ها) الانتخابية. يتمثل دورك كممثل (ة) في الحفاظ على اتصال مستمر مع المواطنين (ات) والاستماع إليهم (ن) والشرح وإشراكهم (ن) مع ترتيب اهتماماتهم (ن) حسب أولوية المعالجة. ستتلقى (ين) بالتأكيد عددًا كبيرًا من المطالب من طرف المواطنين (ات)، منها ملفات معقدة. ستحتاج (ين) إلى الاعتماد على إبداعك وأن تتحلّى (لّي) خاصة بالشجاعة لتكون (ي) قادرًا (ة) على التصرف بفعالية - تصبح هذه المهمة أكثر تعقيدًا في ظل أزمة مثل جائحة كوفيد-19.

يسعى هذا الدليل إلى تقديم مقاربات واستراتيجيات وأمثلة مختلفة¹ بناءً على الخبرة الواسعة للمعهد الديمقراطي الوطني في دعم الممثلين (ات) المنتخبين (ات) حول العالم في تقاربهم مع المواطنين (ات) إن قابلية هذه الآليات للتكيف مع المدن والقرى في تونس مرتبطة عمومًا بالمشهد السياسي الحالي وبتوفر الموارد البشرية والمالية، ولكن مرتبطة أيضاً وبشكل أساسي بإرادة النائب (ة) وبفريقه وبدرجة تحفيزه. يرى الكثيرون أنّ غياب المسافة فيما يخص الديمقراطية البرلمانية يشكل عقبة هامة أمام تطبيق هذه التقنيات في بلد مثل تونس. لكن من منظور مختلف، يُعدّ غياب التقاليد فرصة لك لتجربة أساليب مبتكرة يمكنك من أن تكون (ي) سباقًا (ة) في تكريس علاقة جيدة بين المواطنين (ات) ونوابهم (ن) / نائباتهم (ن).

يأمل فريق المعهد الديمقراطي الوطني في تونس أن تُلهم المقاربات المقدمة في هذا الدليل اختيارك لأدوات العمل وتساعدك في وضع استراتيجيات فعالة وفي تنفيذها في السياق التونسي. كما أنها مستعدة لمرافقتك في هذه الرحلة المثيرة. يهدف هذا الجهد الجماعي إلى المساهمة في تعزيز الثقة بين المواطنين (ات) والممثلين (ات) المنتخبين (ات) من خلال فتح سبل تواصل بينهم (ن).

سيرافقك هذا الدليل خطوة بخطوة خلال مسار تعزيز تواجذك في الدائرة: فهم الدائرة ومواطنيها/اتها، تكوين فريق، وضع استراتيجية التقريب، اختيار الأنشطة العمومية التي تناسبك، إدارة الملفات المقدمة من قبل المواطنين (ات) وإدارة مكتب دائرتك.

مسار التقارب مع المواطنين(ات)

1 - ضامن المصلحة العامة

تعريفات:

- ضامن المصلحة العامة: النائب.ة هو/هي مشرعة ومراقبة للحكومة وسياسية وممثلة للمواطنين.ات.
- ناخبة: مواطنة يجب أن يمثلها ممثلة منتخبة بغض النظر عن انتمائها السياسي أو الحزبي.

تقوم ضرورة إشراك المواطنين على مبدأ الخدمة العامة والمصلحة العامة: فأنت الوصي عليها ويقوم جزء من عملك على خدمة ناخبيك/ناخباتك من خلال تمثيل مصالحهم.نّ في التشريع أو أمام هيئات الدولة عند الضرورة. ينتظر المواطنون.ات من ممثلهم.نّ/ممثلتهم.نّ المنتخب.ة أن تكون سبل التواصل معها متاحة وأن يتساعدهم.نّ في حل مشاكلهم.نّ ومتابعة الإجراءات المعقدة للمؤسسات التي كثيرا ما تتسم بالتعقيد. تتيح لك عضويتك في البرلمان إمكانية مساعدة المواطنين.ات في الدفاع عن حقوقهم.نّ أمام الهيئات الحكومية في المستوى الجهوي وتبسيط التعقيدات البيروقراطية التي يواجهونها/يواجهنها غالبًا. أنت المشرعة: لديك السلطة والموارد للحصول على إجابات ولديك إمكانية الوصول إلى المعلومات التي غالبًا ما يتعذر الوصول إليها من قبل المواطنين.ات أو المنتخبين.ات محليا أو غيرهم.نّ من المسؤولين.ات في المجتمع.

يستخدم النواب/النائبات تقنيات مختلفة للحفاظ على مكانتهم.نّ في دائرتهم.نّ². تقوم بعضها على أساليب تقليدية مثل تنظيم مننديات وزيارات ميدانية أو الاهتمام بالملفات التي يقدمها المواطنون. بينما تعتمد أخرى على طرق أكثر ابتكارا مثل تشكيل لجان استشارية وإجراء استطلاعات رأي والقيام بحوارات في مساحات افتراضية. تسمى هذه الأنشطة بالانجليزية في اللغة السياسية للعالم الغربي "outreach": التواصل. أما في اللغة الفرنسية، فيحمل هذا المصطلح عدة معاني مثل: "التقارب" و"القرب" و"التوعية" و"المشاركة" و"التواصل". في العالم الناطق بالعربية، كثيرا ما يُترجم مفهوم "outreach" إلى "التواصل" وأحيانا إلى "التقارب". من المهم أن تكون فكرة outreach أوسع وأكثر تركيزا من مجرد التواصل والقرب: فالبرلمانية الجيدة.ية تستمع و.ية تستجيب و.ية تتقرب ولكنه.ية تعمل أيضا نيابة عن المواطنين.ات من خلال ممارسة سلطاته.ية وصلاحياته.ية ثم.ية تعيد الزيارة و.ية تعرض تقدم عمله.ية. تواصل النضال من أجل مصلحة ناخبيه.ية كضامن للمصلحة العامة. لاحظ.ية أن كلمة "ناخب" لا تعني الناخبين.ات والمتنظمين.ات والناشطين.ات والمتعاطفين.ات مع حزبك السياسي فقط بل تشمل جميع المواطنين.ات على اختلاف انتماءاتهم.نّ السياسية أو الذين/اللواتي دون انتماءات.

outreach:

- المفهوم يتجاوز "التواصل" و"التقارب" بل يعني أيضًا "القرب" و"الوعي" و"الالتزام". تتطلب هذه العملية التواصل مع المواطنين.ات ومعرفة مخاوفهم.نّ ومراقبتهم.نّ في حل مشاكلهم.نّ عند الإمكان. لكي تكون.ية فعالة في الدائرة الانتخابية يتحتم عليك القيام بعدد كبير من الأنشطة التي يمكنك تطويرها حسب ميزانيتك ووقتك وخبرتك ودوافعك السياسية.

2 أنظر الجزء III: «أدوات الانخراط والتقارب مع المواطنين.ات.»

ي. تحاول زملاؤك/زميلاتك في جميع أنحاء العالم اتباع استراتيجيات «outreach» لرفع عدد المواطنين. الذين يتابعونهم.نّ/يتابعنهم.نّ عبر التوجه إلى مجموعات متنوعة -رسمية كانت أو غير رسمية- من بين المجموعات الراضية في التحدث بصوت عالٍ عن قضاياها والتي تلجأ غالباً إلى النائبة. باعتباره.ا حليفها/شريكها. نذكر من بينها مثلاً رابطة أمهات الأطفال ذوي الحاجات الخصوصية أو تجمعاً للمزارعين القرويين أو جمعية ممرضات أو مجموعة غير رسمية لعائلات ضحايا حوادث الطرقات إلخ... قد يكون لدى هذه المجموعات أفكار جيدة وطاقّة للعمل. يمكنك حثّهم.نّ على الترويج للمشاريع المحلية والدعوة لحل المشاكل المحلية تحت متابعتك.

يمثّل الـ «outreach» تمرين استماع قبل كل شيء. فالأمر مرتبط بالاستماع إلى المواطنين.ات وفهم أولوياتهم.نّ والاستفسار عن الحلول التي يقترحونها/يقترحونها ثم يتصرف بطريقة تعكس مدى استماع النائبة. لمشاعلهم.نّ وعمل.ا من أجل مصالحهم.نّ الفضلى. بالطبع عنصر الإعلام والتثقيف حول نشاط النواب/النائبات مهمّ أيضاً ويتعلّق بإبلاغ القرارات المؤسسية - مثال: خلال أزمة وبائية مثل كوفيد-19- يجب على البرلمانيين.ات إعلام المواطنين.ات بالتدابير الحكومية المتخذة والترويج لاستراتيجيات الوقاية والتعريف بخيارات الرعاية الصحية المتاحة. وكيفي أحياناً تواجدك بجوار الناس لطمأنتهم.

في النهاية، همّ محور المجهود المقدم ولست أنت!

2 - أهداف إشراك المواطنين(ات)

خلال فترة ولايتك يجب أن تبذل.ي قصارى جهدك لإقامة علاقة صادقة مع ناخيك ورعايتها والحفاظ عليها وتوسيع مجالها بشكل تدريجي ومنهجي. يمكنك ذلك من تحديد توقعات واقعية لما يمكنك القيام به لصالحهم.نّ. عادة ما يتمّ إهمال هذا الجانب من وظيفة النائبة. المنتخبة، لكن هذه العلاقة شديدة الأهمية خاصة فيما يتعلق ببناء ثقة الجمهور في البرلمان وأعضائه وفي النظام الديمقراطي بشكل عام. كشف استطلاع للرأي أجراه المعهد الوطني الديمقراطي (NDI) في سبتمبر 2020 في ست مناطق تونسية أنّ التونسيين.ات ينظرون/ينظرون إلى وتيرة الإصلاحات والانتعاش الاقتصادي على أنها بطيئة للغاية ويرى المستطلعون.ات أنّ السياسيين.ات لا يعملون لصالح المواطنين.ات الذين يمثلونهم.نّ/يمثلونهم.نّ. في مناطق كثيرة من العالم تتراجع ثقة المواطنين.ات في المؤسسات الديمقراطية مما يؤدي غالباً إلى نتائج انتخابية غير اعتيادية (وغالباً ما تكون غير متوقعة). يضع هذا العديد من البلدان - بما في ذلك أوروبا وأمريكا الشمالية- في مواجهة مخاطر الشعبوية. تطّلب مواجهة هذه التوجهات أن يثبت الفاعلون.ات السياسيون.ات الذين/اللواتي يرغبون/يرغبون فعلاً في الحفاظ على القيم الديمقراطية للمواطنين أن المؤسسات تعمل حقاً ويمكن أن تكون مفيدة لهم.نّ وأنّ عمل السياسي مهنة شريفة ومحترمة. يساعد إشراكك للمواطنين.ات والمسؤولين.ات المحليين.ات ومنظمات المجتمع المدني وبقية الجهات الفاعلة في السياسات العامة في توسيع المشاركة الوطنية وبالتالي محاربة اللامبالاة والشعبوية. هذه المهمة محورية في المجتمعات الهشة والمنقسمة سياسياً. يحتاج المواطنون.ات إلى فهم أفضل لممثلهم.نّ/ممثلاتهم.نّ ولأدوارهم.نّ ولحدود تدخلهم.نّ. يمكن هذا التواصل المباشر للمواطنين.ات من مزيد فهم الأسباب التي تدفع البرلمانيين.ات لاتخاذ قرارات معينة ، فضلاً عن التحديات التي يواجهونها/يواجهنها في عملهم.نّ. سيساعدك عملك مع المواطنين.ات أيضاً في وضع قوانين تستجيب للاحتياجات الحقيقية للسكان أو تنقيحها. لذلك، يمكن لحزبك أو قائمتك المستقلة استخدام المعلومات التي تم جمعها من خلال تفاعل مع المواطنين.ات للتأكد من أن برامجها تعكس مشاغل الناهيين.ات. بالإضافة إلى ذلك، عندما ي.تبنى النائبة. سمعة طيبة في مجتمعه المحلي ويُعرف إسمه.ا ، فإنّ فرص إعادة انتخابه.ا في الدورة الموالية ستكبر. يشجّع النظام الانتخابي التصويت على قائمات مغلقة لكن يجب عليك أيضاً التواصل مع المواطنين.ات لأنها الطريقة الوحيدة التي تكسب.ين من خلالها ثقة المجتمع.

استطلاع رأي المعهد الوطني الديمقراطي: ماهو تقييمك لمستوى تفاعل النواب/النائبات مع مشاكل المواطنين.ات؟ جيد جداً / جيد إلى حد ما - سيء إلى حد ما - سيء جداً - /

والتثقيف حول نشاط النواب/النائبات مهمّ أيضًا ويتعلّق بإبلاغ القرارات المؤسسية – مثال: خلال أزمة وبائية مثل كوفيد-19- يجب على البرلمانيين. ذات إعلام المواطنين. بات بالتدابير الحكومية المتخذة والترويج لاستراتيجيات الوقاية والتعريف بخيارات الرعاية الصحية المتاحة. ويكفي أحيانا تواجدك بجوار الناس لطمأنتهم.

المخاوف	حجج التحفيز
لو ذهب هناك سيبدأ المواطنون. بات مباشرة في انتقادي.	من يتوجهون إليك بالنقد أقل عددًا من داعميك. كلما كثفت ممارستك، كلما تعلمت الرد على النقد. سيتطلب الأمر وقتًا وجهدًا لكي تتمكن. ي من التواجد مع المواطنين. بات دون التوجس من انتقاداتهم. نّ وهو ما سيغيّر تدريجيًا من هذه الصورة السلبية حتى يكتسبوا/يكتسبن الثقة في نائبهم. نّ/نائبتهم. نّ. بين يدك خمس سنوات يمكنك استغلالها! ستتغير التصورات بمرور الوقت.
لم أولد في هذه الدائرة وليس لي أية شرعية: يرى الجميع أنني شخص مسقط من الخارج.	للتعويض عن كونك وافدة جديدة إلى هذه المنطقة يجب أن تأخذ الوقت الكافي لدراسة الدائرة بعناية وفهم كل تعقيداتها حتى تتمكن من تمثيل مصالحها بشكل مناسب. يمكنك اكتساب شعبية بمرور الوقت. من بين الأشياء المثيرة للاهتمام أن الناس يكونون أحيانًا أكثر انفتاحًا على "الوافدين. بات الجدد/الجديدات" من السكان المحليين: فهم. نّ يحبون/يحببن التحدث إلى الغرباء/الغريبات ومشاركة قصصهم. نّ... يجب عليك أيضًا طلب الدعم من حزبك السياسي في المنطقة لتتلقى. ي في أولى نشاطاتك، أو حتى من النائبة. الذي سبقك/سبقتك.
أنا أمثّل حزبًا صغيرًا من المعارضة. ويعلم الناس أنني لا أقدر على حلّ مشاكلهم. نّ.	دعونا لا ننسى أن أحزاب السلطة كثيرًا ما تصرّح أنّه من الأسهل التوقيع في المعارضة...! لديك الحق في استجواب المسؤولين. بات الحكوميين. بات حول عملهم. نّ وتوجيه أسئلة برلمانية لهم. نّ. كلما واجهت خدمة سيئة أو تأخيرًا أو حالة فساد، يجب ألا تتردد. ي في الكشف عنها في وسائل الإعلام وبالتالي تصبح. ين مدافعة. عن أولئك الذين تنتهك حقوقهم. نّ. كن. كوني المتحدث. بالرسمية. باسم المشكلة: وأفضل وقت للقيام بذلك هو عندما تكون. ين في المعارضة. اعمل. ي أيضًا على التعاون مع المنظمات المحلية التي تشاركك وجهات النظر.
لا يوجد مكتب محلي لاستقبال المواطنين. بات وليس لديّ مساعدة برلمانية.	الحقيقة هي أن المسؤولين. بات المنتخبين. بات لا يحتاجون/يحتجن إلى مكاتب فعلية أو موظفين. بات يتلقون/يتلقين إجراءً للحفاظ على التواصل مع المواطنين. ينغي عوضا عن ذلك أن يكون لديهم. نّ القدرة على الإبداع والطاقة والإرادة لزيارة مختلف مناطق الجهة. ابحث. ي عن شراكات مع منظمات محلية وقم/قومي بانتداب متطوعين. بات لمساعدتك. استخدم. ي شبكات التواصل الاجتماعية لإجراء مقابلات افتراضية.
ليس لديّ وقت أضيّعه في الجهة، فأنا مشغولة جدًا داخل البرلمان.	قد يكون هذا صحيحًا تمامًا، خاصة بالنسبة لنواب/نائبات "الصف الأمامي" مثل رؤساء/رئيسات الكتل ورؤساء/رئيسات اللجان. ينغي عليهم/نّ في وضعيتهم. نّ هذه الاعتماد على فرق صلبة متواجدة على عين المكان أو على زملائهم. نّ في البرلمان من الذين. اللواتي بإمكانهم. نّ التفاعل مع السكان نيابة عنهم. نّ. أما بالنسبة لبقية للبرلمانيين. بات الذين لا يتقلدون/يتقلدن مسؤولية خاصة، وخاصة النواب/النائبات في ولايتهم. نّ الأولى والراغبين. بات في إن يتمّ انتخابهم. نّ مجددًا، فيجب عليهم. نّ الحرص على التواجد في الجهة.
ليس لديّ وقت أضيّعه في الجهة، فأنا مشغولة جدًا داخل البرلمان.	يؤدي سوء اطلاع المواطنين. إلى بناء توقعات غير واقعية: يُتسبىء النواب/النائبات العمل بإبلاغ التفاصيل المتعلقة بمستويات الحكم. يمكن أن تتغيّر هذه النظرة بمرور الوقت إذا واطب. بت النائب/النائبة على زيارة الجهة بانتظام خلال فترة ولايته. ا وقامت بشرح دوره. ا، وهذا يشنل تنظيم اجتماعات عامة مشتركة مع أعضاء المجالس البلدية والمحلية. يمكنك أيضًا التواصل حول صلاحياتك من خلال موقع إلكتروني أو مطويات خاصة بك.
يطلب المواطنون. بات مساعدة مالية مباشرة أو شغل أو مسكن.	من الأفضل عدم تقديم مساعدات مالية مباشرة للناس. قد ي. تكون النائب. با قادرًا. ا شخصيا على مساعدة عائلة في إطار لفئة إنسانية. ولكنّ هذا قد يجلب عشرات العائلات الأخرى التي تعيش في نفس الوضع إلى مكتبه. يمكن للنائب مساعدة المواطنين. بات على ملء الاستمارات اللازمة لتلقي مساعدات اجتماعية من الدولة بدلًا من تقديم المال أو الخدمات الاجتماعية في شخصه.

3 - وظائف كممثل(ة) للشعب

باختصار، يمكننا تلخيص مهامّ البرلمانين.ات في أربع أنواع مترابطة: الوظيفة التشريعية - العمل المتعلّق بالقوانين والعمل داخل اللجان البرلمانية؛ ووظيفة الرقابة الحكومية؛ والوظيفة التمثيلية - أي الدفاع عن مصالح الوطن وتمثيلها في التشريع؛ والوظيفة السياسية - كعضوة في كتلة برلمانية أو حزب أو ائتلاف - سواء في السلطة أو في المعارضة. يجب أن تكون قناعات النائب.ة السياسية بوصلته/ا في أفعاله سواء في البرلمان أو في الدائرة.

تتضمن كل وظيفة من بين هذه الوظائف الأربع مجموعة من المهام والمسؤوليات³، مما يحتمّ على النائب.ة التخطيط لوقته جيّدًا وإدارة فريقه بفعالية. يشمل عملك كلا من المجلس والدائرة. أنت تعمل.ين في دائرتك الانتخابية من أجل المصلحة العامة وتقوم.ين بالاستماع إلى المواطنين.ات واستقبالهم.نّ وزيارتهم.نّ أيضًا.

من المبادئ الأساسية التي يقوم عليها كل مجتمع ديمقراطي أن يكون لكل مواطن.ة ممثلة.ة منتخبة.ة وأن تُتخذ القرارات بالتشاور بوساطة الممثل.ة. ويتحمل النائب.ة بصفته.ا ممثل.ة لجميع الناخبين.ات مسؤولية فهم قضايا واهتمامات وألويات الناخبين.ات والتأكد من أنّ الحكومة تعمل من أجل مصلحتهم.نّ الفضلى. يتوجّب على البرلمانين.ات السهر على تمثيل مختلف مصالح البلاد وأخذها في الاعتبار خلال عملية صنع القرار، سواء كانت قائمة على المعتقدات السياسية أو الدين أو الموقع الجغرافي أو الانتماء الاثنى أو غيرها من الخصائص. وكلما تواصل البرلمانيون.ات مع المواطنين.ات كلّما تحصّلوا/تحصّلت على معلومات قيّمة تفيدهم.نّ في الاضطلاع بأدوارهم.نّ في الإشراف على الحكومة وتطوير السياسات العامة.

الوظيفة التمثيلية للنواب/النائبات من وجهة نظر المواطنين.ات:

”آه، هذا رجلنا/امرأتنا في العاصمة“!

³ انظر الملحق «وظائف النواب/النائبات»

دائرتي والمواطنون(ات) الذين أمثلهم(نّ)

1 - ملفّ تعريف الدائرة

ملفّ تعريف الدائرة الانتخابية

- تجمع معلومات مباشرة عن الرهانات والجهات السياسية والاقتصادية، المتساكنين(ات)، والقضايا المطروحة مثل توفّر الفرص وإمكانية الوصول إلى الخدمات الأساسية، التشغيل.

ي. تتعرّف كل مرشحة أكثر على دائرته. خلال الحملة الانتخابية. ولكن بمجرد انتهاء الانتخابات يجب على البرلمانين(ات) المنتخبين(ات) حديثاً بذل جهد إضافي لإعداد ملف تعريف أكثر تفصيلاً سيكون ضرورياً لعملهم. نّ اليومي طوال فترة ولايتهم. نّ. ملفّ تعريف الدائرة⁴ هو بمثابة بطاقة معلومات قابلة للتطوير - وهذا يعني أنّ الملف يتمّ تحديثه بانتظام ببيانات جديدة تهم أربعة محاور رئيسية:

ولمزيد لتوضيح قيمة ملف تعريف الدائرة، افترض أنك تقيم.ين منتدى عامًا حول التعليم ومؤتمرًا صحفيًا حول نفس الموضوع. لديك مسبقًا فكرة عامة عن الوضع المتردّي لقطاع التعليم ... ولكن يمكن تعميق درايتك به باعتماد ملف تعريف دائرتك بهذا الشكل:

1. الجغرافيا والديموغرافيا.

2. السياسة.

3. اهتمامات المواطنين(ات).

4. المؤسسات والجهات الفاعلة.

الملفّ التعريفي للدائرة – محور التعليم -

- سنة 2020، تسرّب 14% من تلاميذ/تلاميذات المدارس الابتدائية الذين/اللواتي تتراوح أعمارهم. نّ بين 6 و8 سنوات في المناطق الريفية التابعة لمدن أ و ب و ج مقابل 9% سنة 2019. ويبلغ معدّل التسرّب الدراسي في البلاد 4 %: وزارة التربية.
- 1% من الأطفال الذين تتراوح أعمارهم. نّ بين 6 و12 سنة يساعدون/يساعدن والديهم. نّ في العمل الزراعي خلال الخريف والربيع ويتغيّبون عن المدرسة: تقرير للأمم المتحدة.
- لا تستطيع العائلات تحمل تكاليف وجبات أطفالها في المطاعم المدرسية: التقرير السنوي لجمعية الأولياء، 2018.
- احتجاج الأولياء والمدرسين(ات) أمام بلديات المدن أ وب و ج في 2018 و2019: مقالات صحفية.
- المؤسسة المسؤولة عن التسرّب الدراسي: التفقدية الجهوية لوزارة التربية برئاسة أحمد حسن (تقدّم سنة 2014 كمرشح لخصومنا لكنه لم يفز بمقعد. عوّل على علاقاته في الوزارة للحصول على منصبه الحالي).
- مجموعات مدنية نشطة في هذا المجال: نقابة التعليم الابتدائي (فاطمة الزهراء غسان - تعرّفت عليها خلال الحملة الانتخابية)، وجمعية الأولياء (يوسف محمد) ومقدمة البرامج التلفزيونية إليسا بن حسان.
- تبلغ نسبة المشاركة في انتخابات 2019 في المناطق الريفية: 34% مقابل 54.5% وطنيا (فزنا بمقعد واحد وفاز خصومنا بـ 3 مقاعد).
- 76% من المواطنين(ات) متشائمون(ات) بشأن آفاقهم الاقتصادية: سبر آراء أجرته شركة خاصة سنة 2020.

يتمثّل ملفّ تعريف الدائرة في مجموعة موثّقة جيّداً من الإحصائيات الوقائيّة التي يمكن أن تمنح النّائبة نظرة واضحة عن القضايا والعوامل والفاعلين الرئيسيين المؤثّرين في المجتمع. هذه المعلومات ضرورية لتحديد القضايا المركزية في المنطقة وحلّها. سيكون من المفيد أيضاً أن تصطحب.ي هذه المعلومات معك خاصة قبل الاجتماعات العامة للقاءات الإعلامية.

4 انظر الملاحق – «البيانات الضرورية لإعداد ملفّ معلومات الدائرة»

2 - التعرف على المواطنين(ات)

إن معرفة من هم/هنّ ناخبوك/ناخباتك وكيف يكسبون/يكسبن لقمة العيش هو جزء أساسي من ملف تعريف دائرتك. ستحتاج إلى فهم معمّق للسكان عن طريق تحديد العوامل الديموغرافية المتعلقة بناخبك/ناخباتك مثلًا - عدد السكان حسب المدينة والقرية؛ نسبة الصغار والكبار. نسب البطالة ومعرفتهم.نّ بالقراءة والكتابة؛ اللغات التي يتمّ التحدث بها. سوف تعطي مثالًا عن هذا الجانب باستخدام نفس الدائرة الانتخابية المفترضة المذكورة أعلاه:

الدائرة أ

- 3 مدن، 21 قرية
- 57% يفوق عمرهم.نّ 60 سنة، 9% فقط شبا
- نسبة بطالة 12% مقابل 5% في بقية الجهة
- 70% من المعطلين.ات عن العمل هم رجال بين 19 و35 سنة
- قطاعات التشغيل - السياحة (90%)، الفلاحة (10%)
- 11% نسبة الأمية
- أسوأ نتائج على الصعيد الوطني في الامتحانات النهائية

تتمثّل أوّل مرحلة من مراحل إعداد مثل هذا الملخص في جمع البيانات المتاحة للعموم من قبل المؤسسات الرسمية والإحصائيات وآخر تعداد سكاني وتحليلها. ثانياً، سيحتاج النائب.ة إلى إضافة جانب "إنساني" أكثر لهذه الصورة، مثلاً عبر إضافة قصص حقيقية لهذه الأرقام:

الدائرة أ - تفاصيل تمّت إضافتها

- 3 مدن، 21 قرية
- 57% يفوق عمرهم.نّ 60 سنة، 9% فقط شبا
- محاور الاهتمام : المدخول: كوفيد-19 - تطرّف الشباب من الرجال المعطلين عن العمل والمخدرات (تمّت إثارة هذه النقاط خلال الحملة الانتخابية)
- نسبة بطالة 12% مقابل 5% في بقية الجهة
- 70% من المعطلين.ات عن العمل هم رجال بين 19 و35 سنة
- لاعب كرة القدم الشهير أحمد حسن الذي يقطن في المدينة أ يشدّف على تنظيم تدريبات أسبوعية مجانية للشباب لدعم الرياضة ضد التطرّف وضد إدمان المخدرات (مقالات صحفية)
- قطاعات التشغيل - السياحة (90%)، الفلاحة (10%)
- عدة تشكيكات لعاملين/عاملات في حقّ المشغل الرئيسي في الجهة، سلسلة النزّل ب، بتهمة الاستغلال وسوء المعاملة (ملفات مقدّمة من طرف مواطنين.ات لمكتب النائب.ة بالدائرة)
- قطاعات التشغيل - السياحة (90%)، الفلاحة (10%)
- 11% نسبة الأمية
- « لا توجد مدارس في القرى: على الأطفال التنقّل إلى المدينة - كلفة باهظة وخطر » (مستشارون.ات بلديون.ات خلال اجتماع مع ممثل.ة القرية أ)
- أطفالنا، وخاصة الفتيات لا يجدن راحتهنّ في استعمال دورات المياه داخل المدارس. (ريم، والدّة ثلاثة أطفال، خلال اجتماع مع ممثل.ة القرية ج)

بالطبع، يتطلّب بلوغ هذا المستوى من الدقّة أن يتمّ جمع الكثير من البيانات من مصادر رسمية وغير رسمية متنوعة. تشمل المصادر المؤسسية الوزارات والهيئات الحكومية وهيئة الانتخابات وقاعدة بيانات البرلمان ووسائل الإعلام: قمنا بإعداد قائمة للهيئات أكثر تفصيلاً ضمّناها في قسم الملاحق. يمكنك أيضاً إلى جانب اعتماد الإحصائيات أن تسعى إلى بناء منظور سياسي ملوّن من خلال سؤال " قدماء " حزبك والنواب/النائبات المنتخبين.ات محلياً ورؤساء/رئيسات البلديات وفريق حملتك وربما النائب.ة السابقة. بإمكانك التعويل على تحليلهم.نّ وخبراتهم.نّ ومعرفتهم.نّ بـ " المطبخ السياسي " المحلي.

بمجرد جمع المعلومات الخاصة بملف تعريف دائرتك، ينبغي تنظيمها بشكل يكون الوصول إليها وتحديثها سهلاً. اختر.اختاري نظام التصنيف الذي يناسبك حسب عاداتك - هل تعمل.ين عادةً بملفات ورقية أو تفضل.ين إدارة البيانات إلكترونياً؟ هل ستؤدّي التكنولوجيا إلى تسريع إنتاجية فريقك أو إبطاء عمله...؟

سواء اخترت نظامًا إلكترونيًا لتخزين البيانات وإدارتها أم لا، فستحتاج.ين إلى قوائمات بالمؤسسات والأسماء ومعطيات الاتصال كما يلي:

- النواب/النائبات والأحزاب وأعضاء المجالس الجهوية ورؤساء/رئيسات البلديات.
- الهيئات الحكومية المنقولة إلى الدائرة.
- مجموعات ذات مصلحة.
- الإعلام والصحافة.
- قادة الرأي والشخصيات.

نظام التصنيف - حل بسيط:

قم/قومي بإنشاء ملف نصي - وثيقة Google - لكل منطقة إدارية في دائرتك وأدخل.ي معلومات قصيرة مرتبة حسب الفئة: الجغرافيا والديموغرافيا والسياسة ومحاور الاهتمام والمؤسسات. قم/قومي بتنزيل المصادر "الثقيلة" (التقارير والجدول وما إلى ذلك) في الملفات الموجودة على Google Drive وأدخل.ي الروابط النصية التي تحيل إليها في جوهر النص. تسمح ملفات Google بإدخال تحديثات سهلة والوصول السريع والبحث الموثوق انطلاقاً من الكلمات المفتاحية.

(لمزيد من التفاصيل، انظر "الاحتفاظ بقاعدة بيانات" - الجزء الرابع)

يوضح المثال المقدم أهمية الاحتفاظ بأثر عن المعلومات التي تتم مشاركتها مع النائب: ستساعدك القصص والحقائق والاقتراسات المباشرة من المواطنين.ات في تعميق فهمك للأشخاص وقضاياهم.ن. يمكنك أن تبدأ مع ناخبك/ناخباتك ومناصريك/اتك من خلال الدخول إلى ملفات حملتك الانتخابية والاستعلام من المتطوعين.ات الذين شاركوا/شاركين في الأنشطة الدعائية من الباب إلى الباب. حاول.ي أن تجدي إجابات للأسئلة التالية: من هم الأشخاص الذين صوتوا لك؟ أين يعيشون/يعشن؟ ما هي أعمارهم.ن ومهنتهم.ن وتدريبًا قد أثارها مواطنون.ات آخرون/أخريات. ستقيم طوال فترة ولايتك العديد من التظاهرات العامة وتلتقي.ن بالعشرات من الأشخاص الذي/اللواتي سيروون.ين لك قصصهم.ن ويطرحون.ن عليك عددًا لا يحصى من القضايا - خاصةً المواطنين.ات الذين/اللواتي سيأتون إلى مكتبك لتقديم مطالبهم.ن. يجب على فريقك تسجيل كل هذا ومعالجة المعلومات وإضافة العناصر الأكثر تناسبا مع خصائص الدائرة. سيتم في الأجزاء التالية تقديم نصائح حول إدارة قاعدة البيانات.⁵

2 - التعرف على المواطنين(ات)

• مساعدي/مساعديتي

من حيث المبدأ، يتم مرافقة النواب/النائبات من قبل مساعدين.ات برلمانيين.ات وغالبًا ما يكون لكتلهم.ن السياسية موظفون.ات إداريون.ات ومستشارون.ات معتمدون.ات لدى المجلس. يجب على البرلمانيين.ات أيضًا تحديد شخص واحد أو أكثر في الدائرة الانتخابية يمكنه مساعدتهم.ن في إدارة علاقاتهم.ن مع المواطنين.ات. يجب أن يكون مساعدك.مساعديتك - أو حتى فريقك الميداني في أفضل الأحوال - شخصًا تثق به/ا وتملك مهارات إدارية وحماسًا للعمل. تغطي مسؤولية المساعدين.ات بشكل أساسي الجانبي اللوجستي والتنظيمي بما في ذلك التواصل مع المواطنين.ات والمؤسسات وإدارة المكاتب والسجلات وتسيير الأنشطة.

في العديد من البلدان، لا يملك الممثلون.ات المنتخبون.ات الوسائل اللازمة التي تسمح لهم.ن بانتداب موظفين.ات بأجر أو تجهيز مكاتب المتطورة، بل يعتمدون على المساعدة التطوعية للمتطوعين.ات المحليين.ات - أساسًا نشطاء/ناشطات شباب وطلبة مستعدون.ات للمساعدة كمتربصين.ات من أجل اكتساب مهارات سياسية، ثم العثور على وظيفة بأكثر سهولة، أو ربما محاولة الترشح بدورهم في المستقبل. في كثير من الأحيان يكون من المفيد دعوة أعضاء/عضوات فريقك الذين/اللواتي عملوا/عملن معك بجد خلال الحملة الانتخابية لمواصلة العمل معك طوال فترة ولايتك- بالنسبة لهم سيكون ذلك بمثابة مكافأة وتشجيع وفرصة مشرفة بالنسبة إليهم.ن. يتعهد بعض البرلمانيين.ات بإطلاق برامج تدريب في البرلمان كوسيلة لتشجيع الأشخاص المخلصين والأكفاء في مناطقهم.ن مما يمنحهم.ن الفرصة لقضاء وقت مثمر في المجلس.

مهام مساعدك/مساعديتك:

- إدارة علاقاتك مع المواطنين.ات وجميع الجهات الفاعلة
- تنظيم لقاءات وتظاهرات مع وإعداد جدول أعمالك
- تسجيل، فتح سجل أنشطة، إدارة الملفات
- إدارة مراسلاتك والمكالمات الهاتفية
- تنظيم مؤتمرات صحفية وصياغة بيانات
- التواجد في المكتب خلال أيام/ساعات العمل
- إجراء بحوث لإعداد ملف تعريف الدائرة
- إجراء بحوث إضافية حول حالات/ملفات المواطنين.ات

• لجنتي الاستشارية

ستصايفك خلال عملك ملفات تطلب خبرة إضافية تتجاوز قدرات مساعدك. اتك. يمكنك في مثل هذه الحالات تشكيل مجموعة استشارية كنوع من "لجنة حكماء" وإشراكها في التفكير والبحث وإعداد التوصيات. عادة ما يتم تشكيل هذه المجموعات الاستشارية بشكل مخصص حيث تتكوّن اللجنة من أشخاص يضمنون تمثيلية المتداخلين.ات في قضية معيّنة من بين الذين/اللواتي يتعاطفون.ن معك بطبيعة الحال. مثال: في قضية متعلقة بالصعوبات التي يواجهها المنتجون.ات الزراعيون.ات عند محاولتهم.ن الحصول على مساعدات حكومية، سيكون من الضروري جمع ممثل.ة عن اتحاد الفلاحة ومجموعة ضغط "أصلحو الإدارة العمومية!" وموظف.ة (سابق.ة) بالمكتب الجهوي بوزارة الفلاحة ومحاميا. سيتمكن المشرع.ة بفضل هذه اللجنة من الضغط على مختلف الوزارات وممثلي السلطة الجهوية والمركزية ؛ وسيتم تزويدها بمعلومات قيمة وحقائق دقيقة وإسهامات مهنية.

إشراك «الأدمغة»:

تعرف على الخبراء/الخبيرات والحريين.ات والمفكرين.ات المحليون.ات وقم/قومي بدعوتهم.ن للتفكير جماعيا في سبل تطوير دائرتك.

• استراتيجيتي في التدخل

لنفترض أنه لديك ملف تعريف للدائرة وفريق ومكتب ومجموعة من الحكماء للتشاور معك - والأهم من ذلك - الطموح للقيام بعمل جيد في جھتك. هذا وقت حرج حيث يكون من المهم تجنب تبديد طاقتك بسرعة كبيرة دون تحقيق أهدافك. بعبارات أخرى، ستحتاج.ين إلى استراتيجية بعيدة المدى تسمح لك بالعمل بطريقة فعالة. غالبًا ما يواجه أعضاء/عضوات البرلمان قرارات صعبة حول كيفية التخطيط لعملهم.ن. يجب اتخاذ خيارات استراتيجية من أجل تحقيق التوازن بين مستوى المشاركة وأشكالها في الجهة وبين والالتزامات في البرلمان. يمثل الوقت والموارد ثمينه، لذلك يجبر النواب/النابات على القيام بمهمة صعبة تتمثل في ترتيب الأنشطة حسب الأولوية والتخلي أحيانًا عن بعض الأفكار الجيدة بسبب الالتزامات الأكثر إلحاحًا. فيما يلي بعض الاقتراحات المبسطة التي قد تجدها/تجدينها مفيدة في التخطيط الاستراتيجي الخاص بك:

تحديد الأهداف - يجب أن تعزز الأهداف وجودك وإمكانية الوصول إليك وظهورك السياسي طوال فترة الخمس سنوات من ولايتك. يجب أن تكون هذه الأهداف طموحة ولكن قابلة للتحقيق بمرور الوقت.

أمثلة على الأهداف:

تطوير صورتي كسياسي.ة يمكن الوثوق بي، يتطمح لتحسين الحياة في الدائرة ؛
تعزيز تقاربي مع مواطني.ات المجتمعات الريفية في جنوب الدائرة؛
زيادة مستوى التعاون مع الهياكل الجهوية لحزبي ؛
الحصول على ترشيح لأكون على رأس القائمة الانتخابية المقبلة والترشح لولاية ثانية.

أمثلة على القائمة الأولية للأدوات:

تنظيم اجتماعات عامة في المجتمعات الريفية في الجنوب شهرياً؛
إجراء استطلاعات الرأي الشهرية لمعرفة مشاغلهم.نّ؛
تبني مهرجان الطماطم السنوي (المعرض الزراعي الأكثر شعبية في
الجهة)؛
العمل مع رؤساء/رئيسات بلديات القرى الجنوبية لضمان الوصول إلى
المجتمعات الزراعية؛
استقبال عائلات من الفلاحين.ات كل أسبوع؛
تنظيم دورة كرة قدم للمراهقين.ات لكي أعرف بنفسني كعضو.ة في
البرلمان.

تنظيم العمل حسب الأولوية - مربي إلى صياغة
القائمة الأولية وقم/قومي بتقليل الأنشطة وترتيبها
وترتيب أهميتها ووتيرتها بالتخلي عن الأنشطة غير
المربحة أو غير القابلة للتحقيق بحكم قصور مواردك
البشرية والمالية. فكّرت في البداية في دورة كرة قدم
للشباب، لكن أليس العمل مع رؤساء/رئيسات البلديات
أكثر جدوى من ناحية تمكينك من الوصول إلى العائلات
الريفية؟ ومن ناحية عملية، كيف يمكنك استقبال
المنتجين.ات الزراعيين.ات في مكتبك الذي يقع في
أكبر مدينة في الجهة علماً أنّهم.نّ من كبار/كبيرات السن
ونادراً ما يغادرون قراهم.نّ؟ وهل سيتوفّر لديك الوقت
الكافي لاستقبالهم.نّ كل أسبوع؟ والأهم من ذلك،
هل ستكون.ين قادراً.ة على تنظيم اجتماعات فعلية
الآن في سياق أزمة كوفيد-19؟

اختيار الأدوات التي تتوافق مع الأهداف - يجب أن
تساهم الأدوات في تحقيق كل هدف. نظراً لتنوّع
الأدوات وتعدّدها⁶ ستكون المهمة هنا اختيار
الطريقة الأنسب التي تسمح لك باستهداف
الجمهور المطلوب. مثلاً، إذا كنت ترغب.ين في
التواصل مع الشباب يمكنك التركيز على وسائل
التواصل الاجتماعي، بينما إذا كنت تريد الوصول
إلى المزارعين الأكبر سنّاً الذين يعيشون في
المناطق الريفية النائية، فستختار زيارتهم محلياً. لذا
في هذه المرحلة، يتعلق الأمر باختيار الأدوات
وتحديد وتيرتها. لنأخذ على سبيل المثال هدفك
الثاني - "تعزيز تقاربي مع مواطني.ات المجتمعات
الريفية في جنوب الدائرة" - ولنحاول تحديد
مجموعة من الأدوات التي من شأنها أن تمكّنك من
تحقيقه:

مثال على قائمة مكتوبة:

العمل من خلال اجتماعات افتراضية مع رؤساء/رئيسات بلديات
القرى في الجنوب لضمان الوصول إلى المجتمعات الزراعية
ودعمها أثناء وباء كوفيد-19؛
زيارة عائلات المزارعين.ات ميدانياً مرة كل ثلاثة أشهر عندما
تسمح الحالة الصحية بذلك؛
تبني مهرجان الطماطم السنوي (يتم تأكيده حسب تطوّر الوضع
الوبائي)؛
تنظيم اجتماعات عامة افتراضية بالاشتراك مع رؤساء/رئيسات
البلديات في المجتمعات الريفية في الجنوب مرة كل شهرين؛
القيام باستقصاء سنوي لمعرفة مشاغلهم.نّ.

وضع خطة عمل - بمجرد تحديد الأهداف وترتيبها حسب
الأولوية، يجب على النائب.ة التفكير في كيفية
ملاءمتها مع جدول أعماله.ا. تكون خطط العمل عادة
سنوية. يجب أن تعدّد خطة العمل الأهداف العامة
والأنشطة التي ستساعد على تحقيق تلك الأهداف ثمّ
تحدّد المواعيد النهائية للأنشطة وتختار الأشخاص
المسؤولين.ات عن تنفيذها:

مثال عن خطة عمل				
الهدف	النشاط	العمل	الموعد النهائي	المسؤولية
تثبيت صورتي كسياسية يمكن الوثوق به. ويطمح لتحسين العيش في الدائرة	رسالة إخبارية كل ثلاثي - نسخة ديسمبر 2020	مشروع نص جاهز	20 نوفمبر	المساعدة.
		نص موافق عليه	25 نوفمبر	النائب.
		تصميم الصفحة جاهز	3 ديسمبر	المساعدة. / المتربص.
		ملف تم إرساله للطباعة	5 ديسمبر	المتربص.
		نص منشور على الموقع الإلكتروني	20 ديسمبر	المساعدة.
		نسخ تم تسليمها في المكتب	21 ديسمبر	المتربص.
		توزيعه في نسخة ورقية	22 ديسمبر - 3 فيفري	المتربص.
		توزيعه في نسخة إلكترونية	20 - 30 ديسمبر	المساعدة. / النائب.

من المهم أن يقوم النائب بتقييم ما إذا كانت خطة عمله تسير كما هو مخطط وما إذا كانت الأنشطة قد ساعدت في تحقيق الأهداف عدة مرات في السنة. في حالة وجود صعوبات، يمكن تعديل خطة العمل. إذا بدا الجدول الزمني طموحاً للغاية، فقد يتم تأجيل بعض الأحداث؛ ولكن تأكد من الإبقاء على الأنشطة المهمة التي تم الالتزام بالمشاركة فيها.

التخطيط وإدارة جدول أعمال النائب - يجب أن يفكر النائب في كيفية ملائمة خطة العمل هذه مع جدول السنوي والشهري والأسبوعي. يتم التخطيط لبعض التظاهرات في وقت مبكر مثل جلسات البرلمان واللجان أو التنقلات في مهمة تكون مشاركة النائب فيها إلزامية. عادةً ما تكون أسابيع الجهات أيضاً "محبوزة" مسبقاً. في الوقت نفسه، يمكن أن تطرأ ارتباطات أو دعوات مفاجئة ويجب على كل سياسي التحلي بالمرونة عندما يتعلق الأمر بتعديل الأنشطة أو إلغائها أو تأجيلها. في نفس هذا الإطار، فإن جدول Google Calendar "يتمثل أداة مفيدة جداً لتنظيم التنظيم اليومي للشخصيات العامة لأنه يسمح بمشاركة كل تحديث مع فرقهم. يفضل بعض أعضاء/عضوات المجلس إدارة جداولهم بأنفسهم. بينما يعزو آخرون/أخريات هذه المسؤولية لمساعدته/م.ن.

مثال عن جدول شهري:

الأسبوع الأول: جلسة برلمانية؛ مقابلات صحفية حول القانون الجديد؛ جلسة الكتلة النيابية؛
الأسبوع الثاني: الأسبوع في الدائرة.
الأسبوع الثالث: السفر إلى بروكسل (الدبلوماسية البرلمانية)؛ استقبال لدى رئاسة الحكومة ونقطة صحفية؛
الأسبوع الرابع: أعمال اللجان النيابية وصياغة تقارير اللجان.

لذلك، عند التخطيط لأنشطة النائب.ة في الجهة، من المهم محاولة استغلال الوقت المتاح على أفضل وجه لتحقيق عدّة أهداف في وقت قصير. لنفترض أن مهرجان الطماطم الشهير جهويا قد تقرّرت إقامته في 16 سبتمبر في نهاية الأسبوع الثاني. بما أن النائب.ة سيكون في المدينة في ذلك اليوم لتقديم المداخلة الافتتاحية، يمكن أيضًا برمجة أنشطة أخرى بالتوازي:

- 16 سبتمبر صباحاً: تنقل إلى مدينة في الجهة
- منتصف النهار: مهرجان الطماطم / كلمة الافتتاح
 - مساءً: لقاء عام مع الفلاحين.ات وتوزيع استبيان على المشاركين.ات للتعرف على مشاغلهم.نّ.
- 17 سبتمبر صباحاً: زيارة القرى المجاورة وإجراء مقابلة مباشرة مع العائلات الفلاحية
- منتصف النهار: غداء مع رؤساء/رئيسات بلديات القرية والصحفيين
 - بعد الظهر: العودة إلى العاصمة

المبدأ العام هو: إذا كان للنائب.ة أن يختار بين لقاء مع مواطن.ة واحدة لمناقشة عدة مواضيع أو تنظيم لقاء مع العديد من المواطنين.ات لمناقشة موضوع واحد فعليه أن يفضّل الخيار الثاني. قد لا يكون لاجتماع كبير نفس الخصوصية لكن الفوائد لكل من النائب.ة والمواطنين.ات أكبر وأثره أهمّ. وبالتالي، بالإضافة للاستعدادات التي يجب إستكمالها في الأيام التي تسبق الأنشطة المجدولة، سيكون لدينا خطة عمل أكثر تفصيلاً لهذه الزيارة الميدانية:

- 9 سبتمبر: صياغة مسودة خطاب مهرجان الطماطم والمصادقة عليها
- 10 سبتمبر: تأكيد غداء مع رؤساء/رئيسات بلديات القرية، حجز المطعم، استضافة وسائل الإعلام
- 12 سبتمبر: تنظيم اجتماع عام مع الفلاحين.ات - إرسال الدعوات وصياغة النقاط التي سيدور حولها النقاش وحجز الفضاء وصياغة نموذج استبيان وطباعته
- 16 سبتمبر:
- 1- صباحاً: الانتقال إلى المدينة في الجهة
- ظهراً: مهرجان الطماطم / كلمة الافتتاح
 - مساءً: لقاء عام مع الفلاحين.ات وتوزيع استبيان على المشاركين.ات للتعرف على اهتماماتهم.نّ.
- 17 سبتمبر:
- 2- صباحاً: زيارة القرى المجاورة ومقابلة مباشرة مع عائلات الفلاحين.ات
- ظهراً: غداء مع رؤساء/رئيسات بلديات القرية والصحفيين.ات
 - مساءً: العودة إلى العاصمة
- 18-19 سبتمبر: مراجعة لمنشورات الصحافة الجهوية حول تغطيتها الإعلامية لمداخلات النواب/النائبات

أدواتي في التقارب

الأنواع الأربعة الأساسية للعمل في دائرتك هي:

1. التعرّف على الدائرة ومتساكنيها. اتها ومشاكلها ونجاحاتها.
2. البحث عن سياسات عامة واقتراحها
3. عقد اجتماعات عامة لجمع / نشر معلومات حول السياسات العامة.
4. إعلام المواطنين.ات حول عمل النائب.ة وصلاحياته.ا.
5. إدارة الملفات: العمل على القضايا الفردية التي يثيرها المواطنون.

يقدم هذا العنصر مجموعة واسعة من الأنشطة النموذجية التي يمكنك الاستلها منها أثناء إعداد إستراتيجيتك وخطط عملك. القاعدة العامة هي أنه كلما كان النشاط شخصيًا وكلما تمّ بشكل مباشر كلما زاد تأثيره.

غير وباء كوفيد-19- بشكل كبير ممارسة التواصل المباشر مع المواطنين.ات، سواء بشكل فردي أو جماعيا. شرع العديد من البرلمانين.ات في الاعتماد أكثر على أدوات التواصل الافتراضي وفقًا لقواعد التباعد الجسدي بما في ذلك الجلسات البرلمانية عالتى أصبحت تنعقد عبر الإنترنت. ندعوكم.نّ بشدة لاحترام الإجراءات الصحية الحالية عند التخطيط للأنشطة وتنفيذها.

1 - الأنشطة الميدانية

• المنتدى العام

غالبًا ما يتمّ تنظيم المنتديات العامة - التي تُسمّى أيضًا اجتماعات أو تجمّعات أو مجالس - من قبل البرلمانين.ات أو تحت إشرافهم.نّ في دوائرهم.نّ. تتمّ دعوة جمهور متنوع للمشاركة في حوار مع النائب.ة أو النواب/النائبات يكون عادة بمشاركة أصحاب المصلحة الآخرين مثل موظفي.ات السلطة التنفيذية على سبيل المثال، للتعبير عن مخاوفهم.نّ وطرح الأسئلة التي تشغلهم.نّ والحصول على إجابات. باستطاعة منظمات المجتمع المدني أيضًا المساهمة في الترويج لهذه التجمّعات والمساعدة في تنظيمها. أمّا شكل المنتدى العام فيمكن أن يختلف من تجمع كبير في قاعة كبيرة مع جمهور يتراوح بين 80 و100 شخص إلى اجتماع مرتجل في مقهى صغير مع 10-20 مواطنة.ة.

في بعض الأحيان، يمكن اعتبار مجرد جولة استماع بسيطة يقوم بها النائب.ة لفهم قضايا المجتمع بشكل أفضل كشكل من أشكال المنتدى العام. والهدف من ذلك هو السماح للجمهور بالتفاعل والمشاركة في تبادل المعلومات ومناقشتها، وبشكل مثالي، التقدم نحو توافق حول الحلول المحتملة. يمكن أن تتناول النقاشات

المشاغل العامة أو موضوعًا محددًا واحدًا - مثل مشروع قانون أو بعض القضايا الأخرى المتعلقة بالمصلحة العامة. عموماً تجذب بعض القضايا المعيّنة جمهورًا أكثر تركيزًا والتزامًا وتجعل عدد المداخلات الجانبية محدودة. في الوقت نفسه، قد يتلاءم المنتدى المفتوح الذي لا يفرض موضوع نقاش مسبق أكثر مع البلديات والقرى الصغيرة ويجذب المواطنين. ووسائل الإعلام، لمجرد تنقل المشرعة لهذه المناطق وتخصيص وقت لها. يمكن اعتماد المنتديات العامة لتعزيز الوعي بقضية ما أو لتجميع الناخبين.ات حول مقترح ما، ويمكن أن تكون نقطة انطلاق أو طريقة مستمرة لتشجيعهم.نّ على المشاركة المكثفة. الاجتماع العام يمنح المشرعة الفرصة للقاء عدد كبير من المواطنين.ات في نفس الوقت. يسمح له.ا هذا بتكوين فكرة مباشرة عن سلوك المجتمع ومشاكله وقيمه وربما حتّ الناس على ابتداء حلول. لكن ذلك لا ينفي التحديات التي يطرحها الجمع بين جمهور متنوع ومختلف- فقد يواجه النائب.ة أسئلة صعبة بل عدائية أحياناً أو تتمّ مطالبته.ا بالحاج بمطالب غير قابلة للتحقيق. لهذا السبب، يكون من المهم التخطيط للتظاهرة⁷ وتنظيمها وإدارتها بشكل صحيح، وهذا يشمل أيضا عملية اختيار مسير.ة موثوق به.ا وإعداد سيناريو جيد وتحديد نقاط النقاش التي سيتعرّض لها النائب.ة وأصحاب المصلحة الآخرين.

بصفتك ممثل.ة نشطة، يجب عليك تحديد جدول زمني منتظم للاجتماعات العامة حول مختلف المواضيع والتنقل إلى كل أنحاء الدائرة دون الاقتصر على مركز الجهة فقط.

مثال - المغرب⁸ : منتدى عام



في أوت 2014 ، نظم النائب عادل تشيكيطو منتدى عام للتعريف بدوره كمدافع عن المجتمع وقدم تقريراً يوضح بالتفصيل عمله الأخير نيابة عن المواطنين.ات. ضمّن ذلك في شكل مطوية تفصّل الأسئلة الشفوية والكتابية التي طرحها في البرلمان استجابة لمشاغل المواطنين.ات التي شاركوها مع مكتب الدائرة. أسئلة تناولت مسائل مثل البنية التحتية والأمن والخدمات الصحية. وحضر الحدث ما يقارب 90 شخصاً، من بينهم ناخبون.ات وصحفيون.ا وممثلون.ات عن المجتمع المدني. قام النائب ومساعدته بالترويج للحدث من خلال توزيع مطويات في الشوارع وإصاق إعلانات في الأماكن العامة وإبلاغ المواطنين.ات بالحدث عبر فيسوك وتويتر.

• استشارة حول السياسات العامة

يتم تنظيم الاستشارات العامة بمبادرة من البرلمانيين.ات من أجل تقديم مشاريع قوانين أو وثائق أخرى تتعلق بالسياسات العامة والاستماع إلى المساهمات أو المقترحات أو التعديلات المقترحة من قبل الأطراف المتداخلة وجميعها. شكل الاستشارة العامة أكثر تخصصاً، بل يعتبر منحصراً مقارنة بالمنتديات العامة - الاستشارة عبارة عن حوار تشارك فيه الأطراف المعنية، يمكن أن يتم في شكل مائدة مستديرة تضم 15 إلى 30 مشاركاً.ة أو في شكل جلسة استماع عامة في غرفة

اجتماعات تستقبل 50 مشاركاً.ة على أقصى تقدير. الهدف هو السماح للأطراف المتداخلة، وخاصة منها تلك المعنية بالقضية المحددة، بتقديم مقترحاتها بشأن محتوى وثيقة سياسية - مثلاً قانون مرحلة الصياغة أو التنقيح أو خطة عمل حكومية أو نظام أو تقرير - والحرص على أن يتم تضمين هذه المقترحات في النسخة النهائية للوثيقة. يسمح هذا الشكل بأن يكون اختيار الجمهور أكثر دقة ممّا يكون عليه الأمر بالنسبة لشكل المنتدى العام - فالاستشارة تقتصر على المجموعات والمنظمات التي لديها ارتباط مباشر بالموضوع أو تتأثر به ولديها خبرة وتجربة عملية وخبراء ومنظمات أو مؤسسات عاملة في هذا المجال. في كثير من الأحيان، يسعى النواب/النائبات خلال مختلف مراحل صياغة القانون إلى الحصول على تعليقات وملاحظات المواطنين.ات قبل المرور إلى عمل اللجنة والمصادقة على النص في جلسة عامة. تساعد الاستشارة العامة في كل هذا وتتمّ عموماً على النحو التالي:

7 انظر الملاحق «تنظيم تظاهرات عامة - قائمة التحقق»
8 المصدر:

(Getting Closer to Citizens: A Manual on Outreach for Elected Officials (Morocco
https://www.ndi.org/Morocco_MP_Manual_Constituent_Outreach

1. تحديد جميع الأطراف المعنية ودعوتها

2. جعل الوثيقة المرجعية متاحة مسبقًا حتى تتمكن الأطراف المعنية من مراجعتها وإعداد تعليقاتها:

- قم/قومي بطباعة هذه الوثيقة ووزعها على جميع المشاركين في الاستشارة حتى يتمكنوا من أخذها معهم طوال الجلسة. بالإضافة إلى ذلك، يوفر المنظمون أيضًا مواد إضافية مثل مذكرات الإحاطة والإحصاءات كمصادر للمعلومات يمكن أن تكون مفيدة للأطراف المعنية.

3. تنظيم استشارة عامة أو سلسلة من الاستشارات العامة لعرض الملف وإتاحة الفرصة للأطراف المعنية من أجل:

- تحديد التعليقات والانتقادات والتعبير عنها
- اقتراح تعديلات
- الدفاع عن مصالحهم.

4. جمع مختلف التعليقات من الأطراف المعنية وتلخيصها كتابيًا:

- من حيث المبدأ تنتهي الاستشارة العامة بوثيقة مكتوبة تلخص مقترحات المشاركين.ات وتعليقاتهم.ن. مثلًا، مجموعة من التوصيات أو تصريح أو رسالة مفتوحة.
- يمكن للنائب.ة أن يطلب من لجنته.ا الاستشارية⁹ مساعدته.ا في إجراء الاستشارات العامة لأنها تتطلب خبرة عالية.

5. بعد سلسلة الاستشارات العامة، استثمار مساهمات الأطراف المعنية في العمل البرلماني أو في حملات المناصرة

6. إعلام الأطراف المعنية باستمرار بإجراءات المتابعة التي يقوم بها النائب.ة.

في بعض الأحيان وخاصة عندما يتعلق الأمر بالوثائق والقضايا المعقدة، سيكون من الضروري اللجوء إلى استشارة ثانية. ويمكن القيام بذلك من خلال الورشات والاجتماعات المفتوحة والموائد المستديرة ولجان العمل وأيضًا باستعمال موقعك الإلكتروني.

هذه فرصة مناسبة لعقد استشارة عامة: لنفترض أن بعض المواطنين.ات قد تمكنوا/تمكّن من إعلام النائب.ة خلال زيارة ميدانية إلى حي فقير أنّ المتعهد المسؤول عن تقديم الغداء لتلاميذ المدارس المحلية يقدم موادّ سيئة الجودة. سيبحث فريق النائب.ة في الأمر وربما يكتشفون.ن أنّه يتم اختيار المتعهدين عبر عروض الطلب التي تشرف عليها البلدية يوقعون بعدها عقودًا بسنة لتقديم خدماتهم. لذلك، يمكن تنظيم استشارة عامة حول مراجعة معايير الأهلية لإجراءات عروض الطلب المستقبلية وتعديلها. يهدف ذلك لتحديد متعهدين جيّدين وضمان رقابة صارمة على جودة خدماتهم. في هذه الحالة، يكون أصحاب المصلحة الذين سيتم جمعهم.ن هم: البلدية ونقابة التعليم وجمعية أولياء التلاميذ والمتخصصين في القانون التجاري وإجراءات عروض الطلب وأخصائيي.ات التغذية ومختصين في البيداغوجيا وأطراف كثيرة أخرى بما في ذلك المواطنون.ات الذين/اللواتي أثاروا/أثرن المشكلة خلال الاجتماع مع النائب.ة.

مثال - مجلس شيوخ الباراغواي مجالس عامة، يتم تنظيمها في مراكز المقاطعات بمبادرة من البرلمانيين.ات من أجل تفسير مشاريع القوانين وجمع المقترحات أو التعديلات المقدمة من قبل الجمهور.



عقدت لجنة حقوق الأشخاص ذوي الحاجيات الخصوصية، برئاسة عضو مجلس الشيوخ إنريكي ريبيرا، جلسة استماع عامة عن بعد حول موضوع «حالة الإعاقات النفسية والاجتماعية والعقلية» 21 أوت 2020¹⁰



يقدم عضو مجلس الشيوخ ميغيل أنخيل لوبيز بيريتو مشروع القانون الذي يوفر أرضاً مجانية في المناطق الشرقية والغربية للفلاحين.ات الخاضعين.ات للإصلاح الزراعي والذين يجدون أنفسهم.ن في حالة فقر مدقع، هشاشة / 24 نوفمبر 2019¹¹

• الجولة في الدائرة

من غير الكافي أن يقتصر وجود النائب.ة على مركز الجهة فقط. ستحتاج.ين إلى التخطيط لعدد من التنقلات المنتظمة إلى مدن وقرى أخرى خاصة عندما تكون الدائرة ممتدة على مساحة كبيرة، لكي يشعر المواطنون.ات أن نائبهم.ن/نائبته.ن لا يهملهم.ن.

حسب الخصوصيات الجغرافية والإدارية لدائرتك، سيتعين عليك التخطيط لقضاء نصف يوم أو يوم كامل في مدينة واحدة خلال جولاتك. لتحقيق أقصى استفادة من وقتك، سيتعين عليك زيارة السوق والشارع الرئيسي لإلقاء التحية على المواطنين.ات والذهاب إلى لقاء مباشر مع رئيس.ة البلدية والاجتماع مع أعضاء/عضوات المجالس البلدية وتناول القهوة مع كبار المستثمرين.ات وزيارة منزل المرشد الديني/ الرياضي الشهير/ الفنان الكبير الذي يعيش في هذه المدينة. لا تنس.ي خاصة أن تتوجهي نحو المكتب المحلي لحزبك - في كثير من الأحيان بشكل سري - للنقاش مع القيادة والناشطين.ات. سيتيح لك هذا الاجتماع الخصوصي الاطلاع على المشاعر السياسية في البلدية والتعرف على التطورات الأخيرة بها. وجودكم.ن سيحفز القاعدة الحزبية. غالبًا ما يضع مساعدك.تك هذا الاجتماع على رأس جدول أعمالك للسماح لكي تطلع على الأجواء بالمنطقة قبل الشروع في المحادثات الأخرى مع المواطنين.ات والشخصيات المحلية.

من المستحسن أن يكون لديك دائمًا أحد أعضاء فريقك لمرافقتك في جولاتك وتدوين الملاحظات، مع الحرص خاصة على جمع معطيات الاتصال بالمواطنين.ات الذين التقيتهم.ن من أجل الاتصال بهم مرة أخرى. سوف ينصحك مساعدك.تك بقواعد اللباس الخاص بكل اجتماع: على سبيل المثال، لا ترتدي بدلة من ربطة عنق وأحذية جلدية فاخرة وقصة شعر بها الكثير من الجل "على شاكلة عمر دياب. وبالمثل لا ترتدي فستان سهرة "باريسي" ومجوهرات ثمينة مع كريم أساس وعطر فاخر) عند زيارة القرى أو المساجد. ولا ترتدي السراويل الرياضية عندما تتم دعوتك إلى محادثة تلفزيونية أو إلى... مهرجان الطماطم.

يفضل بعض النواب/النائبات الاستعانة بسائق.ة سيارة عند السفر لتجنب حوادث السيارات، خاصة وأنهم.ن على الطريق طوال اليوم وحتى وقت متأخر من الليل وأحيانًا، وقد يشعرون.ن بالتعب بعد الكثير من الاجتماعات. البعض الآخر، على العكس، يفضلون.ن القيادة أنفسهم.ن. وبالتالي يقدمون.ن صورة تشبه المواطنين.ات وكأنهم.ن "واحدة منهم.ن" لا طبقة مميزة من السياسيين.ات. لاحظ.ب هنا أن العديد من رؤساء/رئيسات الوزراء والرؤساء الأوروبيين يستقلون.ن وسائل النقل العمومية أو الدراجة للذهاب إلى العمل كل صباح. يوضح المثال الوارد أدناه أن النواب/النائبات الفرنسيين.ات أيضًا يقومون أحيانًا بجولات في دوائرهم الانتخابية ... بالدراجة!

عند التخطيط للجولات في الدائرة، تأكد.ي من:

- أن تعلم الأطراف المهمة بجدول زيارتك عبر وسائل التواصل الاجتماعي أو وسائل الإعلام المحلية - أعلن.ي عن المكان والتاريخ والتوقيت;
- أن تختاري الأماكن التي اعتاد الناس التجمع فيها مثل المقاهي أو الأسواق أو الساحات العامة;
- أن تحاول.ي ترتيب العديد من الزيارات والاجتماعات على مدار اليوم: تحقق.ي من ملف تعريف دائرتك واتصل.ي بالأطراف المعنية;
- أن تطلب.ي من مسؤولي.طات الحزب المحليين.ات أو المجموعات المدنية المساعدة في تنظيم زيارتك.

<http://www.senado.gov.py/index.php/noticias/noticias-comisiones/6452-en-audiencia-publica-analizaron-discapacidad-psicosocial-e-intelectual>

<http://www.senado.gov.py/index.php/servicios/38-audiencias/72-listado-audiencias>

تتمثل إحدى المكونات الأساسية لجولات الدوائر في الزيارات من الباب إلى الباب (porte-à-porte)- تشير هذه التسمية غالبًا إلى الحملات الانتخابية "الكلاسيكية"، ولكن خارج الفترات الانتخابية، تكون الزيارات المنزلية مفيدة للوصول إلى مجموعات من المواطنين. أكثر خجلًا يفضلون التواصل الإنساني الخاص بدلاً من حضور التجمعات الكبيرة لمقابلة نائبهم. ن/ نائبهم. ن - مثلاً، كبار السن وذوو/ذوات الاحتياجات الخصوصية والنساء والشباب من المناطق الريفية والمحافظة. يتطلب سياق بعض البلدان أن ترافق شخصية بارزة محلية ذات سمعة طيبة النائب. أثناء الزيارات أو شخص من السلطة يثق به. المواطنون. المحليون. سيجعل هذا النائب. أكثر ارتياحاً عندما يتطرق أبوابهم. ن.

مثال - فرنسا : جولة الدائرة



ساندرين مورتش، عضوة في الدائرة التاسعة في غارون العليا / 2018: جولة في الدائرة على الدراجات¹² بمناسبة يوم ركوب الدراجات في 24 جوان 2018 الذي صادف عامها الأول في توليها المنصب.

• الأنشطة الخاصة والخصوصية المحلية

كثيراً ما يلجأ البرلمانيون.ات في مختلف البلدان إلى تظاهرات خاصة للتواصل مع المواطنين.ات. تسمح لهم. ن التظاهرات الخاصة والأنشطة الاحتفالية بالتفاعل بشكل غير رسمي مع المواطنين.ات في بيئتهم. ن الطبيعية. فالمعارض والمهرجانات الزراعية والفعاليات المجتمعية وإحياء الذكرى التاريخية وأعياد الميلاد والمسيرات والعروض الثقافية... هي طرق عديدة يبين من خلالها النائب. أنه. يحترم التقاليد المحلية والأشخاص الذين يحتفلون/يحتفلن بها. تعتبر العطلات توقيتاً مناسباً جداً للقاء الأفراد لأنهم لا يكونون مشغولين.ات بالعمل اليومي ويكون مزاج. ن احتفالياً. بالعودة إلى مثال مهرجان الطماطم الذي تخيلناه في القسم الخاص بإعداد الخطة الاستراتيجية، قد يبدو تبني النائب. لهذا الاحتفال المحلي غير مهم للوهلة الأولى، لكن تم تضمينه رغم ذلك في خطة عمله. لأنه يكتسي أهمية رمزية للمتساكنين.ات المحليين.ات. بالنسبة لهذه البلدية مثلاً، يمثل مهرجان الطماطم تقليداً ومن مصلحة النائب. أن ينظر إليه كجزء من التقاليد الشعبية.

• استقبال المواطنين.ات : اللقاءات المباشرة

كثيراً ما يلجأ البرلمانيون.ات في مختلف البلدان إلى تظاهرات خاصة للتواصل مع المواطنين.ات. تسمح لهم. ن التظاهرات الخاصة والأنشطة الاحتفالية بالتفاعل بشكل غير رسمي مع المواطنين.ات في بيئتهم. ن الطبيعية. فالمعارض والمهرجانات الزراعية والفعاليات المجتمعية وإحياء الذكرى التاريخية وأعياد الميلاد والمسيرات والعروض الثقافية... هي طرق عديدة يبين من خلالها النائب. أنه. يحترم التقاليد المحلية والأشخاص الذين يحتفلون/يحتفلن بها. تعتبر العطلات توقيتاً مناسباً جداً للقاء الأفراد لأنهم لا يكونون مشغولين.ات بالعمل اليومي ويكون مزاج. ن احتفالياً. بالعودة إلى مثال مهرجان الطماطم الذي تخيلناه في القسم الخاص بإعداد الخطة الاستراتيجية¹³، قد يبدو تبني النائب. لهذا الاحتفال المحلي غير مهم للوهلة الأولى، لكن تم تضمينه رغم ذلك في خطة عمله. لأنه يكتسي أهمية رمزية للمتساكنين.ات المحليين.ات. بالنسبة لهذه البلدية مثلاً، يمثل مهرجان الطماطم تقليداً ومن مصلحة النائب. أن ينظر إليه كجزء من التقاليد الشعبية.

على عكس التجمعات واسعة النطاق التي تم تناولها في العناصر السابقة، سيُعنى هذا العنصر بوصف أنواع الاجتماعات الأكثر خصوصية أو الفردية التي يجب أن يعقدها كل نائب. مع ناخبه.ا/ناخباته.ا. يمكنك استقبال المواطنين بأربع أشكال عامة:

¹² <https://www.youtube.com/watch?v=dBkpwhowbpl>

¹³ انظر «استراتيجيتي في التدخل» / الجزء II

يعطي التزامك بمواعيد دورية مع المواطنين-ات انطبعا أن النائب-ة متوفرة ويمكن التواصل معه.ها وهو/هي جديرة بالثقة.

1. في مكتب دائرتك أو أماكن عامة أخرى،
2. في المكاتب المؤقتة خلال زيارتك الميدانية،
3. بالاشتراك مع المسؤولين-ات الآخرين/الأخريات،
4. في المكتب الإقليمي لحزبك.

مكاتب الدوائر الانتخابية المؤقتة هي مكاتب تفتح في حيز زمني محدد يتم إنشاؤها لفترة محدودة من قبل أعضاء/عضوات البرلمان الكندي لتسهيل التواصل مع الجمهور ولجعل الأنشطة التوعوية في المناطق النائية والأقاليم الكبيرة ممكنة.

سوف تستخدم في أغلب الأحيان مكتب دائرتك لاستقبال المواطنين-ات. يقوم النائب بالإعلان بوضوح عن الأيام والأوقات المنتظمة التي سيكون متاحًا فيها. يجب على المواطنين-ات -على

اختلاف انتماءاتهم،¹⁴ السياسية- الراغبين-ات في مقابلة النائب-ة تحديد موعد مع مساعده/ل/مساعده.لا أولًا عن طريق زيارة المكتب أو الاتصال هاتفيا أو إرسال بريد إلكتروني. سيتعرض العنصر الموالي لجوانب إدارة مكاتب الدوائر بشكل مفصل. أمّا في حالة عدم توفر مكتب، يمكن للنائب-ة التفكير في حلول مبتكرة واستقبال المواطنين-ات في أماكن عامة أخرى يسهل الوصول إليها - مثلا، حجز قاعة أو تنظيم اللقاءات في مقاهي أو حدائق عمومية.

ثانيًا ، على النائب-ة التنقل إلى الأماكن النائية في دائرته لاستقبال المواطنين-ات هناك في ظروف غير معدّة مسبقًا. وتسمّى أحيانًا حسب التقاليد البرلمانية لكندا "مكاتب مؤقتة".

يتوفر أمامك أيضًا خيار ثالث قد ترغب في التفكير فيه: وهو استقبال المواطنين-ات مع مسؤولين-ات آخرين. أخريات مثل أعضاء/عضوات المجلس البلدي أو رئيس-ة البلدية - إذا لم يكون،/ت يكنّ خصوما سياسيين-ات لك. فمثل هذه الاجتماعات المشتركة تسمح بإيجاد حلول للمشاكل التي يثيرها المواطنون-ات بسرعة أكبر. من المرجح أيضًا أن يكون رئيس/ة البلدية وأعضاء المجلس البلدي قد خصّصوا/خصّصن أياما استقبال في مكاتبهم¹⁵ بالبلدية - يمكنك التفكير في المشاركة في بعض هذه اللقاءات لكن أكد من الإعلان عنها مسبقًا. عندما تستقبل مواطنين مع ممثل-ة آخر/أخرى، فأنت تثبت. ين أنك تعمل. ين كفريق موحد مع زملائك/زميلاتك وأنك تعمل على توحيد بين الطاقات والإرادات والسلطات لحل المشاكل.

أخيرًا، على النائب-ة أن ي. تكون متاحًا أيضًا لاستقبال المواطنين-ات في المكتب الجهوي لحزبه. تشبه هذه الاجتماعات إلى حد ما اللقاءات التي تُعقد في مكتب الدائرة لكن الاختلاف الكبير هو أن لها جانبًا سياسيًا - ففي المكتب الحزبي، لا يكون النائب-ة مجرد ممثل-ة عن الدائرة بل هو/هي أيضًا ممثل-ة سياسي-ة¹⁵. كقاعدة عامة، يفضل المؤيدون-ات والمنخرطون-ات في الحزب لقاء نائبتهم/نّ نائبتهم.نّ في المكتب الحزبي بدلًا من مكتب الدائرة.

من خلال كل هذه الطرق المختلفة، سيشارك المواطنون-ات بالتأكيد العديد من الحالات "المهمّة" في انتظار رد فعلك فوري منك: مدرسة تفتقر للتدفئة محطة مياه خارج الخدمة، طريقة جمع قمامة غير مناسبة... إليك بعض أنشطة المتابعة الفورية التي يمكن التفكير فيها:

إذا كنت تتجنب. ين أن تتم مشاهدتك في مكتب حزبك، فقد يشعر الأشخاص الذين دعموك/دعمتك في الانتخابات بالإهمال: فهم يستحقون تعاملًا أكثر خصوصية.

- زيارة الأماكن و/أو المجموعات المتأثرة.
- التواصل مع المؤسسات المحلية أو الوطنية عن طريق رسالة.
- إعلام الصحافة.
- إعلام أعضاء/عضوات المجلس البلدي ورئيس-ة البلدية.
- التحاور مع الإطراف المعنية.
- استشارة لجنّتك الاستشارية.

14 انظر الجزء IV: «معالجة مطالب المواطنين-ات. مكتب الدائرة»

15 انظر الملاحق «وظائف النواب/النائبات»



هذا المكتب البلدي للحزب الاشتراكي البلغاري (BSP) في أحد أحياء العاصمة صوفيا. توجد ثلاثة إعلانات مهمة معلقة على الباب الأمامي (انظر الصورة المقربة والترجمة أدناه) لجذب انتباه جميع المواطنين الذين يرغبون في التحدث مع النواب/النائبات المنتخبين من الحزب. يوجد أيضا صندوق للرسائل أسفل الباب. / 2014



الإعلانات :
- المستشار البلدية والمحامية السيدة فاسيليفا متوفرة لتقديم استشارات مجانية للمواطنين في أول أسبوع من كل شهر من الساعة 11 صباحًا حتى الساعة 12 ظهرًا.
- تستقبل النائبة السيدة دوبريفا وعضوة المجلس البلدي السيدة ألكسوف للمواطنين من الساعة 2 إلى 4 مساءً.
- تستقبل المستشار البلدية السيدة ألكسوف للمواطنين في مكتب الحزب كل أول وثالث يوم اثنين من الشهر من الساعة 11 صباحًا حتى الواحدة ظهرًا، وفي مكتبها بالمجلس البلدي - كل ثاني ورابع ثلاثاء من الشهر من الساعة 11 صباحًا حتى الواحدة ظهرًا.



يستقبل المستشار البلدي للحزب الديمقراطي من أجل بلغاريا القوية (DSB) الدكتور بيتار موسكوف المواطنين في مقهى في مدينة بازارجيك رفقة مساعده الذي يقوم بتدوين الملاحظات. / 2011

• التعاون مع المجتمع المدني

تملك منظمات المجتمع المدني روابط قوية مع مجتمعاتها. فهي على دراية بالموافق المحلية تجاه العملية السياسية والحكم فضلًا عن أهم التغييرات التي يريد المواطنون رؤيتها تتحقق في بلدياتهم. يوجد بشكل عام ثلاثة أنواع من منظمات المجتمع المدني - تلك المعنية بالمساعدات الإنسانية والاستجابة السريعة لتحديات المجموعات الهشة (الرعاية الصحية والتعليم والعنف المنزلي والتطرف والاتجار بالبشر والفقر والتغذية وما إلى ذلك)؛ تلك التي تتناول قضايا أوسع تتعلق بحقوق الإنسان والحريات والديمقراطية والشفافية والحكم الرشيد والبيئة والمساواة بين النوعين الجنسين؛ وأخرى مهتمة بالفن والثقافة والرياضة والتكوين المهني. وبالتالي يمكن أن يمثل العمل مع جميع منظمات المجتمع المدني هذه وسيلة للبرلمانيين للتعرف على أولويات المواطنين وفهم القضايا المحلية بشكل أفضل. يسمح تطوير العلاقات مع منظمات المجتمع المدني المحلية للبرلمانيين بالتصديق على أفضل للحصول على الدعم للمبادرات المحلية. على سبيل المثال: حملات التوعية المتعلقة بوباء كوفيد-19 - أو - كما تمت مناقشته في الأقسام السابقة من هذا الدليل - تنظيم المنتديات العامة بشكل مشترك.

مثال - المغرب: تعاون النواب/النائبات مع منظمات المجتمع المدني¹⁸



سنة 2015، ولد طفل من بلدة خنيفرة حاملًا لعيب وراثي شائع ولكنه خطير يمكن أن يتسبب في صعوبات غذائية. اتصلت الأم بمكتب النائب فؤاد حجر لطلب توصيات بشأن المساعدة الطبية لطفلها. بعد إجراء بعض الأبحاث، وجد مساعد النائب شركة في الدار البيضاء يمكنها إحضار قارورة خاصة تسمح بتغذية للطفل بشكل صحيح. اتصل المساعد أيضًا بمنظمة من المجتمع المدني في الدار البيضاء لعملية البسمة المتخصصة في جراحة الوجه. فتلقى الطفل خلال الأشهر الستة التالية علاجًا مستمرًا من قبل عملية البسمة، مما أدى إلى شفائه التام في أوائل سنة 2016. نظم مركز رعاية الأطفال بعد ذلك قافلة طبية إلى منطقة خنيفرة من أجل مساعدة الأطفال الآخرين المولودين بأمراض.

<http://www.bsp.bg> 16

<http://www.dsb.bg> 17

Source : Getting Closer to Citizens: A Manual on Outreach for Elected Officials (Morocco 18
https://www.ndi.org/Morocco_MP_Manual_Constituent_Outreach

• طلب آراء المواطنين(ات) : الاستقصاءات

تمثّل استطلاعات الرأي على نطاق صغير أو الاستقصاءات لدى للمواطنين.ات إحدى الوسائل التي يعبر من خلالها النائب.ة بأن آراء المواطنين.ات مهمّة. يتضمن ذلك كتابة استبيانات قصيرة من 5 إلى 10 أسئلة بسيطة وطباعتها وتوزيعها- نسخة ورقية ونسخة إلكترونية - من أجل الاستماع لآراء الناخبين.ات حول موضوع واحد أو أكثر يعمل عليه النائب.ة. يمكن أن يجيب المواطن.ة على الاستبيان على الورق - مثلا عندما يتنقل إلى مكتب الدائرة أو يشارك في منتدى عام من تنظيم النائب.ة؛ أو عبر الإنترنت عند زيارة موقع النائب.ة أو صفحة الفيسبوك؛ أو يمكن للمشرفين.ات على الاستقصاء طرح الأسئلة شفويا على المواطنين.ات وإدخال إجاباتهم.نّ في استمارة: مثلا أثناء الزيارات من الباب إلى الباب أو باستخدام الأكشاك في السوق. يجب تحليل البيانات التي تم جمعها ونشر نتائج كل استطلاع على موقع النائب.ة و/أو في نشرته الإخبارية. يجب بالإضافة إلى ذلك إدراج المعطيات الشخصية للأشخاص الذين/اللواتي شاركوها معك في استمارة الاستبيان في قاعدة البيانات الخاصة بك. من المهم التأكيد على أنّ هذه الاستقصاءات تستهدف دائرة صغيرة نسبيا من المواطنين.ات - فقط أولئك المهتمين.ات بالنائب.ة أو بعمله.ا أو بالخدمات التي يمكنه.ا تقديمها. فمجرد تخصيص المواطن.ة لبضع الدقائق للإجابة على أسئلتك وربما تزويدك بمعطياته.ا للاتصال به.ا - هو بالفعل علامة اهتمام. ويجب بالتأكيد دعوته.ا لحضور الأنشطة التي ستقوم.ين بها في المستقبل. كل عنصر من عناصر الاستبيان - الأسئلة وتفاصيل الاتصال والشعار والألوان وما إلى ذلك - يهدف إلى الترويج للنائب.ة وعمله.ا وأولوياته.ا كما يظهر ذلك مثال المملكة المتحدة الموضح أدناه:

الاستقصاءات الموجهة

للمواطنين.ات ليست سوسيولوجيا مهنية بل أداة عملية :

1- الالتزام

2- الترويج

3- جمع معطيات المواطنين.ات الذين/اللواتي لديهم.نّ ميل للنائب.ة.

مثال: المملكة البريطانية¹⁹ - وثيقة استقصاء آراء المواطنين.ات باسم النائب.ة



السياق: اتخذت حكومة المملكة المتحدة بقيادة حزب المحافظين سنة 2010 اجراءات للتخفيض من المصاريف في ميزانية الدولة. وكان من بين التدابير المتوخاة خفض عدد ضباط الشرطة في جميع أنحاء البلاد. يعتقد حزب العمال المعارض آنذاك أن إقالة ضباط الشرطة من شأنه أن يعرّض الأمن الداخلي للخطر، فشّن حملة سياسية وطنية ضد خطط الحكومة لتسريح ضباط الشرطة. كجزء من الحملة، انخرط نواب/نائبات حزب العمال مع المواطنين.ات في دوائرهم.نّ بأساليب مختلفة منها التماس آرائهم.نّ من خلال الاستبيانات. توجد أدناه نسخة معدلة من نموذج الاستبيان الذي تم استخدامه.

19 مقتبس من الدليل الرسمي لحملة حزب العمال البريطاني

جون سميث، النائب | شعار مكتب الدائرة
تحقيق حول شرطة ليفربول
يرجى الردّ على هذا الاستبيان وإعادته على john.smithMPOffice@liverpool.co.uk أو على 0021 345678 90 أوفي مكتب الدائرة الكائن في 44 شارع بريطانيا العظمى. للحصول على نسخ أخرى من هذا الاستطلاع، يرجى الاتصال بي.

1. من 1 إلى 5، ما مدى قلقك بشأن التخفيضات المقررة بنسبة 20% لميزانيات الشرطة؟

1 | 2 | 3 | 4 | 5

2. هل تعتقد أن الشرطة المحلية يمكن أن تحقق هذه المدخرات دون خفض عدد ضباط الشرطة؟

نعم | لا | لا أعرف

3. كيف ترى تأثير خفض عدد ضباط الشرطة على الدائرة؟
(.....)

4. هل ترغب في حضور اجتماع معي في 16 أبريل 2010 في مكتب الدائرة لمناقشة مستقبل الشرطة المحلية؟

نعم | لا | لا أعرف

5. كيف تقيم.ين عملي كنائب.ة؟

1 | 2 | 3 | 4 | 5

6. هل ترغب.ين في الانضمام إلى حملتي ضد تقليص عدد أفراد الشرطة في الدائرة؟

نعم | لا | لا أعرف

البريد الإلكتروني (.....) الهاتف (.....) العنوان (.....)
الإسم (.....)

أعتقد أنه من المهم إطلاعك على التقدم المسجّل في هذه القضية وغيرها من القضايا على المستوى المحلي. نود أنا وفريقي الاتصال بك باستخدام تفاصيل الاتصال التي قدمتها. إذا كنت لا ترغب.ين في تلقي أي اتصال مني، تُرجى مراسلتي على john.smithMPOffice@liverpool.co.uk أو الاتصال بي على 0123 456- 789.

تقدّم هذه الاستطلاعات دون شكّ للمشرعين.ات وأحزابهم.نّ السياسية فكرة عن التصورات الشعبية. لكن الهدف الرئيسي منها هو إشراك المواطنين.ات (- "أنا أهتمّ برأيك، أنا أطلب دعمك!") بدلاً من تقديم معلومات سوسيولوجية موضوعية. مثلاً عبر سؤال الأشخاص الذين يزورون مكتبك أو موقعك الإلكتروني أو التظاهرة التي تنظمها/ بك عمّا إذا كانوا/كنّ يحبونك، فستحصل على غالبية ردود إيجابية، بينما إذا قمت بانتداب شركة متخصصة خارجية لإجراء استطلاع انطلاقاً من عيّنة تمثيلية للمتساكنين.ات، قد تتحصّل على صورة مختلفة تماماً.

• تقديم تقارير العمل: الشفافية

نجد من بين جوانب عمل النائب.ة التي تجلب انتباه المواطنين.ات ووسائل الإعلام تقديم التقارير عن النشاط بانتظام والتحلي بالشفافية. لن يكفي طبعاً مجرد تقديم تقرير عن النشاط مرّة في السنة لإقناع الجمهور بأنك تحترم.ين الشفافية - يجب أن يكون هذا التقرير السنوي جزءاً من مجموعة كاملة من الأنشطة الأخرى لكي ينجح في ترك انطباع قوي لدى المواطنين.ات:

- توزيع البلاغات الصحفية بانتظام وإجراء مقابلات لإطلاع الجمهور على نشاط النائب ومواقفه وتصويته - بما في ذلك دوافعه
- إدارة موقع إلكتروني وتحديثه بانتظام حيث يمكن للمواطنين.ات والمنظمات المهتمة العثور بسهولة على جميع المعلومات المتاحة
- إعداد تقرير سنوي للنشاط وعرضه على الجمهور
- تقديم تقرير عن العمل السياسي والتنظيمي للنائب.ة للحزب.

يجب أن يعدّ فريقك تقرير العمل السنوي الخاص بك بعناية وأن يتمّ تقديمه للجمهور مرّة في السنة بحضور المواطنين.ات ووسائل الإعلام، ثم يتمّ نشره على الموقع الإلكتروني. تتمّ غالباً طباعته كمطوية أو نشرة إخبارية لتوزيعها على المهتمين.ات بالموضوع. يقدم النواب/النائبات تقاريرهم.نّ في عدّة مدن في دوائرهم.نّ وينظمون.ن جولات لإيصال تقارير نشاطهم.نّ إلى مجموعات مختلفة. كما تبين الأمثلة الواردة أدناه، يمكن أن تختلف تقارير البرلمانين.ات عن بعضها البعض اختلافاً كبيراً من حيث الشكل والطول ومستوى الدقّة. عادةً، عندما يتعلّق الأمر بالتقرير النهائي في نهاية فترة الولاية، تكون الوثيقة أطول.

ترتبط الجوانب الأكثر شيوعاً التي يتم تضمينها عادةً في تقرير النشاط السنوي ارتباطاً حتمياً بالوعود التي تم تقديمها خلال الحملة الانتخابية ومقارنتها بها. ضمّن النواب/النائبات في تقاريرهم الأرقام والتفاصيل والعديد من الأمثلة العملية و"القصص الإنسانية" حول:

- مقترحات القوانين والتعديلات التشريعية
- أسئلة كتابية وشفوية موجهة للحكومة والهيئات الأخرى
- خطب في الجلسات العامة
- المساهمة في عمل اللجان النيابية
- البعثات إلى الخارج
- التفاعل مع الناس: استقبال المواطنين.ات في المكتب وأثناء الزيارات الميدانية، أمثلة على الملفات التي تمّت معالجتها (من المهم هنا التأكيد مرة أخرى على أهمية وجود قاعدة بيانات لملفات المواطنين.ات قابلة لاستخراج معطيات مفصلة!)
- المبادرات والحملات
- إنجازات محددة في البرلمان والدائرة - بما في ذلك "الانتصارات الصغيرة" وشهادات المواطنين.ات.

تقول فرانشيكا بيندا، القائمة بأعمال مديرة المعهد الديمقراطي الوطني في تونس، ومساعدة تشريعية سابقة في مجلس العموم الكندي. «عندما كنت أعمل مع نائب في مجلس العموم الكندي، كنت أحب زيارة المواطنين.ات لمناقشة القضايا والأولويات. كانت أهمّ النقاط التي تذكرها/تذكرها هي الأشياء الصغيرة، الطريقة التي ساعدنا بها جارهم.نّ، وحل مشكلة محلية. هم مهتمّون بالقضايا الكبيرة ولكن أقل بكثير من الأشياء الصغيرة التي ساعدت أسرهم.نّ أو مجتمعهم.نّ. كان مجرد الاستماع إليهم فعلاً مهمّاً، سواء كنّا قادرين على مساعدتهم.نّ أم لا»



توماس ميسنييه، نائب الدائرة الأولى بشارينت - التقرير السنوي لعام 2017 في شكل مطوية ورسالة إلى المواطنين.ات²⁰: 40 تعديلاً مقترحاً، تمّ التصويت على 102 قانون، 2 نقاط مستجدة للحكومة، 11 سؤالاً كتابياً، 3 تقارير، اجتمع 421 شخصاً في الدائرة، حضر 258 شخصاً بالمجلس، 241 ضيفاً. شابة يزورون.ن مجلس النواب.



فيليب فوليو، نائب عن الدائرة الثالثة بتارن (2012): تقرير الفترة النيابية 2007-2012 (مقتطفات): 21 : 20 سؤالاً شفوياً للحكومة، 5000 ملف معالج، 240 جمعية تمت مساعدتها، 160 استمرار بالجهة.



ديميتار ديلتشيف، عضو كتلة الإصلاح لدائرة صوفيا، تقرير الفترة النيابية 2014-2017 (مقتطفات): 33 مشروع قانون، 35 اقتراح تعديل، 30 سؤالاً للوزراء، أيام استقبال للمواطنين.ات في 26 محلية بالدائرة، الإنجازات الخصوصية - مشروع قانون يحظر تصدير الأخشاب بناء على طلبات عديدة من المواطنين.ات، مبادرة التشاور بين أصحاب المصلحة بشأن وضع مشروع قانون متعلق بجنوح الأحداث.

• استضافة مجموعات من المواطنين.ات في مجلس نواب الشعب

تتسم الزيارات التشريعية بشعبية واسعة وتحث الناس على الانخراط في العملية السياسية. إنّ تمكين الناخبين.ات من رؤية مكتب أحد المشرعين.ات ومقابلة فريقه.ا وطرح الأسئلة وحضور جلسة عامة وبالطبع التقاط صورة سيلفي من على منبر البرلمان، من شأنه أن يضيف وجهاً إنسانياً على السلطة التشريعية. غالباً ما تكون الزيارات مصحوبة بتعليقات على الحياة البرلمانية وتاريخ المؤسسة ورسالتها. تعزز الزيارات إلى البرلمان فكرة أن الحكومة في خدمة الشعب. سيتذكّر العديد من الناخبين.ات زياراتهم.ن إلى مكتب النائب.ة طيلة سنوات ، وغالباً ما ستجلب هذه القرابة الولاء السياسي للنائب.ة، إن لم يكن للحزب الذي رعى الرحلة.

مثال – الأرجنتين: زيارات منظمة لمجلس النواب²²



إهداء زيارات منظمة للجمهور والمدارس لتقديم تاريخ البرلمان ووظائفه، زيارة افتراضية على الموقع متاحة أيضاً.

[/https://www.thomasmesnier.fr/2018/07/bilan-1-an](https://www.thomasmesnier.fr/2018/07/bilan-1-an) 20

http://www.philippe-folliot.fr/wp-content/uploads/2012/03/bilan-de-mandat_tres-basse-def2.pdf 21

[/https://www.hcdn.gob.ar/secgralpresidencia/dprotocolo/subdir-rel-institucional-protocolo/visitas-guiadas](https://www.hcdn.gob.ar/secgralpresidencia/dprotocolo/subdir-rel-institucional-protocolo/visitas-guiadas) 22

2 - التواصل عبر وسائل الإعلام

• المواقع الإلكترونية والتطبيقات

بغض النظر عن مدى رواج وسائل التواصل الاجتماعي، يظل العنصر الأساسي في إستراتيجية تواصل النائب هو الموقع الإلكتروني الشخصي. فهو الأداة الكلاسيكية التي يجب اعتبارها المصدر الرئيسي للمعلومات - رسمي وموثوق، هو عبارة عن قاعدة بيانات افتراضية. يمكن نشر كل هذه المعلومات من خلال وسائل الإعلام الأخرى مثل فايسبوك أو تويتر مباشرة بعد تحميلها على الموقع. من الأفضل اختيار اسم مجال «tn.» أو «org.» واسم موقع يسهل تذكره - على سبيل المثال «mohammed-hassan-mp.tn». يقدم النائب عبر موقعه على الإنترنت:

- سيرته الذاتية المفصلة وعنوان بريده الإلكتروني ليمكن الاتصال به بسهولة
- انخراطه الحزبي والائتلافي والنيابي
- اللجان والوفود النيابية التي هو/هي عضو فيها
- مقترحاته التشريعية
- تقاريره وخطبه وأسئلته البرلمانية وبياناته السياسية
- أنشطته المفتوحة في العاصمة وفي الدائرة
- مواقفه السياسية وبياناته الصحفية بما في ذلك الصور والفيديوات
- جدول أعماله - التظاهرات والأنشطة المبرمجة لكي يتمكن المواطنون من الحضور
- تقارير النشاط والوعود التي قطعها.تها خلال الحملة الانتخابية.

يجب أن يكون تصميم الموقع الإلكتروني بسيطاً وأن يكون التنقل والبحث فيه سهلاً وأن يتم خاصة تحديثه بانتظام. تسمح لك عديد المنصات على الإنترنت بإنشاء موقع إلكتروني مجاني مثل wix.com أو site123.com أو squarespace.com

يجب أن يسمح الموقع الإلكتروني لمتصفحيهاته بالتعبير عن آرائهم - كتابة التعليقات وطرح الأسئلة والمشاركة في ال.ي.

أجلرت القيود المفروضة على الاجتماعات المباشرة بسبب وباء كوفيد19- النواب/النائبات نقاشات والاتصال بالنائب.ة افتراضيا. ولهذا، يجب على النائب.ة أيضًا نشر أسماء مساعديه/مساعديهم.نّ الذاتية وبيانات الاتصال الخاصة بهم.نّ - العنوان وأيام/ساعات فتح المكتب وأرقام الهواتف وعناوين البريد الإلكتروني على الاعتماد أكثر فأكثر على اللقاءات عن بعد والحوارات الافتراضية مع المواطنين.ات. في كثير من الأحيان، يلتقون عبر الإنترنت ويجيبون.ن على أسئلتهم.نّ عبر الإنترنت.

يجب أن تقدم النشرة الإخبارية/الرسالة الإخبارية أنشطة النائب.ة وتوفر مصدحا للقضايا المهمة في المنطقة. هو أيضا منتدى للتعبير عن اهتمامات المواطنين.ات وآرائهم.نّ.

منصة Zoom هي الرائدة في مجال اتصالات الفيديو الحديثة، مع منصة "cloud" بسيطة وموثوقة للاجتماعات عبر الفيديو والصوت والحوارات والندوات عبر الإنترنت. يمكن أيضًا بث أنشطة مختلفة على المباشر عبر Facebook live.

وتحتفظ الأساليب "الكلاسيكية" الأخرى بشعبيتها مثل الرسائل النصية عبر Whatsapp أو Viber والرسائل الشخصية بما في ذلك الرسائل الإلكترونية. يستخدم العديد من البرلمانيين.ات أيضًا النشرات/الرسائل الإخبارية في نسختها الورقية أو الإلكترونية شهريا أو كل ثلاثة أشهر للترويج لعملهم.نّ والتواصل مع المواطنين.ات. وللحفاظ على علاقة مثمرة مع وسائل الإعلام، تقوم فرق النواب/النائبات بإرسال البلاغات الصحفية²³.

عندما يتعلق الأمر بالاتصال الداخلي، يستخدم النواب/النائبات عادةً في جميع أنحاء العالم أدوات مثل Viber و Whatsapp و Telegram و Google Drive Office Suite التي تقدّم مجموعة متنوعة من خدمات التعاون والمشاركة. تساعد تطبيقات التخطيط مثل Google Calendar النواب/النائبات وفرقهم.ّ على تنظيم وإدارة وقتهم.ّ بنجاعة. يحتاجون أيضًا في كثير من الأحيان إلى مشاركة وثائق مختلفة أو تعديلها مثل التقارير أو البيانات أو البلاغات الصحفية يمكنهم. وإمكانهم.ّ ربما للوقت، استخدام الخدمات التي يوفرها Google Docs للعمل على الوثيقة بشكل تعاوني. يقدم Google أيضًا أدوات لإدارة المناسبات مثال، يمكن دعوة المواطنين.ات المهتمين.ات بحضور مناسبة ما للتسجيل عبر الإنترنت من خلال نماذج التسجيل في Google . توجد أيضًا تطبيقات لإدارة الاستطلاعات عبر الإنترنت مجانًا على Google و Survey Monkey .

فيما يلي بعض الأمثلة عن نشرات إخبارية ورسائل باسم النواب/النائبات:

مثال - فرنسا، المملكة المتحدة: رسائل إخبارية ورسائل النائب للمواطنين.ات



النشرة الإخبارية²⁴ لجان ميشيل جاك، نائب عن موربيهان²⁵/2018: يقدم النائب في أربع صفحات لمحة عامة عن الأشهر الأولى من البرلمان وآرائه حول القضايا الرئيسية الثلاث في دائرته ومعلومات معلّلة قصيرة عن عمله ومخطط تنظيمي لمسؤولياته ومعطيات الاتصال به وحساباته الشخصية على Facebook و Twitter و YouTube.

رسالة من نائب عن المعارضة البريطانية موجّهة للمواطنين.ات (بتصرّف)²⁶

جون سميث، نائب/ شعار مكتب الدائرة

مستقبل الشرطة المحلية في ليفربول - لقاء في مقهى، 29 أوت 2010
أخي المواطن،

اتصل بي عدد من السكان المحليين للتعبير عن قلقهم إزاء فقدان إدارة شرطة ليفربول لـ 150 ضابطا بسبب قرارات التقشف الحكومية. حققت شرطة الأحياء نجاحًا حقيقيًا في ليفربول وفي جميع أنحاء البلاد في السنوات الأخيرة حيث انخفضت الجريمة بنسبة 43% على مستوى البلاد منذ 1997. أعرف أن الكثير من الناس هنا يقدرون قدرتهم على الاتصال بضباط شرطة ذوي سمعة طيبة. يشعر الناس بأمان أكبر في شوارعهم، وتنصت فرق شرطة الحي أكثر فأكثر للمعلومات التي تقدمونها أنتم، السكان المحليون، ويعملون بناءً عليها. لذا اسمحوا لي أن أكون صريحا - أشارككم قلقكم بشأن خفض التمويل. أنا مهتمٌ حقًا بالاستماع لآرائكم في هذا الموضوع وسأنظم لقاء يوم 29 أوت على الساعة 7 مساءً في قاعة البلدية لمناقشة الأمر بعمق. يرجى إعلامي إذا كان بإمكانك الحضور عن طريق ملء استمارة المشاركة الموجود في هذا الرابط: _____

شكرا على مساعدتكم.ن!

مودتي

جون سميث، نائب

في حال عدم رغبتك في استقبال رسائل من طرفي، الرجاء مراسلتي على john.smithMPOffice@liverpool.co.uk أو مهاتفتي على 0123-456-789.

<https://jeanmicheljacques.fr/wp-content/uploads/2018/04/Lettre-dinformation-JMJ-N%C2%B01.pdf> 24

<https://jeanmicheljacques.fr> 25

بتصرّف انطلاقا من دليل الحملة الرسمي لحزب العمال البريطاني 26

• شبكات التواصل الاجتماعي والسمعة الرقمية

بعد تنزيل جميع المعلومات على الموقع الإلكتروني الرسمي للنائب.ة وإتاحتها للمواطنين.ات، يمكن الانطلاق في نشرها عبر وسائل التواصل الاجتماعي وحسابات النائب.ة على الفيسبوك و أنستغرام و تويتر و يوتيوب و سناب تشات وغيرها. في خطتك الاتصالية، فكري في تضمين وسائل التواصل الاجتماعي والشبكات المختلفة لاستخدامها في نقل رسالتك ومتابعة سمعتك عبر الإنترنت.

فيسبوك: أكثر من 7 مليون حساب في تونس، 70% منها عمر أصحابها أقل من 34 سنة.

وجودك في العالم الافتراضي وسمعتك الإلكترونية مهمّان. فأول مكان يتم فيه البحث عن معلومات عنك هو الإنترنت بالأساس: عند سماع شخص ما اسمك ستكون أول وجهة له. هي محرك البحث لكتابته. إذا لم يكن لديك موقع على شبكة إلكتروني وحسابات على الشبكات الاجتماعية ولا وجود لك على الإنترنت...؟ من المحتمل جدًا أن يقوم أشخاص آخرون بنشر معلومات عنك وسيكون ذلك خارجا عن سيطرتك. لمراقبة سمعتك الإلكترونية فإن أول شيء يجب أن تعرفه هو صورتك على الإنترنت ومن يتحدث عنك. الطريقة البديهية للقيام بذلك هي البحث على محرك قوقل. وللحصول على أكثر النتائج حيادية، سيكون من المهم إجراء هذا البحث باستخدام نافذة التصفح المتخفي²⁷. يسمح لنا هذا البحث الأول بتقييم:

- نتائج البحث في محركات البحث - هل تظهر صفحتك على الفيسبوك في ترتيب جيّد؟ ماهي الصفحات التي تحتل أفضل المراتب؟
- المحتوى الأكثر وضوحًا - يظهر المحتوى الأكثر وضوحًا في الصفحة الأولى من قوقل وبالتالي فهو المحتوى الأكثر تقديمًا لمستخدمي.ات الإنترنت والذي سي.تشكل فكرته.ا انطلاقًا منه.
- سمعتك - يمكنك تحديد إن كانت الآراء إيجابية أو سلبية وتقييم أهميتها النسبية في الحوارات أو المقالات أو مقاطع الفيديو التي تذكرك.
- المراقبة المستمرة - من المفيد تشغيل تنبيهات قوقل²⁸ حول العبارات والكلمات المفاتيح التي تريد متابعتها - مثال: حين يذكر إسمك. وبالتالي، يتم تنبيهك عبر بريد إلكتروني بمجرد ظهور نتيجة جديدة في محرك بحث قوقل.

تويتر: هو من أفضل الوسائل التي تمكّنك من الاطلاع على المستجدات آنياً. فالأخبار الجديدة عادة ما يتم نشرها على تويتر أولاً.

عند الانتهاء من التقييم، يحين وقت اتخاذ إجراءات لبناء سمعة إيجابية. تتمثل الخطوة الأولى في توفير المعلومات التي تنشأ من الموقع الإلكتروني الخاص بك وتتم مشاركتها في حساباتك على شبكات التواصل الاجتماعي حتى يتمكن مستخدمو.ات الإنترنت من نشرها. يجب أن يقع تقديم المحتوى حسب جدول تحريري دقيق لحثّ تفاعلات مستمرة. الهدف هو خلق مجموعة من السفراء/السفيرات: لهذا، من الضروري إثارة المحادثات والإجابة عن الأسئلة والترحيب بالمقترحات والتماس الآراء والمواقف.

<https://www.youtube.com/watch?v=U4k8y-yfckk> 27

<https://support.google.com/websearch/answer/4815696?hl=fr> 28

نصائح عملية

تويتر	فايسبوك
• كتابة منشورات مرة على الأقل كل يوم (حتى مرتين إلى ثلاث مرات في اليوم). • استخدام هذا الرمز "@" لدعوة الأطراف المعنية إلى محادثة حول القضايا المشتركة. • استخدام الهاشتاغ # لتوسيع مدى عرض منشوراتك (مثال #تونس #أفريقيا # صحة # شباب # كوفيد19- إلخ) ؛ • المزيد من التغريدات = المزيد من المشتركين.	• التحديث على الأقل 2-3 مرات في الأسبوع، مرة كل يوم سيكون نسقا مثاليا. • متابعة صفحات المؤسسات الرئيسية والمجموعات ذات المصلحة. • كتابة منشورات حول قضايا الساعة وذكر الموقف منها بوضوح. • طرح أسئلة والدعوة للمشاركة في الفعل العمل للتشجيع على الالتزام. • برمجة المنشورات مسبقا. • حسن اختيار صورتك الشخصية في حسابك وصورة الغلاف. • تنظيم استطلاعات رأي ومناسبات على المباشر الخ.

أمثلة- البرلمان الأوروبي، المفوضية الأوروبية: معطيات الاتصال الإلكتروني



حوار افتراضي مع المواطنين الأوروبيين بمبادرة من رئيسة المفوضية أورسولا فون دير لاين: "اطرحوا أسئلتكم على الرئيسة! هل سبق أن كانت لكم أسئلة حول #الاتحاد الأوروبي ولكن خجلتم منعكم من طرحها؟ الرئيسة مستعدة للإجابة عنها. اغتنموا الفرصة و#اسألوا-الرئيسة-الآن! يمكنك تسجيل مقطع فيديو قصير مع سؤالك وإرساله إلينا عبر Messenger. يمكن للرئيسة أن تجيب على سؤالكم في الأسابيع القادمة!" (المفوضية الأوروبية، سبتمبر 2020/ فايسبوك).



النائب الإيطالي براندو بينيفي يستضيف حوارا على المباشر حول موضوع تنقل الشباب. يمكن لمستخدمي-ات الإنترنت إرسال أسئلتهم. ن مسبقا. تتيح التطبيقات المخصصة على صفحة البرلمان الأوروبي على الفايسبوك للمستخدمين-ات النقاش عبر الإنترنت مع النواب/النائبات.³⁰

²⁹ <https://www.facebook.com/EuropeanCommission/videos/vb.107898832590939/859259734478660/?type=2&theater>

³⁰ <https://www.facebook.com/europeanparliament>

IV

معالجة مطالب المواطنين(ات)، مكتب الدائرة

يمكن أن يمرّ تلقي الملفات التي أثارها المواطنون(ات) في طلباتهم الفردية إلى النائب/ة ومعالجتها ومتابعة تقدّمها بمراحل متعددة تسمى معالجة الملفات. تعني هذه العملية باختصار الالتزام بالتفاعل مع هيئات الإدارة العمومية المسؤولة عن القضية المطروحة، لإعلامهم ودفعهم لإيجاد حلّ، وتعني أيضا مرافقة المواطن.ة حتى يتمّ إيجاد حلّ مرضي. في كثير من الأحيان، لا يعرف غالبية الناس ما يمكن أن يقدمه المشرّعة لخدمتهم. نّ - فهم. نّ يعلمون. نّ أنّ النواب/ النائبات وفرقهم. نّ لديهم. نّ معرفة بالإدارة العمومية أفضل من المواطن.ة العادي.ة، وهذا ينطبق أيضا على شبكة اتصالاتهم. نّ وعلاقاتهم. نّ وسلطة في تسريع العملية البيروقراطية، لولا ذلك ستكون صعبة للغاية وتستغرق وقتًا طويلاً.

يحدث أن تكون المطالب التي تقدّمها المواطنون(ات) معقدة أو حساسة للغاية من وجهة نظر قانونية أو أخلاقية. مثال، قد يدّعي شخص ما أنه مؤهل للحصول على مساعدة مالية من الدولة، ولكن بعد التثبت من الوثائق، قد يجد النائب.ة أن المواطن.ة لا تتوفّر فيه. لا تقنيًا جميع متطلبات الأهلية. أو يمكن لرجل أعمال أن يطلب من النائب.ة الضغط من أجل قرار برلماني من شأنه أن يفيد في عمله مقابل خدمة رعاية (sponsoring). عندما يواجه نائب/ة جديدة في ولايته الأولى مثل هذه الحالات، فمن المستحسن إجراء بحث شامل قبل التصرف لتجنب المخاطر القانونية أو الأخلاقية أو السياسية وطلب المشورة من الزملاء/الزميلات الأكثر خبرة في البرلمان.

1 - معالجة ملفات المواطنين(ات)

يمكن تلخيص عملية إدارة الملفات³¹ في تسع نقاط سيفصّلها هذا العنصر:

1. استقبال المواطن.ة
2. الاستماع إلى عرض مشكلته.ا
3. أخذ القرار ما إذا كان.ت النائب.ة سيساعده.ا وكيف سيساعده.ا
4. التشاور المعمق مع المواطن.ة
5. وضع خطة عمل للنائب.ة وفريقه.ا
6. الحصول على موافقة المواطن.ة
7. القيام ببحوث إضافية
8. تنفيذ خطة العمل مع تقديم تحديثات دورية للمواطن.ة
9. إبلاغ المواطن.ة بالنتيجة النهائية.

• تلقي المطالب وتوجيهها

يجب على المواطنين، الراغبين، في تقديم مطلب للنائب، تحديد موعد أولًا - إما عبر الموقع الإلكتروني أو عبر الهاتف أو عن طريق مقابلة المسؤول، في مكتب الدائرة أو المساعدة. ، يُطلب أحيانًا من المواطن تقديم إسمه وبيانات الاتصال به بالإضافة إلى معلومات أولية حول مشكلته. من أجل ترتيب مقابلة شخصية مع النائب.

يقوم النائب، عادة في أول لقاء مع المواطن، الذي يرغب في تقديم مطلب بالاستماع له. بينما يعرض مشكلته. يجب أن يكون مساعد النائب، حاضراً. أيضًا لتدوين ملاحظات مفصلة وطرح أسئلة لاستوضح جميع جوانب المشكلة. في هذه المرحلة، يجب تسجيل الطلب في قاعدة البيانات للتأكد من أن جميع التفاصيل ستكون متاحة للمراحل التالية من معالجة الملف. يمكن تسجيل الطلبات باستخدام استمارة³² (إما إلكترونية أو على ورقية) لأنها تسمح بجمع المعطيات وتنظيمها بشكل جيد. كلما حصل تقدّم فيما يخص الطلب، يجب أن يتمّ التحديث في الملف وقاعدة البيانات. يجب تسجيل جميع الطلبات بما في ذلك الطلبات المرفوضة وحفظها في السجلات.

رفض طلب:

غالبًا ما يصعب كثيرًا قول "لا". ولكن من الأفضل أن تجيب بـ "لا" بدلاً من أن تقطع. وعدا تعجزين عن الإيفاء به فيما بعد. إعطاء أمل كاذب هو مخاطرة سياسية على المدى البعيد.

يحين بعد ذلك توقيت اتخاذ قرار بشأن توجيه الطلب - سواء بمعالجته أو برفضه لكونه خارج عن مجال تدخّل النائب. نادراً ما يكون حلّ الملفّات مرتبطاً بشخص النائب فقط ويمكن تنفيذه بسرعة: معظم الحالات للأسف تقع تحت مسؤولية مؤسسة أخرى - أو عدّة هيئات في نفس الوقت. وبالتالي، يجب على النائب، أن يقدّم استشارة معمّقة للمواطن، المعنيّة، حول كيفية حلّ مشكلته. وبالتأكيد تتطلّب مشاركة النائب، أن يكون مستعدّاً، للتدخل شخصياً ولعب دور الوساطة في مراحل معينة بين المواطن، والسلطات. قد تطول عملية حل المشكلة وذلك مرتبط بمدى تعقيدها. على النائب، وفريقه، تحديد خطة عمل للإجراءات الواجب اتخاذها وإعلام المواطنين، بهذه الخطة دون إخفاء المدة التي سيستغرقه إغلاق ملفه. ها. إذا وافقت على خطة العمل وأكّدت رغبته. في متابعة طلبه. فيجب على فريق النائب، التأكد من أن ي. تكون على علم بمستجدات تطوّر ملفه. دورياً عبر البريد أو الهاتف.

ستتطلب المرحلة الموالية بحثاً إضافية يقوم بها المساعدان، بالتنسيق مع النائب. يمكن أن يتضمن ذلك محادثات مع مختلف الأطراف المعنية (لهذا السبب تحتاج إلى ملف تعريف الدائرة مع قائمة مفصلة بالحالات كما هو مبين في الأجزاء السابقة). يمكن أيضاً التواصل مع البرلمانين، الذين لديهم خبرة في المجال الذي يهتمك لمشاركتك إياها وإطلاعك على الرهانات السياسية.

قد تختلف مقاربات معالجة الملفّات³³. وهي مرتبطة بشكل أساسي بالدولة ونظام الحكم فيها ومستوى خبرة النواب/النائبات وعضوية النائب. في الحزب الحاكم أو المعارض. فيما يلي قائمة مختصرة بالخيارات التي يجب التفكير فيها أثناء مرحلة معالجة الملفّ:

32 أنظر الملاحق - «نموذج استمارة لتسجيل طلبات المواطنين»

33 أنظر الملاحق - «أمثلة عن معالجة طلبات فردية»

مقاربات معالجة الملفات:

عندما يطلب شخص قد فقد وظيفته من النواب/النائبات المساعدة، فإن الأمر لا يتعلق بمنهم مبلغًا ماليًا أو العثور على وظيفة جديدة: لا تتعلق المسألة بمرافقة هذا المواطن لملاء طلب منحة البطالة وتقديمه إلى المكتب المعني. إذا تباطأت المؤسسة في الرد، يمكن للنائب أن يستفسر عن أسباب التأخير نيابة عن المواطن.

- أن تكون.ي على دراية بالجوانب السياسية والإنسانية للمشكلة: ما هي القوة السياسية التي تسيطر على هذا القطاع؟ من هو المخطئ بالضبط في هذه المشكلة؟ إذا تصرفنا، فهل نجازف بإحداث ضرر أكثر من النفع؟
- أن تكتشف.ي ما إذا كانت هذه حالة معزولة أو إذا كانت نفس المشكلة تؤثر على مواطنين.ات أو مجموعات أخرى. في هذه الحالة، فكّر.ي في اقتراح حلول أشمل: تعديلات تشريعية، أسئلة برلمانية للحكومة، تنظيم منتدى عام في الدائرة إلخ.
- أن تتعامل.ي رسميًا مع المؤسسات المسؤولة من خلال رسائل واجتماعات.
- أن تتصل.ي بوسائل الإعلام: التحدث عن المشاكل التي تحاول حلها في وسائل الإعلام أو على شبكات التواصل الاجتماعي يمكن أن يجعل المؤسسات تستجيب بشكل أسرع.
- أن تنظري.ي في عقد اجتماعات دورية (أسبوعية) بين النواب/النائبات ومساعدتهم.ن/ مساعداتهم.ن لمراجعة الملفات قيد المعالجة والتخطيط للمراحل التالية.

إذا سارت الأمور على ما يرام، فسيتم حل معظم القضايا التي يهتم بها النائب. وفريقه.ا بنجاح. بعد الانتهاء من كل ملف، يجب سؤال المواطن.ة المعنية عن مستوى رضاه.ا. يمكن استخدام استبيانات بسيطة لهذا الغرض³⁴

• إدارة قاعدة البيانات

يكون فريق النائب.ة دائمًا في قلب تبادل مكثف للمعلومات وكمية كبيرة من المستندات الواردة والصادرة مثل مذكرات الحالة والمراسلات وجميع أنواع الوثائق الأخرى. لذلك من السهل أن تتشوش أذهانهم.ن ولا يكونون قادرين.ات على الرد في الوقت المناسب عندما يجري النائب.ة مكالمات هاتفية قائلًا: "أحتاج إلى صورة لقائي قبل عامين مع بطل الملاكمة ذاك. لكنني لا أتذكر إسمه أو التاريخ أو المكان ... " أو "لقد سجلنا للتو مطلبًا بتنزيل المساعدة الاجتماعية - هل يمكنك بسرعة إيجاد ملف محمد الذي مرّ بنفس الحالة منذ ثلاث سنوات، لأنني أريد استخدام نفس المقاربة ...؟" من المحتمل جدًا بصفتك عضوًا.ة في البرلمان أن تطرح كثيرًا من الأسئلة المماثلة. وإذا أردت التأكد من الحصول على إجابات مناسبة، فأنت بحاجة إلى اعتماد نظام لتصنيف جميع البيانات وتخزينها وتحليلها ومعالجتها.

فرض الوضع الجديد الذي تسبّب فيه فيروس كوفيد19- على النواب/النائبات في مختلف البلدان أن يبدأوا.ن في استخدام برامج مختلفة لإدارة البيانات وتوزيع المهام على فرقهم.ن وتتبع تقدمهم.ن. هذه الأنظمة تكون إما مجانية أو مطورة بواسطة خبراء تكنولوجيا المعلومات. ولكن يحدث أحيانًا أن تتسبّب الابتكارات التكنولوجية في إرباك عمل الفرق بدلًا من تسهيله. يعود اختيار أفضل الأدوات للإدارة الفعالة للبيانات بالكامل إلى النائب/النائبة.

تسمح قاعدة البيانات بالعثور على إجابات سريعة لأسئلة مثل:

- «كم عدد النساء في القرية أ اللواتي قمنا بمساعدتهنّ في المكتب خلال السنة المنقضية؟ ماهي نسبة المعطلات عن العمل من بينهنّ؟ والمتقاعدات؟»
- ما هي نسبة الملفات التي تمّت معالجتها في مجال الفلاحة في المدينة ب مقارنة بالمدينة ج؟

34 أنظر الملاحق - «نموذج استبيان مدى رضا المواطن.ة»

سنقدّم في الملحق "نموذج قاعدة بيانات"³⁵ أحد الخيارات الممكنة بالتفصيل: استخدام الخدمات المجانية التي يوفرها Google Drive. سيكون فريق المعهد الوطني الديمقراطي تحت الخدمة لمساعدتك في تطوير النماذج الموجودة في الملحق وفقًا لاحتياجاتك الخاصة والبدء في استخدامها - بما في ذلك جداول Google Sheets كقواعد بيانات. باستخدام هذا الخيار، لن تضطري إلى الدفع مقابل تطوير البرامج واستضافة موقع الويب. سيتم تخزين جميع وثائقك في "سحابة" (cloud)، أي في مساحة تخزين افتراضية. هذه المساحة أكثر أمانًا من الاحتفاظ ببياناتك على خادم معلومات (serveur) أو كمبيوتر بسيط أو ذاكرة محمولة (clé USB). بالإضافة إلى ذلك، تسمح لك "السحابة" (cloud) بدمج وظائف قاعدة البيانات الخاصة بك مع جميع أدوات Google الأخرى (جدول الأوقات والبريد الخ). إذا قمت بتخزين بياناتك بشكل صحيح على قوقل، فيمكنك بسهولة نقلها إلى برامج أكثر تطورًا في أي وقت لاحق.

2 - دور مكتب الدائرة

تتطلب المعالجة الفعّالة لملفات المواطنين.ات قبل كل شيء أن يكون النائب.ة متوفّرًا للاستماع. يمكن أن تتم العملية في مقهى محلي³⁶ أو في أماكن عامة أو خاصّة أخرى، حتى على طاولة مؤقّنة في السوق، أو - في أفضل الأحوال - في مكتب مخصص لهذا الغرض. في بعض البلدان، توضع ميزانية تحت تصرّف النواب/النائبات لإنشاء مكاتب في الدوائر لنقل تواجد البرلمان خارج العاصمة. لدى مكاتب الدوائر موظّفوها/موظّفاتها الخاصون وغالبًا ما تكون الموارد المالية متاحة لشراء المعدات ودفع رواتب الموظفين.ات وتنظيم أنشطة التوعية. يتم أيضًا عادة تخصيص مبالغ من ميزانية البرلمان تقدّم لكل مشرّع.ة أو كتلة برلمانية ممثّلة في البرلمان ويعود لهم.نّ القرار في تقدير الطريقة الفضلى لإنفاق هذا المبلغ.

تعدّ مكاتب الدوائر الانتخابية وسيلة ناجعة لرفع فعالية الأنشطة التمثيلية للبرلمانيين.ات ولضمان جودة الخدمات المتعلقة بمعالجة الملفات.

تخصّص بعض البرلمانات أسابيع يعلّق خلالها العمل البرلماني حتى يتمكن البرلمانيون.ات من زيارة دوائرهم.نّ.

• إنشاء مكتب - سهولة الوصول والظهور الجيد والحياد

- يجب أن يوفّر مكتب الدائرة مساحة مريحة وآمنة للمواطنين.ات للاجتماع مع ممثليهم.نّ/ممثّلاتهم.نّ ومشاركة مخاوفهم.نّ. ويجب أن يؤمّن موقعًا مركزيًا لمعالجة ملفات المواطنين.ات وطلباتهم.نّ. الفردية. يمكن أن يساعد المكتب أيضًا في زيادة ظهور النائب.ة في دائرته.ا وإيصال رسالة إيجابية إلى المواطنين.ات حول التزامه.ا تجاه المجتمع.
- يجب أن يقع المكتب في منطقة يسهل الوصول إليها. عليك التفكير في السلامة الشخصية لموظفي.ات مكاتب الدائرة والمواطنين.ات عند اختيار موقع المكتب. هذا يشمل أيضًا ضمان سهولة الوصول للنساء وكبار السن والأشخاص ذوي الحاجيات الخصوصية.
- يجب أن يقع المكتب في مكان محايد خاص أو عام، مثل مبنى إداري بلدي أو أن يكون موجودًا أيضًا في مساحة خاصة مستأجرة - مثل مبنى متجر في وسط المدينة.
- ضع.ي لافتة واضحة خارج المبنى تحمل إسم المكتب والنائب.ة وساعات العمل وتفاصيل الاتصال. سيكون الإعلان عنه عبر الإنترنت ضروريًا أيضًا.
- من المهمّ تنظيم افتتاح رسمي يشمل ندوة صحفية والاستمرار في الترويج للمكتب لنشر خبر وجوده.

35 أنظر الملاحق - «نموذج قاعدة بيانات»

في بعض الحالات، يتعين على النواب/النا/ذيات إنشاء مكاتب دوائرهم في مباني أحزابهم السياسية. هذا الوضع مفيد لصورة الحزب باعتراف الجميع، لكنّه يطرح معضلة للنائب.ة حول كيفية التعامل مع المواطنين.ات دون أن يرتدي "قبعته السياسية". كما هو مبين في الفصول السابقة، يجب تمييز الدور السياسي للنائب.ة عن دوره التمثيلي. إذا كان مكتبه.ا يقع في المقر الرئيسي للحزب، فقد يُنظر إلى النائب.ة على أنه ممثّل حزبي وليس ضامناً.ة للمصلحة العامة. يتمثل أحد الحلول الممكنة في هذه الحالة في التأكد من أن الأشخاص من جميع الأطياف السياسية يشعرون بالراحة عند زيارة المكتب.

وفي حالات أخرى، يجب أن يتقاسم المكتب عدّة نواب/نائبات تمّ انتخابهم.نّ في نفس الدائرة. يضمن هذا أن يُنظر إلى المكتب على أنه غير حزبي بل متعدد الألوان الحزبية - ولكن التحدي سيكون أمام النواب للاتفاق على نظام وجدول مناسب للمشاركة. من المهم التأكد من أن كل نائب.ة يستغلّ المكتب بقدر متساوٍ. إذا كان العديد من النواب/النائبات سيشترون.ن في نفس المساحة، فيجب عليهم أيضًا اتخاذ قرار بشأن موظفي.ات المكتب. قد يكون خيار الحصول على مساعدة واحدة لجميع النواب/النائبات مناسبًا وأقل تكلفة، لكن التحدي يكمن في قدرة مساعدة واحدة على مجازاة عدد كبير من الحالات/ علاوة على ذلك، لا يمكن ضمان السرية - فالنواب/النائبات ليسوا/لسن زملاء/زميلات فحسب، بل هم/هنّ أيضًا متنافسون.ات. يمكن كحلّ بديل أن يكون لكل نائب.ة مساعدة خاصة - وهذا يتطلب اتفاقًا واضحًا بين النواب/النائبات حول كيفية تنظيم العمل بالمكتب، حتى يتمكنوا.نّ جميعًا من أداء واجباتهم.نّ بشكل جيد.

كجزء من برنامج الدعم الفني لمجلس نواب الشعب، يعمل المعهد الوطني الديمقراطي على مشروع نموذجي لافتتاح 6 مكاتب دوائر متعددة الأحزاب في دوائر الكاف ونابل 1 والقيروان وسيدي بوزيد وصفاقس 1 ومدنين.

• إدارة المكتب

³⁶ مثال من بلغاريا: خلال حملة الانتخابات البرلمانية لعام 2009، كان لدى التحالف الأزرق (تجمع سياسي يمين وسط) موارد مالية محدودة للغاية ولم يكن بإمكانه استئجار مكتب حقيقي للمرشحة.ة وفريقه.ا في دائرة بازارجاك. جاء الحل على يد صاحبة مقهى محلي متعاطفة مع التحالف الأزرق فخصّصت ركنًا من المبنى لفريق الحملة وقامت بتهيئته وتحويله إلى مكتب، مجانًا.

فيما يلي العديد من المقترحات العمليّة حول كيفية إدارة مكتب الدائرة بنجاحة. بطبيعة الحال، فإنّ أوّل مسألة يتعيّن حلّها هي إيجاد مساعدة للمكتب يتكفّل باستقبال المواطنين.ات وترتيب الوثائق وتنظيم المناسبات العامة والتواصل مع الصحافة. تمّ في الفصول السابقة³⁷، تفصيل المهام الاعتياديّة لمساعدة المكتب والخيارات التي يجب أخذها بعين الاعتبار عند تحديد مكان وكيفية تعيين أفضل شخص لهذه الوظيفة.

حاول.ي تحديد ساعات عمل دائمة - مثال: كل يوم عمل طيلة أربع ساعات على الأقل. من المهم أن تكون ساعات العمل في الفترة المسائية (3:00 مساءً حتى 7:00 مساءً) حتى يتمكن المواطنون.ات من زيارة المكتب بعد الانتهاء من عمل يومهم.ن.

- حاول.ي عدم تغيير موقع مكتب الدائرة أو تغيير ساعات العمل.
- حاول.ي عدم تغيير اليوم المخصص للاجتماعات مع الناخبين.ات.
- يجب أن يحاول النائب.ة العمل من مكتب الدائرة بقدر الإمكان. ضع.ي لافتة خارج المكتب تشير إلى وقت تواجد النائب.ة
- يجب على مساعدة مكتب الدائرة الحفاظ على أثر لجميع زيارات المكتب. ستكون هذه المعلومات ضرورية لمتابعة الحالات الفردية ودعم إعداد السياسات والقوانين. وستكون مفيدة أيضًا في التواصل مع المواطنين.ات خلال الحملة الانتخابية.
- من المستحسن أن يكون لديك "سياسة أبواب مفتوحة" حتى يكون لدى المواطنين.ات الفضول لزيارة المكتب.

من المنتظر أن يكون مكتب الدائرة مجهّزا بشكل جيّد بالمطبوعات لتقديمها للزوار/الزائرات أو توزيع عدد كبير منها في المناسبات العامة: الكتيبات والمطويات والنشرات الإخبارية والكتب وأي نوع آخر من المواد مرتبطة بعمل البرلمان والنائب.ة. يمكنك الحصول على هذه الوثائق من مكتبة البرلمان. أهم مطبوعة هي مطوية المكتب الموجهة تحديدًا للدعاية لهذا المكتب وهذا النائب.ة ويجب أن تقدّم المعلومات التالية: السيرة الذاتية للنائب.ة وكلمته وتفاصيل الاتصال بالمكتب وبعض الصور وخريطة الدائرة، وقبل كل شيء، قائمة مفصلة بالخدمات التي يمكن للمكتب تقديمها للمواطنين.ات. لا يعلم المواطنون.ات دائمًا ما يمكن للمشروع.ة فعله وما لا يستطيع فعله. لهذا السبب، من المستحسن شرح ذلك بإيجاز في المطوية.

في الختام، حتى لو كان لديك امتياز امتلاك مكتب في المدينة الرئيسية لدائرتك، فلا تهمل.ي الحاجة إلى التنقل بانتظام في جميع أنحاء المنطقة للوصول إلى كل من لا يستطيع الذهاب إلى مكتب الدائرة ولكي تتيح لهم الفرصة للتحدث مع نائبهم.ن/نائباتهم.ن.

أمثلة: المغرب، البيرو- مطوية لنائب.ة ومكتب.ة بالدائرة



مكتب النائب.ة

مطوية من إعداد ميلودة حازب النائبة بالبرلمان المغربي.

أسبوع التمثيلية، كونغرس بيرو : خمسة أيام عمل من كل شهر، يعود خلالها البرلمانيون.ات إلى دوائرهم.ن لتناول الشكاوى وتسهيل الوساطة بين المؤسسات الحكومية والجمهور، وفقًا للقواعد البرلمانية.

REPRESENTATION OF THE WEEK OF REPRESENTATION AND OF ACTIVITIES 2016-2021

2016-2021 / 2011-2016 / 2006-2011

Representatives by departments

1. Tumbes
2. Piura
3. Lambayeque
4. Cajamarca
5. Amazon
6. Pisedam
7. San Martín
8. Arequipa
9. Huancayo
10. Loreto
11. Ucayali
12. Lima
13. Cuzco
14. Pasco
15. Junin
16. Ica
17. Huancavelica
18. Apurimac
19. Ayacucho
20. Cuzco



CONGRESISTAS

→ GASH VENTO CLAYTON FLAVIO

→ VENTURA ÁNGEL ROYERBERTO

V

خطتي كناية: الإطار القانوني

في العديد من البلدان، يتم تحديد خطة البرلمانيين.ات والتزاماتهم.ن ومسؤولياتهم.ن بموجب نصوص تشريعية مختلفة مثل: الدستور والقانون المتعلق بالأحزاب السياسية والقانون الانتخابي فضلاً عن النظام الداخلية للبرلمان. ينص الفصل 3 من الدستور التونسي³⁹ على أن: "الشعب هو صاحب السيادة ومصدر السلطات، يمارسها بواسطة ممثليه المنتخبين أو عبر الاستفتاء. "

النظام الداخلي لمجلس نواب الشعب:

«يراعى في عمل كل هياكل المجلس عدى رئاسته تخصيص أسبوع من كل شهر للأعضاء للتواصل مع المواطنين والجهات. وعلى مكتب المجلس توفير الإمكانيات المادية واللوجستية لتسهيل القيام بذلك»

هناك معايير وقواعد تتعلق بالحصانة وبمتطلبات السلوك الأخلاقي والنزاهة. تختلف الممارسة والتقاليد من بلد إلى آخر. تضع العديد من البرلمانات قواعد لمجموعات الضغط (اللوبيات) وتمنع النواب/النائبات من تلقي الحوافز المالية من طرفها وتطلب منهم الإبلاغ بانتظام عن أصولهم.ن المالية وممتلكاتهم.ن وتقديم تقارير مفصلة عن طريقة إنفاق المال العام. يمكن للبرلمانات أيضاً وضع قواعد متعلقة بعدد وصفات المساعدين.ات والمستشارين.ات الذين سيسمح للنواب/لنائبات بتوظيفهم.ن من أجل تجنب تضارب المصالح: على سبيل المثال، قد يُمنع تعيين فرد من العائلة أو شخص لديه وظيفة ثانية حتى لو كانت دون أجر، في حزبه السياسي.

يكون النائب.ة دائماً محط أنظار الجمهور ووسائل الإعلام وزملائه/زميلاته في البرلمان - خاصة خصومه السياسيين - وبالطبع المواطنين.ات. لئن كان للمواطن.ة العادي.ة الحق في الخصوصية، فالأمر مختلف بالنسبة للشخصيات العامة والسياسيين.ات. وبالتالي تكون توقعات النزاهة والصدق واللياقة أعلى بكثير بالنسبة للسياسيين.ات ممّا عليه الأمر بالنسبة للناس العاديين. يجب على السياسي.ة توخي الحذر عند قبول التبرعات وغيرها من أشكال الدعم من الأفراد الأثرياء أو الشركات التجارية أو رجال/نساء الأعمال الذين تحوم حولهم.ن شبهاً والذين قد يطلبون "خدمات" من النواب/النائبات مقابل دعمهم.ن.

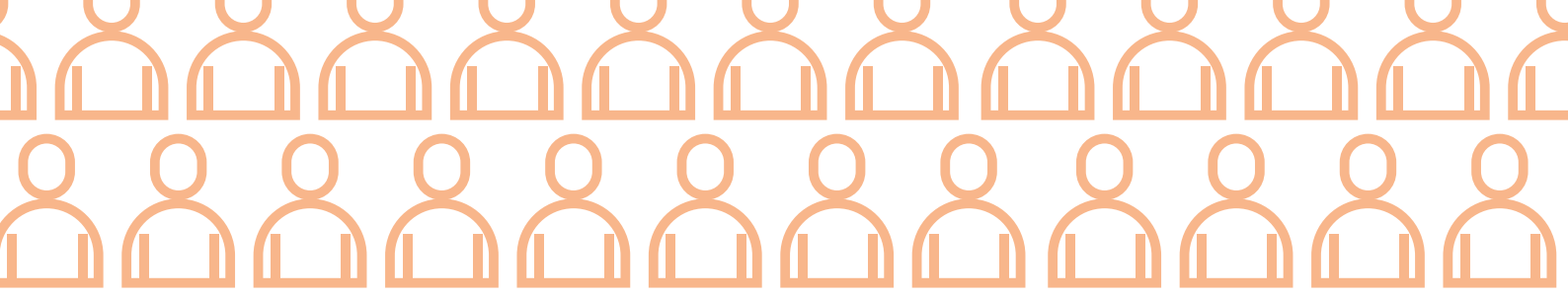
تسعى البرلمانات في جميع أنحاء العالم لتسهيل وتشجيع التفاعل المباشر بين النواب/النائبات ومواطني.ات دوائرهم.ن -على سبيل المثال، للبرلمانات أيام محدّدة يقوم البرلمانيون.ات خلالها بزيارة مناطقهم.ن: هذا ينطبق على تونس وفقاً للفصل 43 من النظام الداخلي لمجلس نواب الشعب⁴⁰. خلاصة القول، من المهم أن يدرك كل برلماني.ة بعناية الإطار التشريعي الخاص ببلده حتى يتمكن من العمل وفقاً للقواعد.

بالإضافة إلى ذلك، تعتمد العديد من الأحزاب السياسية الأنظمة الداخلية لضمان أن يبقى النواب/النائبات مخلصين.ات ومسؤولين.ات أمام الحزب وأعضائه/عضواته وقراراته وأيديولوجيته طوال فترة ولايتهم.ن. تطلب الأحزاب السياسية المختلفة من نوابها/نائباتها أن يكونوا/يكن متواجدين.ات شخصياً في مناطقهم.ن وأن يقدموا تقارير عن أنشطتهم.ن إلى أعضاء الحزب، وأن ينسقوا.ن مع الهياكل الحزبية أثناء عملهم البرلماني. في بعض البلدان، لا يُسمح للبرلمانيين.ات بتغيير عضويتهم.ن في الكتلة البرلمانية أو الحزب طوال فترة ولايتهم.ن -إمّا بموجب قانون وطني أو بموجب قوانين الأحزاب السياسية. ومن المثير للاهتمام أيضاً أن بعض الأحزاب السياسية تطلب أحياناً من نوابها/نائباتها اقتطاع جزء من رواتبهم الشهرية كمساهمة لحساب ميزانية الحزب.

38 <http://www.congreso.gob.pe/funcionrepresentacion/2016-2021>

39 <http://www.arp.tn/site/main/AR/docs/constitution.pdf>

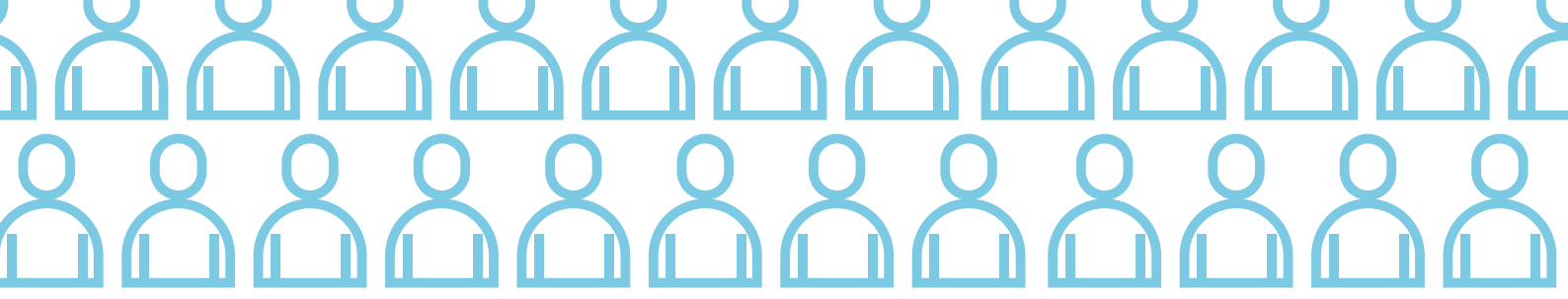
40 http://www.arp.tn/site/main/AR/docs/reg_int_arp.pdf



الملاحق

VI

- 1 - وظائف النواب/النائبات.
2. البيانات التي سيتم جمعها من أجل إعداد ملف تعريف الدائرة؛
3. تنظيم مناسبة عامة - قائمة التحقق.
4. مثال على بلاغ صحفي.
5. نموذج استمارة لتسجيل طلبات المواطنين.ات.
6. أمثلة على معالجة الطلبات الفردية.
7. نموذج استبيان رضا المواطنين.ات.
8. نموذج قاعدة البيانات.



المصادر

VII

- دليل الدائرة الانتخابية للممثلين/ات المنتخبين.ات في ناميبيا
CONSTITUENCY HANDBOOK For Elected Representatives in Namibia •
<https://www.ndi.org/node/21817>

- دليل العلاقات التأسيسية: دليل لأفضل الممارسات (مقدونيا)
(Constituent Relations Manual: A Guide to Best Practices (MACEDONIA •
<https://www.ndi.org/publications/constituent-relations-manual-guide-best-practices>

- Getting Closer to Citizens: A Manual on Outreach for Elected Officials (Morocco)
(rocco
• التقرب من المواطنين.ات: دليل للتواصل مع المسؤولين.ات المنتخبين.ات (المغرب)
https://www.ndi.org/Morocco_MP_Manual_Constituent_Outreach

- دليل سريع للتواصل مع الدوائر الانتخابية (العراق)
(Quick Guide to Constituency Outreach (Iraq •
<https://www.ndi.org/publications/quick-guide-constituency-outreach>

حول المعهد الوطني الديمقراطي (NDI) وفرعه في تونس

المعهد الديمقراطي الوطني للشؤون الدولية (NDI) هو منظمة غير حكومية غير ربحية تتجسّد رؤيتها في الاستجابة لطموح الشعوب في جميع أنحاء العالم للعيش في مجتمعات ديمقراطية تعترف بحقوق الإنسان الأساسية وتعمل على تعزيزها.

منذ إنشائه في عام 1983، عمل المعهد الوطني الديمقراطي وشركاؤه المحليون على تعزيز مشاركة المواطنين. وتشجيع انفتاح الحكومات ومساءلتها أمام شعوبها. بوجوده في أكثر من 96 دولة قائمة على شبكة من المتطوعين.ات والمهنيين.ات، يجمع المعهد الوطني الديمقراطي الأفراد والمجتمعات لتبادل الأفكار والمعارف والخبرات والمهارات.

فيما يتعلق بالتطور الديمقراطي، يستفيد شركاء المعهد الوطني الديمقراطي من أفضل الممارسات الدولية التي يمكن تكييفها مع احتياجات بلدانهم. تتمثّل رسالة المعهد التي يدعو إليها في أنه لا يوجد نموذج ديمقراطي واحد ولكن المبادئ الأساسية تشترك فيها جميع الديمقراطيات.

يتوافق العمل الذي يقوم به المعهد مع المبادئ المنصوص عليها في الإعلان العالمي لحقوق الإنسان. ومن ثم فهو يهدف إلى تعزيز قدرات المؤسسات الرسمية والممثلين.ات المنتخبين.تن من أجل تحسين جودة الحياة لجميع المواطنين.ات.

المعهد الوطني الديمقراطي موجود في تونس منذ سنة 2011 ويعمل مع جميع الفاعلين والضامنين الرئيسيين لأي نظام ديمقراطي، أي البرلمان والأحزاب السياسية والمجتمع المدني، من أجل المشاركة، ولو قليلا، في دعم الانتقال الديمقراطي في تونس.

لمزيد من المعلومات حول المعهد الوطني الديمقراطي، يمكنك زيارة موقعنا على الإنترنت:

www.ndi.org

غير معدّ للبيع

© المعهد الوطني الديمقراطي - تونس

كل الحقوق محفوظة. لا تجوز طباعة أي جزء من هذا المنشور أو إعادة نسخه أو استخدامه بأي شكل كان دون إذن كتابي مسبق من الناشرين.

الآراء الواردة في هذا المنشور تلزم أصحابها ولا تمثّل بالضرورة آراء المعهد الوطني الديمقراطي - تونس