



منظمة إرادة و مواطنة
Organisation Volonté et Citoyenneté

الشفافية والنفاذ إلى المعلومة

نتائج تقييم
أداء بلدية تطاوين وبلدية غمراسن

© منظمة إرادة و مواطنة 2021



شكر وتقدير

تتقدم منظمة إرادة ومواطنة بالشكر الجزيل لكل من ساهم في إنجاح هذا المشروع، جميع المتطوعين وشركائنا من البلديات الشريكة التالية: بلدية تطاوين وبلدية غمراسن.

© إصدار منظمة إرادة ومواطنة

مشروع بلدية مفتوحة ومسؤولة

الفهرس

1. مؤشر تقييم الأداء في مجال الشفافية والنفاز الى
المعلومة:.....1
2. مراحل وإجراءات عملية تقييم أداء الجماعات المحلية:.....2
1. الإعداد المادي لتقييم الأداء:.....2
2. إعلام الجماعات المحلية بانطلاق عملية تقييم الأداء:.....2
3. إحالة استمارة تقييم الأداء إلى البلديات المعنية:3
5. مقاييس تقييم الأداء وإسناد الأعداد 5
10. نتائج تقييم الأداء ببلدية تطاوين..... 10
14. نتائج تقييم الأداء ببلدية غمراسن..... 14

إن الهدف الأساسي من مشروع "بلدية مفتوحة ومسؤولة" عامة وعملية تقييم أداء البلديات خاصة هو الرفع من أداء الجماعات المحلية في مجال الشفافية والنفوذ الى المعلومة.

حيث يمكن هذا الدليل من:

- تشخيص الإخلالات التي تحول دون بلوغ الجماعات المحلية المعنية مستوى الأداء المطلوب في مجال الشفافية والنفوذ الى المعلومة،
- تحديد النقاط الإيجابية في أداء البلديات والعمل على تدعيمها ومزيد تحسينها.

1. مؤشر تقييم الأداء في مجال الشفافية والنفاز الى المعلومة:

الشفافية والنفاز إلى المعلومة: 30 نقطة

جدول تألفي لمقاييس تقييم الأداء والأعداد القصوى

عدد النقاط	المجال: الشفافية والنفاز للمعلومة
14	المقياس 1.2: الإعلام والإشهار
6	المقياس 2.2: العلاقة مع المواطنين والمجتمع المدني
6	المقياس 3.2: معالجة الشكاوى
4	المقياس 4.2: النفاز إلى المعلومة
30	العدد الأقصى

ا. مراحل وإجراءات عملية تقييم أداء الجماعات المحلية:

وهي كالتالي :

- الإعداد المادي لعملية تقييم الأداء،
- إعلام الجماعات المحلية بانطلاق عملية تقييم الأداء
- إطالة استمارة تقييم الأداء إلى البلديات المعنية،
- دراسة ملف التقييم وإسناد الأعداد،

1. الإعداد المادي لتقييم الأداء :

باعتبار أن منظمة إرادة ومواطنة (OVC) هي المشرفة على إنجاز عملية تقييم أداء الجماعات المحلية ضمن مشروع "بلدية مفتوحة ومسؤولة" والمنفذ بالشراكة مع منظمة أنا يقظ ضمن برنامج IASSIST الممول من طرف مبادرة الشراكة الشرق أوسطية (MEPI) ، فقد تولت إعداد وضبط المؤشرات التي سيتم اعتمادها وتحديد المنهجية الملائمة لإنجاز المشروع في أحسن الظروف.

كما تكفلت بتوفير كل الإمكانيات اللازمة لحسن سير عملية التقييم. وتكفلت بمهمة التنسيق بين كل الأطراف المتدخلة في العملية وخاصة تحديد البلديات المعنية بمشروع "بلدية مفتوحة ومسؤولة" وهما بلديتي تطاوين وغمراسن.

2. إعلام الجماعات المحلية بانطلاق عملية تقييم الأداء :

تتولى منظمة إرادة ومواطنة (OVC) التنسيق مع الكتاب العامين ورؤساء البلديات المعنية. حيث تم تنظيم حصة اعلامية عن بعد لتفسير مختلف مراحل العملية في مرة أولى وتبادل الآراء مع ممثلي البلديات. وتتمثل أهم عملية في تعيين نقطة اتصال من أعضاء المجلس البلدي أو الإدارة البلدية لتسهيل عملية التواصل والتنسيق.

3. إحالة استمارة تقييم الأداء إلى البلديات المعنية:

يتولى كل فريق من نشطاء المجتمع المدني التحول للبلدية
الراجع لها بالنظر وتقديم الاستمارة:

استمارة الشفافية والنفاز إلى المعلومة،

وتهم المجالات التالية:

- الإعلام والإشهار،
- العلاقة مع المواطنين والمجتمع المدني،
- معالجة الشكاوى،
- النفاز إلى المعلومة،

ويعمل الفريق على حسن تعمير الاستمارات لضمان الدقة في
المعطيات والمطلوبة والحرص قدر الإمكان على التثبت من صحّة
المعلومات المقدمة .

نموذج استمارة تقييم الأداء في مجال الشفافية والنفاز الى المعلومة:

تقييم بلدية.....
في مجال الشفافية والنفاز للمعلومة

1/- الإعلام والإشهار

لا	نعم	:	هل للبلدية موقع واب رسمي وتفاعلي
لا	نعم	:	هل للبلدية بريد الالكتروني
لا	نعم	:	هل للبلدية صفحة رسمية ومحينة على موقع التواصل الاجتماعي
لا	نعم	:	هل يتوفر لدى البلدية عون مكلف بالإعلام

لا	نعم	:	هل يتوفر لدى البلدية لوحة إعلانات
		:	ماهو عدد الخدمات البلدية التي تم اشهارها
		:	ماهو عدد وثائق التصرف الإداري والمالي التي تم اشهارها
		:	2/- العلاقة مع المواطنين والمجتمع المدني :
لا	نعم	:	هل يتوفر لدى البلدية عون استقبال
لا	نعم	:	هل يتوفر لدى البلدية فضاء للمواطن
لا	نعم	:	هل للبلدية سجل ورقي والكتروني لآراء وتساؤلات المتساكنين
لا	نعم	:	هل يتم معالجة هذه الآراء والتساؤلات
لا	نعم	:	هل للبلدية سجل ورقي والكتروني لمكونات المجتمع المدني
لا	نعم	:	هل قامت البلدية بإجراء استفتاء أو استشارة عمومية
		:	3/- التصرف في الشكاوي :
لا	نعم	:	هل للبلدية عون مكلف بتقبل الشكاوى
لا	نعم	:	هل للبلدية دفتر مّحين ورقي والكتروني لمعالجة الشكاوى
لا	نعم	:	هل للبلدية دليل إجراءات لمعالجة الشكاوى
		:	ما هي نسبة معالجة الشكاوى في أجل أقصاه 21 يوم
لا	نعم	:	هل قامت البلدية بالتعريف بنظام معالجة الشكاوي
لا	نعم	:	هل خصص المجلس البلدي يوم في الأسبوع لتقبل المواطنين

4- النفاذ إلى المعلومة :

- هل للبلدية عون مكلف بتقبل مطالب النفاذ إلى المعلومة : نعم لا
- هل للبلدية دفتر مّحّين ورقي والكتروني لمعالجة مطالب النفاذ للمعلومة : نعم لا
- هل للبلدية دليل إجراءات لمعالجة مطالب النفاذ إلى المعلومة : نعم لا
- ما هي نسبة معالجة مطالب النفاذ إلى المعلومة : نعم لا

III. -مقاييس تقييم الأداء وإسناد الأعداد

المقياس 1.2: الإعلام والإشهار	
<p>هل للبلدية موقع واب رسمي وتفاعلي؟</p> <p>هل للبلدية بريد الالكتروني؟</p> <p>هل للبلدية صفحة رسمية ومدينة على موقع التواصل الاجتماعي؟</p> <p>هل يتوفر لدى البلدية عون مكلف بالإعلام؟</p> <p>هل يتوفر لدى البلدية لوحة إعلانات؟</p> <p>ماهي الخدمات البلدية التي تم اشهارها؟</p> <p>ماهي وثائق التصرف الإداري والمالي التي تم اشهارها؟</p>	<p>الأسئلة التي يتعين الإجابة عليها</p>
<p>1 نقطة : وجود موقع واب رسمي وتفاعلي- 0 نقطة : عدم وجود الموقع</p> <p>1 نقطة :وجود صفحة رسمية في الفايسبوك - 0 نقطة :</p>	<p>طريقة الإحتساب</p>

<p>عدم وجود الصفحة</p> <p>1 نقطة : وجود عون مكلف بالإعلام- 0 نقطة : عدم وجود العون</p> <p>1 نقطة : وجود لوحة إعلانات - 0 نقطة : عدم وجود لوحة إعلانات</p> <p>1 نقطة :إشهار الخدمات البلدية - 0 نقطة : عدم الإشهار</p> <p>1 نقطة : لكل وثيقة من الوثائق التالية : إعلانات الجلسات- محاضر جلسات الدورات التمهيدية والعادية - ميزانية البلدية - البرنامج السنوي للإستثمار- محاضر الجلسات التشاركية - الحسابات المالية للبلدية - الصفقات العمومية - ملخص سنوي للمنجزات في مجال التهيئة العمرانية والتعمير</p>	
<p>14 نقاط</p>	<p>العدد الأقصى الذي يمكن إسناده</p>
<p>المقياس 2.2 : العلاقة مع المواطنين والمجتمع المدني</p>	
<p>هل يتوفر لدى البلدية عون استقبال؟</p> <p>هل يتوفر لدى البلدية فضاء للمواطن؟</p> <p>هل للبلدية سجل ورقي والكتروني لآراء وتساؤلات المتساكنين؟</p> <p>كيف يتم معالجة هذه الآراء والتساؤلات؟</p> <p>هل للبلدية سجل ورقي والكتروني لمكونات المجتمع المدني؟</p> <p>هل قامت البلدية بإجراء استفتاء أو استشارة عمومية؟</p>	<p>الأسئلة التي يتعين الإجابة عليها</p>
<p>1 نقطة : وجود عون استقبال 0 نقطة : عدم وجود العون</p> <p>1 نقطة :وجود فضاء للمواطن- 0 نقطة : عدم وجود الفضاء</p> <p>1 نقطة : وجود سجل ورقي والكتروني لآراء وتساؤلات</p>	<p>طريقة الإحتساب</p>

<p>المتساكنين- 0 نقطة : عدم وجود السجل</p> <p>1 نقطة : الرد على آراء وتساؤلات المتساكنين- 0 نقطة : عدم الرد</p> <p>1 نقطة : وجود سجل ورقي والكتروني لمكونات المجتمع المدني- 0 نقطة : عدم وجود السجل</p> <p>1 نقطة : إجراء استفتاء أو استشارة عمومية - 0 نقطة : عدم إجراء استفتاء أو استشارة عمومية</p>	
<p>6 نقاط</p>	<p>العدد الأقصى الذي يمكن إسناده</p>

المقياس 3.2 : التصرف في الشكاوى	
<p>هل للبلدية عون مكلف بتقبل الشكاوى؟</p> <p>هل للبلدية دفتر مَحِين ورقي والكتروني لمعالجة الشكاوى؟</p> <p>هل للبلدية دليل إجراءات لمعالجة الشكاوى؟</p> <p>ما هي نسبة معالجة الشكاوى في أجل أقصاه 21 يوم ؟</p> <p>هل قامت البلدية بالتعريف بنظام معالجة الشكاوي؟</p> <p>هل خصص المجلس البلدي يوم في الأسبوع لتقبل المواطنين؟</p>	<p>الأسئلة التي يتعين الإجابة عليها</p>
<p>1 نقطة : وجود مكلف بتقبل الشكاوى- 0 نقطة : عدم وجود العون</p> <p>1 نقطة :وجود دفتر لمعالجة الشكاوى- 0 نقطة : عدم وجود الدفتر</p> <p>1 نقطة : وجود دليل إجراءات لمعالجة الشكاوى- 0 نقطة : عدم وجود المخطط</p> <p>1 نقطة : 100 % نسبة معالجة الشكاوي- 0 نقطة : أقل من 100 %</p> <p>1 نقطة : تم التعريف بنظام معالجة الشكاوي- 0 نقطة : لم يتم التعريف</p> <p>1 نقطة : وجود يوم في الأسبوع لتقبل المواطنين- 0 نقطة : في خلاف ذلك</p>	<p>طريقة الاحتساب</p>
<p>6 نقاط</p>	<p>العدد الأقصى الذي يمكن إسناده</p>

المقياس 4.2 : النفاذ إلى المعلومة	
<p>هل للبلدية عون مكلف بتقبل مطالب النفاذ إلى المعلومة؟</p> <p>هل للبلدية دفتر مّجّين ورقي والكثروني لمعالجة مطالب النفاذ إلى المعلومة؟</p> <p>هل للبلدية دليل إجراءات لمعالجة مطالب النفاذ إلى المعلومة؟</p> <p>ما هي نسبة معالجة مطالب النفاذ إلى المعلومة؟</p>	<p>الأسئلة التي يتعين الإجابة عليها</p>
<p>1 نقطة : وجود مكلف بتقبل مطالب النفاذ إلى المعلومة- 0 نقطة : عدم وجود العون</p> <p>1 نقطة : وجود دفتر لمعالجة مطالب النفاذ إلى المعلومة- 0 نقطة : عدم وجود الدفتر</p> <p>1 نقطة : وجود دليل إجراءات لمعالجة مطالب النفاذ إلى المعلومة- 0 نقطة : عدم وجود المخطط</p> <p>1 نقطة : 100 % نسبة معالجة مطالب النفاذ إلى المعلومة- 0 نقطة : أقل من 100 %</p>	<p>طريقة الاحتساب</p>
<p>4 نقاط</p>	<p>العدد الأقصى الذي يمكن إسناده</p>

١٧. نتائج تقييم الأداء بلدية تطاوين

الشفافية والنفاذ إلى المعلومة

العدد المسند	عدد النقاط	الإجابة	1/- الإعلام والإشهار
1	1	نعم	هل للبلدية موقع واب رسمي وتفاعلي
1	1	نعم	هل للبلدية بريد الالكتروني
1	1	نعم	هل للبلدية صفحة رسمية ومحينة على موقع التواصل الاجتماعي
0	1	لا	هل يتوفر لدى البلدية عون مكلف بالإعلام
1	1	نعم	هل يتوفر لدى البلدية لوحة إعلانات
0	1	0	ماهو عدد الخدمات البلدية التي تم اشهارها
0	8	0	ماهو عدد وثائق التصرف الإداري والمالي التي تم اشهارها
4	14		المجموع

2/- العلاقة مع المواطنين والمجتمع المدني :				
العدد المسند	عدد النقاط	الإجابة		
1	1	نعم	هل يتوفر لدى البلدية عون استقبال	1
0	1	لا	هل يتوفر لدى البلدية فضاء للمواطن	2
0	1	لا	هل للبلدية سجل ورقي والكتروني لآراء وتساؤلات المتساكنين	3
1	1	نعم	هل يتم معالجة هذه الآراء والتساؤلات	4
1	1	نعم	هل للبلدية سجل ورقي والكتروني لمكونات المجتمع المدني	5
0	1	لا	هل قامت البلدية بإجراء استفتاء أو إستشارة عمومية	6
3	6		المجموع	

3/- التصرف في الشكاوي :				
العدد المسند	عدد النقاط	الإجابة		
1	1	نعم	هل للبلدية عون مكلف بتقبل الشكاوي	1
1	1	نعم	هل للبلدية دفتر مّحّين ورقي والكتروني لمعالجة الشكاوي	2
1	1	نعم	هل للبلدية دليل إجراءات لمعالجة الشكاوي	3
1	1	100%	ما هي نسبة معالجة الشكاوي في أجل أقصاه 21 يوم	4
1	1	نعم	هل قامت البلدية بالتعريف بنظام معالجة الشكاوي	5
0	1	لا	هل خصص المجلس البلدي يوم في الأسبوع لتقبل المواطنين	6
5	6		المجموع	

العدد المسند	عدد النقاط	الإجابة	-/4- النفاذ إلى المعلومة :	
1	1	نعم	هل للبلدية عون مكلف بتقبل مطالب النفاذ إلى المعلومة	1
1	1	نعم	هل للبلدية دفتر مّخين ورقي والكتروني لمعالجة مطالب النفاذ للمعلومة	2
1	1	نعم	هل للبلدية دليل إجراءات لمعالجة مطالب النفاذ إلى المعلومة	3
0	1	--	ما هي نسبة معالجة مطالب النفاذ إلى المعلومة	4
3	4		المجموع	

جدول تألفي لتقييم الأداء بلدية تطاوين

مجموع المجال	العدد المسند	المجال / المقياس
المجال: الشفافية والنفاذ إلى المعلومة		
15	4	المقياس 1.2: الإعلام والإشهار
	3	المقياس 2.2: العلاقة مع المواطنين والمجتمع المدني
	5	المقياس 3.2: معالجة الشكاوى
	3	المقياس 4.2: النفاذ إلى المعلومة

أهم التوصيات

- السعي إلى النشر التلقائي لكل وثائق التصرف الإداري.
- النشر المفصل للخدمات البلدية الموجهة للمواطنين.
- تعيين عون مكلف الإعلام والاتصال.
- العمل على إحداث فضاء المواطن.

٧. نتائج تقييم الأداء بلدية غمراسن

الشفافية والنفاذ إلى المعلومة

العدد المسند	عدد النقاط	الإجابة	1/- الإعلام والإشهار
1	1	نعم	هل للبلدية موقع واب رسمي وتفاعلي
1	1	نعم	هل للبلدية بريد الاللكتروني
1	1	نعم	هل للبلدية صفحة رسمية ومجينة على موقع التواصل الاجتماعي
0	1	لا	هل يتوفر لدى البلدية عون مكلف بالإعلام
1	1	نعم	هل يتوفر لدى البلدية لوحة إعلانات
0	1	0	ماهو عدد الخدمات البلدية التي تم اشهارها
0	8	0	ماهو عدد وثائق التصرف الإداري والمالي التي تم اشهارها
4	14		المجموع

العدد المسند	عدد النقاط	الإجابة	-/2- العلاقة مع المواطنين والمجتمع المدني :	
1	1	نعم	هل يتوفر لدى البلدية عون استقبال	1
0	1	لا	هل يتوفر لدى البلدية فضاء للمواطن	2
1	1	نعم	هل للبلدية سجل ورقي والكتروني لآراء وتساؤلات المتساكنين	3
1	1	نعم	هل يتم معالجة هذه الآراء والتساؤلات	4
1	1	نعم	هل للبلدية سجل ورقي والكتروني لمكونات المجتمع المدني	5
0	1	لا	هل قامت البلدية بإجراء استفتاء أو إستشارة عمومية	6
4	6		المجموع	

العدد المسند	عدد النقاط	الإجابة	-/3- التصرف في الشكاوي :	
1	1	نعم	هل للبلدية عون مكلف بتقبل الشكاوي	1
1	1	نعم	هل للبلدية دفتر محين ورقي والكتروني لمعالجة الشكاوي	2
0	1	لا	هل للبلدية دليل إجراءات لمعالجة الشكاوي	3
0	1	88%	ما هي نسبة معالجة الشكاوي في أجل أقصاه 21 يوم	4
1	1	نعم	هل قامت البلدية بالتعريف بنظام معالجة الشكاوي	5
0	1	لا	هل خصص المجلس البلدي يوم في الأسبوع لتقبل المواطنين	6
3	6		المجموع	

العدد المسند	عدد النقاط	الإجابة	4/- النفاذ إلى المعلومة :	
1	1	نعم	هل للبلدية عون مكلف بتقبل مطالب النفاذ إلى المعلومة	1
1	1	نعم	هل للبلدية دفتر محيّن ورقي والكتروني لمعالجة مطالب النفاذ للمعلومة	2
0	1	لا	هل للبلدية دليل إجراءات لمعالجة مطالب النفاذ إلى المعلومة	3
1	1	100%	ما هي نسبة معالجة مطالب النفاذ إلى المعلومة	4
3	4		المجموع	

جدول تألفي لتقييم الأداء ببلدية غمراسن

مجموع المجال	العدد المسند	المجال / المقياس
المجال: الشفافية والنفاذ إلى المعلومة		
14	4	المقياس 1.2: الإعلام والإشهار
	4	المقياس 2.2: العلاقة مع المواطنين والمجتمع المدني
	3	المقياس 3.2: معالجة الشكاوى
	3	المقياس 4.2: النفاذ إلى المعلومة

أهم التوصيات

- السعي إلى النشر التلقائي لكل وثائق التصرف الإداري.
- النشر المفصل للخدمات البلدية الموجهة للمواطنين.
- تعيين عون مكلف الإعلام والاتصال.
- العمل على إحداث فضاء المواطن.

مشروع بلدية مفتوحة ومسؤولة



إنجاز



بدعم من



© منظمة إرادة و مواطنة 2021

نهج محمود الماطري عمارة بن جبر، شقة عدد 7 حي المنارة 6011 قابس

will.citizenship.org@gmail.com

www.ovc.tn

75212712

