



ساهمت عدة عوامل في تطور أداء المجالس المحلية منذ بدء تشكّلها. ويُعدّ سعي المجالس لمشاركة السكان واحداً من أهم تلك العوامل، حيث تتضمن أنظمتها الداخلية حق السكان بالشكایة على أداء المجالس المحلية أو أعضائها. كما عملت المجالس على إيجاد آليات للتعامل مع هذه الشكاوى، حيث تُظهر البيانات أنها تتعلق في معظمها بأداء المجلس ككل أكثر من تعلقها باختيار كوادره.

ومن خلال التقييم لعدد من المجالس المحلية يُمكن القول أن آليات التعامل مع الشكاوى لدى المجالس لم ترقِ بعد لأن تكون نظاماً متكاملاً يتضمن مؤشرات تدل على فعالية الشكاوى وآليات التعامل معها، خصوصاً في ظلّ ما تواجهه المجالس من تحديات تعيق قدرتها على حل الشكاوى ومنها: نقص الكوادر القانونية والإدارية المؤهلة للنظر في الشكاوى، تضارب في الأدوار بين المجالس والهيئات التنفيذية بخصوص الجهة المكلفة النظر بالشكاوى وضعف موارد المجالس، إلا أن جهود المجالس في هذا المجال تعتبر خطوة جيدة على طريق الحكم الرشيد.

مقدمة:

تولي هيئات الإدارة المحلية أهمية لشكاوى السكان باعتبارها إحدى الأدوات التي يعبرون من خلالها عن مطالبهم وتوقعاتهم من تلك الهيئات، وهو ما دفعها لتبني إجراءات نصّت عليها أنظمتها الداخلية للتعامل مع تلك الشكاوى. ومن الطبيعي أن تتتنوع آليات التعاطي مع الشكاوى باختلاف شكل وطبيعة النظام السياسي القائم ومدى توافر القيم المؤسساتية والخبرات الإدارية التي تتيح آليات التعبير عن هذا الحق وتعزّزه.

ففي عهد نظام الأسد الأب وكذلك الابن، لم تحقق الشكاوى مقصدها في رد المظالم وتصويب أداء المؤسسات، سواءً بسبب القبضة الأمنية التي كانت تطال كل من يحاول الإصلاح أو بسبب هيمنة الفساد على مؤسسات الدولة. الأمر الذي أدى إلى تفشي الثقافة السلبية لدى المواطنين وإحجامهم عن ممارسة حقهم الرقابي لعلمهم المسبق بعدم جدوى ذلك. وبحكم حالة الانسداد الذي وصل إليه نظام الأسد وترافق الأزمات وتحولها إلى أزمة شاملة، قامت الثورة السورية لتأسيس عقد اجتماعي

جديد يتوافق عليه السوريين ويتتيح للمجتمع إمكانية التعبير عن نفسه وفق آليات مؤسساتية، وبما يكسر احتكارية أقليات مصلحية تدير الدولة بشكل ينافق هوية المجتمع ومصلحته.

ثم أنت المجالس المحلية كأحد أهم مفرزات الثورة السورية وأحد رهاناتها في إنجاز التحول نحو نظام جديد يحقق قطيعة مع نظام الأسد، كآلية لتأطير وتنظيم مشاركة السكان في إدارة الشأن العام واستعادة حقوقهم التي سلبت منهم ومنها حق الترشح والانتخاب والمحاسبة. ولكي تتمكن المجالس من إنجاز الرهان المعقود عليها، كان لا بد لها من تعزيز تطبيقها لمبادئ الحكم الرشيد وفي مقدمتها الشفافية، وتوفير الآليات التي تتيح للسكان ممارسة حقوقهم الرقابي عبر عدة آليات وأهمها آليات الشكاوى ومعالجتها.

تأتي هذه الورقة البحثية ضمن سياق ما سبق، لتناول تقصيّ أسباب شكاوى السكان وما إذا كانت تتصل بأداء المجالس أو كواردتها، وتحث كيفية التعاطي معها وتحديات المجالس المحلية في ذلك من خلال عملية رصد للمجالس وتحليل البيانات المتحصلة، وصولاً إلى اقتراح معايير نموذج أمثل لتعاطي المجالس مع تلك الشكاوى

شكاوى السكان على المجالس: الأسباب وطرق التعبير

تبني السكان في ظل نظام الأسد موقفاً سلبياً مفاده أن الشكوى لا تساعد في نيل مطلب أو حل مشكلة أو رد اعتبار رغم وجود العديد من الإجراءات والهيئات الرسمية المكلفة قانوناً بمتابعة الشكوى ورد المظالم. ويعود السبب في انتشار هذه القناعة إلى عدة أسباب منها:

1. هيمنة الفساد والروتين على مؤسسات الدولة؛
2. غياب العدالة أمام القانون وتنامي المحسوبية؛
3. الخشية من التعرض لمضايقات من قبل المتنفذين في الدولة؛
4. ضعف المعرفة بالإجراءات القانونية والمؤسسات المكلفة بالنظر في الشكوى نظراً لتضارب الصالحيات وغموض القوانين ذات الصلة.

ومع تزايد مظالم السكان وضياع الحقوق كان لا بد من العمل على تصحيح مسار العلاقة القائمة بين الدولة والمجتمع وإعادة رسم حدود السلطة وتعزيز قدرة المجتمع على التعبير عن نفسه سياسياً واستعادة حقوقه، فكانت الثورة السورية التي أوجدت مناخاً من الحرية لمناقشـة قضـايا الشـأن العام وـمكـنت السـكان في المـناطق الـخارجـة عن سـيـطرـة نـظام الأـسد من التـعبـير عن مـطـالـبـهم وـشـكـواـهم حـيـالـهـيـئـاتـ الثـورـيـةـ العـسـكـرـيـةـ وـالـمـدـنـيـةـ وـمـنـهـاـ المـجـالـسـ المـحـلـيـةـ.

ويلاحظ من خلال تبع شكاوى السكان تجاه المجالس المحلية أنها تتصل بأداء أكثر من ارتباطها بأعضاء المجالس دون أن يعني ذلك غياب الشكاوى الشخصية رغم قلتها. وربما يفسر ما سبق بالآلية المتبعة في تشكيل المجالس والتي تقوم على ترشيح الهيئات المحلية لشخصيات محلية معروفة لعضوية المجالس ومن ثم فتح باب الطعون، وهو ما يحول غالباً دون وصول شخصيات إشكالية لعضوية المجالس.

وتتعدد الأسباب الموجبة لشكاوى السكان على المجالس، فمنها [1]:

1. ضعف القدرة على توفير الخدمات الأساسية لاسيما في قطاع البنية التحتية؛
2. ضعف تبني معايير معتمدة في تحديد المستفيدين من الخدمات، مما يفتح الباب للمحسوبية؛
3. تبني قرارات لا تتماشى مع أولويات السكان؛
4. عدم وضوح الجهة المسئولة عن توفير الخدمات لاسيما في المناطق التي يوجد فيها أكثر من هيئة تنفيذية؛
5. ضعف الشفافية فيما يتعلق بنشر الإجراءات والمشاريع والميزانيات؛

6. ضعف القدرة على فرض القرارات المتتخذة لغياب ذراع تنفيذية (شرطة محلية) بمقابل وجود هيئات تنفيذية أخرى قادرة على فرض قراراتها؛

7. ضعف الاستقلالية الناجمة عن تدخل الهيئات التنفيذية في عمل المجلس؛

وتتنوع طرق تعبير السكان المحليين عن شكاويم بين طرق مباشرة وغير مباشرة، رسمية وغير رسمية. ففي حين يلجأ البعض للتعبير عن شكاويم بشكل مباشر من خلال مناقشتها مع الجهة المختصة ([2]), يفضل آخرون مناقشة الأمر ضمن محيطهم الاجتماعي دون رفعها للجهة المختصة. وبينما يميل البعض لاتباع الآليات القائمة للتعبير عن شكاويم، يفضل آخرون اللجوء إلى المظاهرات والاحتجاجات ([3]).

ويمكن تفسير هذا التباين بعدة عوامل منها:

1. مدى وجود آليات معروفة وموثوقة لدى العديد من السكان للتعبير عن شكاويم؛

2. مدى ثقة السكان بالمجالس المحلية وكفاءتها؛

3. مدى إتاحة المعلومات والإجراءات والقوانين والميزانيات للسكان؛

4. روح المسؤولية العامة وثقافة اللجوء للشكوى لدى السكان لتحقيق مطالبهم وتصويب الأداء.

آليات تعاطي المجالس مع الشكاوى: الواقع والتقييم:

تدرك المجالس المحلية أهمية التعاطي مع الشكاوى التي يطرحها السكان، فنماجحها في احتواء الشكاوى عبر معالجتها بما يتوفّر لها من إمكانيات أو تبيان حقيقة الموقف بشأنها عبر إتاحة المعلومات لأصحاب الشكاوى يسهم في ترسّيخ شرعيتها وتصويب أدائها.

ويظهر من خلال عملية رصد المجالس تنوع الآليات التي لجأت إليها المجالس في التعاطي مع الشكاوى ومن أبرزها:

1. اللقاءات الجماهيرية: تعتبر الآلية الأكثر شيوعاً لدى المجالس لا سيما في الوحدات الإدارية الصغيرة، وقد تكون اللقاءات على نطاق واسع يشمل جميع السكان أو على نطاق ضيق يضم القيادات المحلية فقط ([4]). ويتم في هذه الاجتماعات الاستماع لشكوى السكان والرد عليها وتدوين ذلك في محاضر اجتماعات رسمية.

وتميز هذه الآلية بما يلي:

أ. سهولة إجرائها باعتبارها لا تتضمن إجراءات بiroقراطية معقدة؛

ب. السرعة في الرد على موضوع الشكاوى؛

ت. تحقيق المشاركة المجتمعية.

أما بخصوص سلبياتها فمن أبرزها:

أ. ضعف الانضباط التنظيمي لا سيما مع كثرة عدد الحضور وإمكانية تحولها لسجالات شخصية؛

ب. مخاطر أمنية ناجمة عن عمليات القصف التي تقوم بها قوات نظام الأسد وحلفائه.

2. مكتب الشكاوى: لجأت بعض المجالس إلى تشكيل مكاتب متخصصة لمتابعة الشكاوى، ويعتبر هذا التوجه حديثاً ([5]) حيث لم يلحظ في هيكليات المجالس عند بداية تشكيلها، ويلحظ انتشارها في مجالس المدن التي تحتوي على هيكليات إدارية أكثر تحديداً من حيث الأدوار والصلاحيات. تتميز هذه الآلية بكونها تخصصية ([6]) وبأنها تعمل وفق إجراءات محددة ([7]) وإن كانت لم ترق بعد إلى نظام متكامل للشكوى. أما سلبياتها فتتجلى بما يلي:

أ. ضعف وعدم كفاية الكادر القانوني والإداري المكلف بمتابعة الشكاوى؛

ب. ضعف إمام السكان بإجراءات التقدم بالشکوى؛

ت. ضعف آليات التأكيد من متابعة الشکاوی وإصدار التقارير الرسمية بخصوص ذلك.

3. التواصل الإلكتروني: تبع أغلبية المجالس هذه الآلية بحيث يتم التواصل معها عن طريق صفحاتها الرسمية المتاحة على شبكة الانترنت، إما عبر كتابة تعليق على العام أو إرسال رسالة خاصة تتضمن موضوع الشکوى. وتنميـز هذه الآلية بسهولتها، إلا أن هنالك الكثير من السلبيات تعيـرها ومنها:

أ. ضعـف انتشار الانترنت في العديد من المناطق التي تديرها المجالـس؛

ب. سهولة تعرـض صفحـات المجالـس للقرصـنة؛

ت. كثـرة الشـکاوـی الوـهمـية التي يـطـرـحـها البعض بـأـسـمـاء مـسـتـعـارـة لـلـتـشـويـش عـلـى المجالـس.

4. صندوق الشکاوی: تبنيـز عدد من المجالـس فـكـرة وضع صندوق لتلـقـي الشـکـاوـی، حيث يـقـوم السـکـان بـإـيـادـاع شـکـواـهـم في الصندوق الذي يـخـصـصـه المجالـس لـذـلـك، ويـقـوم موـظـفـ مـسـمـيـ من قـبـل المجالـس بـعـرـضـها عـلـى المـكـتبـ التـنـفـيـذـي لـلـنـظـر بـشـأنـها [8]. وتنميـز هذه الآلية بـعـدـ من إـيجـابـياتـ وـمـنـها:

أ. قـدرـتها عـلـى الوـصـول لـأـكـبـر شـرـيـحةـ من السـکـان لـوـجـودـ الصـنـادـيقـ فـيـ أـمـاـكـنـ عـامـةـ؛

ب. كـونـ هـذـهـ الآـلـيـةـ تـتـضـمـنـ إـجـرـاءـاتـ بـيـرـوـقـراـطـيـةـ معـقـدةـ مـاـ يـسـهـلـ عـلـىـ السـکـانـ الـلـجـوءـ إـلـيـهاـ لـطـرـحـ شـکـاوـاهـمـ.

أـمـاـ سـلـبـيـاتـهاـ فـمـنـهاـ:

أـ.ـ إـمـكـانـيـةـ تـعـرـضـ الصـنـادـيقـ لـلـتـخـرـيـبـ؛

بـ.ـ ضـعـفـ وـعـيـ السـکـانـ بـمـارـسـةـ حـقـهـمـ فـيـ التـقـدـمـ بـشـکـاوـیـ.

5. الهـيـئـاتـ المـجـتمـعـيـةـ: تـفـضـلـ بـعـضـ المجالـسـ التـوـاـصـلـ مـعـ مجـتمـعـاتـهاـ مـنـ خـلـالـ قـنـواتـ اـتـصـالـ مجـتمـعـيـةـ تـضـمـ وجهـاءـ الـبـلـدـةـ كـالـشـخـصـيـاتـ الـعـامـةـ وـرـجـالـ الـدـينـ، باـعـتـبـارـهـمـ يـتـمـتـعـونـ بـمـصـدـاقـيـةـ وـمـكـانـةـ اـجـتمـعـيـةـ مـعـتـبـرـةـ لـدـىـ السـکـانـ. وـتـقـومـ هـذـهـ الآـلـيـةـ عـلـىـ تـشـكـيلـ هـيـئـاتـ مجـتمـعـيـةـ تـأـخـذـ عـدـةـ أـشـكـالـ مـنـهـاـ:ـ مجلسـ عـائـلـاتـ،ـ لـجـانـ تـوـاـصـلـ،ـ مـنـتـديـاتـ خـاصـةـ [9]ـ،ـ عـلـىـ أـنـ تـقـومـ هـذـهـ الـهـيـئـاتـ بـعـرـضـ الشـکـاوـیـ وـمـنـاقـشـتهاـ مـعـ المـجـلـسـ وـإـبـلـاغـ السـکـانـ بـالـنـتـائـجـ الـمـتـحـصـلـةـ.ـ وـمـنـ إـيجـابـياتـ هـذـهـ الآـلـيـةـ:

أـ.ـ إـمـكـانـيـةـ الوـصـولـ إـلـىـ أـكـبـرـ شـرـيـحةـ مـمـكـنـةـ مـنـ السـکـانـ؛

بـ.ـ تـوـفـرـ عـاـمـلـ الـمـصـدـاقـيـةـ وـالـثـقـةـ لـاعـتـمـادـهـاـ عـلـىـ قـنـواتـ اـتـصـالـ تـقـلـيـدـيـةـ ذاتـ مـكـانـةـ؛

تـ.ـ قـدـرـتهاـ عـلـىـ تـحـقـيقـ المـشـارـكـةـ الـمـجـتمـعـيـةـ.

أـمـاـ سـلـبـيـاتـهاـ:

أـ.ـ وـجـودـ إـشـكـالـيـاتـ فـيـ تـشـكـيلـ الـهـيـئـاتـ الـمـجـتمـعـيـةـ مـنـ حـيـثـ عـدـمـ مـرـاعـاتـهـاـ أـحـيـانـاـ لـلـتـواـزـنـاتـ الـاجـتمـعـيـةـ أـوـ اـنـفـاتـحـهاـ عـلـىـ تـأـثـيرـاتـ الـهـيـئـاتـ الـتـنـفـيـذـيـةـ وـالـقـوـىـ الـعـسـكـرـيـةـ عـلـىـ الـأـرـضـ؛

بـ.ـ سـعـيـ تـلـكـ الـهـيـئـاتـ أـحـيـانـاـ إـلـىـ لـعـبـ دورـ منـافـسـ لـلـمـجـالـسـ فـيـ إـدـارـةـ شـؤـونـ الـوـحدـاتـ الـإـدـارـيـةـ.

6. الـاستـبـيـانـاتـ الـمـحلـيـةـ: لـجـأـ عـدـدـ مـنـ المـجـالـسـ إـلـىـ تـوزـيـعـ اـسـتـبـيـانـاتـ لـلـوـقـوفـ عـلـىـ آـرـاءـ السـکـانـ وـمـطـالـبـهـمـ وـاقـتـراـحـاتـهـمـ.ـ وـتـفـضـلـ المـجـالـسـ هـذـهـ الـآـلـيـةـ لـمـسـاعـدـتهاـ فـيـ تـحـدـيدـ أـوـلـوـيـاتـ السـکـانـ وـقـيـاسـ مـسـتـوىـ رـضـاـهـمـ عـنـ أـدـاءـ المـجـلـسـ بـأـرـقـامـ إـحـصـائـيـةـ يـسـهـلـ التـعـالـمـ مـعـهـاـ [10].ـ

وـفـيـماـ يـتـعـلـقـ بـالـسـلـبـيـاتـ فـمـتـعـدـدـةـ مـنـهـاـ:

أ. ضعف كفاءة الكادر الفني المكلف صياغة وتوزيع الاستبيان؛

ب. الافتقار إلى برامج تقنية تخصصية لتحليل البيانات؛

ت. وجود مشاكل ميدانية تعوق تنفيذ الاستبيان.

7. الباب المفتوح: فتح باب التواصل المباشر للسكان المحليين لتقديم شكاوهم للمجلس سواءً للمكتب التنفيذي أو المكتب صاحب العلاقة ([11]). وتميز هذه الآلية بكونها سهلة و مباشرة و متوافرة للجميع، إلا أنها وبالمقابل لا تخلو من السلبيات وفي مقدمتها:

أ. ضعف مأسسة بعض المجالس وهو ما يفضي إلى تعدد الأدوار؛

ب. عدم وضوح الصالحيات فيما يتعلق بالجهة المعتمدة للنظر في الشكوى؛

ت. ضعف وعي السكان بممارسة حقوقهم بالشكوى؛

ث. التغيير المتكرر لمراكز عمل المجالس بسبب استهدافها المتكرر من قبل قوات نظام الأسد وحلفائه؛

وفي تقييم عام لآليات الشكاوى المتبعة في المجالس المحلية يمكن القول:

لا تمثل الإجراءات التي تتبعها المجالس في التعاطي مع الشكاوى نظاماً متكاملاً معتمداً يشمل استقبال الشكاوى والتحقق منها وحماية المراجعين ومعالجة الشكوى والمتابعة؛

تشمل الإجراءات المتبعة من قبل المجالس للتعاطي مع الشكاوى آليات رسمية وأخرى غير رسمية، ويعود السبب في لجوء المجالس إلى آليات دون أخرى لعدة عوامل منها:

- مستوى مأسسة المجلس وخبراته الإدارية؛

- حجم الوحدة الإدارية؛

- الاستقرار الذي تتمتع به الوحدة الإدارية؛

- مستوى وعي السكان بحقهم في التقدم بشكوى.

أقرت العديد من المجالس منذ بداية تشكيلها حق الشكوى وآليات ممارستها في أنظمتها الداخلية، إلا أن إيجادها لآليات ممارسة هذا الحق يعتبر حديثاً نسبياً؛

لا توجد مؤشرات كافية للتأكد من فاعلية الإجراءات التي تتبعها المجالس للتعاطي مع الشكاوى، حيث تواجه العديد من التحديات في هذا المجال ومنها:

- نقص في الكوادر القانونية والإدارية المؤهلة للنظر في الشكاوى؛

- تضارب الأدوار بين المجالس والجهة التنفيذية الأخرى القائمة على الأرض فيما يتعلق بالجهة المكلفة بالنظر في الشكاوى ومتابعتها؛

- ضعف موارد المجالس وهو ما يحدّ من قدرتها على التدخل لمعالجة شكاوى السكان لا سيما الجانب الخدمي.

معالم نموذج مقترن للشكاوى في المجالس المحلية:

أوّلًا، المجالس المحلية عدداً من الإجراءات للتعاطي مع الشكاوى بحسب ما أتاحه لها سياقها المحلي وإمكانياتها التي تتوافر لها.

ويعتبر ما سبق ركيزة أساسية للبناء عليه لاقتراح نموذج للتعاطي مع الشكاوى يحقق الأهداف التالية:

استقبال كافة الشكاوى ومعالجتها وفق إجراءات واضحة؛

تعزيز شرعية المجالس؛

تطوير أداء المجلس ونوعية خدماته المقدمة؛

زيادة وعي السكان بحقهم في المساءلة والمحاسبة.

ولكي يتمكن النموذج من إنجاز الأهداف المتوكحة منه فإنه يستلزم توافر العناصر التالية فيه: المرونة، الوضوح، الدقة، الشفافية، المشاركة، سيادة القانون، إمكانية الوصول. وبناءً على ما سبق تطرح الورقة معالم نموذج للشكاوى في المجالس المحلية يتضمن:

1. نظام استقبال الشكاوى: يتضمن الإجراءات التي يتبعها السكان للتعبير عن شكاوهم بشكل رسمي. ويجب أن تتمتع هذه الإجراءات بالوضوح وإمكانية الوصول من قبل الجميع، إضافةً للمرونة والسرعة في استقبال الشكاوى وإحالتها للجهات المختصة داخل المجلس. ويتتحقق ما سبق من خلال:

- إعداد نظام مكتوب لاستقبال المراجعين للمجالس المحلية؛

- تشكيل وحدات إدارية متخصصة ضمن المجالس لاستقبال الشكاوى؛

- اعتماد آليات عدة لاستقبال الشكاوى على أن يتم تأطيرها قانونياً ومؤسسياً؛

- نشر تقارير دورية بخصوص الشكاوى التي تم استقبالها؛

- تعزيز شفافية المجالس المحلية من خلال إتاحة نظامها الداخلي وإجراءاتها وقوانينها وميزانياتها للسكان؛

- توعية السكان بحقهم في المساءلة والمحاسبة من خلال التقدم بالشكاوى.

2. نظام حماية المراجعين: الإجراءات التي تضمن الحماية لصاحب الشكاوى وعدم التعرض له أو إيهاته. ويعتبر هذا مكوناً رئيسياً في نظام الشكاوى، فكلما توفرت إجراءات الحماية والسرية للمراجعين تشجع السكان على ممارسة حقوقهم في التقدم بشكاوى. وضمن ما سبق يقترح الآتي:

- وضع قوانين تحدد حقوق وواجبات أصحاب الشكاوى وإجراءات حمايتهم؛

- وضع نظام للتظلم وتعويض أصحاب الشكاوى في حال تعرضهم للمضايقات أو الأذى بسبب ممارساتهم حقوقهم في التقدم بشكاوى؛

3. نظام التحقق من الشكاوى: إجراءات التحقق من صلاحية الشكاوى حتى يتم أخذها بعين الاعتبار وإحالتها للجهات المختصة. ويعتبر هذا النظام ضرورياً لفرز الشكاوى المحققة من جهة وتحفيض العبء الإداري على المجلس من جهة أخرى. وفي هذا الشأن يقترح الآتي:

- إعداد نظام مكتوب يحدد المعايير والإجراءات لاستقبال الشكاوى؛

- وضع نماذج محددة للشكاوى تتضمن بيانات صاحب الشكاوى وموضوع الشكاوى والجهة ذات الاختصاص ورقم الشكاوى؛

- اعتماد البرامج التخصصية لحفظ بيانات المراجعين وأرشفة الشكاوى وتصنيفها.

4. نظام معالجة الشكاوى: الإجراءات والآليات المعتمدة للنظر في موضوع الشكاوى ومعالجتها، ولتحقيق فاعلية أكبر في معالجة الشكاوى يتوجب توافر الآتي:

- ضبط هيكلية المجالس فيما يتعلق بتحديد أدوار وصلاحيات الجهات المختصة للنظر بموضوع الشكاوى؛

- وضع إطار زمني للرد على الشكوى وإعلام صاحب العلاقة بذلك؛
- معالجة موضوع الشكوى عبر إصدار القرارات والتعليمات والقوانين وتنفيذها بالتعاون مع الجهات التنفيذية؛
- نشر التقارير بخصوص الشكاوى التي تمت معالجتها والتي ما تزال قيد النظر.

5. **نظام المتابعة والاعتراض:** الإجراءات التي يلجأ إليها صاحب الشكوى في حال عدم قناعته بالنتائج والقرارات التي تم التوصل إليها من قبل المجلس، ويعتبر ذلك حق لصاحب الشكوى على أن ينظم وفق الآتي:

- تشكيل لجان تخصصية محايدة للنظر في موضوع الشكوى على أن يتم الاستعانة بالقيادات المحلية؛
- وضع نظام للنقض والظلم يتضمن الحق في اللجوء للهيئة القضائية المحلية للبت في موضوع الشكوى.



الخاتمة:

للسكان حق مسألة ومحاسبة الجهات المحلية ولهم في ذلك أدوات عدّة ومنها الشكوى التي يعبروا من خلالها عن رضاهم أو عدمه عن تلك الجهات ومطالبيهم وتوقعاتهم منها. وفي حين زهد السكان في ممارسة هذا الحق في ظل نظام الأسد لقناعتهم بـعدم فاعلية هذه الآلية، إلا أنهم ومع تحررهم من سلطته أصبحوا أكثر جرأة في التعبير عن شكوكهم ومطالبيهم تجاه الجهات المحلية التي تشكلت لسدّ حالة الفراغ ومنها المجالس المحلية.

وتمثل شكاوى السكان على عمل المجالس المحلية العاملة في مناطق سيطرة فصائل المقاومة الوطنية ظاهرة صحّية في حال تم تأطيرها قانونياً ومؤسسياً وتوظيفها لتجاوز مكامن الضعف وتحسين جودة الخدمة المقدمة وتعزيز التواصل مع السكان بما يسهم في ترسیخ شرعية المجالس وتطوير أدائها. أما في حال التعاطي السليبي معها فإنه من المتوقع وكما دلت الواقع تعرّض المجالس وفقدانها لمقومات الاستمرارية. وإدراكاً من المجالس لأهمية التعاطي مع شكاوى السكان فقد ضمنت هذا الحق في أدبياتها واتبعت مروحة متنوعة من الآليات للتعاطي معها مع ما يعتريها من إيجابيات وسلبيات، ومما يلاحظ أنها ما تزال جزئية في طور التشكّل، كما تفتقد لمؤشرات كافية للتأكد من فاعليتها.

ولتعزيز قدرة المجالس على التعاطي مع الشكاوى فإنه يتوجب العمل بالتوابع على ثلاثة مسارات، يتصل الأول بالمجالس المحلية من خلال البناء على ما تحقق ومراركمة الخبرات وتأطير ذلك قانونياً ومؤسسياً، في حين يتصل المسار الثاني بالسكان المحليين لجهة نشر الوعي لديهم بأهمية ممارسة حقهم في الشكوى وفق قواعد منضبطة ومحددة، أما المسار الثالث فيتعلق بالجهات الداعمة التي يتوجب عليها رفد المجالس بالموارد التي تعزز قدرتها على التعاطي مع موجبات الشكاوى، إضافةً إلى الاستمرار في تدريب كوادرها ورفدها بالاختصاصيين في هذا المجال.

[1]) للمزيد حول شكاوى السكان المحليين على المجالس المحلية مراجعة، استطلاعاترأي وشكاوى برسم المجالس، ملحق المجالس المحلية، جريدة سوريا، الرابط <http://goo.gl/QkV1b4>

[2]) توجيه أهالي بلدة تسيل شكوى رسمية للمجلس المحلي بخصوص لجنة الخبر، الصفحة الرسمية للمجلس المحلي في بلدة تسيل، تاريخ 28-11-2014، رابط إلكتروني <https://goo.gl/jT59CF>

[3]) شهدت بعض المجالس مظاهرات تطالب بإسقاطها إثر اتهام السكان لها بالتقسيم وعدم معالجة مطالبيهم وشكاوبيهم، للمزيد حول ذلك مراجعة، مظاهرات في "افتتاح" الإذلبة للمطالبة بإسقاط المجلس المحلي في البلدة، راديو الكل، تاريخ 16-1-2016، رابط <http://goo.gl/d6S9Nh>

[4]) اجتماع بعض وجهاء البلدة لمداولة مشاكل البلدة والبحث عن حلول لها، المجلس المحلي في عينجارة وريفها، تاريخ 17-4-2016، رابط إلكتروني <https://goo.gl/TTLMfv>

[5]) المجلس المحلي لمدينة ينبع يحدث مكتب لاستقبال الشكاوى، موقع المبادرة السورية للشفافية تاريخ 27-5-2015، رابط إلكتروني <http://goo.gl/vV0iSK>

- [6] تقرير صادر عن مكتب ديوان الشكاوى العام لشهر نيسان 2016، الصفحة الرسمية للمجلس المحلي لمدينة حلب على الفيس بوك، تاريخ 1-5-2016، رابط إلكتروني <https://goo.gl/ZZDj7Z>
- [7] آلية رد المظالم التي من الممكن أن تحصل في المجلس أو مع الناس، المجلس المحلي لإدارة بلدة كنصفرة، تاريخ 31-3-2016، رابط <https://goo.gl/d7pFc0>
- [8] سراقب: استحداث صندوق شكاوى للمواطنين، المبادرة السورية للشفافية، تاريخ 18-2-2015، رابط إلكتروني <http://goo.gl/4hKFUU>
- [9] المجلس المحلي يدعو لجتماع مناديب العائلات في البار، المجلس المحلي في بلدة البار، تاريخ 17-3-2016، رابط إلكتروني <https://goo.gl/khpMIQ> ، أيضاً أنظر، الأتارب: منتدى لتعزيز التشاركية والتخفيف من حدة النزاعات، المبادرة السورية للشفافية، تاريخ 12-10-2015، رابط إلكتروني <http://goo.gl/1hfx>
- [10] استبيان المجلس المحلي في بلدة معربة حرمة للوقوف على عمل المجلس وأراء السكان، الصفحة الرسمية للمجلس المحلي في بلدة معربة حرمة، تاريخ 3-3-2016، رابط إلكتروني <https://goo.gl/Oz6qwU>
- [11] بيان المجلس المحلي في جبالا للسكان حول مراجعة المجلس في حال وجود شكاوى، الصفحة الرسمية للمجلس المحلي في جبالا، تاريخ 24-4-2016، رابط إلكتروني <https://goo.gl/SPbuq9>

مركز عمران للدراسات الاستراتيجية

المصادر: