

دليل البلديات

استجابات البلديات الناجحة لإدارة أزمة
النازحين السوريين



الهدف من دليل البلديات

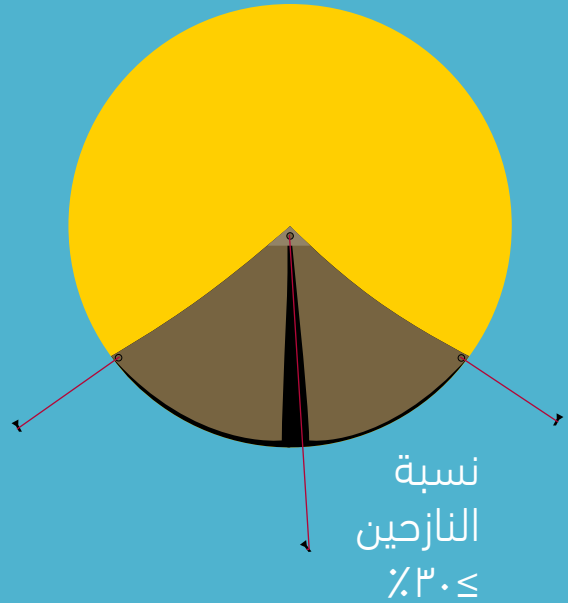
تعتبر البلديات في لبنان واجهةً للاستجابة لاحتياجات النازحين والمجتمع المضيف. يواجه رؤساء البلديات ونائبو رؤسائها وموظفوها، يوميًا، تحديات تقتضي منهم تلبية الطلبات المتزايدة لمجتمعاتهم ضمن ما هو متوقَّر لهم من موارد شحيحة، وفي الوقت نفسه معالجة الآثار المترتبة على أزمة النازحين السوريين. فبالرغم من المشاكل التي تتعرَّض لها البلديات من منافسةٍ على الوظائف، وارتفاع أسعار الغذاء والوقود وتأزُّم وضع أنظمتها ذات الإمكانيات المحدودة، تسخَّر هذه البلديات كلَّ جهودها للتصدِّي للتحديات المتزايدة. وعلى الرغم من إصدار الحكومة المركزيَّة للقرار الذي يقتضي على البلديات اتِّخاذ إجراءات للاستجابة لأزمة النازحين السوريين، لم تلق هذه البلديات سوى القليل من الدعم أو التوجيه لمساعدتها على التعامل مع هذه القضايا. إنَّ هذه البلديات المكلفة بتسجيل الوافدين الجدد، والحفاظ على الأمن، وضمان خدمات المياه والصرف الصحي الملائمة، وتوفير المأوى، والتوسُّط في تهدئة التوترات الاجتماعية، تكافح في عملية التحكُّم بالضغط المتزايد على مجتمعاتها ومواردها. مع ذلك، هناك تجارب إيجابية ومسيرة ناجحة في كيفية استجابة البلديات لأزمة النازحين السوريين.

بالفعل انضمت مؤسسة ميرسي كور، بتمويل من السفارة البريطانية في بيروت، إلى اثني عشر بلدية، لتتشارك وتتبادل وتناقش معها الاستجابات الناجحة والمفَعَّالة التي نَمَدتها هذه البلديات في إدارتها لأزمة النازحين السوريين. في حين لا تزال الموارد المالية المحدودة مشكلة أساسية بالنسبة للبلديات المطلوب منها الاستجابة للأزمة، إلاَّ أنه هناك طرق مبتكرة ومثالية لجأت إليها البلديات ويتمّ تسليط الضوء عليها في هذا الدليل الخاص بالبلديات. سيتمّ تعميم هذا الدليل وستشارك بلديات أخرى في استخدامه كمرجعيةٍ تتناول كيفية الاستجابة لأزمة النازحين السوريين.

المنهجية: كيفية إجراء هذه الدراسة

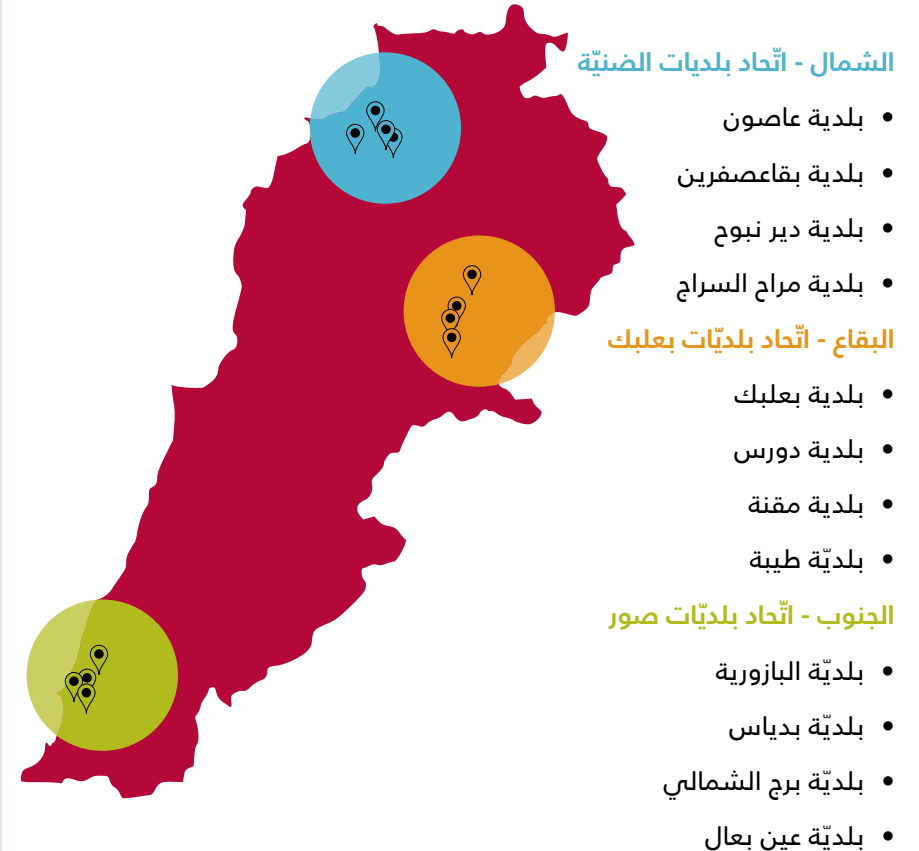
معايير اختيار البلديات:

ركّزت مؤسسة ميرسي كور على اختيار البلديات استنادًا إلى بيانات عمليات التحديد الجغرافي لـ ٢٢٥ موقعًا تتجمّع فيه الفئات الضعيفة من السكان، الصادرة عن المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين. فبعد الاطلاع على هذه البيانات، استخدمنا معايير الاختيار التالية:



- البلديات التي يتوزّع ضمن نطاقها على الأقل نسبة ٣٠٪ من النازحين؛
- البلديات التي أظهرت استجابة لقضايا النازحين والمجتمع المضيف ضمن إمكانيات معيّنة من خلال توفير الخدمات، والدعم المادي/الإغاثية، والأمن أو المسائل الإدارية؛
- تتضمن الاتحادات التي تمّ اختيارها مزيج من البلديات ذات الإمكانيات والموارد الإدارية العالية والمنخفضة؛
- العلاقة القائمة مسبقًا بين مؤسسة ميرسي كور والاتحاد و/أو البلدية لتسهيل السبيل.

عملت مؤسسة ميرسي كور بالشراكة مع ثلاثة اتحادات بلديات تقع في محافظات الشمال والبقاع والجنوب ووقع اختيارها على أربع بلديات من كل اتحاد من أجل إجراء تقييم شامل لاستجابات البلديات للأزمة.



الدراسة الثالثة: توفير الخدمات

أجريت هذه الدراسة مع المنظمات التي توفر الخدمات والتقييمات أو المشاريع ضمن إطار البلديات وذلك لإدراك النطاق التقني بالإضافة إلى نطاق الخدمات المؤمّنة ومعرفة ما يعيق أو يسهّل عملية توفير الخدمات.

الدراسة الرابعة: دراسة حول نظرة الرأي العام

أجريت الدراسة النهائية مع الشأن العام، بما في ذلك كل من المجتمع المضيف والنازحين السوريين التابعين للبلديات المشاركة، لمعرفة أكثر وأكثر كيف ينظر أفراد المجتمع المضيف ومجتمع النازحين إلى استجابات البلديات للأزمة.

فمن خلال الدراسة المستفيضة لمؤسسة ميرسي كور، قمنا بتقييم وتحليل الإجراءات المتخذة على مستوى البلديات من أجل إدارة احتياجات الموارد المحلية والتعامل مع التوتّرات الناتجة عن الأزمة السورية. بالإضافة إلى ذلك، قمنا بإجراء تقييم مقارن لاستجابات البلديات، من أجل تحديد الإجراءات الناجحة والفعالة. ترد هذه التكتيكات في هذا الدليل الذي يهدف إلى تعميم واسع للاستجابات الفعالة الخاصة بالبلديات على كافة البلديات من أجل تحسين إدارة الأزمة على المستوى الوطني.

من الأهمية بمكان أن يتم بذل المزيد من الجهود لتمكين البلديات من الاستجابة للأزمة وضمان مشاركتها كجهات فاعلة أساسية في استراتيجية الاستجابة الوطنية مع الحكومة المركزية والجهات المانحة والمنظمات الإنسانية.

التقييمات التي أجريت مع البلديات:

طبقت مؤسسة ميرسي كور أربع دراسات مع البلديات الاثني عشر المستهدفة. وفي هذه الدراسات المتعدّدة الأبعاد، تمّ حصر المعلومات الأساسية المستخدمة في صياغة هذا الدليل. بالإضافة إلى أدوات الدراسة هذه، تمّ بشكل إجمالي، إجراء أربع وعشرين حلقة نقاش مع المجموعات المستهدفة: حلقتي نقاش في كل بلدية، واحدة مع المجتمع المضيف وواحدة مع النازحين السوريين. .

الدراسة الأولى: استجابات البلديات للأزمة السورية

أجريت هذه الدراسة مع رؤساء البلديات ونائبي رؤسائها وموظفيها للتمكّن من تكوين صورة أوضح لما اتّخذته البلديات من إجراءات في عملية الاستجابة للأزمة السورية. وشمل هذا الأمر النظر في تدفق النازحين والأساس المنطقي للإجراءات المتخذة والجهات الفاعلة المعنية والتنسيق والتخطيط والنتائج والإنجازات والعبرة المستنتجة والتحديات فضلاً عن التقييم الحالي للمسائل التي تحتاج إلى تحسين.

الدراسة الثانية: جردة بالمشاريع على مستوى البلديات

أجريت هذه الدراسة مع رؤساء البلديات ونائبي رؤسائها وموظفيها للاطلاع على الجهود السابقة والحالية التي بُذلت في بناء قدرات البلديات من خلال فهم نوع الدعم الذي تتلقاه (بناء القدرات، والدعم المادي، الخ.)؛ معرفة الجهة التي تقدّم الدعم (الجهات الفاعلة الوطنية أو الدولية أو المتعددة الأطراف)؛ المشاريع التي تمّ تطويرها أو تنفيذها؛ وآليات التمويل؛ ورأس المال الاجتماعي الموجود؛ والتأهب لحالات الطوارئ.

تعزيزاً لما يحتويه هذا الدليل من معلومات، أجرت منظّمة ميرسي كور دراسات تقييميّة معمّقة مع ١٢ بلديةً مستهدفة في محافظات البقاع ولبنان الشمالي والجنوبي. إنّ البيانات التالية تسلّط الضوء على احتياجات البلديات وإمكاناتها واهتماماتها. اختارت البلديات إجابات متعدّدة، كما يلي:

ما هو الحافز الذي يدفع البلديات إلى مساعدة اللاجئين؟

- حسّ الواجب الأخلاقي والاهتمام الإنساني بنسبة ٦٠٪
- حسّ الحفاظ على التراث والثقافة المشتركة بنسبة ٢٠٪
- الرغبة في ردّ الدعم الذي تمّ الحصول عليه خلال حرب تموز ٢٠٠٦ بنسبة ١٣٪

ما هي الإجراءات المطبّقة من البلدية، موضوع الدراسة، للاستجابة للأزمة السوريّة؟

- تسجيل اللاجئين بنسبة ١٠٠٪
- المساعدة في تأمين المأوى للاجئين بنسبة ١٠٠٪
- تسهيل الوصول إلى الرعاية الصحيّة بنسبة ١٠٠٪
- تأمين الغذاء والمواد غير الغذائيّة بنسبة ٨٩٪
- مضاعفة الوجود الأمني في المجتمع بنسبة ٧٨٪
- الوساطة في الخلافات بين اللاجئين وأفراد المجتمع المضيف بنسبة ٧٨٪

ما الدعم الذي حصلت عليه البلديات من المنظّمات المنقّدة؟

- ٦٤٪ من البلديات أشارت إلى أنّ المنظّمات المحليّة والدوليّة ساعدتها على الاستجابة لأزمة اللاجئين السوريين

كيف توصي البلديات بتحسين العلاقات بين اللبنانيين واللاجئين؟

- ٢٩٪ منها تقترح تعزيز الثقة والأمان المتبادل بين مجتمع اللاجئين والمجتمع المضيف.
- ٢١٪ منها تقترح تأمين الدعم الاجتماعي وفرص العمل
- ٢١٪ منها تقترح خدمات متوازنة بين اللاجئين والأسر اللبنانية المحتاجة

ما الذي تواجهه البلديات من احتياجات أساسية نتيجة لأزمة اللاجئين السوريين؟

- نقص الموارد والتمويل بنسبة ٩١٪
- توصيل الخدمات بنسبة ٧٩٪
- التعاون مع الهيئة الحكومية المركزية بنسبة ٥٠٪

ما الذي تعتبره البلديات من الحاجات الماسّة لتحسين الاستجابات على مستوى البلدية؟

- الموارد الإضافية والتمويل بنسبة ٧٩٪
- توصيل الخدمات (المياه، والصرف الصحي، والكهرباء، والرعاية الصحية) بنسبة ٧١٪
- تعاون ومشاركة أكثر من من قبل الهيئة الحكومية المركزية بنسبة ٤٣٪

استجابات ناجحة للبلديات

الاستجابة الأولى: التحفيز والمبادرة

القيادة والمساءلة

الهدف ١,١: تخصيص رؤساء البلديات الوقت للاستجابة للنازحين السوريين.

← إجراءات البلديات: من الضروري والمستحسن لرؤساء البلديات أن يكرّسوا وقتًا وجهدًا كبيرًا للاستجابة لأزمة النازحين وآثارها. وهذا الأمر سيساعد على بناء ثقة المجتمع في قيادة البلدية.

الهدف ١,٢: التخطيط المسبق لتدارك المشاكل.

← من المستحسن للبلديات التخطيط بصورة استباقية للمشاكل المحتملة وطرح حلول ممكنة لتدارك زيادة التوتر في المجتمع أو تفاقم الأوضاع الإنسانية. وهذا التخطيط المسبق يسمح للبلدية الاستجابة بسرعة، بحسب الحاجة. سوف تستجيب البلدية بطريقة أكثر تنسيقًا وذلك بإبلاغ الجهات الفاعلة الأخرى عن خطط الطوارئ هذه.

الهدف ١,٣: التركيز على آليات التواصل وتحسين صورة البلدية.

← التواصل بانتظام مع البلدية حول كيفية استجابتها للمطالب بنفسها. من الممكن للخطابات المتكررة والتصاريح العامة والمقابلات الإذاعية و/أو مقالات الصحف أن تدعم هذا الجهد من أجل التخطيط بصورة إيجابية لكيفية الاستجابة.

الاستجابة الثانية: ضمان دخول المنظمات إلى مباني البلديات لتنفيذ الخدمات

الهدف ٢,١: إقامة البلديات لعلاقات تعاونية ومفيدة متبادلة مع المنظمات، من خلال آليات تواصل متينة.

← إجراءات البلديات: إنّ الطريقة الرئيسية لإقامة علاقات متينة تقتضي من البلديات أن تكون متجاوبة ومنظمة لدى التعاون مع المنظمات الإنسانية، الأمر الذي يجعل علاقات العمل أقوى وبالتالي يكون له تأثير أكبر على المجتمع.

الهدف ٢,٢: أن تكون البلديات قادرة على الاتصال بالمنظمات من أجل طلب خدمات معيَّنة بالاستناد إلى احتياجات المجتمع.

← إجراءات البلديات: اتّخذت البلديات المبادرة واتّصلت بالمنظمات لتطلب منها تحديدًا الخدمات التي تفتقر إليها.

مثال عن البلديات: تحتضن إحدى البلديات حوالي ٣٠ أسرة، ولكنها لم تتلق سوى ٧٥ مجموعة من لوازم الشتاء. اتّصلت بمنظمات أخرى لمعرفة ما إذا يمكنها تغطية الفرق وفي نهاية المطاف كانت قادرة على جمع كمية كافية من اللوازم للأسر المتبقية في نطاقها.

الاستجابة الثالثة: دعوة الجهات المانحة إلى البلديات للاطلاع على الاحتياجات

الهدف ٣,١: يستحسن على البلديات الاطلاع الفعلي على خدمات الجهات المانحة والمنظمات غير الحكومية.

← إجراءات البلديات: التشاور مع رؤساء وموظفي البلديات في منطقتكم وغيرها من المناطق بشأن المنظمات التي تنفّذ حاليًا خدمات ضمن نطاق بلدياتهم والتعرّف على نوع الخدمات التي يجري تنفيذها حاليًا. علاوة على ذلك، حضور اجتماعات إقليمية وأو وطنية مع منظمات إنسانية من أجل تطوير علاقات ثنائية مع المنظمات غير الحكومية.

الهدف ٣,٢: طلب عقد اجتماعات مع الجهات المانحة لإطلاعها على احتياجات بلديتكم وطلب مساعدتها وخدماتها.

← إجراءات البلديات: بعد الاطلاع على عدد كبير من الخدمات والمشاريع التي يجري تنفيذها في منطقتكم وخارجها، حدّدوا نوع الدعم الذي تحتاجه بلديتكم بشكل رئيسي. ثم قوموا بوضع قائمة بالجهات المانحة التي يمكنكم الوصول إليها واتّصلوا بها لدعوتها إلى بلديتكم. يمكنكم الحصول على معلومات للاتصال بها من رؤساء وموظفي البلديات الأخرى الذين تربطهم علاقات قائمة مسبقًا معها.

الاستجابة الرابعة:

وضع سياسات/إجراءات عمل

الهدف ٤,١: مراقبة المؤسسات في المنطقة، وضمان عدم قيام أرباب العمل بتسريح الموظفين اللبنانيين من أجل مجرّد استخدام السوريين، فضلًا عن ضمان دفع الأجور العادلة.

← إجراءات البلديات: في حين ليست البلديات مسؤولة عن إنفاذ الأجور، إلّا أنّه يمكنها أن تساعد في تسهيل الأمور والتفاوض مع قادة الأعمال الرئيسيين. يمكنها أن توصي أرباب العمل بتأمين فرص عمل لكل من المجتمع المضيف والنازحين السوريين وبأن يتقاضى هؤلاء أجورًا متشابهة.

الهدف ٤,٢: التأكّد من أنّ جميع المحلات التجارية والمطاعم الجديدة في المنطقة تلبّي المقتضيات القانونية، سواء فيما يخص فتح مطاعم أو توظيف أجانب.

← إجراءات البلديات: يمكن للبلدية أيضًا أن تتفكّد بانتظام المؤسسات الجديدة للتأكّد من إنجازها لكافة المعاملات الضرورية. وبحسب الحاجة، من المحتمل لها أن تتفاوض حول كيفية تشارك المؤسسات غير الرسمية مع المؤسسات الموجودة لزيادة المنفعة بين الطرفين.

الاستجابة الخامسة: إشراك المجتمع المضيف في استجابات البلديات

الهدف ٥,١: استخدام متطوّعين في البلديات من أجل المساعدة في استجابات البلديات وخدماتها.

← إجراءات البلديات: يعتبر الشباب، رجالًا كانوا أم نساء، من المرشّحين الأول لهذه المناصب. قد يرغبون في اكتساب خبرة ومعرفّة إضافية في المجال القيادي، أو ببساطة يودّون خدمة مجتمعهم في تحسين الظروف، لذا من شأن العمل بشكل وثيق مع البلدية على أساس تطوعي، أن يوفّر لهم هذه الفرصة.

الهدف ٥,٢: إشراك المجتمع المضيف في الاستجابة للنازحين السوريين من خلال خلق فرص لهم لمساعدة البلدية، الأمر الذي يخفّف من حدّة توتّرات المجتمع ويساعد على خلق قنوات اتصال بين المجتمع المضيف ومجتمع النازحين.

← إجراءات البلديات: يستطيع أفراد المجتمع المضيف المشاركة في عمليات التوزيع أو تنظيم النشاطات الترفيهية الصغيرة. من شأن هذا الأمر أن يساعد على جمع الناس للتعاون وفي الوقت نفسه بناء روابط بين الناس وفي نهاية المطاف ترسيخ الثقة بين المجموعات.

الاستجابة السادسة: الاستعداد والتفكير المستقبلي

التنسيق والتخطيط

الهدف ٦,١: يمكن للبلديات أن تخطّط، على نحو مستمر وسريع، لوصول وافدين جدد من خلال الاستعداد لتسجيل النازحين، وجمع المعلومات الشخصية عنهم، ومعرفة أين يقيمون ضمن نطاقها، والحفاظ على اتصالات مستمرة معهم. من المستحسن للبلدية وضع نظام للاستجابة للنازحين واستخدام أشخاص منسّقين، مسؤولين عن كل مهمة.

← **إجراءات البلديات:** لا بدّ للبلديات من تسجيل الوافدين الجدد، عند وصولهم. يتم تسجيل المعلومات الأساسية عنهم وتقديم نموذج إثبات التسجيل للمسجّلين مع معلومات حول كيفية الاتصال بالبلدية والأشخاص المنسّقين المسؤولين عن شؤون النازحين. إنّ هذا الأمر سيساعد على إبقاء سجلّات البلديات محدّثة وعلى توطيد التواصل مع مجتمع النازحين.

الهدف ٦,٢: من المستحسن للبلديات التخطيط مسبقًا لبعض العوامل والأحداث التي تؤدي إلى زيادة الاحتياجات والخدمات مثل التغيّرات الموسمية، وتحديدًا لوازم الشتاء، والملابس، وقسائم الغذاء والمأوى، الخ.

← **إجراءات البلديات:** قبل حلول فصل الشتاء والصيف، عملت عدّة بلديات إلى جانب العديد من المنظمات غير الحكومية على إعداد وتأمين لوازم مجتمعاتها. قامت البلديات بتنسيق وتسهيل توزيع هذه اللوازم وفي عدة مرات دعت إلى الحصول على المزيد منها للمجتمع المضيف والنازحين الذين لم يستوفوا بعض المعايير أو حتى لجأت إلى منظمات أخرى لاستكمال الخدمات التي زوّدها بها المنظمات غير الحكومية. بناء على طلبات البلديات هذه، تستطيع المنظمات غير الحكومية إبلاغ الجهات المانحة عن هذه الحاجة إلى دعم المجتمع المضيف.

تراجع في هذا السياق البوّابة الإلكترونيّة للمعلومات بين وكالات المفوضيّة السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين:

<http://data.unhcr.org/syrianrefugees/regional.php>

الاستجابة السابعة: الحفاظ على قاعدة بيانات محدّثة للنازحين وفهم الحاجات الماسّة

العمل لفهم المخاوف المتزايدة للأسر. يمكنها زيارة المدارس لفهم احتياجات الأطفال والشباب. من المستحسن لموظّفي ومتطوّعي البلديات الانخراط باستمرار مع جميع شرائح مجتمع النازحين السوريين (الأطفال والبالغين وكبار السن) للتوصّل إلى فهم شامل للاحتياجات، حتى يتمكّنوا من توضيح هذه الحاجات للمنظمات غير الحكومية لكي تنظر فيها في تخطيطاتها واستجاباتها. مع ذلك، ننصح البلديات بشدة بأن تراعي الاعتبارات الثقافية الحساسة عند إجراء الزيارات.

الهدف ٧,٣: تعتبر قاعدة بيانات النازحين على مستوى البلديات مفيدة وفعّالة لعمل المنظّمات غير الحكومية والوطنية التي تقوم بالتقييمات وتسعى للحصول على معلومات حول مناطق معيّنة أو المكان الذي ينبغي أن يتم فيه تنفيذ خدمات معيّنة. ويكون هذا الأمر مفيد أيضًا للبلديّة في الاستجابة لاحتياجات مجتمع النازحين وفهم التغيّرات الديموغرافية في المجتمع. وبالتالي، عندما تصبح هذه المعلومات جاهزة ومتاحة بسهولة من قبل البلديات، تجعل من السهل على المنظّمات التعاون مع البلدية ومن السهل على البلدية الاستجابة للاحتياجات المتزايدة.

← إجراءات البلديات: من الممكن إنشاء قاعدة بيانات باستخدام جدول بيانات إلكتروني بسيط. إذا لم تكن البلدية تتمتع بالمهارات الإلكترونية الكافية أو لا تستخدم أجهزة الكمبيوتر، يمكن للمنظمات غير الحكومية أن توّمر التدريب على كيفية إنشاء وصيانة قاعدة البيانات. بالإضافة إلى ذلك، من الممكن أن يشكّل استخدام البلديات لمتطوّعين من المجتمع بغية مساعدتها في هكذا عمل، وسيلةً ممتازة لها.

الهدف ٧,١: يسمح التواصل المستمر مع مجتمع النازحين للبلديّة الحفاظ على أحدث المعلومات الإحصائيّة عن الأسر التي تدخل نطاق البلدية أو تخرج منه.

← إجراءات البلديات: من المستحسن للبلديات محاولة القيام باتصالات متينة مع مجتمع النازحين من أجل مواكبة الأحداث. وهذا الأمر من شأنه أن يساعد في عملية الاستعداد والاستجابة. فعلى سبيل المثال، غالبًا ما يُعرف النازحون السوريون في لبنان متى تخطط أسر إضافية (سواء من الأصدقاء أو الأقارب) للمجيء إلى المنطقة التي تتبع لها البلدية. وبالتالي، فإنّ مجتمع النازحين يبلغ البلديّة متى ينبغي لها توقّع وصول وافدين جدد، الأمر الذي يسمح للبلدية بأن تخطّط مسبقًا لوصولهم، عن طريق تأمين الملجأ، والملبس، الغذاء/النظافة/لوازم الشتاء، وما إلى ذلك. يمكن للبلدية كذلك الأمر إبلاغ المنظمات غير الحكومية التي يمكنها هي أيضًا القيام بالتخطيط المسبق. فضلًا عن ذلك، يمكن للبلدية إجراء الترتيبات التي تجعل المتطوّعين، والموظّفين، وأو الأشخاص المنسّقين لديها، يتوقّعون البدء بتنسيق الخدمات لدى وصول هؤلاء النازحين.

الهدف ٧,٢: من أجل معرفة آخر المستجدّات على صعيد احتياجات مجتمع النازحين، من المستحسن للبلديات أن تقيّم وتحديث بشكل منتظم قاعدة البيانات لديها وذلك ببقائها على اتصال مستمر مع أسر النازحين، مع تأمين حضور قوي لها على أرض الواقع، وتسجيل، على نحو مستمر، الاحتياجات المتغيّرة لأسر النازحين بشكل خاص، والمجتمع بشكل عام.

← إجراءات البلديات: يمكن للبلديات القيام بزيارات منزلية والتحدث مع الرجال والنساء عن احتياجاتهم، وكذلك زيارة الملجأ الجماعية ونقاط

الاستجابة الثامنة: التنسيق مع المنظمات

الهدف ٨,٣: تنفيذ مشاريع مشتركة مع المنظمات للتأكد من أنّ استجابات مجتمع النازحين والمجتمع المضيف مكّملة لبعضها البعض، وتلبي احتياجات كل من المجتمعين.

← إجراءات البلديات: تحديد المواقع والأسر المعيّنة المفترض أن تستفيد من المساعدات الطارئة. يتطلّب هذا العمل من المنظمات تطبيق معايير الضعف المعتمدة من المنظمات غير الحكومية لتحديد الأسر من ذوي الاحتياجات العالية. ويتطلب هذا العمل أيضًا من البلديات أن تكون شفافة وموضوعية في اختيار الأسر.

الهدف ٨,١: الطلب من المنظمات التشاور مع البلديات حول التخطيط للخدمات والمشاريع وتنفيذها من أجل تفادي التكرار وتخفيف التوترات بين المجتمع المضيف ومجتمع النازحين.

← إجراءات البلديات: تعقد البلديات اجتماعات منتظمة لتبادل المعلومات مع المنظمات، وذلك لمعرفة المزيد عن الخدمات في المنطقة وما يجري تنفيذه على الصعيدين المحلي والوطني.

الهدف ٨,٢: توجيه المنظمات ودعمها في تنفيذ خدماتها من خلال عمل الأشخاص المنسقين والمتطوعين في البلديات إلى جانب المنظمات.

← إجراءات البلديات: تكليف المنسقين في البلدية، بإدارة جميع شؤون النازحين السوريين ودعم الموظفين للمساعدة في التنسيق والتواصل مع المنظمات والمجتمع. لكي يكون هؤلاء المنسقون فعّالين، يجب أن يكونوا مخوّلين باتخاذ قرارات حتى يتمكنوا من الاستجابة بسرعة. ينبغي أن يكون لهم وصول منتظم إلى قيادة البلدية للتشاور معها بشأن القضايا الرئيسيّة. وعلاوة على ذلك، يوصى بشدّة بأن تطبّق البلديات تدابير الرقابة والرصد لضمان الشفافية.

الاستجابة التاسعة: التواصل مع جميع الجهات المعنية

إدارة المعلومات

الهدف ٩،١: الاتصال بالبلديات بمتناول المجتمع والمنظمات.

← إجراءات البلديات: بالنسبة للمجتمع: يمكن لرؤساء البلديات وموظفيها أن يثبتوا وجودهم للمجتمعات المضيفة ومجتمعات النازحين السوريين. ينبغي للفتتين تأكيد قدرتهما على الوصول إلى متّخذي القرارات في البلدية والتعبير عن شكواهما واحتياجاتهما. من الممكن تحقيق ذلك خلال دوام العمل العادي الذي يمكن خلاله للمواطنين زيارة موظفي البلدية. ويمكن أيضًا تحقيق ذلك من خلال النشاطات المجتمعية المتكررة. علاوة على ذلك، من المستحسن للبلدية إجراء زيارات منزلية متفرقة وبذل جهد كبير للاتصال بكبار السن والنساء والمرضى والمعاقين الذين قد لا يستطيعون المجيء إلى البلدية وذلك من أجل معرفة الشكاوى المعيّنة التي تخصّهم. إنّ التواصل القوي مفيد للتعامل مع التوتّرات وتمكين النشاطات المجتمعية من الحدوث، وتعزيز العلاقات بين البلدية وكل من النازحين والمضيفين

← إجراءات البلديات: بالنسبة إلى المنظمات غير الحكومية: ينبغي للمنظمات أن تكون قادرة على التواصل مع البلدية والاتصال بها من دون صعوبة من أجل تنفيذ الخدمات وتقييم احتياجات المجتمع. ينبغي أن تكون البلديات مستعدة وقادرة على تقديم الدعم عندما تحتاج المنظمات للمساعدة.

الاستجابة العاشرة: التواصل مع بلديات المنطقة ذاتها

الهدف ١٠,١: يتم تشجيع رؤساء البلديات ونائبي رؤسائها والمنسقين فيها على تخصيص وقت للاجتماع مع بلديات أخرى في مناطق جغرافية مماثلة وتبادل الأفكار ومناقشة المشاكل/الحلول مع رؤساء وموظفي بلديات أخرى. إنّ الاجتماع مع موظفي البلديات الأخرى من بين البلديات المنطقية يفتح أيضًا المجال للتعاون في المشاريع و/أو تحويل منظمات/خدمات من بلدية إلى أخرى لضمان الدعم المتبادل.

← **إجراءات البلديات:** من الممكن تحقيق ذلك بشكل غير رسمي من خلال الصداقات القائمة مع رؤساء وموظفي بلديات أخرى في المنطقة، على أساس منتظم. يكرّس العديد من رؤساء البلديات الوقت للاجتماع مع رؤساء بلديات أخرى من نفس المنطقة لمعرفة أحدث المستجدات على الصعيد الإنساني بما في ذلك معيار المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين (مثل معايير النازحين)، وشواغل الصحة العامة، والمنظمات العاملة في المنطقة، الخ.

مثال عن البلديات: كان رئيس بلدية معينة يعاني من صعوبات في الاتصال بالمنظمات غير الحكومية وبالتالي لم تتلقَ بلديته سوى القليل من المساعدة. ولكنه، عندما أفصح عن ذلك لرئيس بلدية أخرى، رتب له اجتماعًا مع منسق بلديته، بحيث يمكن للمنسق أن ينصحه حول كيفية الحصول على المساعدة، ويعرفه على المنظمات العاملة في المنطقة.

الاستجابة الحادية عشرة: تعزيز التعايش وتخفيف حدة التوتر

الهدف ١١,١: من المستحسن للبلديات إنشاء مجالس مجتمعية لكل من ممثلي المجتمعات المضيفة ومجتمعات النازحين لحل النزاعات المجتمعية.

← **إجراءات البلديات:** يمكن للبلديات، بواسطة المنسقين، أن تحدد ممثلين من مجتمع النازحين وآخرين من المجتمع المضيف لحل نزاعات المجتمع بصورة غير رسمية. يكون فعليًا هؤلاء الأفراد من الشخصيات الهامة في المجتمع الذين يصغي أفراد المجتمع إلى نصائحهم ويحترمون قيادتهم. من المستحسن للبلديات الحفاظ على التواصل معهم على أساس منتظم من أجل حل النزاعات والتخطيط مسبقًا لكيفية تدارك زيادة التوترات والنزاعات المحتملة.

الهدف ١١,٢: من المستحسن للبلديات لعب دور في تسوية النزاعات بواسطة مصالح ومسؤولي الأمن.

← **إجراءات البلديات:** عند نشوء نزاع في البلدية يتعلق بالنازحين السوريين والمجتمع المضيف، تُحضر الأجهزة الأمنية الأطراف المعنيين إلى مبنى البلدية وتتصل بالمجالس المنشأة لسماع وجهة نظر الطرفين وتوفير حل عادل. تمهّد البلدية المجال لمناقشة الخلافات ويشترك رئيس البلدية في المجلس على أن يتجنب التدخل ويتيح للمجلس أخذ زمام المبادرة.

تعبئة الموارد

الهدف ١١,٣: اتّخاذ تدابير لمنع التوتر مثل ضمان تأمين المنظمات للتوزيع العادل للخدمات.

← إجراءات البلديات: التوصية بمشاريع محددة، بما في ذلك تحديد الموقع الدقيق ونوع الخدمة للمنظمات غير الحكومية لتفادي التوتّرات من منطلق حصول النازحين أكثر من غيرهم على الخدمات. ينبغي للبلديات أن تنظر في معايير الضعف وأدوات التقييم المعتمدة من المنظمات غير الحكومية وتطلع جيّدًا عليها لتعزيز الاختيار. ضمان قيام البلديات والمنظمات غير الحكومية بمناقشة شاملة لتنفيذ المشروع وفوائده المرجوة على المجتمع المضيف والنازحين.

الهدف ١١,٤: البحث عن فرص لتعزيز المشاركة والتفاعل الاجتماعي بين المجتمع المضيف ومجتمع النازحين.

← إجراءات البلديات: يمكن للبلديات أن تشجّع المنظمات المجتمعية المحلية، والكشافة، أو الفرق الرياضية على إشراك شباب من مجتمع النازحين للمشاركة في النشاطات الترفيهية والرياضية.

مثال عن البلديات: شجّع رئيس أحد البلديات فرق كرة القدم الموجودة في مجتمعه على إشراك شباب من النازحين السوريين حتى يستطيعوا المشاركة في بطولات كرة قدم منظمّة على نحو منتظم. وهذا الأمر خلق أنشطة اجتماعية أكثر لشباب النازحين السوريين، إضافة إلى التقريب بين المجتمعين.

الهدف ١١,٥: ضبط السياسات والإجراءات الحالية لاستيعاب الأزمة الجارية.

← إجراءات البلديات: تواجه البلديات المزيد من الضغوطات بسبب أزمة النازحين وضيق خدماتها ومواردها. وبالتالي، تتساهل البلديات في سياساتها وإجراءاتها العادية.

مثال عن البلديات: من بين التحديات الرئيسية التي تواجهها البلديات، هناك نقص من حيث المأوى وأماكن السكن. وبالتالي، تتساهل البلديات في توزيع تراخيصها لتعزيز بناء المنازل. من المفيد للمجتمع المضيف بقدر ما هو مفيد للنازحين السوريين، الاستفادة اقتصادياً من تأجير ممتلكاته إلى جانب فتح مجالات حيوية أكثر للنازحين السوريين الذين يحتاجون إلى مأوى.

الاستجابة الثانية عشرة: السماح للمنظمات باستخدام مساحات البلدية لتنفيذ الأعمال

الهدف ١٢,١: تسمح البلديات للمنظمات باستخدام المؤقت للمساحات العامة/الخاصة الموجودة في مبانيها، أو في البلدية، من أجل العمل أو تنفيذ الخدمات.

← إجراءات البلديات: إنَّ عرض مساحات البلديات على المنظمات من أجل التنسيق، وتوزيع المعونات، أو كمساحات لإجراء حلقات نقاش مع مجموعات مستهدفة في موضوع التقييمات، مثلاً، سوف يساعد على تمتين العلاقة بين المنظمات والبلديات ويسهّل المزيد من التعاون. في حال لا تملك البلديات مساحات فعلية داخل مبناها، يمكنها أن تسهّل استخدام مساحات عامة/خاصة أخرى ضمن نطاق البلدية.

الهدف ١٢,٢: تعزيز التواصل والشفافية والرؤية.

← إجراءات البلديات: إنَّ السماح للمنظمات العمل في مباني البلدية إلى جانب موظفي البلدية يضمن الاتّصال المتواصل مع المنظمات. وأكثر من ذلك، هو يمكّن المنظمات من معرفة المزيد عن التحديات التي تواجهها البلديات وأنشطتها اليومية ويبني الثقة التي يمكن أن تمهّد الطريق لفرص إضافية. إنَّ السماح للمنظمات بإجراء الأعمال انطلاقاً من البلديات سوف يحسّن ويعزز أيضاً صورة البلديات إذ أنّ مجتمع الناظرين والمجتمع المضيف سوف يرى أنّ البلدية تلعب دوراً فعّالاً في الاستجابة لأزمة الناظرين وأنّ المنظمات والبلديات تعمل يدًا بيد على تحسين الخدمات وظروف العيش.



شكر خاص للبلديات المشاركة لدعمهم تطوير دليل البلديات:

الشمال (بلدية عاصون، بلدية بقاعصفرين، بلدية دير نبوح، بلدية مراح السراج)

البقاع (بلدية بعلبك، بلدية دورس، بلدية مقنة، بلدية طيبة)

الجنوب (بلدية البازورية، بلدية بدباس، بلدية برج الشمالي، بلدية عين بعال)

مع استمرار أزمة النازحين السوريين في عامها الثالث واستمرار موارد البلدية بالاستهلاك والاستنفاد، من المهم لرؤساء البلديات أن يصبحوا أكثر إبداعًا في استجاباتهم من خلال التركيز على الموارد والإمكانيات الموجودة حاليًا في متناول كل منهم. في حين أن نقص الموارد المالية يشكل حاجة ماسة، إلا أنه هناك استراتيجيات فعّالة يمكن أن يعتمدها رؤساء البلديات من أجل تحسين استجاباتهم للمشاكل المتزايدة في مجتمعاتهم. يتضمّن هذا الدليل الاستراتيجيات الناجحة للبلديات في عشر بلديات التي شاركت في المشروع، فقط. مع ذلك، نحن متأكدون من أنه هناك العديد من الاستجابات التي يجري تنفيذها من قبل بلديات أخرى لم يتم ذكرها هنا. نحن نشجّع رؤساء البلديات على الاجتماع مع رؤساء بلديات أخرى لتبادل وتشارك المعلومات والموارد اللازمة لدعم بعضهم البعض في الاستجابة للنازحين. بالإضافة إلى ذلك، من المهم توطيد الروابط مع الهيئات الحكومية على المستوى المركزي والمناطقى، مثل وزارة الداخلية والبلديات، والخلية الخاصة لشؤون النازحين السوريين، والقائمقامين والمحافظين المعنيين، وقوى الأمن الداخلي، إذا اقتضى الأمر. سوف يسمح التعاون بين جميع الأطراف بتحسين التواصل والتنسيق كما سيسمح بعلاقات شراكة محتملة بين البلديات والاتحادات من المناطق ذاتها.

في نهاية هذا الدليل، هناك خطة عمل خاصة بالبلديات تساعد رؤساء البلديات والمنسقين في هذه الأخيرة على رسم استراتيجية لكيفية تحسين الاستجابة لأزمة النازحين من خلال اعتماد بعض التقنيات المحصورة. نحن نشجّع رؤساء البلديات على أن يتناقشوا مع موظفي البلديات حول كيفية دمجهم وتطبيقهم لهذه الاستراتيجيات في أنشطتهم اليومية للاستجابة بفعالية لأزمة النازحين السوريين بهدف التخفيف من معاناة النازحين السوريين والمجتمع المضيف على حد سواء.



British Embassy
Beirut

