دور منظمات المجتمع المدني في تطوير الخدمات العامة

الدكتورة: صباح غربي، الأستاذة: وهيبة غربي

جامعة بسكرة، الجزائر

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى تقديم خلفية نظرية حول أساسيات المجتمع المدني من حيث دوره وأهميته في المساهمة في تطوير الخدمات العامة من خلال شراكته مع الإدارة المحلية والقطاع الخاص، وذلك من مختلف الجوانب منها الاجتماعية والاقتصادية المتنوعة.

فضلا عن التطرق إلى القضايا التي تعترض المجتمع المدني والسعي إلى تقديم بعض المقترحات من شأنها أن تسهم في إثراء مساهمته لأداء أدواره بشكل أفضل، على غرار التجارب الناتجة في المجتمعات المدنية في بلدان أخرى.

Résumé:

Cette étude vise à fournir un cadre théorique sur les bases de la société civile en termes de son rôle et de l'importance de sa contribution dans le développement des services publics grâce à son partenariat avec l'administration locale et le secteur privé sur les différents plans tels que les plans sociaux et économiques.

Nous essayerons aussi d'évoquer les problèmes que rencontre la société civile en suggérant certaines propositions qui pourraient l'aider à mieux exercer son rôle en s'inspirant des expériences menées par les sociétés civiles dans d'autres pays.

مقدمة:

يعد العمل الاجتماعي والتنموي والتطوعي من أهم الوسائل المستخدمة للمشاركة في تطوير الخدمات العامة، ويكتسب العمل الاجتماعي أهمية متزايدة يوما بعد يوم، ولاسيما مع اتساع الهوة بين موارد الحكومة وازدياد احتياجات الشعوب، حيث برز دور العمل التطوعي لسد تلك الفجوة ولم تعد الحكومات قادرة وحدها على توفير احتياجات أفرادها سواء في البلدان المتقدمة أو النامية. ولذلك كان لا بد من وجود جهة أخرى تساند الجهات الحكومية وتكمل دورها في تقديم الخدمات العامة، ويطلق على هذه الجهة بمنظمات المجتمع المدني. حيث يتفق المهتمون بأمور التنمية على أن الشراكة بين القطاع الحكومي والقطاع الخاص ومنظمات المجتمع المدني هو شرط ضروري لتطوير الخدمات العامة وإحداث التنمية الحقيقة.

وفي كثير من الأحيان يعتبر دور هذه المنظمات دورا سباقا وليس تكميليا في معالجة العديد من القضايا الاجتماعية والاقتصادية والثقافية وغيرها. وأصبح يضع برامج تنموية تحتذي بها الحكومات.

ومع التغيرات العديدة التي شهدها عمل منظمات المجتمع المدني وكذا التطورات في مفهومه ووسائله ومرتكزاته بفعل التغيرات التي تحدث في الاحتياجات الاجتماعية، جعل اهتمامنا يتوجه نحو التطورات التي حدثت في غايات وأهداف منظمات المجتمع المدني، فبعد أن كان الهدف الأساسي هو تقديم الرعاية والإعانة للمجتمع، أصبح الهدف الآن هو تطوير الخدمات العامة وإحداث التنمية في المجتمع، وبطبيعة الحال أصبح نجاح تحقيق هذا الهدف يتوقف على صدق وجدية منظمات المجتمع المدني وعلى رغبة المجتمع في إحداث التغيير وتحقيق التنمية.

أهمية الدراسة:

شاع مصطلح (منظمات المجتمع المدني) في تسعينيات القرن العشرين خاصة بعد انهيار الاتحاد السوفيتي السابق كي تكون سلطة خامسة خارج الحكم في الدول الحديثة، وهي عبارة عن منظمات غير حكومية تتشكل من أفراد المجتمع المدني لتحقيق أهداف ترسم مسبقاً لتنمية المجتمع وتطوير الخدمات العامة، ومن أهم الأدوات لتحقيق ذلك ما يعرف بالشراكة. وبالرغم من حداثة الفكرة على منظمات المجتمع المدني وانتشارها ببطء إلا أنه يمثل نقطة ضوء في تمكين هذه المنظمات من تأدية دورها في تفعيل المشاركة الشعبية في صنع القرارات التنموية وتطوير الخدمات كما تمثل فرصة لبناء القدرات المؤسسية لتلك المنظمات وتمكينها من فنون إدارة العمل المدني كما أنه يوفر مناخ التنسيق بين جهود الدعوة وزيادة وعي المجتمع ومشاركته في حل مختلف القضايا العامة والتنموية.

ولذلك جاءت هذه الدراسة بهدف إلقاء الضوء على الدور الذي تلعبه منظمات المجتمع المدني في تطوير الخدمات العامة من خلال عملية الشراكة.

أولا- ماهية منظمات المجتمع المدني:

1- مفهوم منظمات المجتمع المدني:

نشأ مفهوم منظمات المجتمع المدني لأول مرة في الفكر اليوناني الإغريقي حيث أشار إليه أرسطو باعتباره "مجموعة سياسية تخضع للقوانين" أي أنه لم يكن يميز بين الدولة والمجتمع المدني، فالدولة في التفكير السياسي الأوروبي القديم يقصد بها مجتمع مدني يمثل تجمعا سياسيا أعضاؤه هـم المواطنون الذين يعترفون بقوانين الدولة ويتصرفون وفقا لها.

تطور المفهوم بعد ذلك فى القرن الثامن عشر مع تبلور علاقات الإنتاج الرأسمالية حيث بدأ التمييز بين الدولة ومنظمات المجتمع المدني. فطرحت قضية تمركز السلطة السياسية وأن حركة الجمعيات هي النسق الأحق للدفاع ضد مخاطر الاستبداد السياسي.

وفى نهاية القرن الثامن عشر تأكد في الفكر السياسي الغربي ضرورة تقليص هيمنة الدولة لصالح منظمات المجتمع المدني الذي يجب أن يدير بنفسه أموره الذاتية وأن لا يترك للحكومة إلا القليل.

أما التحول الثاني لمفهوم منظمات المجتمع المدني حدث في القرن التاسع عشر حيث اعتبر كارل ماركس أن منظمات المجتمع المدني هو ساحة الصراع الطبقي.

في حين طرح غرامشى Gramsci مسألة منظمات المجتمع المدني في إطار مفهوم جديد في القرن العشرين، فكرته المركزية أن منظمات المجتمع المدني ليست ساحة للتنافس الاقتصادي بل ساحة للتنافس الإيديولوجي منطلقا من التمييز بين السيطرة السياسية والهيمنة الإيديولوجية.

فمع نضج العلاقات الرأسمالية في أوروبا في القرنين السابع عشر والثامن عشر وانقسام المجتمع إلى طبقات ذات مصالح متفاوتة أو متعارضة واحتدام الصراع الطبقي، كان لابد للرأسمالية (أي الطبقة السائدة) من بلورة آليات فعالة لإدارة هذا الصراع واحتوائه بما يضمن تحقيق مصالحها واستقرار المجتمع. ونجحت الرأسمالية الأوروبية بالفعل فى أن تحقق هذا الهدف من خلال آليتين، الأولى هي آلية السيطرة المباشرة بواسطة جهاز الدولة، والثانية آلية الهيمنة الأيديولوجية والثقافية من خلال منظمات اجتماعية غير حكومية يمارس فيها الأفراد نشاطا تطوعيا لحل مشاكلهم الفئوية والاجتماعية وتحسين أوضاعهم الثقافية والاقتصادية والمعيشية[1].

ويعرف البنك الدولي منظمات المجتمع المدني بأنه " تلك المجموعة الكبيرة من المنظمات غير الحكومية والمنظمات التي لا تهدف إلى الربح، وتمارس نشاطها في الحياة العامة، وتنهض بعبء التعبير عن اهتمامات وقيم أعضائها أو الآخرين. ويشير مفهوم منظمات المجتمع المدني، حسب هذا الأخير إلى مجموعة كبيرة من المنظمات تضم: جمعيات المجتمعات المحلية، المنظمات غير الحكومية، النقابات العمالية، الجمعيات الخيرية، والمؤسسات"[2].

وعرف عالم الاجتماع سعد الدين إبراهيم منظمات المجتمع المدني بـ:" الأفراد المنظمة من المجتمع العام لإدارة شؤونه، بالمشاركة من خلال مجموعة التنظيمات التطوعية الحرة التي تملأ المجال العام بين الأسرة والدولة لتحقيق مصالح أفرادها ملتزمة في ذلك بقيم ومعايير الاحترام والتراضي والتسامح والإدارة السليمة للتنوع والخلاف"[3].

أما مفهوم غرامشي لمنظمات المجتمع المدني فيصفه بأنه " وجود خاص خارج نطاق الدولة، بالرغم من كونه على علاقة جوهرية بها، فهو يشكل مع الدولة ما يعرف (بالمنظومة السياسية في المجتمع بأحزابه ونقاباته وتياراته السياسية)[4].

وعليه فمنظمات المجتمع المدني هي الأفراد والهيئات غير الرسمية بصفتها عناصر فاعلة في معظم المجالات التربوية والاقتصادية والعائلية والصحية والثقافية والخيرية وغيرها. وتتكون هته الأخيرة من الهيئات التي تسمى في علم الاجتماع بالمؤسسات الثانوية مثل الجمعيات الأهلية والنقابات العمالية والمهنية وشركات الأعمال والغرف التجارية والصناعية وما شابهها من المؤسسات التطوعية.

ويمكن صياغة تعريف علمي محدد لها على أنها "مجموعة التنظيمات التطوعية الحرة التي تملأ المجال العام بين الأسرة والدولة، أي بين مؤسسات القرابة ومؤسسات الدولة التي لا مجال للاختيار في عضويتها"، هذه التنظيمات التطوعية الحرة تنشأ لتحقيق مصالح أفرادها أو لتقديم خدمات للمواطنين أو لممارسة أنشطة إنسانية متنوعة، وتلتزم في وجودها ونشاطها بقيم ومعايير الاحترام والتراضي والتسامح والمشاركة والإدارة السلمية للتنوع والاختلاف[5].

2. خصائص منظمات المجتمع المدني [6]

أ. منظمات المجتمع المدني هو مجتمع مستقل إلى حد كبير عن إشراف الدولة المباشر، فهي تتميز بالاستقلالية والتنظيم التلقائي وروح المبادرة الفردية

والجماعية، والعمل التطوعي، والحماسة من أجل خدمة المصلحة العامة، والدفاع عن حقوق الفئات الضعيفة.

ب. رغم أنها تعلي من شأن الفرد إلا أنها ليست مجتمع الفردية بل على العكس مجتمع التضامن عبر شبكة واسعة من المؤسسات.

ج. تتجسد في مؤسسات طوعية اجتماعية واقتصادية وثقافية وحقوقية متعددة تشكل في مجموعها القاعدة الأساسية التي ترتكز عليها مشروعية الدولة من جهة، ووسيلة محاسبتها إذا استدعى الأمر ذلك من جهة أخرى.

د. بالرغم من أن منظمات المجتمع المدني هي نتاج للتطور الرأسمالي إلا أنها ليست شأنا رأسماليا بحتا بل يمكن أن تحقق من خلالها مختلف الطبقات والفئات الاجتماعية مصالحها مثل النقابات العمالية واتحادات صغار المنتجين والمستهلكين.

3. منظمات المجتمع المدني والتنمية:

تضمنت وثيقة الأهداف الإنمائية للألفية، والتي وقعت عليها دول العالم، تحديات أساسية على العالم مواجهتها حتى عام 2015، ويأتي في مقدمتها مكافحة الفقر، وتطوير التعليم وسد الفجوة النوعية، وتمكين المرأة وتعزيز المساواة بين الجنسين، وتطوير الخدمات الصحية والصحة الإنجابية....وغيرها من غايات أساسية، ومؤشرات لقياس مدى التقدم المحرز.

وتمثل هذه الأهداف وضرورة تحقيقها أساسا قويا لأهـمية مشاركة المجتمع المدني في التنمية الوطنية والمحلية، ومن المهـم هنا الإشارة إلى أفكار ثلاثة أساسية عن المجتمع المدني تضمنتها هته الوثيقة:

الفكرة الأولى: التأكيد على مفهوم المجتمع المدني القوي، بمعنى الفعالية والكفاءة في تحقيق الأهداف والوصول إلى الفئات المستهدفة، وليس مجرد توافر بنية أساسية يكفل لنا القول بأن هناك مجتمعا مدنيا، ولا الاعتماد على الأرقام كأن نشير مثلا إلى زيادة عدد الجمعيات في بلد من البلدان أو محافظة من المحافظات، فهذا وحده لا ينطوي على مؤشرات لقوة المجتمع المدني[7].

الفكرة الثانية: التأكيد على قيمة الشراكة **Partnership**، وهى فكرة برزت في التسعينات من القرن العشرين، ونصت عليها المواثيق العالمية بدءا من مؤتمر القاهرة للسكان والتنمية عام 1994. ويشير مفهوم الشراكة إلى: " علاقة بين طرفين أو أكثر، تتوجه لتحقيق النفع العام أو الصالح العام، وتستند على اعتبارات المساواة والاحترام والعطاء المتبادل، الذي يستند على التكامل، حيث يقدم كل طرف إمكانيات بشرية ومادية وفنية(أو جانب منها) لتعظيم المردود وتحقيق الأهداف، إن الشراكة بهذا المعنى ليست علاقة غير متكافئة يهيمن فيها طرف على الأخر.

وإنما هي علاقة تكامل وتقدير متبادل، يقدم فيه كل طرف بعض موارده لتعظيم النتائج. كذلك فإن الشراكة ليست إسناد مشروعات، بمعنى أن إسناد الحكومة لمشروعات تنفذها الجمعيات الأهلية ليس علاقة شراكة"[8].

الفكرة الثالثة: المشاركة الشعبية القاعدية، بمعنى تحريك همم وطاقات المواطنين في المجتمع المحلى للإسهام في مواجهة تحديات التنمية البشرية، وهو ما يشير إلى أهـمية الدور الذي يلعبه المجتمع المدني لحفز الطاقات وتعبئة العمل التطوعي. وتشير هذه الفكرة إلى مفهوم الثقافة السياسية وطبيعتها (إذا كانت تشجع على المبادرات والمشاركة من عدمها)، كما تشير إلى فكرة ثقافة العمل التطوعي (بمعنى توافر قيم واتجاهات إيجابية تشجع على المبادرة الشخصية)[9].

وتكشف هذه الأفكار الثلاثة التي تواضعت عليها الجهات الدولية ووكالات الأمم المتحدة أهـمية تضمين المجتمع المدني في خطط التنمية المحلية وأهـمية إقامة شراكة حقيقية وفاعلة بين هذه المنظمات من جهة والجهات التنفيذية والسلطات المحلية من جهة ثانية، والتنظيمات الشعبية المحلية المنتخبة من جهة ثالثة.

ثانيا: دور منظمات المجتمع المدني في تطوير الخدمات العامة:

1. **مفهوم الشراكة:**

من أهم المفاهيم التي أكدت على الشراكة بين الإدارة المحلية ومنظمات المجتمع المدني مفهوم Partnership ومفهوم الـ Gouvernance فلقد شهد العقد الماضي انتشارا واسعا لاستخدام مفهوم الشراكة، ويعني هذا المفهوم وفقا للبنك الدولي: نوع العلاقة بين الحكومة والمواطنين وليس مجرد التركيز على فعالية المؤسسات المتعلقة بإدارة شئون الدولة والمجتمع، ولذلك يركز المفهوم على المساءلة والشفافية والقدرة على التنبؤ، والمشاركة الواسعة في جميع قطاعات المجتمع[10].

إن مفهوم الشراكة Partnership يختلط بعدة مفاهيم أخرى لها علاقة به، إلا أن دلالة كل مفهوم تختلف عن الآخر ومن ذلك مفهوم المشاركة Participation، أو التعاون، أو التنسيق. ومفهوم الشراكة يتضمن علاقة تكامل بين قدرات وإمكانات طرفين أو أكثر تتجه لتحقيق أهداف محددة، وفي إطار من المساواة بين الأطراف لتعظيم المزايا النسبية التي يتمتع بها كل طرف، وأيضا في إطار احترام كل طرف للآخر، وتوزيع الأدوار وتحمل المسئوليات بقدر كبير من الشفافية.

واللافت أن الخطاب السياسي الرسمي في معظم الدول العربية يتحدث عن الشراكة ويعلن التزامه بها وتشجيعه لها، واعتبارها الحل الأمثل لمواجهة إخفاقات التنمية والأكثر من ذلك الاتجاه إلى التخلص من أعباء أساسية على الحكومة القيام بها ودفعها نحو دائرة شراكة المجتمع المدني. إن طرح الخطاب السياسي الرسمي العربي للشراكة لم يكن بمبادرة قومية وإنما أتى للتجاوب مع الخطاب العالمي من جانب وضغوط الإصلاح السياسي والاقتصادي الشامل من جانب أخرى، وعلى مستوى المبادرات العربية الإصلاحية، خاصة مؤتمر الإصلاح العربي في الإسكندرية، فإنه أيضا قد أكد على قيمة الشراكات الفاعلة[11].

ومن هنا نجد أن هناك فكرتان تساعدان على إبراز القضايا المرتبطة بالشراكة بين منظمات المجتمع المدني والإدارة المحلية هـما: الشمول والتمكين لمنظمات المجتمع المدني.

فيتضمن الشمول تدريجيا كلا من العمليتين السياسيتين الديمقراطية التشاركية، والأهداف السياسية (تحسين ظروف المعيشة لجميع الفئات مع التركيز على المجموعات المهـمشة وجماعات الأقلية). وفي كلتا الحالتين يكون الهدف الرئيسي هو تشييد هياكل تُمِكَن كل فرد بغض النظر عن الثروة والجنس والسن والسلالة والدين، من المشاركة بصورة منتجة وإيجابية في الفرص التي تتيحها الوحدات المحلية، أما التمكين فينطوي على إنشاء مؤسسات جديدة وتعزيز طرق عمل جديدة داخل نطاق المنظمات الحالية، وكذلك تقديم قواعد جديدة للعلاقات التي تربط بين المنظمات. ويؤدي هذا الأخير إلى تغيير القيم والمعايير المتعلقة بالاحترام بين المجموعات الاجتماعية بحيث لا يُهـمش أحدها أو يفقد حق التعبير أو الاستماع إليه بسبب التمييز[12].

ويمكن للمواطنين المشاركة من خلال عملية انتخابات المجالس المحلية، وعبر الإجراءات الإدارية والسياسية في تحديد أولويات البرامج التنموية وتنفيذها، وينبغي أن يسمع صوتهم في توزيع الخدمات وتركيزها : كالمدارس والمستشفيات ومختلف مؤسسات الخدمة الاجتماعية.

2. أهـمية شراكة منظمات المجتمع المدني في تطوير الخدمات العامة:

لقد أصبح هناك قناعة واسعة لدى جهات التمويل والتنمية الدولية بوجود كثير من التحديات الصعبة التي تواجه العالم اليوم لا يمكن أن تحلها الحكومات وحدها، وإنما يستلزم الأمر مشاركة أصحاب المصلحة في ذلك لأن لديهـم معلومات ضرورية وخبرات واتصالات بالدوائر الرئيسية.

حيث تتسم منظمات المجتمع المدني بالقدرة على تقديم الخدمات لجماعات مختلفة، وبمراعاة البعد الاجتماعي والإنساني، وتستطيع مؤسسات المجتمع المدني أن تؤدي دورها في التأثير على السياسة العامة من خلال تعبئة جهود قطاعات من المواطنين وحملها على المشاركة في تأدية الخدمات العامة، وتحقيق رضا المواطنين بتقديم سلع وخدمات لذوي الدخول المنخفضة بأسعار مناسبة[13].

فهناك دلائل كثيرة توحي بأن رأس المال الاجتماعي – وهذا اختصار لمنافع التنظيم الاجتماعي كشبكات المشاركة المدنية ومعايير الثقة التي تيسر التنسيق والتعاون من أجل المنفعة المشتركة – له تأثير مهـم على أداء الحكومات، وفي الحالات التي يشارك المواطنون ومنظماتهـم المدنية المحلية في الشؤون العامة تزداد الديمقراطية وتصبح التنمية الاقتصادية فعالة.

والنتيجة الرئيسية لعدم إشراك المجتمع المحلي في الإدارة المحلية كجريمة حضرية في غالب الأحيان، هو انتشار الأحياء الفقيرة والعشوائيات وعدم المساواة النوعية. وتعمل هذه العوامل غالبا كمثبطات للاستثمار وللمنافسة. وفي الحقيقة أن هذه تكلفة تزيد عن أي تكلفة قد تتكلفها العملية السياسية الشاملة، وفيما يتعلق بانتشار العشوائيات في الأحياء الفقيرة مثلاً، فإن إحدى وكالات الأمم المتحدة قد لاحظت في التقرير العالمي بشأن المستوطنات البشرية لعام 2003 بأن الفقراء يلعبون دورا مهـما للغاية في تحسين ظروف معيشتهـم الخاصة، وأن مشاركتهـم في عملية صنع القرارات ليست فقط حقا من حقوقهـم بل ينبغي أن يكون هدفا في حد ذاته لأنه سيساعد كذلك على تحقيق التنفيذ الفعال للسياسات العامة. ونتيجة لذلك فإن الاستثمار في تنمية الإسكان ينطوي على احتمالات زيادة فعالية سياسات القضاء على الأحياء الفقيرة[14].

فقد بدأ تزايد دور منظمات المجتمع المدني في مجالات كانت تقتصر في الماضي على القطاع الحكومي فقط، وهو ما ترافق معه ارتفاع مساهـمة ودور القطاع الخاص كطرف ثالث في عملية التنمية بالمشاركة، لما له من قدرات وخصوصية تمويلية تساعد على الإسراع في تنفيذ الأهداف التنموية للدولة. وقد كان لتنامي منظمات المجتمع المدني على المستويين الكمي والكيفي أثره الواضح في توافر إمكانات الرهان على دورها المستقبلي في دعم آلية الديمقراطية بالمشاركة وتعبئة المواطنين، وإمكانية إنجاز تنمية حقيقية تلبي احتياجات المواطنين. وهو تطور يتواكب ويتزايد دور هذه المنظمات عالميًا بعد أن أصبحت أحد فواعل النظام العالمي.

وأخيرا يبقى أن نذكر أن القيمة الاجتماعية والاقتصادية والسياسية لمنظمات المجتمع المدني تتحدد بمدى قدرتها على تبني وتحقيق أهداف محددة، يأتي في مقدمتها: القيام بأنشطة تساهـم في إشباع الحاجات المادية، وغير المادية لفئات المجتمع المختلفة. والمتمثلة في الخدمات التعليمية والصحية وغيرها من الخدمات التي تحول إمكانات الدولة دون تقديمها على نطاق واسع أو التي يقدمها القطاع الخاص بتكلفة عالية تفوق القدرة المادية لتلك الفئات الاجتماعية. وكذلك بمدى قدرتها على دفع المواطنين وتشجيعهـم على المشاركة الديمقراطية في صنع السياسات العامة وتنفيذها [15].

3. أساليب شراكة منظمات المجتمع المدني في تطوير الخدمات العامة:

تستطيع مؤسسات المجتمع المدني وفي مختلف المجتمعات، أن تؤدي دور الحسم في الكثير من القضايا المحورية والمفصلية في المجتمع الذي تعيش فيه، وهي بذلك إما أن تكون أداة تدعم وتؤدي دور السلطة في تلك الدولة من أجل تعزيز مفاهيم الديمقراطية والحقوق المدنية والحكم الرشيد أو أن تلعب الدور العكسي، ذلك أن هذه المؤسسات يمكن أن تدعم السلطة (من خلال الشراكة) في تطوير الخدمات العامة من خلال الأطر الآتية[16]:

- تنفيذ حملات توعية مستمرة لتعزيز أطر التعاون والتفاعل ما بين مؤسسات الدولة ومؤسسات المجتمع وأفراده، وذلك من خلال توفير المعلومات بالاتجاهين، ومع ذوي العلاقة، بخاصة في القضايا المحورية والحاسمة وذات المساس المباشر بحقوق الإنسان وحرياته.
- المشاركة مع السلطات التنفيذية والتشريعية في مناقشة القضايا الهامة، خصوصا في صياغة القوانين وتعديلها، وكذلك في اتخاذ القرارات الإستراتيجية المتعلقة بجودة الخدمات العامة.
- إعداد الدراسات والأبحاث حول القضايا والمشاكل المجتمعية كالفقر والبطالة، وقضايا المرأة والطفل، واقتراح الحلول ومناقشتها مع السلطات التنفيذية والتشريعية.

- الاستثمار في المشاريع ذات العلاقة في البند السابق بهدف تخفيف المشاكل المجتمعية، أو الحد منها ما أمكن.
- تقديم ومناقشة التقارير المتعلقة بالرقابة على أداء السلطات المختلفة، بهدف سد الثغرات والفجوات في الأداء، وتعزيز الأداء الإيجابي.
- العمل مع السلطات على تعزيز دور الفرد والجماعات من خلال ضمان الحقوق والحريات والحد من الانتهاكات، ومعاقبة القائمين عليها.
- المساهمة الفاعلة مع السلطات ومؤسسات المجتمع المدني المختلفة من أجل تعزيز سيادة القانون وممارسته بحرية وشفافية، وخضوع القائمين علية للمساءلة.
- تنفيذ دراسات وأبحاث في مجال تطوير الخدمات العامة، وذلك بهدف تحقيق التوازن في التخطيط والتنفيذ، ونقل التنمية إلى مختلف المناطق بناءا على الدراسات، بهدف سد الفجوات الحاصلة بين المناطق المختلفة.
- المساهمة مع السلطات في حل المشاكل والصعوبات الداخلية، بهدف تحقيق الاستقرار وتوفير الأمن، وذلك من خلال حملات توعية مستمرة.
- توفير المعلومات المتاحة لدى هذه المؤسسات لمتخذي القرار والمشرعين في السلطة، ذلك أن ما يمكن أن تصل له هذه المؤسسات من معلومات أكبر بكثير مما يمكن أن تصل له المؤسسة الرسمية.

4. فوائد الشراكة:

تتمثل فوائد الشراكة بين الإدارة المحلية ومنظمات المجتمع المدني في[17]:

أ. فوائد الشراكة للهيئات المحلية:

- ✓ تركيز الجهود في المشروع قيد البحث.
- ✓ الاستثمار الأمثل للموارد المتوفرة والاستفادة من ذوي الخبرة والكفاءة والاختصاص.
- ✓ تخفيف الأعباء عن الأجهزة الرسمية والحكومية في التنفيذ والمتابعة.

- ✓ الانتقال من النظام المركزي إلى النظام اللامركزي في تقديم الخدمات.

ب. فوائد الشراكة للمؤسسات المجتمع المدني الفاعلة:

- ✓ تثبيت مبادئ وقيم الديمقراطية.
- ✓ اشاعة قيم الحوار والتشاور والتكافل والتعاون.
- ✓ استثمار المؤسسات والأفراد في العمل البلدي.
- ✓ ضمان شفافية وعدالة توزيع الخدمات.
- ✓ تفعيل و تنشيط العمل الجماعي.
- ✓ تطوير آليات التعاون والشراكة.

ج. فوائد الشراكة بالنسبة لأفراد المجتمع المحلي:

- ✓ تلبية الاحتياجات الفردية، الخاصة منها والعامة.
- ✓ اشراك المواطنين في عمليات البناء والرقابة.
- ✓ الاستثمار الأمثل للاختصاصات والمؤهلات والخبرات.
- ✓ تشجيع فرص الابداع الفردي والعمل بروح الفريق.

ثالثا : تجارب حول دور منظمات المجتمع المدني في تطوير الخدمات العامة:

1- منظمة بيل غيتس Bill Gates الخيرية:

التي أسسها بيل غيتس Bill Gates صاحب شركة مايكرو سوفت عملاق البرمجيات عام 2000، وذلك بعد دمج صندوقين خيريين في إطار العائلة، حيث دمجت مؤسسة غيتس التعليمية ومؤسسة ويليام اتش الصحية، قدرت أملاك المؤسسة ب37.6 مليار دولار أمريكي وفقا لتقرير 11 يوليو 2007 .

الأهداف الرئيسية للمؤسسة على الصعيد العالمي هي:

أ. تعزيز الرعاية الصحية.

ب. الحد من الفقر المدقع.

ج. تعزيز المساواة بين الأوضاع الصحية والتعليمية في العالم.

د. وفي الولايات المتحدة، توسيع فرص التعليم والوصول إلى تكنولوجيا المعلومات.

أما أهم المجالات التي يتمحور حولها عمل المنظمة فهي برامج الصحة العالمية، حيث تعتبر أكبر الممولين للأبحاث الطبية، فقد تبرعت في عام 2001 بمبلغ 168 مليون دولار لتمويل أبحاث في مجال مكافحة الملاريا، ووفرت 60 مليون دولار لتمويل بحوث مكافحة الايدز، إضافة إلى 38 مليون للمساعدة في أبحاث مكافحة السل[18].

2. هيئة الأعمال الخيرية الإماراتية:

تأسست الهيئة في عام 1984م بمرسوم أميري من ديوان صاحب السمو الشيخ حمد بن راشد النعيمي وذلك حين اشتدت المجاعة في السودان في تلك السنة، ومن حينها والهيئة تمد يد العون لكل إنسان يحتاج للمساعدة في مشارق الأرض ومغاربها. وبما أن الهيئة منظمة خيرية إنسانية عالمية غير حكومية فإنها تسعى إلى تأدية رسالتها من خلال المساهمة في تحسين ظروف المحتاجين، ضمن تنمية مستدامة شاملة وبيئة صحية، منطلقة من مبادئها وثقة شركائها ومواكبة التطورات التقنية، متطلعة نحو الريادة والتميز.

والهيئة في مجمل أعمالها وأنشطتها تهدف إلى :

أ. تطوير وتنمية المجتمعات الإنسانية المحتاجة بالعمل على تحسين أوضاعها التعليمية والصحية والاجتماعية والاقتصادية.

ب. الإسهام في إغاثة المجتمعات المتضررة من جراء الكوارث الطبيعية والنكبات الاجتماعية.

ج. سد حاجات الأيتام وتحسين أحوالهم الصحية والنفسية والاجتماعية.

د. تقوية الصلات والروابط بين الهيئة ومثيلاتها للوقوف على أحدث النظم التي تأخذ بها الأمم في هذا المجال.

وقد سجلت هيئة الأعمال الخيرية حضورا مشرفا في مجال العمل الخيري والإنساني محليا وإقليميا وعالميا فالهيئة حائزة على الصفة الاستشارية في المجلس الاقتصادي والاجتماعي في الأمم المتحدة وعلى العضوية الدائمة في المجلس الإسلامي للدعوة والإغاثة في القاهرة وعلى صفة مراقب في مجلس الصندوق

الدولي للتنمية الزراعية (ايفاد) وعضوية المجلس العالمي للمنظمات التطوعية (ICVA)[19].

كما وقعت العديد من الاتفاقيات ومذكرات التفاهم مع منظمات أممية مثل: اليونيسيف ومنظمة الصحة العالمية والمفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين.

ميدانيا فإن هيئة الأعمال الخيرية تنتشر في أكثر من 12 دولة تقدم من خلالها العون اللازم لتنمية المجتمعات الفقيرة تنمية مستدامة عبر أربعة برامج رئيسة: هي برنامج التنمية الاجتماعية، برنامج التنمية التعليمية، برنامج التنمية الصحية وبرنامج الإغاثة العاجلة.

فضمن **برنامج التنمية الاجتماعية** نفذت الهيئة مشاريع توفير المياه مثل توفير برادات المياه، حفر الآبار السطحية والآبار الارتوازية وذلك في المناطق التي يصعب على سكانها الوصول إلى مياه الشرب. كما يشمل البرنامج الاجتماعي مشاريع تنمية الأسر الفقيرة عبر تمليكهم أدوات حرفية مثل ماكينات خياطة، عربات نقل، أو تمليكهم ثروات حيوانية وأراضي زراعية تكون سبيل عيش لهم. وقد ساهمت هذه المشاريع في تحقيق الاكتفاء الذاتي للأسر المستفيدة. ومن أميز مشاريع الهيئة في البرنامج الاجتماعي مشروع رعاية الأيتام والطفولة حيث استطاعت الهيئة خلال مسيرتها كفالة أكثر من50000 يتيم في مختلف البلدان التي تعمل فيها، حيث تقدم لهم الرعاية الاجتماعية والتعليمية والصحية.

أما في إطار **البرنامج التعليمي** فقد قامت الهيئة بتنفيذ مشاريع عديدة مثل بناء وصيانة المساجد، بناء المدارس والمراكز التعليمية وتأثيثها وتسييرها، توزيع الحقائب المدرسية مع كافة مستلزماتها. كما أولت اهتماما خاصا بمشاريع بناء مراكز تأهيل الأيتام حيث يتم تدريبهم وتأهيلهم مهنيا ليكونوا أفرادا نافعين في مجتمعاتهم ويرسخ فيهم مبدأ الاعتماد على الذات.

في حين اشتمل **البرنامج الصحي** على مشاريع متنوعة مثل بناء وتجهيز المستشفيات والمراكز الصحية، تسيير عيادات متنقلة وقوافل صحية لمكافحة

الأمراض الفتاكة في المناطق النائية والتي يفتقر سكانها إلى الخدمات الصحية، كما قامت الهيئة بتنفيذ العديد من حملات مكافحة العمى وقد تمكنت بفضل الله من إعادة نعمة البصر لآلاف المكفوفين. كما حظي ذوو الاحتياجات الخاصة باهتمام خاص من قبل الهيئة حيث قامت بتوزيع آلاف الكراسي المتحركة للمقعدين وأجهزة السمع. كما أنشأت مصنعا للأطراف الصناعية في فلسطين.

وأخيرا **برنامج الإغاثة،** فقد كانت انطلاقة هيئة الأعمال الخيرية عام 1984 سببها الجفاف الذي ضرب منطقة القرن الإفريقي فكان مشروع إغاثة المتضررين من الجفاف في القرن الافريقي بداية انطلاق مشاريعها. ومع تنامي الكوارث والحروب تعاظمت مسؤولية الهيئة تجاه المتضررين، ولبت إغاثة المتضررين خلال الحروب والنزاعات كما حدث في البلقان البوسنة والهرسك عام 1993 وكوسوفا في 1998 والعراق وفلسطين ودارفور بالسودان. وعلى مدى العقدين الماضيين سيرت الهيئة حملات إغاثة ضخمة للمتضررين من الكوارث الطبيعية أحدثها إغاثة المتضررين من الجفاف في النيجر والصومال وكينيا ومنكوبي زلزال تسونامي في سريلانكا، ومنكوبي زلزال باكستان وإيران. ولا تزال الهيئة تسير حملات لمراكز التغذية للأطفال المصابين بسوء التغذية في النيجر[20].

رابعا: مقترحات لتفعيل دور منظمات المجتمع المدني في تطوير الخدمات العامة:

لتفعيل دور منظمات المجتمع المدني في تطوير الخدمات العامة من خلال الشراكة مع الإدارة المحلية لا بد من[21]:

1. مقترحات متعلقة بمنظمات المجتمع المدني

- ✓ خلق أبنية مؤسساتية فعالة تقوم بتقوية منظمات المجتمع المدني وتحولها إلى مؤسسات تتوافر لها المقومات الأساسية التي لا يمكن بدونها أن تمارس نشاطها كمؤسسة، مثل توفر البيئة الحقوقية التي تحدد وضعها القانوني في المجتمع.

- ✓ تطوير وسائل الدعم وتمويل العمل التطوعي بموارد ذاتية، كإنشاء صندوق لدعم عمل منظمات المجتمع المدني.
- ✓ إنشاء شبكات من المنظمات والجمعيات التي تلتقي حول الأهداف نفسها، أو شبكات أوسع لتعزيز التضامن بين قوى المجتمع المدني وتجميع إمكانياتها.
- ✓ ضرورة تفعيل الإصلاح الثقافي والاجتماعي والاقتصادي، واعتماد مبدأ الديمقراطية.

2.مقترحات متعلقة بالإدارة المحلية

تعديل القوانين ذات العلاقة بالشراكة بين الإدارة المحلية والقطاع الخاص ومنظمات المجتمع المدني.

إنشاء هيئات وطنية شبه حكومية وبقانون خاص مهمتها رعاية ودعم الشراكة بين الإدارة المحلية والقطاع الخاص ومنظمات المجتمع المدني.

تفعيل دور وسائل الإعلام كافة في نشر المعلومات وخلق حالة من الاستقطاب والدعم لمفهوم الشراكة.

توفي الدعم الفني لهيئات الإدارة المحلية التي تنقصها الخبرة في مجال الشراكة مع القطاع الخاص ومنظمات المجتمع المدني حتى تصبح قادرة على فعل ذلك بنفسها.

خاتمة:

تعتبر مؤسسات المجتمع المدني ومنظماته المختلفة ركيزة هامة من ركائز التنمية المتوازنة والمستدامة، ومن أهم المؤسسات الفاعلة في صنع السياسات العامة للدولة وتشكيلها إلى جوار دور الدولة والقطاع الخاص، أحد البنود الأساسية في إنشاء عقد اجتماعي جديد يفتح الطريق لمشاركة أوسع من جانب المواطنين وانخراطهم بدرجة أكبر في الواجبات والحقوق المدنية، كل ذلك يتيح تحقيق تنمية متكاملة تهدف إلي تحسين جودة الخدمات العامة.

إن قطاع المجتمع المدني بمنظماته المختلفة يتمتع بإمكانات وموارد ضخمة من شأنها تعويض قصور موارد الحكومة التي أصبحت عاجزة عن تقديم أي حلول ناجحة للمواطن في الكثير من مناحي الحياة. كما أن دور هذه المنظمات يمكن أن يتسع ليشمل برامج عديدة لتنمية وتطوير المرأة ولتعليم البنات ومحو الأمية وإنشاء رياض الأطفال ونوادي الشباب وجمعيات مناهضة الاحتكار وحماية المستهلك والبيئة وأندية تكنولوجيا المعلومات، علاوة على أن هذه الجمعيات تشكل الجسر الصحيح لإعادة الثقة في علاقة الدولة بالمواطن، والإدارة المثلى لتحقيق توازن المصالح في المجتمعات المحلية، والوسيط النزيه لفض النزاعات الأهلية والطائفية، لأنها لا تتحرك بنوازع الوصول إلي السلطة ولا تستهدف من وراء نشاطها تحقيق الربح. وفي هذا الجانب يجب على القائمين على أمر منظمات المجتمع المدني العمل بكل الجد للاستفادة من الموارد والإمكانات البشرية والمادية التي تتمتع وتزخر بها هذه المنظمات.

❖ هوامش البحث

(1) أحمد إبراهيم ملاوي، **أهمية منظمات المجتمع المدني في التنمية**، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 24، العدد الثاني، 2008، ص:258.

(2) نيفين زكريا أبو الذهب، **دور المنظمات غير الحكومية في المجتمع الخليجي**، مجلة دراسات، العدد 37، 2003، ص:28.

(3) وفاء كاظم الشمري، **المجتمع المدني**، الدار الأكاديمية للطباعة والتأليف والترجمة والنشر، طرابلس، 2008، ص:17.

(4) المرجع السابق، ص:19.

(5) محمد الفاتح عبد الوهاب العتيبي، **منظمات المجتمع المدني النشأة الآليات وأدوات العمل وتحقيق الأهداف**، الحوار المتمدن -العدد: 2724 - 2009 / 7 / 31 ، www.ahewar.org/debat/show.cat.asp ?cid=165

(6) أيمن عقيل وآخرون، **المجالس الشعبية المحلية، الواقع-المشكلة والحل**، مجلة ماعت للدراسات الحقوقة والدستورية، مصر،2009، ص:90.

(7) وفاء كاظم الشمري، مرجع سابق، ص:179.

(8) حمد محمود الطعامنة، سمير محمد عبد الوهاب، **الحكم المحلي في الوطن العربي والتجاهات التطوير**، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2005، ص:372

(9) أيمن عقيل وآخرون، مرجع سابق، 91

(10) محمد محمود الطعامنة، سمير محمد عبد الوهاب، مرجع سابق، ص:372.

(11) محمد الفاتح عبد الوهاب العتيبي، **منظمات المجتمع المدني النشأة الآليات وأدوات العمل وتحقيق الأهداف**، مرجع سابق.

(12) أيمن عثيل وآخرون، مرجع سابق، ص92.

(13) محمد محمود الطعامنة، سمير محمد عبد الوهاب، مرجع سابق، ص:375.

(14) أيمن عقيل وآخرون، مرجع سابق، ص92.

(15) منصوري كمال، **الدور المرتقب للقطاع الثالث في ظل تداعيات الأزمة المالية**، اليوم الدراسي حول الأزمة المالية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة بسكرة، 19جانفي2009، ص:5

(16) سامر عبده عقروق، **دور مؤسسات المجتمع المدني (الأهلي) في تعزيز مفاهيم الحكم الرشيد** ، www.najah.edu/ar/33954

(17) **المشاركة والمشورة المجتمعية**، دليل عملي تدريب، صندوق تطوير واقراض البلديات، أيار 2009، ص11.
http://www.mdlf.org.ps/pdfs/public%20participation%20manual.pdf

(18) كمال منصوري، مرجع سابق، ص:18

(19) أحمد إبراهيم ملاوي، مرجع سابق، ص:269.

(20) نظر موقع هيئة الأعمال الخيرية الامارتية على الانترنت
https://www.hai.ae/ar/about-hai/historical-overview.aspx

(21) وفاء كاظم الشمري، مرجع سابق، ص:235.