



ARDD

النهضة العربية للديمقراطية والتنمية
Arab Renaissance for Democracy & Development

قضايا المناصرة للمرأة

موجز سياسة

العدد 8

**التنسيق لتعزيز الخدمات المقدمة
للفئات الهشة**

حزيران/يونيو 2022

تقدير

تعمل منظمة النهضة العربية للديمقراطية والتنمية (أرض) على إجراء سلسلة من الأبحاث الإجرائية ضمن إطار مشروع «تعزيز قدرات منظمات المجتمع المدني التي تقودها النساء في المناصرة القائمة على الأدلة ضمن الأجندة الوطنية للمرأة والأمن والسلام»، والذي يتم تنفيذه بدعم من هيئة الأمم المتحدة للمرأة وبتمويل سخّي من حكومات كندا وفنلندا والنرويج، وإسبانيا، والمملكة المتحدة، وقبرص. وتتوجه النهضة العربية (أرض) بالشكر لشركائها من منظمات المجتمع المدني ضمن التحالف الوطني الأردني (جوناف) والأفراد الذين قدموا دعمهم لإعداد هذه الدراسة التي أجراها فريق الأبحاث في مركز النهضة الفكري للدراسات.

جدول المحتويات

4	هدف البحث الإجرائي
4	الخلفية والمنهجية
4	الوصول إلى برنامج تكافل؛ الافتقار إلى نهج موحد بين منظمات المجتمع المدني
5	صعوبات في الإجراءات التي تتيح الوصول إلى المعونة والمساعدة
5	الصعوبات الفنية
6	العوائق الجغرافية
7	المساءلة أمام السكان المتضررين والوصول إلى المعلومات
8	التوصيات

هدف البحث الإجرائي

يتطرق إلى هذا الموجز إلى مدى الفهم الذي تبيده المجتمعات المحلية حيال الإجراءات التي تُتيح لها الحصول على المساعدات النقدية المقدمة من الحكومة الأردنية خلال جائحة كوفيد-19، كما يُقدّم توصيات تهدف إلى تعزيز الوصول إلى برامج المعونة أثناء الأزمات. يركز البحث كذلك على مزايا الشراكة الفعالة بين المنظمات المجتمعية والهيئات الحكومية ويُقدم توصيات بشأن السياسات تسترشد برؤى 11 منظمة مجتمع مدني محلية من أعضاء التحالف الوطني الأردني للمنظمات غير الحكومية (جوناف) ووجهات نظرها فيما يتعلق بالمسائل التي يواجهها الأفراد الأكثر تأثراً الذين يتقدمون بطلبات الحصول على الدعم من برنامج تكافل وصندوق المعونة الوطنية.

الخلفية والمنهجية

فاقمت جائحة كوفيد-19 من الهشاشة الصحية والاجتماعية والاقتصادية في بعض المجتمعات الأردنية؛ إذ برزت فئات جديدة تعاني الضعف والضرر جراء تداعيات الجائحة، في حين تفاقمت أحوال الفئات التي كانت تعاني من هشاشة أوضاعها سابقاً. يركز هذا التقرير على المنظور المحلي تجاه أوجه الضعف والهشاشة، وهو جزء من سلسلة من الدراسات التي تبحث في محليّة عدد من القضايا الجندرية، ويتناول أيضاً التقرير الآليات التي اعتمدها منظمات المجتمع المحلي لتقييم أوجه الضعف والهشاشة، والجمع ما بين وجهات النظر المحلية، وتعزيز وصول الفئات الأكثر ضعفاً وتأثراً إلى سبل الدعم المتاحة. للتعلم في وجهات النظر والتجارب المجتمعية، فقد تعاونت النهضة العربية (أرض) مع منظمات مجتمع مدني تقودها النساء من التحالف الوطني (جوناف).

تأسس التحالف الوطني (جوناف) في عام 2016 بمبادرة من النهضة العربية (أرض) وبالتعاون مع منظمات مجتمع مدني، ومنظمات مجتمعية وخبراء وناشطين في مجال الإعلام من مختلف مناطق المملكة، علماً بأن تحالف (جوناف) يعمل على تنسيق جهود التنمية والاستجابة الإنسانية الوطنية في الأردن وقيادتها كذلك.

لأغراض إطلاق هذا البحث، تم الاتفاق على فهم مشترك لأوجه الضعف والاستجابة لها، إذ اتبعت منهجية البحث نهجاً محلياً يقوم على الأدلة ويتضمن مراجعة مكتبية ساعدت في تطوير أدوات جمع البيانات النوعية والكمية. غطت العينة المشمولة في البحث أقاليم الأردن من شمال وجنوب ووسط. تمثل هدف البحث في تحديد الأدوات الحالية التي اعتمدها منظمات المجتمع المدني والمنظمات المجتمعية والحكومة الأردنية لتقييم مواطن الضعف والهشاشة وتحسين هذه الأدوات وتنقيحها لتقديم استجابة أكثر شمولية.

الوصول إلى برنامج تكافل؛ الافتقار إلى نهج موحد بين منظمات المجتمع المدني

في العموم، تعرف منظمات المجتمع المدني بوجود برنامج «تكافل» التابع لصندوق المعونة الوطنية، لكن على الرغم من أن غالبيتها على دراية بمزاياه إلا أنها تفتقر إلى المعرفة الكافية حول آليات الوصول إلى هذا البرنامج وإجراءاته. فقد بينت العديد من منظمات المجتمع المدني أنها لم تكن على دراية بآليات برنامج تكافل وإجراءاته، في حين أفادت منظمات المجتمع المدني الثلاث التي كانت على دراية بالبرنامج بتبوعها للمساعدة في عملية إدخال البيانات لتقديم يد العون لصندوق المعونة الوطنية في إدارة البرنامج وتشغيله. هذا وقد شاركت تلك المنظمات في مقابلات مقدمي المعلومات

الرئيسيين (KII)، وقال رئيس إحداهما: «لقد عملت في برنامجي تكافل 1 و2 وكنت مسؤولاً عن إدخال البيانات في فروع صندوق المعونة الوطنية».

وقالت منظمات المجتمع المدني عموماً إن برنامج «تكافل» يُعد مبادرة جيدة مع اعتقادها بإمكانية تحسينه، أما بعض المنظمات الأخرى فقد أعربت عن قلقها بشأن مقدار المساعدات النقدية المقدمة لمستحقيها. على الرغم من انخفاض قيمة المبلغ المالي الموزع على المستفيدين إلى حد كبير، فقد شعر العديد من المستجيبين بأنه يغطي الاحتياجات الأساسية لمتلقي المساعدات. بحسب إحدى منظمات المجتمع المدني فإن «مبلغ المساعدة النقدية المقدم من صندوق المعونة الوطنية قليل للغاية، إلا أنه مع ذلك ما زال أفضل من عدمه.» من جهة أخرى، انتقدت منظمات مجتمع مدني أخرى المبلغ بقولها أنه لا يكفي الاحتياجات الأساسية.

كما طرأت مسائل أخرى بشأن الإطار الزمني الذي تُقدّم المساعدات النقدية خلاله؛ إذ أشار الأفراد إلى كون المساعدة توزع كل شهرين، الأمر الذي قد لا يفيد بعض العائلات ممن هي في أمس الحاجة إلى تلقي النقد شهرياً. ورأى بعض الأفراد ممن عانوا من تأخر المساعدة النقدية أن مصاعبهم المالية قد ازدادت سوءاً.

صعوبات في الإجراءات التي تتيح الوصول إلى المعونة والمساعدة

فرضت جائحة كورونا «كوفيد-19» عائقاً أمام الحصول على المساعدات التي يقدمها برنامج تكافل/صندوق المعونة الوطنية؛ إذ خشي كثير من الأفراد ومن بينهم أولئك الأكثر ضعفاً وتأثراً مثل كبار السن أو الأشخاص الذين يعانون من أمراض مزمنة من مغادرة منازلهم حتى وإن كان ذلك بغرض الذهاب إلى فروع صندوق المعونة خوفاً من الجائحة المتفشية في البلاد. لقد كان الخوف من الإصابة بالفيروس هو السبب في إجماع الأفراد عن زيارة الصندوق، كما أن القيود التي فرضتها الحكومة جعلت من التنقل أمراً مستحيلاً. أيضاً، تعذّر على عدد كبير من الأسر المعيشية تقديم الطلبات عبر الإنترنت إذ لم تكن تملك وسيلة للاتصال به.

الصعوبات الفنية

واجهت الفئات الأكثر ضعفاً وتأثراً من السكان صعوبات فنية عند محاولة تقديم طلبات الحصول على الدعم من برامج صندوق المعونة الوطنية؛ إذ لم يتمكن أولئك الذين لا يملكون أجهزة اتصال بالإنترنت ولا وصولاً إليه من التقدم بطلبات الحصول على الأموال، في حين واجه الأشخاص الذين يعرفون آلية التعامل مع تقديم الطلبات عبر الإنترنت مسائل تقنية تتعلق باستخدام الموقع الإلكتروني. ووفقاً لأحد مقدمي المعلومات الرئيسية، فإنه «يصعب تصفح الموقع الحكومي، كما تطرأ بعض المشاكل الفنية عند استخدام هذه المواقع، وفي بعض الأحيان لا يمكنك تحميل مستنداتك (وثائقك) إليها بالشكل الصحيح.» كما أشار أولئك ممن استطاعوا تقديم الطلبات إلى مواجهتهم مسائل تقنية جراء حركة الاستخدام الكبيرة على الموقع الإلكتروني أو ضغط الزيارات عليه.

العوائق الجغرافية

شكلت القيود التي فرضتها الحكومة على الحركة جراء جائحة كوفيد-19 عائقاً رئيسياً أمام الوصول إلى خدمات صندوق المعونة الوطنية. من ناحية جغرافية، تقع المناطق الريفية في الأردن في أماكن بعيدة عن صندوق المعونة ما يجعل الوصول إلى برنامج «تكافل» صعباً. كما لم يتمكن الأشخاص من التعرف على برنامج «تكافل» ومزاياه والتقدم بطلبات الحصول على الدعم بسبب القيود المفروضة على التنقل جراء جائحة كورونا. وبعد رفع قيود الحركة، عجز بعض الأفراد عن تحمل تكلفة المواصلات اللازمة للوصول إلى مراكز صندوق المعونة أو متابعة الإجراءات المطلوبة لأن بعض الوثائق الضرورية متوفرة فقط في دوائر تقع في المناطق الحضرية، ما سيزيد من تكاليف التنقل وأعبائه على الأفراد الذين يعانون أوضاعاً معيشية صعبة منذ البداية. بحسب أحد الأفراد، فإن «إجراءات التقدم للحصول على الدعم معقدة وتحتاج إلى تسهيلات أكبر؛ فعلى سبيل المثال، يضطر العديد من الأشخاص إلى الذهاب إلى العقبة عدة مرات وهو أمر مكلف للغاية». على الرغم من انتشار فروع صندوق المعونة الوطنية على نطاق واسع في أنحاء البلاد، إلا أنه لا يغطي جميع المناطق والأقاليم.

آليات ضمان توزيع المعونات الآمن

اقترحت منظمات المجتمع المدني ضمان تحديث معلومات دفتر العائلة بانتظام إلى جانب إمكانية تحديث قاعدة البيانات من قبل الجهات المعنية، كمنظمات المجتمع المدني، عن طريق إدخال البيانات بطريقة آمنة لدعم توزيع المعونات. كما أن من شأن رقمنة عملية التقدم بالطلبات إلى صندوق المعونة الوطنية المساعدة في مواجهة صعوبات الوصول الراهنة إليه؛ إذ سيتيح ذلك للأشخاص الذين يعيشون في المناطق الريفية التقدم بطلبات الحصول على مساعدات «تكافل». ومع ذلك، لا ينفي ما سبق أن الأشخاص الذين يواجهون مصاعب في الوصول إلى الإنترنت سيواصلون المعاناة من وجود مشاكل في تقديم الطلبات. وبُغية مواجهة الصعوبات الاقتصادية الحالية التي تعاني منها الأسر، اقترحت المنظمات أن يقوم برنامج «تكافل» بتغطية الأفراد العاطلين عن العمل والمشاريع الصغيرة ومتوسطة الحجم وهي التي تضررت بشكل مباشر من الجائحة. بحسبها، ينبغي تقديم المساعدة لضمان التمكين الاقتصادي للمشاريع الصغيرة ومتوسطة الحجم وذلك في شكل معونات نقدية وقروض لمساعدتها في التخلص من ديونها. أما بالنسبة للأفراد الذين خسروا وظائفهم جراء جائحة كوفيد-19، فقد يكمن حل مشكلتهم في خلق فرص العمل، إذ اقترحت نقاشات مجموعات التركيز أن «من الواجب على الحكومة استثمار الأراضي الزراعية المهجورة وموارد المياه من أجل إيجاد فرص عمل للمجتمعات المحلية».

شدّد المشاركون على أهمية الحاجة إلى العثور على طريقة آمنة لحماية حقوق المرأة في هذا الصدد، وهي طريقة من شأنها الحد من احتمالية استغلال الأزواج للمساعدات النقدية واستخدامها لتلبية احتياجاتهم الشخصية بدلاً من سد حاجات الأسرة، فضلاً عن الحد من ممارسة الزوج للعنف الاقتصادي للاستيلاء على مال الزوجة. ينبغي إعادة النظر في عملية تقديم الطلبات الحالية لتتيح للأفراد، بدلاً من الأسر المعيشية، التقدم بطلب الحصول على المساعدة النقدية بشكل منفصل، ما يعني حماية النساء لاسيما أولئك اللائي مررن بتجربة الهجر، أو الانفصال أو من هي على وشك الطلاق منهن. على المستوى التشريعي، ينبغي أن تتمكن المرأة من تسجيل مشاريع أعمالها التجارية رسمياً دون الخوف من خسارة المساعدات النقدية التي تلقاها. والأهم من ذلك، من الضروري توفير الحماية الاجتماعية وجلسات توعية قانونية للنساء الأكثر ضعفاً وتأثراً لمساعدتهن في فهم حقوقهن وإكسابهن المزيد من الحزم اللازم للدفاع عن مصالحهن.

المساءلة أمام السكان المتضررين والوصول إلى المعلومات

عانت قدرة صندوق المعونة الوطنية على توفير المعلومات فيما يتعلق ببرنامج «تكافل» من محدوديتها جراء الجائحة إذ لم يكن قادراً على نشر هذه المعلومات إلا عبر التلفاز ووسائل التواصل الاجتماعي. ومع ذلك، شعر العديد من الأفراد بافتقار الحملة التعريفية لصندوق المعونة إلى الوضوح؛ إذ كانت تنقصها المعلومات اللازمة حول معايير الأهلية ومقدار التمويل المقدم. علاوة على ذلك، لم يكن الأفراد على دراية بأن وزارة التنمية الاجتماعية قد أتاحت المعلومات الخاصة بهذا الشأن على قنواتها الرقمية (أي موقعها الإلكتروني وتطبيق الهواتف المحمولة). لذا، يستحسن أن يعمل صندوق المعونة الوطنية مع منظمات المجتمع المدني من داخل المجتمعات المحلية سعياً إلى تثقيف الأفراد حول البرامج والاستماع إلى مشاكلهم. لقد مثل التلفاز ومنصات التواصل الاجتماعي المصدر الرئيسي للمعلومات فيما يتعلق ببرنامج «تكافل»، ولكن، فقد عُرِي عدم الوعي بوجودها في المقام الأول إلى عجز الأفراد على الوصول إلى الإنترنت الذي لا يمكن للعديد من الأسر تحمل تكاليفه أو عدم امتلاكهم الهواتف الذكية. كما لم يكن الأفراد قادرين على زيارة مراكز صندوق المعونة الوطنية جراء القيود المفروضة على الحركة أو الحجر الصحي على الأفراد.

يمكن تنفيذ آلية تقديم الشكاوى إلى صندوق المعونة الوطنية عبر ثلاث قنوات: التواصل المباشر مع مراكز صندوق المعونة الوطنية، والاتصال عبر الهاتف والتواصل عبر البريد الإلكتروني. يمكن تقديم الشكاوى من خلال مكتب الاستقبال بالمركز، أو عبر المكالمات الهاتفية أو إرسال رسائل البريد الإلكتروني إلى موظفي الصندوق أو إلى مدير عام صندوق المعونة الوطنية. (صندوق المعونة الوطنية، غير مؤرخ) وقد تمتعت ملاحظات المستجيبين عن موظفي الصندوق بالإيجابية؛ إذ أفاد الأفراد الذين زاروا فروع الصندوق بتعاون الموظفين ومهنتهم. ومع ذلك، أعرب المستجيبون أيضاً عن عدم ثقتهم بنظام الشكاوى قائلين إن الأفراد ترددوا في تقديم الشكاوى لأنهم شعروا أن إفادتهم الراجعة وملاحظاتهم لن تؤخذ في عين الاعتبار وأن التحسينات التي اقترحوها لن ترى النور. تمثلت التعليقات العامة خلال المقابلات في الحاجة إلى تحسين أساليب التوزيع والحد من التمييز بين المنتفعين، كما أشار المستجيبون إلى انعدام التواصل بين صندوق المعونة والمستفيدين منه، حيث قال أحد المشاركين: «يحصل بعض الأشخاص على معونتهم النقدية المنتظمة وقد انتقص منها دون أن يخطرهم صندوق المعونة الوطنية بذلك مسبقاً».

التوصيات

يتعين على الحكومة ومنظمات المجتمع المدني تكثيف التعاون فيما بينها وتنظيمه من أجل تعزيز الوصول إلى المعونات والمساعدات (عبر تبسيط الإجراءات، وتوسيع التغطية الجغرافية، وتمكين الوصول إلى وسائل التكنولوجيا، والعمل على التوعية ونشر المعرفة الرقمية).

أظهر هذا البحث أن عملية التقدم بطلبات الحصول على الدعم من برنامج «تكافل» تقف عثرة أمام الأشخاص الأكثر ضعفاً وتأثراً وتحّد من قدرتهم على الحصول على المعونة. تواجه الشرائح الأكثر ضعفاً وتأثراً من المجتمع عوائق فنية وجغرافية؛ إذ ترتبط الأولى بافتقار الأفراد إلى الأجهزة والوصول إلى الإنترنت فضلاً عن افتقارهم إلى المعرفة الرقمية اللازمة لتقديم الطلبات عبر الإنترنت، أما العوائق الجغرافية فسببتها القيود التي فرضتها الحكومة على الحركة استجابة للجائحة ما حال دون تمكّن الفئات الأكثر ضعفاً وتأثراً من التقدم بطلبات الحصول على المساعدة من خلال مراكز صندوق المعونة الوطنية.

علاوة على ذلك، أظهر البحث غياباً واضحاً للتعاون بين الحكومة ومنظمات المجتمع المدني وانخفاض مشاركة الأخيرة في عملية تقديم المساعدات، ما أدى إلى عدم فهم المعايير اللازمة للتأهل للحصول على المعونة فضلاً عن انعدام الثقة في الإجراءات المعمول بها. ولا يتم إشراك منظمات المجتمع المدني في عمليات صنع القرار أو عملية تقديم المعونة، إذ يمكن لها فقط الوصول إلى معلومات الأفراد عند حاجتها إلى تقييم مدى استحقاقهم الحصول على الدعم، الأمر الذي يتسبب في مشكلة تتعلق بحماية البيانات إذ قد تُستخدم المعلومات بشكل سلبي.

لذا، ثمة حاجة إلى الخروج بأوجه تعاون أفضل ذات منهجية أعلى بين منظمات المجتمع المدني والحكومة وذلك فيما يتعلق بعملية تقدّم المواطنين بطلبات الحصول على الخدمات، ويهدف ما سبق إلى إزالة العوائق القائمة حالياً التي تعرقل وصولهم إليها. ويوصى بأخذ مدخلات منظمات المجتمع المدني وإسهاماتها في عين الاعتبار عند تصميم عملية التقدم بالطلبات حتى تتمكن هذه المنظمات من فهم هذه العملية بشكل أفضل وتأمين وصول أسرع إلى الخدمات للأفراد من مختلف الأقاليم، لاسيما أولئك الأشخاص الذين يعيشون في المناطق الريفية و/أو أولئك الذين تنقصهم التكنولوجيا والأجهزة اللازمة للتقدم بطلبات الحصول على المعونة. وعلاوة على ذلك، فإن مشاركة منظمات المجتمع المدني في عملية صنع القرار من شأنها تعزيز قدرة الفئات الأكثر ضعفاً وتأثراً على الوصول إلى الدعم، وخاصة أولئك ممن هم على غير دراية بمعايير الوصول إليه، أو أولئك الواقعين خارج نطاق الفئة التي يستهدفها صندوق المعونة الوطنية.





تحسين الاتصال والتواصل وإشراك الجهات الفاعلة الأخرى من خلال نهج تشاركي إلى هذه البرامج

جاءت استجابة الحكومة الأردنية لجائحة كوفيد-19 مع قصور التعاون مع منظمات المجتمع المدني والمجتمع المحلي، ومخضت النتيجة الجانبية لهذه الاستجابة عن نقص المعرفة بالبرامج الإضافية التي أطلقتها الحكومة للتخفيف من آثار جائحة كورونا والوعي بها، إذ قامت الحكومة ببث معلومات البرامج هذه بشكل رئيسي من خلال الحملات الإعلامية، والتلفاز ووسائل التواصل الاجتماعي.

افتقرت الاستجابة الحكومية إلى نهج محلي/مجتمعي ما أدى إلى عدم دراية أفراد المجتمع المحلي بها وعدم وعيهم بالمساعدات المتاحة وطرق الحصول عليها، ما يوجب على الحكومة استخدام نهج تشاركي يستفيد من معارف منظمات المجتمع المدني وشبكتها من أجل نشر المعلومات عن البرامج المتاحة لأفراد المجتمع بشكل فعال. يساعد ما سبق في تحسين الوصول إلى المعلومات حول مختلف أشكال المعونة المتاحة الأمر الذي يعني تحقيق أثر على الصعيد الوطني، كما يعمل على تعزيز ثقة السكان المتضررين إذ سيمكنهم من فهم برامج المعونة المتاحة بشكل أفضل إلى جانب وضع ثقتهم في الآليات القائمة لتوزيع المعونات.



P.O.Box: 930560
Amman11193 Jordan
Tel: +962 6 46 17 277
Fax: +962 6 46 17 278
www.ardd-jo.org

   ar_renaissance
 ArabRenaissance



النهضة العربية للديمقراطية والتنمية
Arab Renaissance for Democracy & Development