شمول الإعاقة في قطاع الحكم المحلي في ضوء التزام التشريعات الفلسطينية بالاتفاقيات الدولية

تشخيص واقع شمول الأشخاص ذوي الإعاقة في البنية المؤسسية والتنظيمية لبلدية الظاهرية

اب 2025

جدول المحتويات

ريدقتو ركش..... 2
القسم الأول، خلفية عامة 3
1.1 السكان والخدمات الاساسية في مدينة الظاهرية:..... 3
1.2. الوضع الحالي للأشخاص ذوي الاعاقة في الظاهرية:..... 3
1.3 تعريفات اساسية ذات علاقة في الشمول:..... 5
1.4 الوضع التنظيمي لبلدية الظاهرية..... 5
1.5. منهجية تشخيص الشمول في البنية التنظيمية والمؤسسية لبلدية الظاهرية 6
القسم الثاني، نتائج تشخيص شمول الأشخاص ذوي الاعاقة لبلدية الظاهرية : 9

المكون الأول، تشخيص واقع المأسسة والحوكمة في الهيئات المحلية من منظور الشمول 9
المكون الثاني:2. تشخيص خدمات ووظائف البلدية من حيث الشمول : 16
المحور الرابع: تشخيص موارد البلدية من حيث الشمول والادماج:..... 21
القسم الثالث، الاستنتاجات والتوصيات 24
3.1. الاستنتاجات الخاصة في شمول الاشخاص ذوي الاعاقة في بلدية سلفيت:..... 24
المحور الثاني: تشخيص خدمات ووظائف البلدية من حيث الشمول:..... 24
المحور الثالث: تشخيص ادارة العمليات في الهيئة المحلية من حيث الشمول: 25
3.2. توصيات محددة لتعزيز الشمول في بلدية الظاهرية:..... 25
القسم الرابع، خطة تعزيز الشمول في أعمال بلدية الظاهرية: 27
4.1. خطة تعزيز الشمول في الهيئات المحلية:..... 27

ريدقتو ركشد

تتقدم مؤسسة قادر للتنمية المجتمعية من مؤسسة CBM الدولية والوزارة الاتحادية للتعاون الاقتصادي والتنمية BMZ بالشكر والتقدير للدعم الذي قدماه لإنجاز هذا التقرير، كما وتتقدم بالشكر إلى شركائنا في وزارة الحكم المحلي وبلدية الظاهرية لما قدموه من مساعدة وإسناد لفريق العمل.

كما تتقدم مؤسسة قادر بخالص الشكر والتقدير للمؤسسات المحلية في مدينة الظاهرية ، والأشخاص ذوي الإعاقة واسرهم. ولا يفوتنا أيضاً أن نتقدم بجزيل الشكر إلى الفريق الاستشاري وفريق المشروع في مؤسسة قادر لما بذلوه من جهد اثناء تشخيص واقع شمول الأشخاص ذوي الإعاقة في البنية المؤسسية والتنظيمية لبلدية الظاهرية.

القسم الأول، خلفية عامة

1.1 السكان والخدمات الاساسية في مدينة الظاهرية:

مدينة الظاهرية تقع في أقصى جنوب الضفة الغربية على بعد 22 كم جنوب الخليل، وتعد البوابة الجنوبية للضفة. ترتفع 655 متراً عن سطح البحر، ومناخها بين شبه صحراوي ومناخ البحر المتوسط. يحدها شمالاً دورا وقراها، شرقاً السموع، غرباً البرج وريف دورا، وجنوباً عرب الرماضين وأراضي النقب وبئر السبع. ويبلغ عدد سكانها نحو 40،000 نسمة (51% ذكور، 49% إناث)، بينهم 1،260 من الأشخاص ذوي الإعاقة(3.4%) .

المياه :أقل من 50% من المنازل متصلة بالشبكة، والبقية تعتمد على شراء التنكات بأسعار مرتفعة (15 شيكلاً/كوب مقابل 6 شواكل عبر الشبكة). أبرز التحديات: ترهل الشبكة، ارتفاع الفاقد، مناطق غير مخدومة، غياب خزانات توزيع، وارتفاع الأسعار، ما يثقل كاهل الأسر خاصة ذوي الإعاقة.

الكهرباء :تغطي 98% من الوحدات السكنية وتتوفر غالباً دون انقطاع طويل، لكن المشاكل تشمل: قدم الشبكة، الحاجة للصيانة، ضعف التيار، وحرمان أطراف المدينة من الخدمة.

الصرف الصحي :لا توجد شبكة؛ يعتمد السكان على الحفر الامتصاصية ما يسبب تلوث المياه الجوفية والبيئة، إضافة للروائح والحشرات.

النفايات :تتولى البلدية جمعها يومياً عبر سيارة مخصصة.

الطرق والمواصلات :طول شبكة الطرق الداخلية 170 كم، منها 65 كم معبدة بحالة جيدة، و40 كم بحاجة لإعادة تأهيل، و65 كم غير معبدة. أما الطرق التي تربط التجمع بالقرى المجاورة فتبلغ 35 كم، منها 20 كم بحاجة لتعبيد أو إعادة تأهيل.

1.2. الوضع الحالي للأشخاص ذوي الاعاقة في الظاهرية:

مدرج أدناه معلومات حول واقع الأشخاص ذوي الإعاقة، كما وردت في الدراسة التشاركية حول حقوق واحتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة في بلدة الظاهرية (2023). ولمزيد من التفاصيل، يمكن الرجوع إلى الدراسة.

جنس وعمر رب الأسرة: الغالبية العظمى للأسر التي لديها أشخاص من ذوي الإعاقة يرأسها ذكور (حوالي 91.5% من الأسر) بمقارنة بحوالي 8.5% من الأسر التي ترأسها نساء وتتجاوز أعمار ما يزيد عن 85% من أرباب الأسر التي لديها أشخاص من ذوي الإعاقة خمسة وثلاثين عاماً، كما أن حوالي 19% منهم تزيد أعمارهم عن ستين عاماً.
المستوى التعليمي لرب الأسرة: حوالي 51% من أرباب الأسرة التي لديها أشخاص من ذوي الإعاقة لم ينهوا تعليمهم الثانوي، 38% منهم حاصلين على شهادة الثانوية العامة، فيما يحمل ما يقارب من 11% منهم شهادة الدبلوم المتوسط أو درجة البكالوريوس.

حجم الأسرة: بلغ متوسط حجم الأسر التي لديها أشخاص من ذوي الإعاقة حوالي 5.9 فرداً وهي أعلى من متوسط حجم الأسرة في محافظة الخليل التي بلغت 5.2 (الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني)، حيث شكلت نسبة الأسر التي لديها أقل من 5 أفراد حوالي 35.5% من الأسر مقارنة بحوالي 50% من الأسر التي لديها عدد أفراد يتراوح بين 5 إلى 8 أفراد، بينما شكلت الأسر التي يتجاوز حجمها الثمانية أفراد ما يقارب من 15% من الأسر التي لديها أشخاص من ذوي الإعاقة.

ما يقارب من 29% من الأسر لديها أكثر من شخص من ذوي الإعاقة منها حوالي 8% لديها 3 أشخاص من ذوي الإعاقة، وهو ما يزيد من الصعوبات والتحديات التي تواجه الأسر في تلبية إحتياجات أفراد الأسرة من ذوي الإعاقة.

معدل الدخل الشهري: بلغ معدل الدخل الشهري لأسر الأشخاص ذوي الإعاقة حوالي 2،832 شيكلاً. منها حوالي 43% لا يتجاوز دخلها 2000 شيكلاً شهرياً وهو ما يضعها تحت خط الفقر المدقع البالغ 1،974 شيكلاً شهرياً. بينما تجاوز الدخل الشهري لحوالي 48% من أسر الأشخاص ذوي الإعاقة ال 2،500 شيكلاً شهرياً.

كما تبين أيضاً أن مصروف الأسر الشهري على الأدوية وحدها يشكل ما يقارب من 16% من دخلها الشهري وهو ما يتسبب بزيادة الأعباء المالية على الأسرة وإضعاف قدرتها على تلبية إحتياجات الأسرة المختلفة وخاصة أفراد الأسرة من ذوي الإعاقة.

وصول الأشخاص ذوي الإعاقة إلى التعليم الجيد في مدينة الظاهرية ، إن وجود 32 مدرسة و10 رياض أطفال في التجمع لم ينعكس ايجاباً على وصول الأطفال ذوي الإعاقة إلى مراحل التعليم ما قبل المدرسة، أو التعليم الأساسي، أو العام، أو العالي والتعليم والتدريب التقني والمهني، حيث لا زال معظم الأطفال والفتيان/ات ذوي الإعاقة في مرحلة التعليم خارج النظام التعليمي مما انعكس على ارتفاع معدلات الأمية وعلى فرص التأهيل للعمل. وتعزى أسباب عدم المساواة في نسب الالتحاق بين الأشخاص ذوي الإعاقة وإقرانهم في مؤسسات التعليم بشكل أساسي إلى الضعف الشديد في جهوزية المؤسسات التعليمية وكوادرها لاستقبال وتلبية متطلبات الطلبة ذوي الإعاقة، وعدم توفر كوادر تعليمية مؤهلة ومتخصصة، وعدم توفر خدمات الدعم والمساندة في المدارس أو الروضات وعدم قدرة الأسر على تسجيل ابنائهم في مدارس خارج المدينة بسبب ارتفاع رسومها وتكاليف التنقل.

وصول الأشخاص ذوي الإعاقة إلى التعليم العالي والتدريب المهني والتقني، يواجه الأشخاص ذوو الإعاقة تحديات كبيرة في الالتحاق بالتعليم العالي والتدريب المهني، تتمثل أبرز هذه التحديات في غياب المواءمة في البنية التحتية للمؤسسات التعليمية، وعدم توفر وسائل نقل موائمة، وعدم تجهيز غرف المحاضرات والمشاغل والمختبرات لدعم تفاعلهم مع المحتوى التعليمي بالشكل المطلوب، كما أن المناهج الدراسية والكادر التعليمي يفتقران إلى تلبية احتياجاتهم.

وصول الأشخاص ذوي الإعاقة إلى الخدمات الصحية الشمولية، رغم توفر عيادة صحية حكومية، اثنتان من المستوى الثاني واثنتان من المستوى الأول، والعديد من المراكز الصحية والعيادات الخاصة في المدينة ، إلا أن ذلك لم ينعكس على إمكانية وصول الأشخاص ذوي الإعاقة للخدمات الصحية اللازمة بالمستوى المطلوب، بسبب النقص في بعض الخدمات المقدمة مثل خدمات التشخيص المبكر للإعاقة ونقص أو عدم توفر بعض الأدوية، وعدم تضمين خدمات العلاج الطبيعي والوظيفي ضمن التأمين الصحي، وغياب خدمات الإرشاد النفسي والاجتماعي والطب النفسي، وخدمات تأهيل البصر والسمع، وعدم توفر بعض الأجهزة والأدوات المساندة وخاصة للإعاقة السمعية، وضعف خدمات التحويل، بالإضافة إلى أن العديد من الأشخاص ذوي الإعاقة ما زالوا غير مشمولين في التأمين الصحي، سواء الحكومي أو الخاص، بسبب ضعف الوعي أو بسبب المعيقات المختلفة التي يواجهونها في الحصول على التأمين الخاص بالأشخاص ذوي الإعاقة.

مشاركة الأشخاص ذوي الإعاقة في الحياة السياسية، تعتبر مشاركة الأشخاص ذوي الإعاقة في الحياة السياسية منخفضة نتيجة وجود تحديات تعيق قدرتهم على المشاركة الفاعلة، حيث يعتبر عدم مواءمة المرافق العامة ومراكز التسجيل والاقتراع من أبرز المعيقات التي تحد من وصولهم إلى العملية الانتخابية والأنشطة السياسية. كما تساهم التصورات الاجتماعية السلبية تجاه الأشخاص ذوي الإعاقة والتأثيرات الحزبية والعشائرية في إضعاف مشاركتهم في الحياة السياسية وصنع القرار. ويتعمق ضعف المشاركة بسبب تدني وعي الأشخاص ذوي الإعاقة بحقوقهم السياسية والمشاركة فيها بشكل فاعل، ناهيك عن قصور برامج التوعية وغياب المواد الإعلامية الموائمة.

شمول الأشخاص ذوي الإعاقة في برامج وخدمات المؤسسات المحلية، ما زال المنظور الذي تتعاطى به العديد من المؤسسات مستندا إلى المنظور الإغاثي/ الخيري ومرتبطا بنظرة الشفقة تجاه الأشخاص ذوي الإعاقة، حيث استبعد هذا النهج التعامل مع الإعاقة كقضية مستندة إلى قيم حقوقية، وأدى ذلك إلى ضعف الرؤى والتدخلات التي تقوم بها تلك المؤسسات، وهو ما أدى إلى غياب سياسات ترتبط بالتغيير الطويل الأمد لتمكين الأشخاص ذوي الإعاقة من الوصول إلى

الخدمات المختلفة والمستندة إلى الحقوق، وقد ساهم وجود مؤسسات محلية فاعلة في مجالات التنمية الاجتماعية بالإضافة إلى بلدية الظاهرية الناشطة في توفير الخدمات الأساسية للسكان في تعزيز التنمية المجتمعية في المدينة ، إلا أن ذلك لم ينعكس بشكل ملموس على شمول وتعزيز مشاركة الأشخاص ذوي الإعاقة وفق النهج الحقوقي.

1.3 تعريفات اساسية ذات علاقة في الشمول:

المصطلحات	التعريف
الأشخاص ذوي الإعاقة	هم كل من يعانون من عجز طويلة الأجل سواء كان بدني أو عقلي أو ذهني أو حسّيَ، والذي قد يمنعهم لدى التعامل مع مختلف الحواجز من المشاركة بصورة كاملة وفعالة في المجتمع على قدم المساواة مع الآخرين .
التصميم العام	تصميم المنتجات والبيئات والبرامج والخدمات لكي يستعملها جميع الناس، بأكبر قدر ممكن، دون حاجة إلى تكييف أو تصميم متخصص. ولا يستبعد" التصميم العام "الأجهزة المُعِينة لفئات معينة من الأشخاص ذوي الإعاقة حيثما تكون هناك حاجة إليها. "الاتفاقية الدولية لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة"
الترتيبات التيسيرية المعقولة	تعني التعديلات والترتيبات اللازمة والمناسبة التي لا تفرض عبئا غير متناسب أو غير ضروري، والتي تكون هناك حاجة إليها في حالة محددة، لكفالة تمتع الأشخاص ذوي الإعاقة على أساس المساواة مع الآخرين بجميع حقوق الإنسان والحريات الأساسية وممارستها. "الاتفاقية الدولية لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة"
الاتصال	يشمل اللغات وعرض النصوص، وطريقة برايل، والاتصال عن طريق اللمس، وحروف الطباعة الكبيرة، والوسائط المتعددة الميسورة الاستعمال، فضلاً عن أساليب ووسائل وأشكال الاتصال المعززة والبديلة، الخطية والسمعية، وباللغة المبسطة، والقراءة بواسطة البشر، بما في ذلك تكنولوجيا المعلومات والاتصال الميسورة الاستعمال. "الاتفاقية الدولية لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة"
اللغة	تشمل لغة الكلام ولغة الإشارة وغيرها من أشكال اللغات غير الكلامية. "الاتفاقية الدولية لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة"
التمييز على أساس الإعاقة	يعني أي تمييز أو استبعاد أو تقييد على أساس الإعاقة يكون غرضه أو أثره إضعاف أو إحباط الاعتراف بكافة حقوق الإنسان والحريات الأساسية أو التمتع بها أو ممارستها، على قدم المساواة مع الآخرين، في الميادين السياسية والاقتصادية، أو الاجتماعية، أو الثقافية، أو المدنية أو أي ميدان آخر. ويشمل جميع أشكال التمييز، بما في ذلك الحرمان من ترتيبات تيسيرية معقولة. "الاتفاقية الدولية لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة"
الشمول	هي الحالة التي تتحقق فيها المشاركة الكاملة والفعالة للمواطنين/ت في جميع الميادين الحياتية والسياسية والاجتماعية والاقتصادية والثقافية والمدنية، في بيئات ومؤسسات تلقاهم بالترحيب ومصممة استجابة لما لديهم من سمات وفروق فردية وخصائص مختلفة. وارتباطاً بالفئات الأقل تمثيلاً، هي العمليات التي يتم من خلالها التشاور مع المواطنين/ات واخذهم بالحسبان في رسم وتصميم السياسات والموازنات والبيئات والبرامج والاستراتيجيات والتدخلات، والهياكل، والبنى وغيرها." دليل شمول الإعاقة في البلديات والمجالس القروية في فلسطين"
الشمول والتضمين	هو ممارسة الاجراءات التي تدعم إتاحة الفرصة للجميع الأفراد بتنوعهم واختلافاتهم للمشاركة الفعالة في جميع نشاطات مجتمعاتهم بما يضمن العدالة والمساواة لجميع المواطنين، ويبدا ذلك من مراحل التصميم والتخطيط ووضع القوانين والتشريعات والسياسات الشمولية، ويستمر خلال تنفيذها على أرض الواقع ومتابعة ما تحتاجه من تطوير وتعديل، وهو ما ينتج عنه توفير بيئة فيزيائية ومجتمعية ومعلوماتية وتكنولوجية داعمة، قابلة للوصول للأشخاص ذوي الإعاقة بغض النظر عن خلفياتهم او قدراتهم او جنسهم او عرقهم او دينهم مما يؤدي الى الاقصاء والتهميش. " دليل شمول الإعاقة في البلديات والمجالس القروية في فلسطين"
التأهيل وإعادة التأهيل	هو العملية التي تهدف الى دعم وكفالة اكتساب الأشخاص ذوي الإعاقة للمعارف والمهارات والامكانيات الجديدة او استعادة هذه المهارات والمعارف والقدرات في حال أصبح الشخص ذا إعاقة، او حدث تغير على طبيعة او درجة الإعاقة التي لديه/ا، وتهدف عملية التأهيل وإعادة التأهيل الى اكتساب او الحفاظ على الحد الأقصى للاستقلالية، كما كامل او الحد الأقصى الممكن للقدرات العقلية والجسدية والاجتماعية تلك التي تكفل للأشخاص المشاركة الكاملة والفعالة والحقيقية في جميع مجالات الحياة من جهة والشمول الاجتماعي من جهة أخرى." دليل شمول الإعاقة في البلديات والمجالس القروية في فلسطين"

1.4 الوضع التنظيمي لبلدية الظاهرية

المجلس البلدي لبلدية الظاهرية يتألف من 12 عضواً، بينهم 2 إناث، ولا يضم أيّاً من الأشخاص ذوي الإعاقة. ويساند المجلس في عمله 10 لجان متخصصة، وهي: لجنة التسوية، لجنة المعارف، اللجنة الصحية، لجنة العلاقات العامة، اللجنة الثقافية،

اللجنة الاجتماعية، لجنة الشؤون الإدارية، اللجنة المالية، لجنة العطاءات والمشتريات، ولجنة إدارة المنتزه والملاهي. وتتكون جميع هذه اللجان من أعضاء المجلس البلدي وموظفي البلدية.

يبلغ عدد موظفي الهيئة المحلية 161 موظفاً وموظفة، منهم 131 ذكور و30 إناث، ويضم الكادر الوظيفي 6 موظفين من ذوي الإعاقة. ويتوزع الموظفون على الإدارات الرئيسية والوحدات المختلفة على النحو التالي: الدائرة المالية تضم 10 موظفين بينهم امرأة واحدة وموظف من ذوي الإعاقة، دائرة الهندسة يعمل بها 12 موظفاً جميعهم من الذكور، دائرة التخطيط والتنظيم تضم 7 موظفين بينهم 4 نساء، دائرة الخدمات العامة تضم 51 موظفاً بينهم 4 نساء و5 من ذوي الإعاقة، دائرة الشؤون الإدارية يعمل بها 68 موظفاً بينهم 17 امرأة، وحدة التنمية والاستثمار ومركز خدمات الجمهور تضم 6 موظفين بينهم امرأتان، وحدة العطاءات والمشتريات تضم موظفين اثنين أحدهما من الإناث، السكرتاريا والأرشيف يعمل بها موظفان كلاهما من الإناث، أما سوق المواشي فيضم موظفين اثنين من الذكور فقط.

تمتلك بلدية الظاهرية مجموعة من المباني والمرافق التي تعكس تنوع احتياجات المدينة وسكانها، حيث تمثل هذه المباني مركزًا للخدمات الإدارية، الصحية، التعليمية والاجتماعية. ويشمل ذلك:

- **المبنى الرئيسي للبلدية** الذي تم بناؤه عام 1998 ويستقبل الجمهور في مرافقه المختلفة موائم بشكل كامل.
- **مبنى مركز بلدية الظاهرية للتربية الخاصة والمركز الطبي للبلدية** لتقديم الخدمات الصحية والتعليمية المتخصصة.
- **مكتب الداخلية** الذي يعنى بالخدمات المدنية للمواطنين.

كما تستأجر البلدية:

- **16 مبنى لصالح وزارة التربية والتعليم** لتغطية احتياجات التعليم.
- **11 مقرًا وزاريًا مستأجرًا** تشمل وزارات العمل، التسوية، الأملاك، المحكمة الشرعية، الداخلية، الزراعة، التنمية الاجتماعية وغيرها.

وتضم مرافق البلدية أيضًا:

- **المنتزهات، سوق الحلال المركزي، المقبرة، والاستاد.**
- **المدينة القديمة** التي تحتوي على مبانٍ أثرية وتاريخية، منها ما هو مستأجر لروضات حكومية، شركات الكهرباء، أو الجمعيات المحلية.
- **ملاعب خماسية عددها 2** توفر مساحة للشباب لممارسة الأنشطة الرياضية وتعزيز المشاركة المجتمعية.

تُظهر البيانات المالية للعام 2024 لبلدية الظاهرية بأن إجمالي الموجودات يبلغ 81,944,426.26 مليون شيكل، بينما تبلغ المطلوبات 65,310,702.57 مليون شيكل، مما يعكس مركزًا ماليًا إيجابيًا بصافي موجودات قدره 16,633,723.69 مليون شيكل. تتركز الموجودات في الذمم المدينة والبنية التحتية، مع ارتفاع الذمم المدينة (ديون المياه والكهرباء) لتبلغ 5,626,194.00 شيكل، مما قد يؤثر على السيولة. في المقابل، تشكل الذمم الدائنة للموردين الجزء الأكبر من المطلوبات، وهو ما يستدعي إدارة فعالة للالتزامات قصيرة الأجل.

بلغ إجمالي الإيرادات للبلدية في العام 2024، 17,771,545.05 مليون شيكل، معظمها من خدمة الكهرباء (4,976,907.70 مليون شيكل) والمياه (5,674,952.18 مليون شيكل)، كما بلغت الإيرادات الضريبية من رسوم الرخص والإجازات 2,225,104.21 شيكل، وإيرادات من النفايات الصلبة 2,283,195.58 شيكل.

أما إجمالي المصروفات فقد بلغ 16,604,677.08 مليون شيكل، تركزت بشكل رئيسي في تشغيل الكهرباء والمياه، بالإضافة إلى الرواتب والأجور، والمصاريف العمومية والإدارية. وبذلك حققت البلدية صافي وفر قدره 1,166,867.97 شيكل.

1.5. منهجية تشخيص الشمول في البنية التنظيمية والمؤسسية لبلدية الظاهرية

تأتي عملية تشخيص الشمول في البنية التنظيمية والمؤسسية لبلدية الظاهرية في إطار الشراكة المستمرة بين مؤسسة قادر وبلدية الظاهرية والهادفة الى تعزيز وصول الأشخاص ذوي الاعاقة لحقوقهم والمشاركة الكاملة في جميع القطاعات بالتعاون والتنسيق مع جميع الاطراف ذوي الاعاقة ووفق التشريعات والسياسات الوطنية. استخدم فريق العمل من مؤسسة قادر اطار وادوات لتشخيص البنية التنظيمية والمؤسسية للبلدية وذلك بالاستناد على السياسات والتشريعات الوطنية الناظمة لعمل الهيئات المحلية، وبشكل محدد تهدف عملية تشخيص الشمول في بلدية الظاهرية ، حسب إطار وادوات التشخيص الى ما يلي:

- تعزيز التوجهات والمعارف والمهارات لدى قيادة وكادر الهيئات المحلية نحو قضايا ومجالات الشمول للأشخاص ذوي الاعاقة في بنيتها التنظيمية وخدماتها وفق مهامها ومسؤولياتها المجتمعية.
- توفير الدعم الفني للهيئات المحلية لتشخيص واقع الشمول في بنية البلدية التنظيمية والخدمات المقدمة ووضع الخطط المستقبلية للتعامل مع هذه القضايا وتضمين نتائج التشخيص في الخطط التنموية المحلية وموازنتها وسياسات عملها.
- توفير المعلومات الخاصة في تعزيز المساءلة المجتمعية في الهيئات المحلية لشمول الأشخاص ذوي الاعاقة.
- اثراء وظائف الرقابة والتوجيه وبناء القدرات على اعمال الهيئات المحلية فيما يتعلق في شمول الأشخاص ذوي الاعاقة وتضمينها في انشطة الرقابة والتوجيه وبناء القدرات المقدمة من وزارة الحكم المحلي وصندوق تطوير واقراض البلديات والاتحاد الفلسطيني للهيئات المحلية والمؤسسات ذات العلاقة.
- تضمين اعمال وظيفة التدقيق والرقابة الداخلية في الهيئات المحلية الرقابة والتدقيق على التزام الهيئات المحلية في شمول الأشخاص ذوي الاعاقة في اعمالها.

شمل إطار وادوات تشخيص الشمول في الهيئات المحلية 18 محوراً اساسياً(معياراً) ، كل محور شمل مجموعة من المؤشرات التفصيلية لتشخيص وضعية الشمول في البلدية، انظر ادناه المكونات الاربعة والمحاور لكل مكون.

المكون	المحاور (المعايير)
1. تشخيص واقع المأسسة والحوكمة في الهيئات المحلية من منظور الشمول.	1. مجلس البلدية واللجان المنبثقة عنه تضم ممثلين عن الاشخاص ذوي الاعاقة او المؤسسات التي تمثلهم او ناشطين في مجالات التنمية المجتمعية 2. الخطة الاستراتيجية المحلية والخطة السنوية شاملة للأشخاص ذوي الاعاقة والمجموعات الضعيفة والمناطق الهشة. 3. تبنى وتطبيق نهج المشاركة والمساءلة والشفافية في عمليات البلدية (العلاقة مع المواطن) 4. المنشورات والتقارير تتضمن بيانات حول الاشخاص ذوي الاعاقة وسهل الوصول اليها وتعميمها للمعنيين 5. نظام الشكاوى متاح للأشخاص ذوي الاعاقة ونافذ 6. متابعة الالتزام بمواثيق الشرف ومدونات السلوك الموقع عليها 7. الرقابة الداخلية فاعلة وشاملة للتنمية المجتمعية وشمول الاشخاص ذوي الاعاقة وسياسات
2.تشخيص خدمات ووظائف البلدية من حيث الشمول	8. خدمات البنية التحتية تراعي احتياجات الاشخاص ذوي الاعاقة في التصميم والصيانة والتنفيذ والتنظيم والرقابة 9. برامج التنمية الاقتصادية المحلية شاملة للأشخاص ذوي الاعاقة 10. تخصيص برامج وانشطة خاصة للأشخاص ذوي الاعاقة
3 تشخيص ادارة العمليات في الهيئة المحليةمن حيث الشمول	11. سياسات الجودة في الخدمات المقدمة معممة للجميع وتصل الاشخاص ذوي الاعاقة وممثليهم واسرهم 12. سياسات ادارة الموارد البشرية تراعي التزام البلدية في الشمول 13. الالتزام في السياسات المالية التي تعزز الشمول

4 تشخيص موارد البلدية من حيث الشمول والادماج	14. مقر البلدية ومراكز تقديم الخدمات موائمة للأشخاص ذوي الاعاقة 15. موارد بشرية لديها التوجه والمعرفة في شمول الاشخاص ذوي الاعاقة في مجال عملها 16. الموازنة السنوية ومشاريع الشراكة حساسة لاحتياجات الاشخاص ذوي الاعاقة

منهجية تشخيص شمول الأشخاص ذوي الإعاقة في بلدية الظاهرية :

استندت عملية تشخيص شمول الأشخاص ذوي الإعاقة في بلدية الظاهرية إلى سبع أدوات وإجراءات رئيسية، شكّلت مجتمعةً الأساس في إعداد التقرير النهائي واعتماد نتائجه من قبل البلدية. وتمثلت هذه الأدوات والإجراءات فيما يلي:

1. مراجعة الوثائق والتقارير ذات العلاقة:

قام فريق العمل بتحليل مجموعة من الوثائق الرسمية لفهم الواقع القائم ورصد التوجهات والسياسات ذات الصلة، وشملت هذه الوثائق:

- الملف التعريفي حول واقع الأشخاص ذوي الإعاقة واحتياجاتهم في مدينة الظاهرية 2025.
- الموازنة التقديرية لبلدية الظاهرية للعام 2024.
- ميزانية البلدية للعام 2024.
- الخطة التنموية المحلية لمدينة الظاهرية 2023-2026.
- الهيكلية الإدارية للبلدية.

2. استمارة لجمع البيانات حول الوضع التنظيمي والمؤسسي للهيئة المحلية:

تم تطوير وتعبئة استمارة مخصصة لجمع معلومات إدارية، مالية، وفنية حول مختلف الإدارات، اللجان، والأنشطة التابعة للهيئة المحلية، بهدف قياس مدى تكامل السياسات والممارسات المؤسسية مع متطلبات الشمول.

3. عقد مقابلات مع الأقسام ذات العلاقة في البلدية:

أُجريت مقابلات بتاريخ 20 اب 2025 مع الأقسام المختلفة في البلدية، بهدف التعرف على دور كل قسم في الاستجابة لاحتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة والتحديات التي تواجههم.

4. تعبئة استبيان لقياس رضى المؤسسات والأشخاص ذوي الإعاقة حول مؤشرات مختارة

تم تعبئة الاستبيان مع 4 مؤسسات من المجتمع المحلي، بالإضافة إلى31 من الأشخاص ذوي الإعاقة وأسرهم، بهدف تقييم مستوى الرضى عن الخدمات البلدية، ودرجة الاستجابة لاحتياجاتهم، وتحديد الفجوات القائمة.

5. عقد مجموعة بؤرية:

تم عقد مجموعة بؤرية بمشاركة ممثلين عن البلدية (مجلس بلدي وموظفين)، ومؤسسات المجتمع المحلي، بالإضافة إلى عدد من الأشخاص ذوي الإعاقة وأسرهم. وقد ساهمت هذه الجلسة في تعميق فهم التحديات والفرص المتعلقة بالشمول، وتوليد توصيات مستندة إلى خبرات المشاركين.

6. تحليل النتائج وإعداد التقرير:

شمل هذا الإجراء تحليل نتائج مراجعة الوثائق، والبيانات المستخلصة من الاستمارات، والمقابلات، والمجموعة البؤرية، ومن ثم إعداد مسودة أولى للتقرير.

7. مشاركة نتائج التحليل والتقرير مع البلدية:

تم عرض نتائج التشخيص على البلدية، حيث تم مناقشتها واستقبال ملاحظات وتغذية راجعة من المجلس البلدي وبعض موظفي البلدية. بناءً على ذلك، تم تعديل التقرير النهائي ليعكس الملاحظات الواردة، وضمان اعتماده رسمياً كوثيقة مرجعية للتخطيط المستقبلي الشامل.

القسم الثاني، نتائج تشخيص شمول الأشخاص ذوي الاعاقة لبلدية الظاهرية :

المكون الأول، تشخيص واقع المأسسة والحوكمة في الهيئات المحلية من منظور الشمول

1.مجلس البلدية واللجان المنبثقة عنه تضم ممثلين عن الأشخاص ذوي الاعاقة او المؤسسات التي تمثلهم او ناشطين في مجالات التنمية المجتمعية: حصل المؤشر على علامة 47 من أصل 66 علامة قصوى ممكنة. ساهم في رفع المؤشر وجود لجنة اجتماعية فاعلة تعنى بالتنمية المجتمعية وقضايا الأشخاص ذوي الإعاقة، ومشاركة مؤسسات المجتمع المدني في اللجان المنبثقة، إضافةً إلى دعوة ممثلين وخبراء مختصين بقضايا الإعاقة لحضور جلسات المجلس، مع تسجيل مستوى جيد من رضا مؤسسات المجتمع المدني عن اهتمام المجلس البلدي.

في المقابل، ساهم في سحب المؤشر للأسفل غياب تمثيل الأشخاص ذوي الإعاقة داخل المجلس البلدي، واقتصار مشاركتهم في اللجان على شخص واحد فقط، إلى جانب انخفاض نسبة رضا الأشخاص ذوي الإعاقة عن اهتمام المجلس البلدي بقضاياهم. انظر المعايير التفصيلية:

المعايير	وصف المعيار	العلامة القصوى	العلامة
1.عددلأشخاص ذوي الاعاقة في مجلس البلدية	لا يوجد اشخاص ذوي إعاقة ضمن المجلس البلدي.	5	0
2. وجود لجنة فاعلة خاصة في التنمية المجتمعية.	تضم بلدية الظاهرية لجنة اجتماعية فاعلة تعنى بالقضايا التنموية والاجتماعية في المدينة، حيث تقوم بدراسة الحالات الاجتماعية لمختلف الفئات، بما في ذلك ذوي الإعاقة والفقراء، وتشمل مهامها تقديم خصومات على الكهرباء والمياه، وتسجيل المستفيدين في حملات توزيع الطرود والتكية وغيرها من المبادرات الاجتماعية. تعقد اللجنة اجتماعين شهريًا، وتتألف من أعضاء مجلس بلدي وموظفين، من بينهم مرشدة التأهيل المجتمعي. كما ينبثق عن هذه اللجنة لجان فرعية تعمل بحسب الأنشطة المجتمعية المختلفة، مثل لجنة "تراحموا" المسؤولة عن جمع وتوزيع الطرود، ولجنة تكية أبو الأنبياء التي تضم أفرادًا من المجتمع المحلي ومؤسسات مختلفة. بالإضافة إلى ذلك، توجد لجنة المعارف، وهي لجان أهلية تهتم بتطوير المدارس والمرافق التعليمية من خلال المشاركة المجتمعية، وجميع هذه اللجان الفرعية توثق أعمالها في تقارير دورية وتقدم توصياتها إلى المجلس البلدي. ويشارك في هذه اللجان أيضًا الأشخاص ذوي الإعاقة.	12	12
3. نسبة الأشخاص ذوي الاعاقة في اللجان المنبثقة او الداعمة لمجلس البلدية	شخص واحد.	6	3
4. دعوة المجلس خبراء او ممثلين للأشخاص ذوي الاعاقة لحضور بعض الجلسات او الاستعانة برأييهم في قضايا معينة	يقوم المجلس البلدي بدعوة ممثلين عن الأشخاص ذوي الإعاقة وخبراء في هذا المجال أكثر من مرة خلال السنة. فعلى سبيل المثال، تم دعوة ممثلين من الجمعية العربية للتأهيل، جمعية شباب البلد، ومؤسسة قادر.	6	6
5. عدد المشاركين من مؤسسات المجتمع المدني في اللجان المنبثقة من المجلس.	تشير البيانات إلى أن اللجان المنبثقة من المجلس البلدي تضم مشاركة فعّالة من مؤسسات المجتمع المدني، حيث بلغ عدد المشاركين من هذه المؤسسات في لجنة تراحموا 5 ممثلين من أصل 12 مشاركً.	8	8

المعايير	وصف المعيار	العلامة القصوى	العلامة
6. رضا مؤسسات المجتمع المدني عن دور اللجان وخاصة اللجنة المجتمعية او الاجتماعية او التي لها علاقة في قضايا التنمية المجتمعية.	بيّنت نتائج استطلاع الراي ان 33% من ممثلي مؤسسات المجتمع المدني في مدينة عبّروا عن رضاهم عن دور اللجنة المجتمعية أو الاجتماعية في دعم التنمية المجتمعية وقضايا الأشخاص ذوي الإعاقة.	6	4
7. رضا مؤسسات المجتمع المدني عن اهتمام قيادة البلدية في شمول الأشخاص ذوي الاعاقة.	أظهرت نتائج استطلاع الراي أن 67% من ممثلي مؤسسات المجتمع المدني عبّروا عن رضاهم عن اهتمام قيادة البلدية بقضايا الأشخاص ذوي الإعاقة.	10	10
8. رضا الأشخاص ذوي الاعاقة عن اهتمام قيادة البلدية في شمول الأشخاص ذوي الاعاقة.	أظهرت نتائج استطلاع الراي للأشخاص ذوي الإعاقة أو من يمثلهم في مدينة الظاهرية أن 32% من المشاركين عبّروا عن رضاهم عن اهتمام قيادة البلدية بقضاياهم.	10	4
مجموع العلامات		**66**	**47**

2. الخطة الاستراتيجية المحلية والخطة السنوية شاملة للأشخاص ذوي الاعاقة والمجموعات الضعيفة والمناطق الهشة:

حصل المؤشر على 52 علامة من أصل 72 علامة ممكنة. ساهمت عدة معايير في رفع المؤشر أبرزها: تضمين قضايا الأشخاص ذوي الإعاقة ضمن الخطة الاستراتيجية التنموية من خلال الأهداف والبرامج والمؤشرات وتحليل السياق، إضافة إلى تخصيص أكثر من 10% من المشاريع والموارد لخدمة الفئات المهمشة .كما شملت الخطة مشاركة محدودة لأشخاص من ذوي الإعاقة بنسبة تقارب 8%، مع تنفيذ نصف المشاريع الموجهة لهم.

في المقابل، أسهمت بعض المعايير في خفض المؤشر منها غياب النص الصريح في الرؤية التنموية حول شمول الأشخاص ذوي الإعاقة والفئات المهمشة، وعدم رضا مؤسسات المجتمع المدني عن مستوى مشاركتهم في مشاورات إعداد وتحديث الاستراتيجية. انظر المعايير التفصيلية:

المعايير	وصف المعيار	العلامة القصوى	العلامة
1. الرؤيا والرسالة والاهداف الاستراتيجية المعتمدة تشمل بوضوح شمول الأشخاص ذوي الاعاقة والفئات الهشة.	عند مراجعة الرؤية التنموية المعتمدة لمدينة الظاهرية : "الظاهرية مركز شبه إقليمي مزدهر ذات بيئة جاذبة"، لم يرد نص صريح يشير إلى شمول الأشخاص ذوي الإعاقة أو الفئات الهشة ضمن صياغة الرؤية نفسها. ومع ذلك، فقد أكدت الخطة التنموية في مضامينها – وخاصة في المقدمة والملخص التنفيذي – على إشراك الفئات المهمشة، بما في ذلك النساء والشباب والأشخاص ذوي الإعاقة، في جميع مراحل التخطيط. كما تضمنت الأهداف التنموية في مجال التنمية الاجتماعية اهدافا مباشرًا وهي: "تحسين برامج الرعاية الاجتماعية والاقتصادية للأشخاص ذوي الإعاقة وتفعيل مشاركتهم ودمجهم في قطاع الحكم المحلي" ، و "تحسين البنية التحتية للخدمات الصحية وتفعيل الخدمات الطبية في المدينة بشكل شمولي".	12	8
2.تخصيص ما لا يقل عن 10% من أولويات المدينة المدرجة في الخطط التنموية الاستراتيجية لخدمة المجموعات الضعيفة والمناطق المهمشة[1] (المشاريع).	من خلال مراجعة الخطة التنموية الاستراتيجية لمدينة الظاهرية يتضح أن أكثر من 10% من المشاريع والبرامج التنموية موجهة بشكل مباشر أو غير مباشر لخدمة المجموعات الضعيفة والمناطق المهمشة. حيث شملت الخطة مشاريع تحسين البنية التحتية والخدمات في المناطق المهمشة (مثل استحداث شبكات مياه وصرف صحي بطول عشرات الكم في المناطق غير المخدومة)، ومشاريع التمكين الاقتصادي والاجتماعي للأشخاص ذوي الإعاقة والأسر الفقيرة (بما في ذلك مشاريع صغيرة، تدريب وتشغيل)، إضافة إلى برامج مواءمة المرافق العامة والمدارس والمراكز الصحية لتلبية احتياجات ذوي الإعاقة وكبار السن. كما تضمنت الخطة مشاريع لدعم صغار المزارعين والمناطق الزراعية المهمشة، ومبادرات شبابية ومجتمعية تعزز المشاركة والاندماج.	12	12
3. نسبة المشاركين من الأشخاص ذوي الاعاقة الى اجمالي المشاركين في اعداد الخطة الاستراتيجية المحلية وفي آخر خطة معدلة.	في إعداد الخطة التنموية المحلية، شارك أشخاص من ذوي الإعاقة في اللجنة الأساسية وفروعها الأربع التنموية على النحو التالي: • اللجنة الأساسية للتخطيط :تضم الفريق الأساسي المكون من 21 عضوًا، وشارك فيها شخص واحد من ذوي الإعاقة، مع التركيز على دمج الفئات المهمشة في برامج التنمية. • لجنة التنمية الاجتماعية :ضمت 5 أشخاص من ذوي الإعاقة من بين 21 مشاركًا، وتركزت مساهمتهم على	4	4

[1] يشمل المؤشر اولاً تعريف وتحديد المناطق والفئات المهمشة وتوفير معلومات حولها، ثم تخصيص مشاريع ضمن الأولويات التنموية للمناطق والفئات ونشر تقارير حول احتياجات المناطق المهمشة ومشاركتها مع المواطنين وتنفيذ مشاريع في السنة السابقة او يجري تنفيذ مشاريع حاليا وفق الأولويات

المعايير	وصف المعيار	العلامة القصوى	العلامة
	قضايا الرعاية الاجتماعية، التأهيل، وتشغيل الأشخاص ذوي الإعاقة. • لجنة البيئة والبنية التحتية :لم تشهد مشاركة مباشرة لأشخاص من ذوي الإعاقة، لكن تم تضمين احتياجاتهم ضمن مواءمة المرافق والمشاريع العامة. • لجنة الإدارة والحكم الرشيد :لم تشهد مشاركة مباشرة، لكن تم الأخذ بعين الاعتبار احتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة في برامج الحوكمة والخدمات العامة. • لجنة الاقتصاد المحلي :لم تشهد مشاركة مباشرة، لكن تم تضمين احتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة ضمن برامج التمكين الاقتصادي والمشاريع الريادية. بشكل عام، شكل أشخاص من ذوي الإعاقة حوالي ٪8–7 من إجمالي المشاركين في إعداد الخطة التنموية، مع تركيز واضح على الجانب الاجتماعي والخدمات المرتبطة بالمواءمة والرعاية. اضافة الى وجود قرار مجلس بلدي يلزم البلدية بمشاركة النساء والشباب والفئات المهمشة والاشخاص ذوي الاعاقة بنسبة لا تقل عن 30% في اي نشاط مجتمعي.		
4. الخطة الاستراتيجية المحلية تبنى مؤشرات او تضمين مؤشرات خاصة في ذوي الاعاقة.	الخطة الاستراتيجية المحلية تبنى مؤشرات خاصة بالأشخاص ذوي الإعاقة، حيث تم تحديد برامج ومشاريع تهدف إلى رعايتهم وتمكينهم، مثل: برامج الرعاية، مشاريع التمكين الاقتصادي والاجتماعي، ودعم التعليم الخاص ودمجهم في العملية التعليمية. كما تم وضع مؤشرات قياس كمية ونوعية مرتبطة بهذه البرامج، مثل عدد برامج الرعاية المقدمة، عدد مشاريع التمكين، ومستوى مشاركة الأشخاص ذوي الإعاقة في أنشطة المجتمع المحلي، لضمان متابعة تقدمهم ودمجهم بشكل فعّال ضمن أهداف الخطة.	8	8
5. تحليل الوضع والسياق العام في استراتيجية او خطة الهيئة يشمل معلومات وتحليل حول وضع الأشخاص ذوي الاعاقة.	يتضمّن تحليل الوضع والسياق العام في الخطة الاستراتيجية معلومات واضحة ومباشرة حول قضايا الأشخاص ذوي الإعاقة، حيث يعرض التقرير التشخيصي بيانات تفصيلية مدعومة بأرقام ونسب مئوية تتعلق بأعداد الأشخاص ذوي الإعاقة في مدينة الظاهرية ، وأنواع الإعاقات، والتحديات التي تواجههم في مجالات التعليم والصحة والعمل والبنية التحتية، ما أتاح تضمين معطيات موثوقة وشاملة حول واقع الأشخاص ذوي الإعاقة، وجعل من الممكن قياس هذه المتغيرات بدقة ضمن سياق التخطيط التنموي المحلي.	8	8
6. نسبة ما تم انجازه من الخطة الاستراتيجية التنموية من حيث عدد المشاريع وقيمتها.	بلغ عدد المشاريع المدرجة في الخطة الاستراتيجية التنموية لمدينة الظاهرية للأعوام 2023–2026 ما مجموعه 81 مشروعًا، تم تنفيذ 43 مشروعًا منها حتى وقت المراجعة، ما يعادل نسبة إنجاز تُقدّر بـ 54% من حيث عدد المشاريع. وعند تصنيف الإنجاز حسب المجالات، يتضح أن قطاع التنمية الاجتماعية يضم 18 مشروعًا خُطّط لها ضمن الخطة، وقد تم تنفيذ 9 مشاريع منها، بنسبة إنجاز تبلغ 64.3%. أما فيما يتعلق بمشاريع الأشخاص ذوي الإعاقة، فقد أدرجت الخطة مشروعين، نُفذ منها المشروعين بنسبة إنجاز تبلغ 50% بقيمة مالية 150الف دولار. اضافة الى مشاريع للمناطق المهمشة تتقاطع مع كل المجالات التنموية بلغ عددها 32 مشروع.	16	12
7. رضا مؤسسات المجتمع المدني حول مشاورات اعداد الاستراتيجية وعملية التحديث.	ابدى جميع ممثلي مؤسسات المجتمع المدني المستطلعين عن عدم رضاهم عن مستوى مشاركتهم في مشاورات إعداد الاستراتيجية المحلية وعملية تحديثها.	12	0
مجموع العلامة		**72**	**52**

3.تبنى وتطبيق نهج المشاركة والمساءلة والشفافية في عمليات البلدية (العلاقة مع المواطن): حصل المؤشر على علامة 104 من أصل علامة قصوى ممكنة 116. ساهمت عدة معايير برفع المؤشر، أبرزها المشاركة الواسعة للمجتمع المحلي في إعداد المخططات التفصيلية والتصميم العمراني، وعقد لقاءات دورية لعرض البيانات المالية ونسب الإنجاز في المشاريع، إضافة إلى نشر الموازنات السنوية والميزانية المنفذة، وتبني أدوات متعددة للمساءلة المجتمعية تضمنت قضايا الأشخاص ذوي الإعاقة. كما عزز المؤشر اعتماد البلدية على وسائل التواصل الاجتماعي كأداة رئيسية للتواصل مع الجمهور، وتشجيع المواطنين على العمل التطوعي والمساهمة المجتمعية، إلى جانب المشاركة والمساءلة في تطوير وصيانة الأماكن العامة.

في المقابل، ساهمت بعض المعايير في سحب المؤشر للأسفل، أبرزها غياب بند خاص بالمساءلة المجتمعية في الموازنة، و عدم تنفيذ دراسة رضا المواطنين عن الأماكن العامة، وانخفاض رضا مؤسسات المجتمع المدني عن نتائج المشاورات المتعلقة بالبيانات المالية والمخططات العمرانية. انظر المعايير التفصيلية:

المعايير	وصف المعيار	العلامة القصوى	العلامة
1. مشاورات مع المواطنين عند اعداد المخططات التفصيلية الهيكلية ومخطط التصميم العمراني.	تم إنجاز المخطط الهيكلي الأول عام 2004، بينما أُقِرّ التحديث والتوسعة في عام 2024، والبلدية حاليًا في إطار "حدود التوسعة التنظيمية" وهي مرحلة ما قبل التخطيط. وفيما يتعلق بالمخططات التفصيلية، فقد اتسمت العملية بمشاركة كاملة وفاعلة من المجتمع المحلي، من خلال عقد اجتماعات دورية، وجلسات إفصاح عامة، إضافة إلى إشراك المواطنين في مناقشة البدائل الفنية، واستعراض العروض، وتنظيم جولات ميدانية على المواقع المقترحة. وتُوثَّق هذه المشاركة عبر تقارير رسمية تُبرز حضور ومساهمة المجتمع في مختلف مراحل إعداد المخططات. أكد 66% من مؤسسات المجتمع المدني انهم شاركوا في جلسات مشاورات تتعلق المخططات التفصيلية الهيكلية ومخططات التصميم العمراني لكنهم غير راضين عن نتائج المشاورات.	12	8
2. عقد لقاء مجتمعي لعرض البيانات المالية والحصول على تغذية راجعة من المجتمع المحلي.	تم عقد لقاء مجتمعي لعرض البيانات المالية بمشاركة 20 شخصًا من المجتمع المحلي، شكّل الأشخاص ذوو الإعاقة نسبة 2% منهم، وقد جرى الإعلان المسبق عن اللقاء وإعداد تقرير يوثق مجرياته وتوصياته. أكد 67% من المؤسسات انهم شاركوا في اللقاء، ولكنهم جميعهم غير راضين عن نتائج هذه المشاورات.	8	4
3. عقد لقاء وعدد المشاركين فيه حول نسب الانجاز في المشاريع المخططة للسنة السابقة ونشر التقرير.	تم عقد لقاء مجتمعي لمناقشة نسب الإنجاز في المشاريع المخططة للسنة السابقة ضمن إطار تحديث الخطة الاستراتيجية، وشارك فيه ما يقارب 25 شخصًا من المواطنين والمجلس البلدي والموظفين واللجان الفنية، بينهم 4 أشخاص من ذوي الإعاقة، وقد وثق اللقاء ضمن مصفوفة التنفيذ والمتابعة الخاصة بالخطة.	8	8
4. تخصيص جزء من موارد وموازنة البلدية لوضع خطة للمساءلة المجتمعية.	لا يوجد بند في الموازنة خاص بالمساءلة المجتمعية.	4	0
5. عدد ادوات وانشطة المساءلة المجتمعة وعدد المشاركين فيها والمواضيع التي شملتها تتضمن التزامات البلدية نحو شمول الأشخاص ذوي الاعاقة.	تم تنفيذ أكثر من جلستين من أنشطة وأدوات المساءلة المجتمعية، وقد أعدت تقارير توثق هذه الجلسات، وشارك فيها أكثر من 32 شخص منهم 3 من الاشخاص ذوي الاعاقة. واشتملت المواضيع التي نوقشت على التزامات البلدية نحو شمول الأشخاص ذوي الإعاقة، مثل تطوير مركز التربية الخاصة ومواءمة الأماكن العامة، إضافة إلى قضايا خدمية واجتماعية أخرى مثل الكهرباء، المياه، والسلم الأهلي, والزراعة.	12	12
6. نشر الميزانية المنفذة من قبل البلدية لعام 2024	تم نشر تفاصيل الميزانية المنفذة بشكل مفصل.	6	6

المعايير	وصف المعيار	العلامة القصوى	العلامة
7. نشر موازنة البلدية واعلام المواطنين بها لعام 2024	تم نشر موازنة البلدية واعلام المواطنين بها لعام 2024، كما تم عقد لقاء لعرض ونقاش الموازنة قبل اقرارها ورفع الملاحظات للمجلس.	8	8
8. نشر الموازنة السنوية من خلال نموذج الموازنة المقروءة.	تم اعدادها ونشرها في العام 2020.	10	10
9. عدد الاجتماعات الجماهيرية التي عقدها المجلس للتشاور حول الصالح العام وعمل البلدية والمواضيع وعدد المشاركين فيها.	عقد المجلس البلدي ببلدية الظاهرية أكثر من اجتماعين جماهيريين ومجموعات بؤرية مع المجتمع المحلي، بمعدل لقاءين سنويًا على الأقل، وتركزت هذه اللقاءات على قضايا التنمية الاجتماعية والبنية التحتية مثل المدارس، العيادة الصحية، الطرق، واعتداء المستوطنين. كما تضمن معظم المشاريع عقد جلسة تشاور واحدة على الأقل قبل البدء بالتنفيذ. وتم عقد لقاء خاص بتحويل مركز التربية الخاصة إلى مركز مجتمعي يركز على شمول الأشخاص ذوي الإعاقة، حضره أفراد ومؤسسات من المجتمع المحلي، وناقش خلاله المواضيع المتعلقة بإدارة المركز، برنامج "move"، وتطوير المركز ليصبح مركزًا مجتمعيًا، بالإضافة إلى قضايا المرور، السلم الأهلي، الكهرباء، واعتداءات المستوطنين.	12	12
10. تشجيع المواطن للمساهمة في الجهد والمال ودعم العمل التطوعي.	تقوم البلدية بتشجيع أفراد المجتمع المحلي على التبرع والمساهمة في مجالات مختلفة، وخاصة في مجال التنمية الاجتماعية، من خلال تنسيق جهود التبرعات من خلال لجنة تراحموا. إضافة إلى ذلك، نفذت البلدية عددًا من المبادرات المجتمعية، مثل الأيام الثقافية ويوم النظافة، بالتعاون مع مؤسسات محلية لتنفيذ مبادرات تطوعية.	10	10
11. وسائل التواصل الاجتماعي على الهاتف المحمول وقنوات التواصل الاجتماعي تشكل مصدراً اساسيا لتبادل المعلومات مع الجمهور وتقديم البلدية لإخبارها وبرامجها وخدماتها للمجتمع.	تعتمد البلدية بشكل رئيسي على صفحتها الرسمية على موقع فيسبوك كأداة للتواصل مع المجتمع المحلي، ويبلغ عدد متابعي الصفحة نحو 43 ألف متابع بنسبة تزيد عن 90%، اضافة الى تعاقد البلدية مع جهات مختصة لتطوير الموقع الخاص بالبلدية وتحول الى البلدية الإلكترونية. تُستخدم الصفحة لنشر أخبار البلدية والدعوات العامة والإعلانات المتعلقة بالوظائف والأنشطة المختلفة. بلغ مستوى رضا المؤسسات المحلية عن محتوى وسائل التواصل الاجتماعي 67%.	12	12
12. دراسة رضا المواطنين عن الأماكن العامة يتم كل 4 سنوات.	لم ينفذ.	12	0
13. المشاركة والمساءلة المجتمعية في تخطيط وتطوير وتنفيذ وتشغيل وصيانة الأماكن العامة.	تتم المشاركة والمساءلة المجتمعية في تخطيط وتطوير وتنفيذ وتشغيل وصيانة الأماكن العامة عادةً خلال تحديث الخطة الاستراتيجية السنوي، حيث تشمل جلسات النقاش عرض تقرير تشخيصي وجمع التوصيات. وعادةً ما تصل هذه الجلسات إلى 2–3 جلسات سنويًا، وتُنشَر التقارير المتعلقة بها على موقع البلدية الرسمي. كما يشارك الأشخاص ذوي الإعاقة في هذا الإطار بما لا يقل عن 2%، حيث شاركوا على سبيل المثال في تخطيط مشروع موائمة المبنى الرئيسي للبلدية.	14	14
مجموع العلامات		**116**	**104**

4. المنشورات والتقارير تتضمن بيانات حول الأشخاص ذوي الاعاقة وسهل الوصول اليها وتعميمها للمعنيين: حصل المؤشر على علامة 25 من أصل 25 علامة قصوة ، ما يعكس مستوى عاليًا من الأداء في جانب تقارير الإنجاز والتوثيق. تتمثل نقاط القوة في إعداد تقرير سنوي مفصل عن إنجازات البلدية يشمل جوانب التنمية الاجتماعية، ونشر كتيب يحتوي

على بيانات تفصيلية عن المشاريع المنفذة، مع التركيز على الشمولية للفئات المختلفة، وتعميم هذه التقارير للجمهور عبر القنوات الرسمية انظر المعايير التفصيلية:

المعايير	وصف المعيار	العلامة القصوى	العلامة
1. وجود تقرير سنوي حول انجازات البلدية يتضمن جوانب التنمية الاجتماعية يتم تعميمه ونقاشه.	تقوم الهيئة المحلية بإعداد تقرير سنوي للإنجازات، ويتم نشره على الصفحات الرسمية وموقع البلدية. يشمل التقرير جوانب من التنمية المجتمعية بالإضافة إلى أنشطة ومشاريع أخرى، ويُتاح للنقاش العام لضمان الشفافية والمشاركة المجتمعية.	15	15
2. تقارير الانجازات للمشاريع المنفذة يتم نشرها وتشمل بيانات تفصيلية حول الشمول.	كل مشروع له علاقة بالأشخاص ذوي الإعاقة يتم فيها نشر تقارير موجودة على صفحة البلدية. وكل مشاريع البنية التحتية لها علاقة بموائمة الأشخاص ذوي الإعاقة وكلها يتم نشر تقارير حولها. ويتم ذكرها بشكل واضح في التقارير (شمول الأشخاص ذوي الإعاقة).	10	10
مجموع العلامات		**25**	**25**

5. نظام الشكاوى متاح للأشخاص ذوي الاعاقة ونافذ: حصل المؤشر على علامة 13 من أصل علامة قصوى ممكنة **25.** ساهم في رفع المؤشر إعداد تقرير سنوي من قبل البلدية يوثق الشكاوى المقدمة من المواطنين والإجراءات المتخذة بشأنها. في المقابل، ساهم في سحب المؤشر تدني مستوى رضا وقناعة مؤسسات المجتمع المحلي والأشخاص ذوي الإعاقة بجدوى وفاعلية نظام الشكاوى، إلى جانب محدودية استخدام النظام الإلكتروني من قبل المواطنين، الذين يفضلون التقديم الوجاهي لتجنب التعقيدات البيروقراطية. انظر المعايير التفصيلية.

المعايير	وصف المعيار	العلامة القصوى	العلامة
1. البلدية تتبنى نظام شكاوى معمم على المواطنين	تتبنى البلدية نظام شكاوى معتمد من وزارة الحكم المحلي منذ 2012، تم تعميمه على المواطنين كأداة رسمية لتقديم الشكاوى والملاحظات. يتيح النظام عدة طرق لتقديم الشكوى: من خلال الموظف المختص في مركز خدمة الجمهور، أو عبر نظام البلدية الإلكتروني. ومع ذلك فان النظام الالكتروني غير مستخدم من قبل المجتمع المحلي، وإن معظم المواطنين يفضلون تقديم الشكاوى والمقترحات بشكل مباشر أو كتابي يدوي، نتيجة الاعتياد على الحل السريع عند التقديم الوجاهي، وتجنبًا للإجراءات البيروقراطية التي قد ترافق التقديم الإلكتروني. بلغت نسبة قناعة واهتمام مؤسسات المجتمع المحلي بجدوى وفاعلية نظام الشكاوى المتبع 30%. في المقابل، كانت نسبة قناعة واهتمام الأشخاص ذوي الإعاقة بجدوى وفاعلية نفس النظام أقل بكثير، حيث بلغت 37%.	15	3
2. تقرير سنوي حول الشكاوى يبرز اهتمام المواطنين في تقديم الشكاوى وردود البلدية على الشكاوى	يوجد تقرير سنوي حول الشكاوى يُعد من قبل البلدية، يتضمن عدد الشكاوى المقدمة من المواطنين، وطبيعة المواضيع المثارة، بالإضافة إلى ردود البلدية وإجراءاتها المتخذة بشأنها.	10	10
مجموع العلامات		25	13

6. متابعة الإلتزام بمواثيق الشرف ومدونات السلوك الموقع عليها: حصل المؤشر على علامة 5 من أصل علامة قصوى ممكنة 15، حيث ساهمت مجموعة من المعايير بسحب المؤشر للأسفل منها غياب التدابير والمتابعة لتطبيق ميثاق الشرف الموقع من قبل رئيس وأعضاء المجلس، وعدم وجود آليات لمتابعة الالتزام بمدونة السلوك وأخلاقيات الوظيفة الصادرة عن مجلس الوزراء. ساهم توقيع ميثاق الشرف من قبل رئيس وأعضاء البلدية بدفع المؤشر للأعلى. انظر المعايير التفصيلية.

المعايير	وصف المعيار	العلامة القصوى	العلامة
1.توقيع ميثاق شرف رئيس واعضاء مجالس الهيئات المحلية	تم توقيع ميثاق الشرف من قبل رئيس وأعضاء مجلس البلدية.	5	5
2.وضع تدابير لمتابعة ميثاق شرف رئيس واعضاء مجالس الهيئات المحلية	لا توجد تدابير أو آليات محددة داخل البلدية لمتابعة تنفيذ أو الإلتزام بمضمون ميثاق الشرف الموقع من قبل الرئيس والأعضاء.	5	0
3.وضع تدابير لمتابعة قرار مجلس الوزراء بمدونة السلوك وأخلاقيات الوظيفة لموظفي الهيئات المحلية ومجالس الخدمات المشتركة	لا توجد تدابير داخل البلدية لمتابعة الإلتزام بمدونة السلوك وأخلاقيات الوظيفة العامة الصادرة عن مجلس الوزراء، سواء على مستوى الموظفين أو آليات الرقابة الداخلية.	5	0
مجموع العلامات		**15**	5

7. الرقابة الداخلية فاعلة وشاملة للتنمية المجتمعية وشمول الأشخاص ذوي الاعاقة وسياسات: لم يحصل المؤشر على أي علامة من أصل علامة قصوى 30، وذلك بسبب غياب وظيفة أو لجنة للرقابة الداخلية انظر المعايير التفصيلية.

المعايير	وصف المعيار	العلامة القصوى	العلامة
1.وجود وظيفة او لجنة للرقابة الداخلية	لا يوجد	10	0
2.عدد التقارير التي رفعتها اللجنة او الموظف الخاص في الرقابة الداخلية	لم تصدر اللجنة أي تقرير.	10	0
3.التقارير التي تم رفعها تشمل مدى التزام البلدية في العمل على قضايا التنمية المجتمعية وشمول الأشخاص ذوي الاعاقة ومشاريع الفئات المستضعفة والمناطقة المهمشة والمساءلة والشفافية.	لا يوجد.	10	0
مجموع العلامات		**30**	0

المكون الثاني:2. تشخيص خدمات ووظائف البلدية من حيث الشمول :

1. خدمات البنية التحتية تراعي احتياجات الأشخاص ذوي الاعاقة في التصميم والصيانة والتنفيذ والتنظيم والرقابة: حصل المؤشر على علامة 50 من أصل علامة قصوى 60. ساهمت مجموعة من المعايير بدفع المؤشر للأعلى، منها مراعاة مشاريع الطرق والبنية التحتية لاحتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة في مراحل التخطيط منذ عام 2019، واشتراط مواءمة المخططات الهندسية للمباني العامة مع متطلبات الوصول في رخص البناء ووجود خطة لتنظيم الأسواق والمرافق العامة تراعي احتياجات الاشخاص ذوي الاعاقة، ولكن ما سحب المعيار للأسفل عدم تخصيص صريح في الموازنة لتنفيذ خطة المواءمة. انظر المعايير التفصيلية.

المعايير	وصف المعيار	العلامة القصوى	العلامة
1. تخطيط المدينة والشوارع، تراعي احتياجات الأشخاص ذوي الاعاقة	منذ عام 2019، وبناءً على متطلبات صندوق تطوير وإقراض البلديات، تراعي جميع مشاريع الطرق والبنية التحتية (مثل الأرصفة وممرات المشاة) احتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة ضمن مراحل التخطيط.	10	10
2. رخص البناء للمباني العامة تراعي احتياجات الأشخاص ذوي الاعاقة	تراعي رخص البناء للمباني العامة احتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة، حيث تشترط المواءمة الهندسية للمباني مثل المدارس، مرافق البلدية، والمراكز الصحية مع متطلبات الوصول، ولا يتم اعتماد المخطط من قبل نقابة المهندسين إلا عند استيفائه لشروط المواءمة. ومع ذلك، يوجد بعض	10	10

المعايير	وصف المعيار	العلامة القصوى	العلامة
	الاستثناءات في القانون تتعلق بالتراخيص، بحيث يُمنح خصم في تكلفة التراخيص للمباني المخصصة للأشخاص ذوي الإعاقة، وتعمل البلدية وفقًا للشروط المحددة للتمويل أو غيرها. على الرغم من عدم وجود شروط تنظيمية إلزامية من نقابة المهندسين لرخص المباني العامة لتكون موائمة، فإن بعض المباني التي تم إنشاؤها خلال السنوات الخمس الأخيرة، مثل المدارس، المنتزه الخاص بالبلدية، المستشفيات، والبنوك، تم تصميمها لتكون موائمة للأشخاص ذوي الإعاقة		
3. تعرفة المياه والكهرباء والمجاري وبدل الاشتراك حددت امتيازات خاصة لأسر الأشخاص ذوي الاعاقة	بالنسبة لتعرفة المياه والكهرباء، توفر بعض الامتيازات الخاصة لأسر الأشخاص ذوي الإعاقة والفئات المحتاجة، رغم أن الكهرباء غير تابعة للهيئة المحلية وتتبع شركة كهرباء الجنوب. وتشمل هذه الامتيازات تقديم صهاريج مياه بشكل مجاني أو بمساهمة جزئية في تكلفة النقل للحالات الاجتماعية مثل الأشخاص ذوي الإعاقة والفقراء. كما يوجد اشتراكات كهرباء "معارة"، حيث تم تخصيص قائمة تضم 100 مؤسسات، و260 اشتراك للأسر المحتاجة، الأرامل، وذوي الإعاقة، باسم بلدية الظاهرية، ويُعاد الاشتراك إلى البلدية في حال زوال سبب الاستعارة. أما بالنسبة لاشتراكات المياه، فتُطبق تسهيلات خفيفة لتسهيل الحصول عليها.	10	10
4. وجود خطة لتنظيم الأسواق العامة بما يراعي وصول الأشخاص ذوي الاعاقة	يوجد لدى بلدية الظاهرية خطة لتنظيم الأسواق العامة مع مراعاة احتياجات الوصول للأشخاص ذوي الإعاقة، حيث يشمل ذلك سوق الحلال العام الموجود حاليًا، الذي تم تصميم مرافقه لتكون موائمة لهذه الفئة. كما تُطبَّق معايير المواءمة في أي مشروع استراتيجي جديد يتم التخطيط له ضمن نطاق البلدية، لضمان سهولة الوصول والاستخدام لجميع المواطنين.	5	5
5. وجود خطة لضمان موائمة المرافق العامة في المدينة للأشخاص ذوي الاعاقة (مدارس، مراكز صحية، ساحات وحدائق عامة، مكتبات، اندية رياضية، مواقف السيارات، مرافق المشاة).	تتوفر لدى بلدية الظاهرية خطة لضمان مواءمة المرافق العامة في المدينة للأشخاص ذوي الإعاقة، وتشمل المدارس، المراكز الصحية، الساحات والحدائق العامة، المكتبات، الأندية الرياضية، مواقف السيارات، ومرافق المشاة. وقد تم تنفيذ معظم هذه الخطط بالفعل، إلا أن بعض المرافق مثل المدارس ليست ضمن تصرف البلدية المباشر، حيث تخضع لشروط وزارة التربية والتعليم الخاصة بالمواءمة. وفي الحالات التي تتولى فيها البلدية مهام التصميم أو التنفيذ بالتعاون مع الوزارة، يتم الالتزام بمعايير المواءمة لضمان وصول الأشخاص ذوي الإعاقة واستخدامهم الآمن لهذه المرافق.	10	10
6. تخصيص موازنة في البلدية خاصة في تنفيذ خطة الموائمة.	لا يتم تخصيص موازنة مستقلة لتنفيذ خطة المواءمة في البلدية، وإنما تُدرج أعمال المواءمة ضمن خطط الصيانة العامة للطرق والمباني العامة، وصيانة المدارس كما أدرج مشروع كامل في الخطة الاستراتيجية بغرض مواءمة الابنية والمرافق العامة.	5	0
7. نسبة الصرف من الميزانية على موائمة الاماكن العامة.	لا توجد مخصصات مالية محددة ضمن ميزانية البلدية لمواءمة الأماكن العامة، وبالتالي لم يُسجل أي صرف مالي على هذا البند. بشكل صريح رغم ان تم تنفيذ 50% من مشروع مواءمة الاماكن العامة بصرف بلغ 100 ألف دولار.	10	5
مجموع العلامات		**60**	**50**

2. برامج التنمية الاقتصادية المحلية شاملة للأشخاص ذوي الاعاقة: حصل المؤشر على علامة 35 من أصل 35. ساهم في رفع المؤشر تخصيص البلدية موظفة خاصة للتنمية الاقتصادية المحلية والمرشدة الاجتماعية والتي يتضمن مهمتها متابعة مشاريع الأشخاص ذوي الإعاقة، ومبادرات الأماكن العامة في دعم التمكين الاقتصادي للفئات المهمشة، بالإضافة إلى توفير المعلومات والروابط التي تسهل وصول الأشخاص ذوي الإعاقة إلى الفرص الاقتصادية اضافة الى وجود عدد من المشاريع ذات العلاقة في الخطة الاستراتيجية. انظر المعايير التفصيلية.

المعايير	وصف المعيار	العلامة القصوى	العلامة
1. عدد المشاريع في الخطة الاستراتيجية المحلية ذات العلاقة في التمكين الاقتصادي للفئات المستضعفة	تضم الخطة الاستراتيجية المحلية عدة برامج ومشاريع تهدف إلى التمكين الاقتصادي للفئات المستضعفة، وتشمل ما يلي: برامج التأهيل والتدريب المختلفة للخريجين، وتنفيذ المبادرات الاقتصادية والتشغيلية، والمشاريع المشتركة لتخفيف البطالة، بالإضافة إلى تسويق المشاريع الريادية ونقل التجارب المحلية. وتشمل الخطة أيضًا برامج دعم صغار المزارعين وتعزيز صمودهم، وإنشاء المسالخ البلدية وتطوير سوق الحلال، وتأهيل المناطق الصناعية والحرفية وتمويل المشاريع الصغيرة للشباب والرياديين. كما تهتم الخطة بتمكين الأشخاص ذوي الإعاقة من خلال توفير مشاريع صغيرة لهم ولعائلاتهم. وبشكل إجمالي، يمكن تقدير وجود **7برامج رئيسية** تحتوي على مشاريع محددة للتمكين الاقتصادي للفئات المستضعفة في المدينة.	10	10
2.البلدية تخصص وظيفة خاصة للتنمية الاقتصادية المحلية وتضع في توجهات وخطط عملها ومشاريعها اولويات العمل ويشمل ذلك الأشخاص ذوي الاعاقة	تضم البلدية موظف للتنمية الاقتصادية المحلية وهو ايضا مسؤول ال IT، إلا أن متابعة المشاريع الاقتصادية الخاصة بالأشخاص ذوي الإعاقة تقع ضمن مهام موظفة مرشدة الصحة المسمى ضمن الهيكلية وهي تقوم بمهام المرشدة المجتمعية في البلدية.	10	10
3.مساهمة الأماكن العامة في التمكين الاقتصادي للفئات المهمشة	ساهمت الأماكن العامة في بلدية الظاهرية في التمكين الاقتصادي للفئات المهمشة من خلال تنفيذ عدة مبادرات مجتمعية، بالإضافة إلى تخصيص أكشاك داخل المنتزه لصالح الأشخاص ذوي الإعاقة، ما يتيح لهم فرصًا عملية للدخل والمشاركة الاقتصادية.	5	5
4. توفير المعلومات والروابط والعلاقات التي تمكن الأشخاص ذوي الاعاقة من الوصول الى الفرص الاقتصادية.	تُوفر البلدية معلومات وروابط تساعد الأشخاص ذوي الإعاقة على الوصول إلى الفرص الاقتصادية حيث يتم جمع بيانات الأشخاص ذوي الإعاقة وتوجيههم إلى برامج التمكين الاقتصادي، المشاريع الصغيرة، التدريب المهني، أو التوجيه الأكاديمي. وتقوم مرشدة الصحة بتقديم توصيات للمؤسسات بخصوص بعض الأشخاص ذوي الإعاقة لتمكينهم اقتصاديًا. لا يقوم موظف التنمية الاقتصادية بدور مباشر مع الأشخاص ذوي الإعاقة، إذ تتولى مرشدة الصحة هذا الدور.	10	10
مجموع العلامات		**35**	**35**

3. تخصيص برامج وانشطة خاصة للأشخاص ذوي الإعاقة: حصل المؤشر على علامة 80 من أصل 95، ساهم في رفع المؤشر توفر قاعدة بيانات محدثة، وتنفيذ برنامج للتأهيل المبني على المجتمع، وتفعيل آليات التحويل وتوفير الأدوات المساندة، إضافة إلى توقيع مذكرات تفاهم وشراكات فعالة. ووجود خطة واضحة لتحسين ظروف السكن، وساهم في سحب المؤشر للأسفل عدم توفر وسائل نقل مخصصة، وضعف الدور الرقابي المباشر على المؤسسات. انظر المعايير التفصيلية.

المعايير	وصف المعيار	العلامة القصوى	العلامة
1. قاعدة بيانات خاصة في الأشخاص ذوي الاعاقة	تتوفر لدى البلدية قاعدة بيانات خاصة بالأشخاص ذوي الإعاقة، ويتم تحديثها بشكل مستمر خلال ساعات العمل، بما يضمن توثيق الحالات والمتغيرات المتعلقة بهم.	10	10
2. برنامج للتأهيل المبني على المجتمع	يوجد برنامج للتأهيل المبني على المجتمع يتم تنفيذه سنويًا بالتعاون مع الجمعية العربية، ويُشرف على تنفيذه داخل البلدية موظفة الإرشاد الصحي حسب المسمى في الهيكلية وهي المرشدة الاجتماعية من حيث المهام الموكلة.	15	15
3. الرقابة على المؤسسات التي تقدم خدمات للأشخاص ذوي الاعاقة	لا يوجد رقابة من قبل الهيئة المحلية على المؤسسات التي تقدم خدمات للأشخاص ذوي الاعاقة.	10	0
4. تحويل الأشخاص ذوي الاعاقة للمؤسسات المقدمة للخدمات	تُطبق البلدية آلية واضحة لتحويل الأشخاص ذوي الإعاقة إلى المؤسسات المقدمة للخدمات، من خلال تحويلات ورقية تُعد من قبل موظفة البلدية المختصة، وتُرسل إلى جهات متعددة مثل الجمعية العربية، المدارس ورياض الأطفال يتم تحويل أكثر من 20 حالة سنويا. يتم توثيق هذه التحويلات ضمن نظام تابع للجمعية العربية وليس على شكل تقرير.	10	10
5. توفير ادوات مساندة للأشخاص ذوي الاعاقة	يتم توفير أدوات مساندة للأشخاص ذوي الإعاقة بشكل دوري، حيث استفاد خلال العام الحالي 2025 أكثر من 20 منتفع.	10	10
6. وضع خطط ومشاريع لتحسين ظروف السكن للفئات الفقيرة والأشخاص ذوي الاعاقة	لا توجد خطة سكنية واضحة للفئات الفقيرة والأشخاص ذوي الإعاقة، إلا أن هذه القضايا مدرجة ضمن **الخطة التنموية الاستراتيجية** للبلدية، ويتم العمل عليها بالتعاون مع لجان المجتمع المحلي والمؤسسات المانحة، وأحيانًا على نفقة البلدية ضمن موازنة الصيانة العامة تم مساعدة أكثر من اسرتين.	10	10
7. تخصيص موارد مالية واماكن عامة وتسهيلات للمؤسسات والمبادرات المجتمعية التي تشمل الأشخاص ذوي الاعاقة	تخصص البلدية مقرات عامة لدعم المؤسسات المجتمعية، فجميع مباني المؤسسات الحكومية (13 مؤسسة) تابعة لها. كما خصصت مبنى مركز التربية الخاصة بمساحة 1000م² لكل طابق من طابقيه، إضافة إلى مقر جمعية شباب البلد. وتوجد شراكات مع عدد من المؤسسات مثل اتحاد الهيئات المحلية، مؤسسة قادر، الجمعية العربية، والكاريتاس. كما يتضمن موازنة البلدية بندًا مخصصًا لدعم الانشطة الثقافية والاجتماعية.	10	10
8. توفير وسائل نقل خاصة بذوي الاعاقة والمسنين	لا توجد آلية أو وسيلة نقل خاصة بالأشخاص ذوي الإعاقة أو المسنين ضمن خدمات البلدية.	10	5
9. البلدية توقع مذكرات تفاهم وتجند شراكات محلية ووطنية ودولية لتعزيز وصول الأشخاص ذوي الاعاقة لحقوقهم.	وقعت البلدية عدة مذكرات تفاهم مع أطراف متعددة منها الجمعية العربية، مؤسسة قادر، كريتاس القدس.	10	10
مجموع العلامات		**95**	**80**

المحور الثالث: تشخيص ادارة العمليات في الهيئة المحلية من حيث الشمول

1. سياسات الجودة في الخدمات المقدمة معممة للجميع وتصل الأشخاص ذوي الاعاقة وممثليهم واسرهم: حصل المؤشر على علامة 15 من أصل 30، ساهم في رفع المؤشر توفر دليل خاص بمعايير وإجراءات تقديم الخدمات يتم استخدامه في مركز خدمات الجمهور، إضافة إلى توزيعه بشكل يدوي على المواطنين.

في المقابل، ساهم في سحب المؤشر غياب نشر الدليل عبر المنصات الإلكترونية للبلدية وعدم تضمينه معايير تراعي خصوصية الأشخاص ذوي الإعاقة، إلى جانب انخفاض مستوى رضا الأشخاص ذوي الإعاقة عن المساعدة المقدمة لهم أثناء الحصول على الخدمات. انظر المعايير التفصيلية.

المعايير	وصف المعيار	العلامة القصوى	العلامة
1.اعداد دليل مبسط خاص في المواطن حول سياسات ومعايير تقديم الخدمات في البلدية ويراعي وصول الأشخاص ذوي الاعاقة اليها	يتوفر لدى البلدية دليل خاص بمعايير وإجراءات تقديم الخدمات، تم تحديثه في 2019 ويُستخدم في مركز خدمات الجمهور، تم توزيعه بشكل يدوي على الجمهور لكنه، لم يُنشر عبر موقع البلدية أو وسائل التواصل الاجتماعي. ولم يتضمن الدليل أي معايير متعلقة بالأشخاص ذوي الإعاقة.	15	10
2.نظام خدمات الجمهور يضمن تقديم المساعدة للأشخاص ذوي الاعاقة لكسر الحواجز امام الوصول للخدمات.	أشار 47% من الأشخاص ذوي الإعاقة المستطلعين اشاروا الى رضاهم عن المساعدة المقدمة لهم اثناء تقديم الخدمات في البلدية	15	5
مجموع العلامات		**30**	**15**

2. سياسات ادارة الموارد البشرية تراعي التزام البلدية في الشمول: حصل المؤشر على علامة 15 من أصل 30، ساهم في رفع المؤشر اعتماد نماذج تقييم أداء الموظفين التي تتضمن بنودًا واضحة حول تعامل الموظف مع الجمهور، وهو ما يُعد مؤشرًا إيجابيًا في تعزيز الممارسات الشمولية داخل بيئة العمل. في المقابل، فإن النسبة الفعلية لتوظيف الأشخاص ذوي الإعاقة لا تتجاوز 3.7%، وإعلانات التوظيف لا تتضمن أي تشجيع صريح لتقديم الأشخاص ذوي الإعاقة، انظر التفاصيل في المعايير التفصيلية.

المعايير	وصف المعيار	العلامة القصوى	العلامة
1. الإلتزام بتوظيف 5% من اجمالي العاملين في البلدية.	بلغت نسبة توظيف الأشخاص ذوي الإعاقة في البلدية 3.7% من إجمالي الموظفين، حيث تم توظيف 6 اشخاص من أصل 161 موظفًا.	15	5
2. الاعلانات الخاصة في التوظيف تشجع الأشخاص ذوي الاعاقة للتقدم للوظائف.	الإعلانات الخاصة بالتوظيف في البلدية لا تتضمن تشجيعًا صريحًا أو مباشرًا لتقديم الأشخاص ذوي الإعاقة للوظائف.	5	0
3. تقييم الموظفين يشمل تعامل الموظف مع الجمهور.	تعتمد بلدية الظاهرية آلية سنوية غير منتظمة لتقييم أداء الموظفين، تشمل نماذج مفصلة تقيس كفاءة الموظف في عدة مجالات، ومن ضمنها معيار خاص بتقييم تعامل الموظف مع الجمهور، يتضمن مهارات الاتصال وحسن المعاملة مع المواطنين والزملاء.	10	10
مجموع العلامات		**30**	**15**

3. الإلتزام في السياسات المالية التي تعزز الشمول: حصل المؤشر على علامة 15 من أصل علامة قصوى ممكنة 20. ساهم في رفع المؤشر انتظام اجتماعات اللجنة المالية (4–5 اجتماعات سنويًا) وإصدارها توصيات وتقارير تتضمن مخصصات مالية مرتبطة بشمول الأشخاص ذوي الإعاقة ضمن الموازنة العامة.

في المقابل، ساهم في سحب المؤشر محدودية دور اللجنة المالية في تقديم مقترحات إعفاءات ضريبية ورسوم للأشخاص ذوي الإعاقة، باعتبار أن هذه الصلاحيات تعود للمجلس البلدي وليس للجنة المالية. انظر التفاصيل في المعايير التفصيلية.

المعايير	وصف المعيار	العلامة القصوى	العلامة
1. اللجنة المالية في البلدية تتخذ توصيات لتخصيص موازنات خاصة في خدمات الأشخاص ذوي الاعاقة وتهيئة الاماكن العامة	عقد اللجنة المالية في البلدية ما بين (4-5) اجتماعات سنوياً، وتصدر عنها تقارير وتوصيات تتضمن مخصصات مالية مرتبطة بشمول الأشخاص ذوي الإعاقة ضمن الموازنة العامة.	10	10
2. اللجنة المالية تقدم مقترحات لإعفاءات في الضرائب والرسوم والتعرفة الخاصة في الأشخاص ذوي الاعاقة	لم تُصدر اللجنة المالية خلال العامين الماضيين توصيات مباشرة بشأن إعفاءات الأشخاص ذوي الإعاقة، فيما يخص مقترحات إعفاءات الضرائب والرسوم والتعرفة، فهي من	10	5

المعايير	وصف المعيار	العلامة القصوى	العلامة
	صلاحيات المجلس البلدي وليس اللجنة المالية، حيث يقوم المجلس بمناقشتها واتخاذ القرارات النهائية بشأنها.		
مجموع العلامات		**20**	**15**

المحور الرابع: تشخيص موارد البلدية من حيث الشمول والادماج:

1.مقر البلدية ومراكز تقديم الخدمات موائمة للأشخاص ذوي الاعاقة: حصل المؤشر على 20 من أصل 20. ساهم في رفع المؤشر المواءمة الكاملة لمركز خدمة الجمهور من حيث تصميم المدخل والكاونتر والأثاث والوحدة الصحية، إضافة إلى وجود لوحات تعريفية مدعمة بلغة بريل لتسهيل الاستخدام للأشخاص ذوي الإعاقة البصرية.

كما ساهمت مواءمة مرافق مقر البلدية بشكل متكامل، بما في ذلك المداخل المناسبة، المصعد المجهز، شاحطات الدرج، الوحدات الصحية، وغرف الاجتماعات، إلى جانب اللوحات التعريفية المدعمة بلغة بريل، في تعزيز النتيجة ورفعها إلى العلامة الكاملة. انظر التفاصيل في المعايير التفصيلية.

المعايير	وصف المعيار	العلامة القصوى	العلامة
1.مركز خدمة الجمهور موائم للأشخاص ذوي الإعاقة.	يُعد مركز خدمة الجمهور موائمًا بشكل كامل للأشخاص ذوي الإعاقة، حيث روعي في تصميم المدخل والكاونتر والأثاث متطلبات الوصول، كما جُهزت الوحدة الصحية لتلبي احتياجاتهم، إضافة إلى وجود لوحات تعريفية على المكاتب مدعمة بلغة بريل لتسهيل الاستخدام للأشخاص ذوي الإعاقة البصرية.	10	10
2. مرافق مقر الهيئة من غرف اجتماعات، ووحدات صحية، ومداخل، وشاحطات الدرج ومصاعد موائمة.	مرافق مقر البلدية موائمة بشكل كامل للأشخاص ذوي الإعاقة، إذ تتوفر مداخل مناسبة ومصعد مجهز للوصول إلى الطوابق المختلفة، وشاحطات درج، ووحدات صحية، وغرف اجتماعات مهيأة. كما أن اللوحات التعريفية للمكاتب مدعمة بلغة بريل، بما يضمن سهولة الاستخدام للأشخاص ذوي الإعاقة السمعية والبصرية على حد سواء.	10	10
مجموع العلامات		**20**	**20**

2. موارد بشرية لديها التوجه والمعرفة في شمول الأشخاص ذوي الاعاقة في مجال عملها: حصل المؤشر على العلامة الكاملة (25 من أصل 25)، ساهم في تحقيق هذا التقييم الإيجابي تخصيص وظيفة مرشدة اجتماعية ضمن الهيكل التنظيمي تُعنى بمتابعة قضايا الإعاقة والتنمية المجتمعية، إضافة إلى الاستعانة بالمنتظمات و بخبراء ومؤسسات متخصصة لتقديم الاستشارات والخدمات ذات العلاقة، كما أن المرشدة الاجتماعية تلقت تدريبات متخصصة تعزز من قدرتها على الاستجابة لاحتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة. انظر التفاصيل في المعايير التفصيلية.

المعايير	وصف المعيار	العلامة القصوى	العلامة
1. الهيكل التنظيمي للهيئة المحلية يشمل على الاقل تخصيص وظيفة للتنمية المجتمعية	يشمل الهيكل التنظيمي للهيئة المحلية وظيفة مخصّصة للتنمية المجتمعية بمسمى "مرشدة صحة"، إلا أن مهامها تتجاوز الجانب الصحي لتشمل الإرشاد الاجتماعي ودعم الأشخاص ذوي الإعاقة. حيث تعمل كحلقة وصل مع المؤسسات المختلفة، وتسهّل حصولهم على أدوات مساندة عبر شراكات مع مؤسسات مختصة، إضافة إلى تحويلهم للجهات ذات العلاقة حسب الحاجة، كما تساهم في متابعتهم ضمن برامج التمكين الاقتصادي والمبادرات التنموية.	10	10

المعايير	وصف المعيار	العلامة القصوى	العلامة
2. الاستعانة بخبراء ومختصين او متطوعين او مؤسسات لتقديم خدمات واستشارات للهيئة المحلية لإدماج الأشخاص ذوي الاعاقة.	يتم بالغالب الاستعانة بخبراء ومختصين من مؤسسات عدة، منها مؤسسة قادر، الجمعية العربية، كريتاس القدس، لتقديم خدمات واستشارات في مجال دمج الأشخاص ذوي الإعاقة.	5	5
3. تدريب وتوعية كادر البلدية حول شمول الأشخاص ذوي الاعاقة	تلقى الموظفين في قسم خدمات الجمهور وقسم الإرشاد والتوجيه، بالإضافة إلى العاملين في المنتزه والملاهي وأقسام أخرى تتعامل مباشرة مع المواطنين, تدريبات ركزت على تعريف المشاركين بمفهوم الإعاقة وأنواعها، والمصطلحات الصحيحة المتعلقة بها، إلى جانب حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة وطرق دمجهم ومساندتهم في مختلف الخدمات البلدية.	10	10
مجموع العلامات		**25**	**25**

3. الموازنة السنوية ومشاريع الشراكة حساسة لاحتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة: حصل المؤشر على 30 من أصل 35 كعلامة قصوى ممكنة. ساهم في رفع المؤشر وجود مشاريع وشراكات لدعم الأشخاص ذوي الإعاقة، كما ساعدت مساهمات البلدية في الموازنة العامة، عبر بنود متعلقة بالأنشطة الثقافية والرياضية وصيانة الأبنية، في دعم التنمية المجتمعية بشكل عام، رغم عدم تخصيصها بشكل مباشر ومعلن تحت بند "شمول الأشخاص ذوي الإعاقة."

أما العوامل التي سحبت المؤشر للاسفل ، فتكمن في ضعف التخصيص المالي المباشر لشمول الأشخاص ذوي الإعاقة، حيث تمثل نسبة صغيرة جداً من إجمالي الموازنة العامة. انظر التفاصيل في المعايير التفصيلية.

المعايير	وصف المعيار	العلامة القصوى	العلامة
1. نسبة الموازنات التي تم رصدها في موازنة البلدية للسنة السابقة لأنشطة وخدمات خاصة للأشخاص ذوي الاعاقة والتنمية المجتمعية وموائمة الاماكن العامة	لم تتضمن موازنة الهيئة المحلية بندًا صريحًا تحت عنوان "التنمية الاجتماعية" أو "شمول الأشخاص ذوي الإعاقة"، إلا أن عدداً من البنود المندرجة عكست مساهمات فعلية في هذا الاتجاه، أبرزها: بند صيانة المدارس بقيمة 312,400.00 شيكل، والذي يسهم في تحسين البيئة التعليمية. بند الأنشطة الرياضية والمخيمات الصيفية بقيمة 12,500.00 شيكل، والموجّه لتعزيز المشاركة المجتمعية للأطفال والشباب. بند صيانة أملاك البلدية (مبنى البلدية والمباني العامة) بقيمة 352,680.00 شيكل، والذي شمل صيانة مقرات الأندية والمراكز الصحية التابعة للبلدية بند الأنشطة الثقافية والتعليمية والتوعوية بقيمة 16,790.00 شيكل. بند مساعدة الفقراء بقيمة 225,448.00 شيكل، جزء منه لدعم الأشخاص ذوي الإعاقة والفئات المهمشة. وبذلك بلغ مجموع ما رُصد لهذه البنود 919,818.00 شيكل، أي ما نسبته 5.2% من إجمالي الموازنة. كما حققت الهيئة المحلية في العام فائضًا ماليًا قدره 919,818.00 شيكل، مما يعكس أداءً ماليًا جيدًا يعزز من الاستدامة المالية.	20	15
2. تجنيد مشاريع وشراكات للأشخاص ذوي الاعاقة	تعمل البلدية على تجنيد مشاريع وشراكات لدعم الأشخاص ذوي الإعاقة، من خلال التعاون مع مؤسسات مثل الجمعية العربية للتأهيل وجمعية الكتاب المقدس. وقد بلغ إجمالي قيمة	15	15

المعايير	وصف المعيار	العلامة القصوى	العلامة
	المشاريع المجندة خلال عامي 2024–2025 نحو ؟؟؟ شيكل، وتركزت في مجالات التأهيل والدعم المجتمعي.		
مجموع العلامات		**35**	**30**

القسم الثالث، الاستنتاجات والتوصيات

3.1. الاستنتاجات الخاصة في شمول الاشخاص ذوي الاعاقة في بلدية سلفيت:

المحور الأول: تشخيص واقع المأسسة والحوكمة في الهيئات المحلية من منظور الشمول

1. تظهر بلدية الظاهرية التزامًا بتفعيل اللجان المجتمعية والاجتماعية، حيث تضم هذه اللجان أعضاء من المجلس البلدي ومؤسسات المجتمع المدني، وتشارك فيها أشخاص ذوي إعاقة. كما يقوم المجلس بدعوة خبراء وممثلين عن الأشخاص ذوي الإعاقة عند مناقشة قضايا محددة، ما يعكس حرصًا على الاستفادة من خبراتهم وآرائهم. في المقابل كان هناك غياب لتمثيل الأشخاص ذوي الإعاقة عن عضوية المجلس البلدي، وانخفاض نسبة رضا الأشخاص ذوي الإعاقة عن اهتمام قيادة البلدية بقضاياهم، رغم رضا أعلى نسبيًا لمؤسسات المجتمع المدني تحديا.
2. **الخطة الاستراتيجية المحلية والخطة السنوية شاملة للأشخاص ذوي الإعاقة:** تعكس الخطة الاستراتيجية المحلية اهتمامًا واضحًا بشمول الأشخاص ذوي الإعاقة والفئات الهشة، من خلال تضمين أهداف ومؤشرات مخصصة، وتحليل دقيق لوضعهم في السياق التنموي. إضافة إلى مشاركة الأشخاص ذوي الإعاقة في إعداد الخطة، وتضمين مشاريع تدعم الفئات المستضعفة والأشخاص ذوي الإعاقة، مع تحقيق نسب إنجاز جيدة في تنفيذها. كما وفرت عملية تحديث الخطة فرصة لتعزيز مشاركة مؤسسات المجتمع المدني بشكل أكبر.
3. **تبني وتطبيق نهج المشاركة والمساءلة والشفافية في عمل البلدية (العلاقة مع المواطن):** حيث تظهر البلدية التزامًا جزئيًا بمبادئ المشاركة والمساءلة، إذ تعقد اجتماعات دورية مع المواطنين وتستخدم وسائل التواصل الاجتماعي بفعالية، وتشارك المجتمع المحلي في مناقشة المشاريع. والنشر التفصيلي للميزانيات، والموازنات واعداد موازنة المواطن ونشرها مع ذلك لا يوجد بند صريح بالموازنة متعلق بالمساءلة المجتمعية، مع عدم رضى لدى مؤسسات المجتمع المدني عن نتائج المشاورات التي تتم وغياب خطة واضحة للمساءلة المجتمعية.
4. **المنشورات والتقارير تتضمن بيانات حول الأشخاص ذوي الإعاقة وسهل الوصول إليها وتعميمها للمعنيين:** البلدية تُصدر تقريرًا سنويًا مفصلًا عن إنجازاتها يشمل الجوانب الاجتماعية والتنموية، ويتم تعميمه ومناقشته مع الجمهور عبر قنوات التواصل الرسمية. كما تُعد تقارير منفصلة للمشاريع المنفذة تتضمن بيانات دقيقة حول الشمول.
5. **نظام الشكاوى متاح للأشخاص ذوي الإعاقة ونافذ الا انه غير مستخدم من قبل المواطنين بالشكل المطلوب:** البلدية تعتمد نظام شكاوى رسمي معتمد من وزارة الحكم المحلي، يُعمم على المواطنين ويوفر عدة طرق لتقديم الشكاوى، لكنه غير فعال بسبب تفضيل المجتمع المحلي التقديم المباشر أو الكتابي. كما تُصدر الهيئة تقريرًا سنويًا يوضح عدد الشكاوى وطبيعتها، إضافة إلى الردود والإجراءات المتخذة. مقابل تدني في رضا الأشخاص ذوي الإعاقة ومؤسسات المجتمع المدني عن نظام الشكوى.
6. **متابعة الالتزام بمواثيق الشرف ومدونات السلوك الموقع عليها:** رغم توقيع ميثاق الشرف من قبل أعضاء المجلس البلدي، إلا أن غياب آليات المتابعة والتقييم يجعل من الالتزام أمرًا شكليًا وغير قابل للقياس أو المحاسبة، كما أن عدم متابعة مدونة السلوك يضعف فرصة فحص جودة الأداء الإداري والأخلاقي داخل الهيئة.
7. **الرقابة الداخلية غير فاعلة:** البلدية لا تمتلك وظيفة أو لجنة خاصة بالرقابة الداخلية، ولم تصدر أي تقارير تتعلق بمدى التزام البلدية بقضايا التنمية المجتمعية، وشمول الأشخاص ذوي الإعاقة، ومشاريع الفئات المستضعفة، أو المساءلة والشفافية.

المحور الثاني: تشخيص خدمات ووظائف البلدية من حيث الشمول:

1. **خدمات البنية التحتية تراعي احتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة في التصميم والصيانة والتنفيذ والتنظيم والرقابة:** تُولي بلدية الظاهرية اهتمامًا بمراعاة احتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة في تخطيط الشوارع ورخص البناء للمباني العامة، وتشمل بعض الامتيازات في الخدمات الأساسية للأسر المحتاجة. كما تمتلك البلدية خطة واضحة لضمان مواءمة الأسواق والمرافق العامة، مع تنفيذ معظم هذه الخطط فعليًا. ومع ذلك، يظل الجانب المالي ضعيفًا بسبب غياب موازنة مستقلة لتنفيذ خطة المواءمة، مما يشير إلى اعتماد جهود الشمول على المشاريع المباشرة أكثر من التخطيط المؤسسي المتكامل.
2. **برامج التنمية الاقتصادية المحلية شاملة للأشخاص ذوي الإعاقة:** يتضمن الهيكل التنظيمي في البلدية وظيفة متخصصة في التنمية الاقتصادية تعمل على تعزيز التمكين الاقتصادي للفئات المهمشة في المدينة. وبالتعاون مع الأخصائية الاجتماعية، تقوم بدعم وتمكين الأشخاص ذوي الإعاقة اقتصادياً من خلال الاستفادة من العلاقات والشراكات مع الجهات ذات العلاقة. كما تولي الهيئة المحلية اهتماماً خاصاً للفئات المهمشة والأشخاص ذوي الإعاقة من الجانب الاقتصادي،

وهو ما انعكس في مشاريع موجهة ضمن الخطة الاستراتيجية المحلية والاستفادة من الاماكن العامة في التمكين الاقتصادي للفئات المهمشة.

3. **تخصيص برامج وأنشطة خاصة للأشخاص ذوي الإعاقة:** تبذل البلدية جهودًا في تخصيص برامج داعمة للأشخاص ذوي الإعاقة، من خلال قاعدة بيانات محدثة، برنامج تأهيل مجتمعي فعّال، توفير أدوات مساندة، وتخصيص موارد مالية ولوجستية لدعم المبادرات. كما أن الشراكات مع المؤسسات ذات العلاقة تدعم توجهًا جادًا نحو تعزيز حقوقهم. لكن لا تزال هناك فجوات، أبرزها غياب التوثيق الرسمي في الرقابة وتحويل الحالات، وغياب خطط لتحسين ظروف السكن أو توفير وسائل نقل مخصصة.

المحور الثالث: تشخيص ادارة العمليات في الهيئة المحلية من حيث الشمول:

1. **سياسات الجودة في الخدمات المقدمة لا تشمل الاشخاص ذوي الاعاقة:** تبذل البلدية جهدًا في تنظيم سياسات تقديم الخدمات، ويُعَد توفر دليل خاص بمعايير وإجراءات تقديم الخدمات خطوة إيجابية نحو ضمان الجودة رغم حاجته للتحديث. لكن غياب إشارات صريحة إلى احتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة في هذا الدليل، وعدم نشره على نطاق موسع. اضافة الى انخفاض نسبة رضا الأشخاص ذوي الإعاقة عن المساعدة أثناء تلقي الخدمات.
2. **سياسات إدارة الموارد البشرية:** تظهر التزامًا نسبي بتوظيف الأشخاص ذوي الإعاقة، ولكنها دون 5%، وتعتمد نماذج تقييم تتضمن بنودًا تقيس تفاعل الموظفين مع الجمهور لكنها غير مطبقة بشكل منتظم. اضافة الى غياب التدابير التيسيرية المعقولة في الاعلانات والتشجيع الصريح في إعلانات التوظيف.
3. **السياسات المالية في البلدية** تعكس وجود التزام نسبي في تبني إجراءات داعمة للأشخاص ذوي الإعاقة، كعقد اجتماعات مالية منتظمة ومصادقة اللجنة المالية على توصيات لتسهيلات مالية لصالح الاشخاص ذوي الاعاقة واسرهم، والاسر الفقيرة في المدينة، وهو ما يشير إلى حساسية تجاه الاحتياجات الاجتماعية. لكن عدم إصدار اللجنة المالية توصيات صريحة لتخصيص موازنات محددة لخدمات الاشخاص ذوي الإعاقة أو لتهيئة الأماكن العامة يحد تأثير السياسات المالية على تحسين واقع الشمول.

المحور الرابع: تشخيص موارد البلدية من حيث الشمول والادماج:

1. **مقر الهيئة المحلية الرئيسي ومراكز خدمة الجمهور مواءمة بشكل كامل للأشخاص ذوي الإعاقة،** تُظهر بلدية الظاهرية التزامًا كاملًا بمواءمة مركز خدمة الجمهور ومقر البلدية، بما في ذلك المداخل، المصاعد، شاحطات الدرج، الوحدات الصحية، وغرف الاجتماعات. كما تم توفير لوحات تعريفية مدعمة بلغة بريل لتسهيل استخدام الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية والسمعية، مما يعكس مستوى عالٍ من الشمولية في الوصول إلى خدمات البلدية.
2. **تضم الموارد البشرية في البلدية توجهًا ومعرفة واضحة في شمول الأشخاص ذوي الإعاقة ضمن مجال عملها،** حيث يوجد ضمن الهيكل التنظيمي للبلدية وظيفة مرشدة صحية تؤدي مهام المرشدة اجتماعية بالكامل حيث تعمل على متابعة القضايا الاجتماعية بشكل عام وقضايا الأشخاص ذوي الإعاقة بشكل خاص. وقد تلقت العديد من التدريبات التي تعزز فهمها لشمول الأشخاص ذوي الإعاقة وحقوقهم، إلى جانب الاستفادة من خبرات المؤسسات ذات العلاقة، اضافة الى ان البلدية أبرمت اتفاقيات شراكة استراتيجية مع مؤسسات تعنى بالأشخاص ذوي الإعاقة لتحسين التدخلات المقدمة للأشخاص ذوي الاعاقة.
3. **الموازنة السنوية ومشاريع الشراكة حساسة لاحتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة:** استفادت البلدية بشكل إيجابي من الشراكات والمشاريع لتجنيد الأموال من خلال المؤسسات الشريكة لدعم قضايا الأشخاص ذوي الإعاقة، بالإضافة إلى وجود مخصصات غير مباشرة ضمن موازنة 2025 تصب في صالح التنمية المجتمعية وتحسين الخدمات، رغم غياب بند واضح ومباشر مخصص لشمول الأشخاص ذوي الإعاقة.

3.2. توصيات محددة لتعزيز الشمول في بلدية الظاهرية:

المحور الأول: تشخيص واقع المأسسة والحوكمة في الهيئات المحلية من منظور الشمول

1. وضع تدابير من المجلس البلدي لضمان تمثيل مؤسسات المجتمع المدني وممثلين عن الأشخاص ذوي الإعاقة في اللجنة الاجتماعية وتفعيل دورها وفق خطة عمل، وورقة مرجعية، واضحة ومعلنة.

2. وضع تدابير تضمن إدماج قضايا الأشخاص ذوي الإعاقة في الخطة الاستراتيجية والخطة السنوية، عبر تخصيص مشاريع وموازنات واضحة وضمان استمرارية جمع البيانات والإحصاءات الدقيقة حول واقعهم واحتياجاتهم.

3. تطوير وظيفة الرقابة الداخلية في البلدية من خلال اعتماد لجنة رقابة داخلية وتعيين مراقب داخلي وتدريبهم على قضايا الشمول وفق سياسات الحكم المحلي.

4. إعداد خطة للمساءلة المجتمعية وتخصيص ميزانية لتنفيذ بنودها.

5. تصميم نظام دوري لقياس رضا المواطنين عن جودة الخدمات المقدمة، يشمل مؤشرًا خاصًا لمدى رضا الأشخاص ذوي الإعاقة عن الخدمات وملاءمتها لاحتياجاتهم.

المحور الثاني: تشخيص خدمات ووظائف البلدية من حيث الشمول

1. استكمال مواءمة الأماكن العامة والأسواق من خلال إعداد خطة عمل واضحة وموازنة مخصصة، لضمان تنفيذ أعمال المواءمة بشكل منهجي ومستدام.

2. تطوير وتبني برنامج التنمية الشاملة المرتكزة على المجتمع، بما فيها برنامج التأهيل المجتمعي، لضمان استمرارية تقديم الخدمات الشمولية للفئات المهمشة وعلى رأسها الأشخاص ذوو الإعاقة، بما يشمل التمكين الاقتصادي والتحويل للشركاء وجلب الموارد اللازمة.

المحور الثالث: تشخيص إدارة العمليات في الهيئة المحلية من حيث الشمول

1. تخصيص بنود في الموازنة تضمن التزام البلدية بقضايا التنمية المجتمعية وخدمة المناطق المهمشة والأشخاص ذوي الإعاقة، بما يشمل مواءمة الأماكن العامة وتعزيز المساءلة المجتمعية وتقديم الخدمات للأسر المحتاجة.

2. تحديث دليل الخدمات المقدمة من البلدية بما يضمن شموليته وسهولة التعامل معه لجميع فئات المجتمع، واعتماده بصيغة رقمية تفاعلية (Chatbot) مع تعزيز الرقابة على تطبيقه.

المحور الرابع: تشخيص موارد البلدية من حيث الشمول والإدماج

1. تنفيذ برنامج تدريب وتوجيه لكادر البلدية والمؤسسات العامة الناشطة حول حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة ودور الهيئات المحلية في ذلك، وفق سياسات الحكم المحلي الداعمة للشمول والتنمية المجتمعية.

القسم الرابع، خطة تعزيز الشمول في أعمال بلدية الظاهرية:

4.1. خطة تعزيز الشمول في الهيئات المحلية:

التوصيات	الانشطة/ التدخلات	المسؤولية	الربع السنوي 1 2 3 4			
المحور الأول: تشخيص واقع المأسسة والحوكمة في الهيئات المحلية من منظور الشمول						
وضع تدابير من المجلس البلدي لضمان تمثيل مؤسسات المجتمع المدني وممثلين عن الاشخاص ذوي الاعاقة في اللجنة الاجتماعية وتفعيل دورها وفق خطة عمل وورقة مرجعية تبرز مهام اللجنة مع ضمان نشرها.	1.اعداد ورقة مرجعية لعمل اللجنة الاجتماعية تضمن دور اللجنة في شمول الاشخاص ذوي الاعاقة في اعمال البلدية في التعليم الشامل والحماية والمشاركة المجتمعية	دوائر البلدية الفنية ومؤسسة قادر			■	
	2. اقرار المجلس البلدي بتبني الورقة المرجعية للجنة الاجتماعية.	المجلس البلدي – مدير البلدية			■	
	3. مراجعة قائمة أعضاء اللجنة بما يتوافق مع الاوراق المرجعية المحدثة	دائرة التخطيط والمشاريع ومؤسسة قادر			■	
	4. استقطاب مؤسسات مجتمع مدني فاعلة وناشطين مجتمعيين واشخاص ذوي اعاقة لعضوية اللجان	دائرة العلاقات العامة			■	
	5. تقديم دعم فني للجنة الاجتماعية للقيام بدورها وفق الورقة المرجعية المقرة من البلدية بالتركيز على شمول الاشخاص ذوي الاعاقة.	مؤسسة قادر		■	■	
وضع تدابير تضمن إدماج قضايا الأشخاص ذوي الإعاقة في الخطة الاستراتيجية والخطة السنوية، عبر تخصيص مشاريع وموازنات واضحة، وضمان استمرار جمع البيانات والإحصاءات الدقيقة حول واقعهم واحتياجاتهم.	1. إعداد ورقة مرجعية لعمل اللجان المسؤولة عن التخطيط تضمن شمول الأشخاص ذوي الإعاقة في إعداد الخطة الاستراتيجية والخطة السنوية.	وحدة مركز خدمات الجمهور ونظم المعلومات والدوائر الفنية ذات العلاقة		■		
	2. تقديم دعم فني للجنة التنمية الاجتماعية وفريق التخطيط الأساسي لتعزيز قدرتها على القيام بدورها في شمول الأشخاص ذوي الإعاقة	دائرة العلاقات العامة	■	■	■	
	3. متابعة وتقييم مدى التزام اللجان بإدماج قضايا الأشخاص ذوي الإعاقة خلال مراحل إعداد وتنفيذ الخطط.	مؤسسة قادر – أية مؤسسات مانحة اخرى		■	■	
وضع تدابير تضمن إدماج قضايا الأشخاص ذوي الإعاقة في الخطة الاستراتيجية والخطة السنوية، عبر تخصيص مشاريع وموازنات واضحة، وضمان استمرار جمع البيانات والإحصاءات الدقيقة حول واقعهم واحتياجاتهم.	1. إعداد ورقة مرجعية لعمل اللجان المسؤولة عن التخطيط تضمن شمول الأشخاص ذوي الإعاقة في إعداد الخطة الاستراتيجية والخطة السنوية.	وحدة مركز خدمات الجمهور ونظم المعلومات والدوائر الفنية ذات العلاقة				■
تطوير وظيفة الرقابة الداخلية في البلدية من خلال اعتماد لجنة رقابة داخلية من المجلس المحلي وتعيين مراقب داخلي للقيام بالمهام الرقابية الادارية الفنية والمالية	1. 1. مراجعة الهيكل التنظيمي للبلدية لضمان وجود موظف خاص في الرقابة الداخلية وتعيينه	دائرة شؤون الموظفين والدائرة المالية				■
	2. 2. اعتماد المجلس البلدي لجنة خاصة في الرقابة الداخلية وفق ورقة مرجعية لدورها بما يتوافق مع سياسات الحكم المحلي في هذا المجال.	المجلس البلدي – مدير البلدية		■		

التوصيات	الانشطة/ التدخلات	المسؤولية	الربع السنوي 1	2	3	4
وتدريبهما على قضايا الشمول وفق سياسات الحكم المحلي.	3. استقطاب اعضاء لجنة الرقابة الداخلية لتضم بالإضافة الى اعضاء من المجلس كوادر مهنية في البلدة.	دائرة العلاقات العامة				
	4. توفير التدريب والتوجيه لأعضاء لجنة الرقابة وموظف الرقابة حول الرقابة الداخلية بالتركيز على الشمول بشكل عام وشمول وحقوق الاشخاص ذوي الإعاقة.	مؤسسة قادر – أية مؤسسات حكومية أو مانحة اخرى				
اعداد خطة للمساءلة المجتمعية وتخصيص ميزانية لتنفيذ البنود الواردة بالخطة.	1. إعداد خطة للمساءلة المجتمعية تتضمن الآليات والأدوار ومسارات المتابعة.	دائرة التخطيط والمشاريع ودائرة العلاقات العامة				
	2. إدراج مخصص مالي في الميزانية لتنفيذ أنشطة خطة المساءلة المجتمعية ضمن موازنة البلدية السنوية.	المجلس البلدي – مدير البلدية – الدائرة المالية – دائرة التخطيط والمشاريع				
	3. إعداد تقرير سنوي يوضح مستوى التقدم في تنفيذ خطة المساءلة المجتمعية ونشره على موقع البلدية.	دائرة التخطيط والمشاريع				
تصميم نظام دوري لقياس رضا المواطنين عن جودة الخدمات المقدمة من الهيئة المحلية، بحيث يشمل تقييم سهولة الوصول للخدمات وفعالية تقديمها لجميع الفئات، مع تضمين مؤشر خاص لمدى رضا الأشخاص ذوي الإعاقة عن الخدمات وملاءمتها لاحتياجاتهم.	• تنفيذ استبيان شامل ومُوائم للأشخاص ذوي الإعاقة لقياس رضا المواطنين عن خدمات الهيئة المحلية.	دائرة التخطيط والمشاريع- العلاقات العامة- مركز خدمات الجمهور - مؤسسة قادر				
	1. عقد جلسات نقاش مركّزة مع فئات المجتمع، بما فيهم الأشخاص ذوو الإعاقة، لاستعراض ومناقشة مستوى الرضا وتحديد احتياجات التطوير.	دائرة التخطيط والمشاريع- العلاقات العامة- مركز خدمات الجمهور- موظفة الخدمة الاجتماعية - مؤسسة قادر				
المحور الثاني: تشخيص خدمات ووظائف البلدية من حيث الشمول						
استكمال مواءمة الأماكن العامة والأسواق، من خلال إعداد خطة عمل واضحة وموازنة مخصّصة لضمان تنفيذ أعمال المواءمة بصورة منهجية ومستدامة، بما يشمل تحسين التنظيم الداخلي للأسواق وتوفير مسارات آمنة ومهيأة، وتعزيز الجوانب التنظيمية والرقابية لضمان وصول الأشخاص ذوي الإعاقة إلى الخدمات والفضاءات العامة بشكل فعّال.	1. 1. تنفيذ مسح ميداني شامل لرصد العوائق في الأسواق والشوارع والمباني العامة وإعداد تقرير فجوات تفصيلي.	دائرة التخطيط والمشاريع و مؤسسة قادر- اية مؤسسات مانحة				
	2. 2. إعداد خطة مواءمة متكاملة تشمل المسارات الآمنة، الممرات، العلامات الإرشادية، ونقاط الوصول للمرافق العامة.	دائرة التخطيط والمشاريع و مؤسسة قادر- اية مؤسسات مانحة				

التوصيات	الانشطة/ التدخلات	المسؤولية	الربع السنوي 1	2	3	4
	3. 3. رصد موازنة مخصصة وتنفيذ التعديلات الأساسية في الأسواق والأماكن العامة، بما يشمل إنشاء المنحدرات وتنظيم الحركة ومسارات الوصول الآمن.	دائرة التخطيط والمشاريع				
	4. 4. تطوير نظام متابعة ورقابة دوري لقياس الالتزام بمعايير الوصول وتحديث الخطة بناءً على نتائج التقييم.	دائرة التخطيط والمشاريع ومؤسسة قادر- وحدة تكنولوجيا المعلومات وخدمات الجمهور- اية مؤسسات مانحة				
تطوير وتبني برنامج التنمية الشاملة المرتكزة على المجتمع بما فيها برنامج التأهيل المجتمعي لضمان استمرارية تقديم الخدمات الشمولية للفئات المهمشة وعلى رأسها الأشخاص ذوي العلاقة بما فيها التمكين الاقتصادي، بشكل مباشر او من خلال التحويل للمؤسسات ذات العلاقة وتجنيد الموارد اللازمة من المجتمع المحلي او عبر شراكات خارجية ووفق قاعدة بيانات محدثة.	1. تقييم سريع التنمية الشاملة المرتكزة على المجتمع بما فيها برنامج التأهيل المجتمعي من حيث استجابته لاحتياجات الاشخاص ذوي الاعاقة وضمان شمولهم من فريق مختص.	دوائر البلدية الفنية – مؤسسة قادر				
	2.وضع خطة عمل خاصة لبرنامج التنمية الشاملة المرتكزة على المجتمع	دوائر البلدية الفنية – مؤسسة قادر				
	3.استقطاب شراكات مجتمعية ووطنية ودولية لتنفيذ خطة العمل الخاصة في البرنامج.	دوائر البلدية الفنية				
المحور الثالث: تشخيص إدارة العمليات في الهيئة المحلية من حيث الشمول						
تخصيص بنود في الموازنة تضمن التزام البلدية في قضايا التنمية المجتمعية وخدمة المناطق المهمشة والاشخاص ذوي الاعاقة بما في ذلك مواءمة الاماكن العامة، وتعزيز المساءلة المجتمعية، وتقديم الخدمات للأسر المحتاجة، وضمان الالتزام في صرف بنود الموازنة وتجنيد الأموال والموارد والشراكات اللازمة.	1. تدريب فريق التخطيط واعداد الموازنة في البلدية حول اعداد الموازنات الحساسة للنوع الاجتماعي والشمول في الهيئات المحلية وفق سياسات الحكم المحلي والبلدية والخطط الاستراتيجية المحلية.	مؤسسة قادر- اية مؤسسات مانحة أو حكومية				
	2.اصدار توجيهات من المجلس البلدي لفريق التخطيط واعداد الموازنة بتخصيص نسبة مئوية من ايرادات البلدية لشمولها في الموازنة لقضايا التنمية المجتمعية ومواءمة الأماكن العامة والمساءلة المجتمعية.	دوائر البلدية الفنية – الدائرة المالية بشكل رئيسي				
	3.مراجعة الخطة السنوية والموازنة لضمان شمولها بنود خاصة في التنمية المجتمعية وشمول الاشخاص ذوي الاعاقة حسب توجيهات المجلس البلدي وقراراته	الدائرة المالية				
	4. شمول تقرير الإداري (الإنجاز) والتقرير المالية لبند مدى الالتزام في تنفيذ الموازنات فيما يخص التنمية المجتمعية وشمول الاشخاص ذوي الاعاقة	الدائرة المالية ودائرة شؤون الموظفين				
	5. شمول ادوات وانشطة المساءلة المجتمعية انشطة تتعلق في انشطة وتدخلات الهيئة المحلية عن مدى التزامها في الخطة والموازنة ذات العلاقة في الشمول والتنمية المجتمعية	دائرة التخطيط والمشاريع والدائرة المالية				

التوصيات	الانشطة/ التدخلات	المسؤولية	الربع السنوي 1 2 3 4			
تحديث دليل الخدمات المقدمة من البلدية بما يضمن سهولة التعامل معه وشموليته لجميع فئات المجتمع، من خلال إدراج معايير واضحة للفئات المهمشة والأشخاص ذوي الإعاقة بمختلف أنواع الإعاقات، واعتماده بصيغة رقمية تفاعلية بنمط Chatbot، مع تعزيز الرقابة على مدى الالتزام بتطبيقه.	1. مراجعة وتحديث دليل الخدمات القائم لإدراج معايير واضحة تراعي الفئات المهمشة والأشخاص ذوي الإعاقة، بمشاركة خبراء ومختصين في الشمول.	وحدة تكنولوجيا المعلومات ومركز خدمات الجمهور والدوائر الفنية			■	
	2. تطوير واعتماد دليل الخدمات بصيغة رقمية تفاعلية بنمط **Chatbot** تراعي متطلبات الإتاحة، وربطه بمركز خدمة الجمهور.	وحدة تكنولوجيا المعلومات ومركز خدمات الجمهور والدوائر الفنية		■		
تحديث دليل الخدمات المقدمة من البلدية بما يضمن سهولة التعامل معه وشموليته لجميع فئات المجتمع، من خلال إدراج معايير واضحة للفئات المهمشة والأشخاص ذوي الإعاقة بمختلف أنواع الإعاقات، واعتماده بصيغة رقمية تفاعلية بنمط Chatbot، مع تعزيز الرقابة على مدى الالتزام بتطبيقه.	3. تنفيذ أنشطة ترويج ومتابعة لتطبيق الدليل المحدث، بما يشمل التعريف باستخدامه ودمجه ضمن آليات الرقابة والمساءلة المجتمعية.	وحدة تكنولوجيا المعلومات ومركز خدمات الجمهور والدوائر الفنية ومؤسسة قادر		■	■	■
المحور الرابع: تشخيص موارد البلدية من حيث الشمول والادماج						
تنفيذ برنامج تدريب وتوجيه لكادر البلدية والمؤسسات العامة الناشطة في مجالات تتعلق في حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة ودور الهيئات المحلية في ذلك وسياسات الحكم المحلي التي تدعم التزام الهيئات المحلية في الشمول والتنمية المجتمعية.	1. اعداد برنامج تدريب وتوعية خاص في تدريب وتوجيه اعضاء المجلس واللجان والموظفين حول حقوق الاشخاص ذوي الاعاقة في الهيئات المحلية	مؤسسة قادر – واية مؤسسات مانحة او حكومية		■	■	■
	2. تقديم التدريب وتنظيم جلسات توجيه لكوادر البلدية واللجان والمجلس	مؤسسة قادر – واية مؤسسات مانحة او حكومية		■	■	■
	3. توفير مواد تدريبة وتوعية حول حقوق الاشخاص ذوي الاعاقة في الحكم المحلي وتعميمها على جميع المعنيين	مؤسسة قادر – واية مؤسسات مانحة او حكومية – دائرة العلاقات العامة		■	■	■