



المعهد
الديمقراطي
الوطني
للشؤون الدوليّة



نسيج العلاقات مع الناخبين

CONSTITUENT RELATIONS

دليل الممارسات الفضلى

A GUIDE TO BEST PRACTICES

نسيج العلاقات مع الناخبين

CONSTITUENT RELATIONS



المعهد الديمقراطي الوطني (NDI) هو منظمة غير ربحية تعمل في سبيل توطيد الديمقراطية ونشرها على نطاق واسع في العالم. ويوفر المعهد المساعدة العملية للقادة المدنيين والسياسيين من أجل تنمية القيم والممارسات والمؤسسات الديمقراطية، مستعيناً بشبكة عالمية من الخبراء المتطوعين. ويتعاون أيضاً مع الديمقراطيين في كل أنحاء العالم بهدف بناء المنظمات السياسية والمدنية، وصون نزاهة الانتخابات، بالإضافة إلى تشجيع المواطنين على المشاركة وتعزيز الشفافية والمساءلة في الحكم.

© جميع حقوق الطبع والنشر للنسخة الإنكليزية محفوظة للمعهد الديمقراطي الوطني ٢٠٠٨. يجوز نسخ أجزاء من هذا العمل و/أو ترجمتها لأغراض غير تجارية شرط ذكر المعهد مصدراً للمادة المنشورة وتزويده بنسخ عن أي ترجمة.

ترجمة ناتالي سليمان، تصميم طباعي مارك رشدان.
طُبعت النسخة العربية في لبنان، ٢٠٠٩.

لمزيد من المعلومات، يُرجى الاتصال بـ:
المعهد الديمقراطي الوطني على العنوان:
2030 M Street, NW
Washington, DC 20036
هاتف: ٢٠٢-٧٢٨-٥٥٠٠
فاكس: ٢٠٢-٧٢٨-٥٥٢٠
موقع الإلكتروني: www.ndi.org

أو إرسال أي تعليق أو سؤال حول ترجمة هذا الكتاب إلى البريد الإلكتروني: arabictranslation@ndi.org

تيسر طبع هذا الكتاب بفضل الدعم السخي الذي قدّمه الشعب الأميركي عبر الوكالة الأميركية للتنمية الدولية (USAID) تطبيقاً لاتفاق التعاون رقم DGC-A-00-01-00004-00. أما الآراء الواردة فيه فهي صادرة عن المؤلفين ولا تعكس بالضرورة وجهات نظر الوكالة الأميركية للتنمية الدولية أو الولايات المتحدة.



الفصل الرابع:

العمل في خدمة الناخبين عبر المكاتب في الدوائر

١. إنشاء مكتب في الدائرة ٣٥
٢. المطويات الخاصة بالمكتب ٣٦
٣. كيف تُوزَع المهام؟ المساعدون وأصحاب الاختصاص في المكتب .. ٣٧
٤. دوام العمل في المكتب وعقد اللقاءات مع الناخبين ٣٧
٥. تتبّع مطالب الناخبين ٣٨
٦. وضع قائمة بالخدمات العامة المحلية ٣٩
٧. إعداد دليل حول المشاكل العادية ٤٠
٨. توظيف التكنولوجيا وشبكة الإنترنت في خدمة التواصل مع الناخبين ٤١
٩. البقاء على اتصال بالناخبين ٤١

الفصل الخامس:

معالجة مشاكل المواطنين فرداً فرداً

١. لمحة عامة عن الحالات الفردية المعروضة من الناخبين ٤٣
٢. ما الداعي إلى معالجة الحالات الفردية؟ ٤٤
٣. نصائح حول سبل معالجة الحالات الفردية ٤٤
٤. المبادئ الأساسية لمعالجة الحالات الفردية ٤٥
٥. الرسائل الموجهة إلى الناخبين ٤٨
٦. الرسائل الموجهة إلى الإدارات العامة المحلية ٤٨
٧. الرسائل الموجهة إلى الدوائر الحكومية والهيئات الإدارية الوطنية الأخرى ٤٨
٨. الأسئلة والاستجابات الرسمية باسم الناخبين (على سبيل المسألة أو المناقشة) ٤٨
٩. العمل على تنمية المجتمع المحلي وتحسين ظروف العيش ٤٩
١٠. تقدير مدى نجاح النائب في نظر الناخبين ٥٠

الفصل السادس:

الخاتمة

التوطئة

كلمة شكر وتقدير

المقدمة:

الدخول في علاقات مع الناخبين

٧. ما المقصود بنسج العلاقات مع الناخبين؟ ٧
٨. ما سبب أهمية نسج العلاقات مع الناخبين؟ ٨
١٠. كيف يؤثر النظام الانتخابي على طبيعة العمل مع الناخبين؟ ١٠
١١. مواجهة التحديات المعهودة ١١

الفصل الأول:

إعداد استراتيجية لتفعيل العلاقات مع الناخبين

١. الحاجة إلى التخطيط ١٣
٢. المعرفة هي مصدر قوة: الاستحصال على معلومات عن الدائرة .. ١٧

الفصل الثاني:

التواصل مع الناخبين

١. البيانات الصحفية والمؤتمرات الصحفية ١٩
٢. النشرات الدورية الصادرة عن مكتب النائب/الحزب ٢١
٣. الرسائل الموجهة إلى رؤساء التحرير ٢٢
٤. الافتتاحيات ٢٢
٥. توزيع النشرات الإعلانية ٢٣
٦. البرامج الإذاعية أو التلفزيونية المحلية وإعلانات الخدمة العامة .. ٢٣

الفصل الثالث:

تنظيم نشاطات للتواصل مع جمهور الناخبين

١. المنتديات والاجتماعات العامة ٢٥
٢. زيارة الناخبين والتجوال في الدائرة ٣٠
٣. إحياء المناسبات الخاصة وتنظيم النشاطات في أيام العُطل ٣٠
٤. معارض لفرص العمل ٣١
٥. تشكيل لجنة استشارية ٣١
٦. القيام بجولات داخل الهيئات التشريعية ونشاطات أخرى ٣١
٧. إجراء استطلاعات رأي ورصد احتياجات الناخبين ٣٢

يرمي هذا الكتاب إلى مساعدة ممثلي الشعب المنتخبين باعتماد المقاربات والمفاهيم العملية لتنظيم الجهود التي يبذلونها في مجال نسج العلاقات مع الناخبين. وهو، في ذلك، يرتكز على العِبَر المستخلصة من تجارب واقعية خاضها أعضاء الهيئات التشريعية في كل بلدان العالم، انطلاقاً من بلدان أفريقيا وآسيا، مروراً ببلدان أميركا اللاتينية والشرق الأوسط، وصولاً إلى بلدان أميركا الشمالية وأوروبا. ومع أن هذا الدليل يتوجّه بالدرجة الأولى إلى أعضاء الهيئات التشريعية على المستوى الوطني، فالمقاربات والاستراتيجيات التي يستعرضها تسري على الأرجح على أعضاء الهيئات التشريعية على المستوى دون الوطني، وكذلك تسري على الأحزاب السياسية ومنظمات المجتمع المدني والمواطنين، باعتبار أن أيّ استراتيجية فعالة لنسج العلاقات مع الناخبين تستدعي إشراك كلّ هؤلاء الأطراف الفاعلين الرئيسيين في هذه العملية التي تعود بالخير على الجميع.

وقد قدّم المعهد الديمقراطي الوطني في السنوات العشرين الأخيرة دعمه للنواب، والأحزاب السياسية، ومنظمات المجتمع المدني في أكثر من ٦٠ بلداً، في معرض البرامج التي نظّمها حول إعداد وإقرار وتطبيق استراتيجيات تهدف إلى تفعيل العلاقات بين الهيئات التشريعية والناخبين. فاستوحى دليل الممارسات الفضلى حول العلاقات مع الناخبين أفكاره من المعرفة الواسعة التي اكتسبها المعهد من هذه البرامج، جامعاً في صفحاته الدروس المستخلصة والممارسات الفضلى والأمثلة الحية التي يجوز تطبيقها في سائر دول العالم، بغض النظر عن التركيبة التشريعية والنظام الانتخابي اللذين تعتمدهما هذه الدول. وقد انطلق هذا الدليل من مفهوم أساسي ألا وهو الالتزام بتطبيق المبادئ الديمقراطية التي ترعى مبدأ المشاركة والتمثيل الصحيح والمساءلة والشفافية.

وسعى المعهد الديمقراطي الوطني، من خلال إعداد هذا الدليل، إلى تفسير عوامل متنوعة، وهي الأنظمة الانتخابية، وأنظمة إدارة الحكم، وهيكلية الأحزاب السياسية، وانفتاح المحيط السياسي، والموارد البشرية والمالية المتوافرة، على أساس أن تلك العوامل تؤثر على النظرة التي يكوّنها أعضاء الهيئات التشريعية في دول مختلفة عن مسألة نسج العلاقات مع الناخبين وعلى طريقة نسجها. ولكن، لا تنطبق (أو لا يمكن أن تنطبق) جميع المقاربات التي يتطرّق إليها هذا الدليل على كلّ الأعضاء، لا سيما في البلدان التي تعرّفت حديثاً على مفهوم تمثيل الناخبين، و/أو التي تشعّ فيها الموارد بنوع خاص. لذلك، يُرجى من هذا الدليل أن يشكّل مصدراً ينهل منه النواب أفكاراً يكيّفونها ويطبقونها حسبما يرونه مناسباً.

يتألف الدليل من ستة فصول، يستعرض الفصل الأول منها العملية التي تسمح برسم استراتيجية لنسج العلاقات مع الناخبين؛ ويتناول الفصل الثاني الأدوات والاستراتيجيات التي تسهّل التواصل مع الناخبين؛ أما الفصل الثالث فيبحث في أهمية أن يصغي النائب إلى ناخبيه وفي مجموعة متنوعة من الآليات التي تتيح له ذلك، بينما يتطرّق الفصل الرابع إلى الاعتبارات التي تؤخذ في الحسبان عند إنشاء مكاتب في الدوائر الانتخابية؛ ويتحدث الفصل الخامس عن الاستراتيجيات اللازمة لمعالجة المشاكل التي يعاني منها الناخبون أفراداً؛ وأخيراً يتوقّف الفصل السادس عند بعض الاعتبارات الهامة.

كينيث د. وولاك، رئيس المعهد

جون ك. جونسون، مدير البرامج المعنية بإدارة الحكم

ACKNOWLEDGEMENTS

كلمة شكر وتقدير

أعدّ هذا الدليل المعهد الديمقراطي الوطني بفضل التمويل الذي قدّمته الوكالة الأميركية للتنمية الدولية. وقد نُقِل بتصرّف عن دليل آخر حول الموضوع ذاته بعنوان دليل الممارسات الفضلى حول نسج العلاقات مع الناخبين سبق أن أعده فريق المعهد العامل في مكتب رومانيا في العام ٢٠٠٧، بدعمٍ من الوكالة المذكورة. وقد عمل كلّ من سكوت أندرسون، رئيس أسبق مقيم لمكتب المعهد الديمقراطي الوطني في رومانيا وآليسون بول دوشرايفر، مسؤول أعلى عن البرامج، على جمع محتويات الكتاب وإعداد نصه الأساسي، ثم أشرف على تصحيحه وتنقيحه كلّ من جون جونسون، مدير البرامج المتعلقة بإدارة الحكم، وروبرت بانجمين، مدير البرامج في منطقة أوروبا الوسطى والشرقية. وقد أغنى هذا الدليل بالتعليقات والمراجعات المفيدة الأشخاص التالية أسماؤهم: كاترين ميسينا باجيك، نائبة مدير مكتب المعهد في منطقة أوروبا الوسطى والشرقية؛ وآيمي شولتز، مديرة مقيمة لمكتب المعهد في كازاخستان؛ ودايل آرشر، مسؤول أعلى عن البرامج؛ وألكسندرا لينك، مسؤولة عن إدارة البرامج؛ وكامرون ماكلود، مساعد في إدارة البرامج. فضلاً عن ذلك، استوحى هذا الكتاب إلى حدّ كبير أفكاره من عدة مؤلفاتٍ أعدّها فريق المعهد دعماً لبرامج ينظّمها في مجال نسج العلاقات مع الناخبين.

INTRODUCTION: ENGAGING IN CONSTITUENT RELATIONS

المقدمة: الدخول في علاقات مع الناخبين

يُتَوَقَّع من أعضاء الهيئة التشريعية في المجتمعات الديمقراطية أن يمثلوا مصالح الشعب. فالنواب الذين يمثلون التباينات القائمة في هذه المجتمعات يحرصون، انطلاقاً من موقع المسؤولية، على أن تمثل هيئة صنع القرار في مؤسسات الحكم المصالح المتنوعة في البلد، أكان هذا التنوع ناشئاً عن معتقدات سياسية، أو اعتبارات دينية، أو تموضع جغرافي، أو انتماءات إثنية، أو عن أي خصائص أخرى، وأن تقيم لهذه المصالح وزناً. وحين يوطد أعضاء الهيئة التشريعية علاقاتهم بناخبهم، إنما يتمكنون من الاضطلاع بدورهم التمثيلي على أكمل وجه والتزوّد بالمعلومات اللازمة لأداء مهامهم الرقابية والتشريعية. لذلك تتناول هذه المقدمة مفهوم نسج العلاقات مع الناخبين وتستعرض عدّة اعتبارات مرتبطة بالممارسات السائدة في هذا المجال.

ترتكز الحاجة إلى نسج العلاقات مع الناخبين على مفهوم الخدمة المدنية. فالمواطنون هم الناخبون الذين انتخبوا من بين صفوفهم شخصاً يمثلهم في الهيئة التشريعية. لذلك، تقوم مهمة النائب في الأنظمة الديمقراطية، في جزءٍ منها، على خدمة هؤلاء الناخبين فيمثل مصالحهم خير تمثيل ويؤمن لهم صلة وصل مباشرة مع مؤسسات الحكم على المستوى الوطني. وفي المقابل، يتوقع المواطنون أن يكونوا على اتصال بممثل الشعب الذي انتخبوه، بصفته شخصاً قادراً على حلّ مشاكلهم ومساعدتهم في اختراق التركيبة البيروقراطية المعقدة داخل مؤسسات الحكم.

إنّ بناء هذه العلاقات يتطلّب من النائب أن يتواصل مع ناخبه، فيطلع على همومهم وشجونهم ويساعدهم في حلّ مشاكلهم عند الإمكان ومتى سنحت له الفرصة بذلك. وتشمل هذه العملية مجموعة واسعة من الأنشطة التي يمكن تكييفها بما يتوافق مع ميزانية النائب، ووقته، ومستوى الخبرة التي يتمتع بها. فالأنشطة التي تتنوع بدءاً بتنظيم منتديات عامة وإصدار نشرات دورية، وصولاً إلى القيام بزيارة السوق أو المقاهي في المحلة برفقة الناخبين، ووصولاً إلى التدخل باسمهم لدى الدوائر الحكومية المحلية، تندرج جميعها في إطار استراتيجية فعالة

ما المقصود بنسج العلاقات مع الناخبين؟



ألبانيا: التواصل مع الناخبين من خلال المنتديات العامة

في ألبانيا، يعقد أعضاء الهيئة التشريعية منتديات عامة لإشراك المواطنين في الحوار الدائر حول جملة من المواضيع. ويظهر في هذه الصورة مواطنون من بلدة نوفوزيلا الألبانية وهم يستجوبون الممثلين الذين انتخبوهم عن أولويات الموازنة في خضمّ أحد المنتديات العامة.

١ تبسيطاً للمفاهيم، ونظراً إلى إمكانية تطبيق الممارسات الفضلى التي يتناولها هذا الدليل في كلّ بلدان العالم أياً كانت صيغة النظام التشريعي التي تعتمدها، تجدر الإشارة إلى أنّ هذا الدليل يستعمل مصطلحاً ممثّل الشعب والنائب بالمعنى ذاته للدلالة على أعضاء البرلمان، والمرعين، وأعضاء الكونغرس، وما إليها من تسميات. ونسجاً على المنوال ذاته، تُستعمل عبارة الهيئة التشريعية كتعبير عام يشمل أيّ مؤسسة وطنية ذات صفة تمثيلية، بما فيها البرلمان، أو الكونغرس، أو المجلس التشريعي، أو ما إلى ذلك من مؤسسات.

لمن يمثله من أبناء المجتمع. وهو، إذ يستمع إلى الهموم والشجون العامة التي يرفعها إلى الهيئة التشريعية وحزبه السياسي على التوالي، يصبح مؤهلاً بشكل أفضل لرسم السياسات التي تلبي احتياجات الإنسان الحقيقية وتعديلها. فيتستئى للأحزاب السياسية، من جهتها، أن تستغل المعلومات التي تحصلها من انخراطها الفاعل في قضايا الناخبين، فتكفل أن تأتي برامجهما الانتخابية متناغمة مع مطالب الناخبين وسياساتها تعبيراً عن همومهم المتصلة بهذه المطالب.

ثانياً، إن انخراط النواب والهيئة التشريعية والأحزاب انخراطاً فاعلاً في شؤون ناخبهم يكسبهم بعداً إنسانياً أعمق. فصحيح أن ممثل الشعب المنتخب يعجز عن أن يحلّ مجمل المشاكل التي يعاني منها ناخبه، إنما إقدام النواب والهيئة التشريعية على حلّ ما تيسر منها أو أقله سعيهم إلى حلّها يكسبهم ثقة الشعب. فلا شك في أن الاتصال المباشر بين النواب والمواطنين إنما يعزّز الثقة بالنواب وبالهيئة التشريعية، ويوطّد أيضاً معرفة المواطنين بشخص نوابهم، وبطبيعة مهامهم، وبالمجالات التي يسعون (أو يتعذّر عليهم) المساعدة فيها. وفي المقابل، يتستئى للنواب الذين يقيمون علاقات متبادلة مع الناخبين أن يشرحوا أكثر للمواطنين الأسباب التي تدفعهم إلى اتخاذ بعض القرارات، والمصاعب التي يواجهونها كالنقص في الموارد المالية والموارد الأخرى. فضلاً عن ذلك، قد يسهل على المواطنين الذين يقيمون اتصالات مباشرة مع الممثل المنتخب التعرف إلى حزبه على أنه المؤسسة التي يؤيدونها، مع ما يكتسبه هذا الأمر من أهمية خاصة في فترة الانتخابات.

ثالثاً، تساعد الجهود التي يبذلها النواب لتفعيل العلاقات مع ناخبهم في استنهاض المواطنين للمشاركة في الشؤون العامة. فالنائب الذي يعمل مع المسؤولين المحليين والمنظمات غير الحكومية والمواطنين العاديين على حلّ المشاكل المحلية يمكنهم بالتالي من تحسين ظروف عيشهم ومجتمعهم. وبإشراك مجموعة أوسع من المواطنين في قولبة السياسات والقرارات العامة، ينجح النائب في التغلّب على نزعة اللامبالاة لديهم ويسهم في إنجاح الديمقراطية من خلال إيجاد حلّ عملي للمشاكل. ناهيك عن أن الأحزاب والنواب الذين يوطدون علاقاتهم بناخبهم ينشئون قاعدة صلبة من المناصرين السياسيين الذين يدينون لهم بالولاء كما يساهمون في بثّ الحمية في نفوس المتطوعين.

لنسج العلاقات مع الناخبين. ومع أن الوسائل الخاصة التي يلجأ إليها النواب تخضع لعوامل متنوّعة سيتطرّق إليها الكتاب لاحقاً، فكلهم قادرون على إقامة علاقة مع الناخبين إلى حدّ ما.

ما أسباب أهمية نسج العلاقات مع الناخبين؟

غالباً ما يُعتبر نسج العلاقات مع الناخبين إحدى أصعب المهام التي يضطلع بها النواب، إنما الأهم على الإطلاق لعدة أسباب، ولكونها تعود بالخير على الناخبين، والنواب، والأحزاب السياسية، والمجتمع ككل. وتعود أهميتها أولاً إلى أن النائب الذي يفعل علاقته بناخبه إنما يساعد في توطيد الصلة بين المواطنين وحكوماتهم. وبالتالي، يظهر، من خلال انخراطه في المشاكل المحلية، قدرة الحكومة على معالجة المشاكل الحقيقية التي يعاني منها الناس في حياتهم اليومية فيقدم منافع ملموسة



إندونيسيا: الاستماع إلى هموم الناخبين

إنّ استماع النواب مباشرة إلى هموم الناخبين يمكن أن يحقق نتائج إيجابية لكل من الطرفين. وحين سؤلت امرأة نائب في إندونيسيا عن تجربتها في هذا المضمار قالت الآتي:

"أبت أعرف الآن أنّ الاستماع إلى ناخبي هو أهمّ من الكلام إليهم، لأنّ ذلك يساعدني في التواصل مع مناصريّ على نحو أفضل والتعرّف إلى مشاكلهم بشكل أعمق وأكثر تحديداً. فقد كفاني أن أستمع إلى أحدهم وهو يعرض لي مشكلة محددة يواجهها أصحاب الصناعات الحرفية التقليدية في الدائرة التي أمثلها لأطلع أكثر على جوانب هذه المشكلة التي تتعلق بالحصول على الرأسمال اللازم لتسويق منتوجاتهم التقليدية، وأتمكّن بالتالي من أن أفنّد أسباب هذه المشكلة وأرفعها إلى اللجنة البرلمانية المختصة بمناقشتها".

ولا يقتصر تمثيل الناخبين على أن يعيش النائب في منطقة محددة من البلد أو أن يتشارك مع الناخبين الذين يمثلهم بخصائص مشتركة (كالنوع الاجتماعي، أو الدين، أو المعتقدات السياسية) وحسب، بل يستدعي منه أن يستمع إلى هموم الناخبين والمجموعات وأن يقوم، بالنيابة عنهم، باتخاذ القرارات المناسبة والتأثير في هذا الاتجاه. فالعمل الدؤوب مع الناخبين، كالتعاطي مع هموم الأفراد وشجونهم، يشكل إحدى أبرز مقومات المهام التمثيلية التي يضطلع بها النائب ويستحضرها الناخبون في فترة الانتخابات.

الأحزاب السياسية

تشكل الأحزاب السياسية ركيزة أساسية من ركائز النظام الديمقراطي. فمن خلال تنافس الأحزاب في الانتخابات، وحشد المواطنين وراء رؤية معينة تروّجها عن المجتمع، وكذلك من خلال أدائها في الهيئات التشريعية، تضع المواطنين أمام خيارات جديدة لإدارة الحكم، وتمنحهم مساحة للمشاركة في الحياة السياسية وفرصة لرسم معالم المستقبل في بلددهم. وحين تحسن الأحزاب السياسية عملها، تنمي لدى شريحة واسعة من الناخبين أفكاراً مشتركة بهدف ممارسة الضغوط على النظام السياسي. وانطلاقاً من دورها هذا، تسعى إلى طرح هموم المواطنين المحلية على المستوى الوطني وتشجّع على توثيق الروابط بين الناخبين والنواب الذين يمثلونهم؛ إلا أن المسار الديمقراطي بكامله يتعثر حين تتزعزع ثقة المواطنين بالأحزاب السياسية.

تتأثر نظرة المواطنين إلى الأحزاب السياسية إلى حدّ كبير بأداء ممثليها في الهيئة التشريعية، سواء عملوا ضمن تكتل أم منفردين. فالناخبون في أي بلد من البلدان لا يقيّمون أداء الحزب تبعاً لمدى قدرته على التأثير على القضايا الوطنية وحسب، إنما تبعاً لمدى انشغاله بهمومهم المحلية الخاصة. وقد صرّح تيب أونيل، رئيس أسبق للبرلمان الأميركي ذات مرة قائلاً: "يتمحور العمل السياسي حول الشؤون المحلية". وبالفعل، تثبت الأحزاب السياسية، بفضل تواصلها الفعال والمستمر مع الشعب بواسطة مسؤوليه المنتخبين، مدى مواكبتها لشؤون المواطنين وقدرتها على معالجتها. وبالتالي، فإن الأحزاب السياسية التي يُشهد لها بتمثيل ناخبها بكلّ صدق وأمانة عبر العمل الدؤوب معهم تنجح أكثر في لعب دور الوسيط والجامع وفي حشد الدعم العام لصالحها.

وأخيراً، تؤمّن الأنشطة التي ينظّمها النواب في سبيل بناء علاقاتهم مع ناخبهم منافع عامة هم بأمنّ الحاجة إليها. فباستطاعة ممثلي الشعب، انطلاقاً من موقعهم المميّز، أن يساعدوا المواطنين في التواصل مع حكوماتهم وتخطّي العوائق البيروقراطية التي يصطدمون بها. بالإضافة إلى ذلك، يتمتع النواب بالسلطة والموارد اللازمة للحصول على الإجابات الشافية ويحقّ لهم الاطلاع على المعلومات التي لا توضع في متناول المواطنين أو المسؤولين المحليين المنتخبين أو غيرهم من قادة المجتمع المحلي.

يتعيّن على الهيئات التشريعية والأحزاب السياسية والمواطنين تأدية دور ناشط لضمان حسن سير أيّ نظام ديمقراطي. ويصحّ هذا الكلام بوجه خاص في أحد الميادين المتصلة بنسج العلاقات مع الناخبين. ومع أن كلّ طرف من هؤلاء الأطراف يرى مفهومي تمثيل الناخبين ونسج العلاقات من منظور مختلف، فهو يؤدي دوراً يستكمل أدوار الأطراف الآخرين. وتبيّن الفقرات المعدودة التالية أهمية نسج العلاقات مع الناخبين من منظور كلّ منهم.

النواب

يدعو نيلسون بولسبي^٢، الخبير في شؤون السياسة، الهيئات التشريعية "بعصب" الحكم السياسي. ففي السلطة الأقرب من الشعب. من هنا يجدر بالنائب، أكثر من أيّ مسؤول محلي آخر، أن يكون واعياً لاحتياجات الناخبين وأن يلبي هذه الاحتياجات، بحسب ما يُتوقّع منه.

ينزع المواطنون في كلّ أنحاء العالم إلى التماثل بنوابهم أكثر مما يتماثلون بأي مسؤول حكومي آخر، وذلك بأسلوب لا يخلو من التودد، كأن يشير الناخب إلى النائب، في معرض الحديث عنه، بالعبارات التالية: "ناتبي في البرلمان"، أو "ممثلي في الكونغرس"، أو "ممثلي في مجلس الشيوخ"، أو "ناتبي"، أو "ممثلي". (ولكن، قلّما نسمع الناخب يستعمل اللهجة ذاتها فيقول مثلاً "رئيسي في الجمهورية"، أو "قاضي في المحكمة"، أو "موظفي في الإدارة"). وخلافاً للرؤساء التنفيذيين الذين يمثلون الأمة بكاملها، أو الموظفين الحكوميين والقضاة الذين تُعهد إليهم مسؤولية تفسير القوانين وتطبيقها على جميع المواطنين دونما تمييز أو انحياز، توكل إلى النواب مسؤولية تمثيل المجتمع على تنوّعه والتعبير عن هذا التنوّع داخل دائرة صنع القرار. أما أوجه الاختلاف هذه التي تعود أسبابها إلى مميزات جغرافية أو إثنية أو دينية أو سياسية، أو النوع الاجتماعي، أو خصائص أخرى، فيُتوقّع من النواب أن يمثلونها على المستوى الوطني.



المكسيك: القيام بجولة في الدائرة على متن "مكتب متجول"

تستخدم باتريسيا فلوريس، عضو أسبق في البرلمان الفدرالي، وعضو حالي في برلمان ولاية مكسيكو، شاحنة صغيرة كـ"مكتب متجول" للقاء الناخبين المنتشرين في دائرتها. وفي اليوم العام للتسوق، ركنت شاحنتها على مقربة من مركز التسوق وتحدثت إلى ناخبين تجمهروا حول طاولة بسطتها خلف الشاحنة. وقد تسنى لها إبان هذه اللقاءات أن تحصل على معلومات عن وسائل الاتصال بناخبائها لإيصال النشرة الدورية التي تصدرها شهرياً وأن تدون ما أخبروها عن مشاكلهم أو مصالحهم أو مطالبهم. يتبين لها عادةً أن أكثر المطالب تخرج عن نطاق اختصاصها فتحيلها إلى الدوائر الحكومية المختصة.

كيف يؤثر النظام الانتخابي على طبيعة العمل مع الناخبين؟

يجب أن يفوز النواب في الأنظمة السياسية الديمقراطية في الانتخابات ليشغلوا مناصبهم أو ليبقوا فيها. ولكن النظام الانتخابي الذي يُنتخبون بموجبه سيؤثر على طريقة تفاعلهم مع الناخبين. ففي ظلّ النظام الانتخابي الأكثر شيوعاً (الذي يشمل الدائرة الانتخابية الفردية، أو نظام الفائز الأول)، يُنتخب النواب عادةً لتمثيل دائرة محددة جغرافياً، بحيث من المرجح أن يشعر هؤلاء الممثلون بأنهم يخضعون مباشرة لمساءلة ناخبهم فيرغبون في بناء علاقات مباشرة ومتينة معهم من خلال تكثيف الاتصال بهم، ويتمتعون بهامش أكبر من الحرية على الأرجح لتلبية احتياجات الناخبين كونها تحتل سلم أولوياتهم أكثر من مراعاة مصالح أحزابهم أو أولوياتها.

أما في ظلّ نظام التمثيل النسبي، فينضم المرشحون إلى لوائح معينة يختار منها الناخبون اللائحة التي تحلو لهم. وإذا كان بإمكان الناخبين أن يؤثروا على ترتيب اللوائح في نظام اللوائح المفتوحة فالأمر مختلف في نظام اللوائح المغلقة. ولهذا السبب، يرى النواب المنفردين أنفسهم في



مقدونيا: افتتاح مكاتب في الدوائر

في العام ٢٠٠٢، افتتحت الأحزاب السياسية التي يُنتخب ممثلوها بموجب نظام القائمة النسبية في مقدونيا باكورة مكاتبها في الدوائر، وعياً منها بأن العمل على بناء العلاقات مع الناخبين يحملها مسؤولية هامة وتُعتبر عاملاً أساسياً في الصورة الإيجابية التي يكونها المواطنون عنها. وبحلول العام ٢٠٠٥، ارتفع هذا العدد إلى ٤٦ مكتباً توزعت في كل أنحاء البلد. ويظهر في الصورة أعلاه أحد النواب وهو يقطع الشريط في حفل افتتاح مكتب جديد.

المواطنون

تعمل مؤسسات الدولة في النظام الديمقراطي في سبيل خدمة الشعب، مما يجعل السياسيين وأمثالهم من المسؤولين الرسميين على حدّ سواء موضع مساءلة لدى الشعب. وتعكس هذه العلاقة مركز الصدارة الذي يحتله المواطنون ويحتّم استحداث آليات تسمح للمواطنين باخضاع هذه المؤسسات للمساءلة. ففي ظلّ النظام الديمقراطي، غالباً ما تتشابه أطر المساءلة التي تتنوع من حيث مستوياتها وأشكالها فتجري أفقياً بين مؤسسات الدولة وعمودياً على يد المواطنين.

تنشأ بين المواطنين وممثلي الشعب المنتخبين علاقات خاصة تتخذ طابع المساءلة، باعتبار أن هؤلاء الممثلين يجدون أنفسهم ملزمين بأداء أعمالهم باسم المواطنين ويتحسّن ظروف عيشهم في الدوائر التي يمثلونها. وللقيام بدور فعّال في هذا المجال، يتعيّن عليهم أن يطلعوا على مصالح ناخبهم ومشاكلهم كما يجب أن يُمنح المواطنون فرصة للتعبير عن آرائهم ومناقشة مشاكلهم مع ممثليهم.

يستمدّ المواطنون قدرتهم على محاسبة الممثلين الذين انتخبوهم من صناديق الاقتراع. فيرى المواطنون أنه لا يجدر إعادة انتخاب الممثلين الذين لا يقيمون علاقات جيدة مع ناخبهم أو لا يقومون بمحاولات صادقة لتحقيق التحسينات المنشودة من أبناء المجتمع.

الحصول على موارد محدودة: يعاني النواب من ضيق الوقت ومن نقص في الموارد المالية والبشرية اللازمة لنسج العلاقات مع الناخبين. فمن الأسهل على النائب بالطبع أن يمثل مصالح ناخبيه ويساعدهم ويرعى شؤونهم حين يعاونه لفيئاً من الأشخاص. إلا أن العمل على تظهير صورته كناخب ناشط لا يتطلب بالضرورة الكثير من المال أو الموظفين. فبإمكان النواب أن يستفيدوا من الدعم الذي يتلقونه من أحزابهم السياسية، وكذلك من الإدارة العامة المحلية والمنظمات غير الحكومية، للتواصل مع المواطنين من دون تكبد تكاليف عالية. وفي البلدان التي يفتقر فيها النواب إلى الأموال المرصودة للتوظيف، لن يعصى عليهم أن يستقربوا متطوعين للحصول على المساعدة. وعلى المدى الطويل، قد يتسنى للنواب أن يقنعوا قادة أحزابهم أو رؤساء الهيئة التشريعية أن يقدموا لهم المساعدات المالية من أجل تنظيم بعض الأنشطة سعياً إلى التواصل مع الناخبين، أو القيام بزيارات دورية إلى الدوائر، أو توظيف عدد إضافي من الأشخاص ليساعد في معالجة الحالات الفردية، أو إنشاء مكاتب في الدوائر وتأمين موظفين لها.

قلّة الاندفاع لدى النواب لبناء العلاقات مع الناخبين: في البلدان التي تشجّع فيها الأنظمة الانتخابية المعتمدة التركيز على صورة الحزب، لا على هوية الفرد، قد لا يشعر النواب بحاجة ملحة إلى التفاعل مع المواطنين. ولكن تفاعل النواب مع المواطنين والتعاطف مع همومهم يعودان بالخير على الأحزاب. فتقديم الخدمات إلى الناخبين يعطي النائب في الواقع فرصة إشراك الحزب في مواجهة الاحتياجات والمشاكل المحلية. لذلك، من شأن النائب الذي ينشط على المستوى المحلي أن يعزز موقع الحزب من خلال التواصل باستمرار مع المواطنين، مما قد يساعد بدوره في تحسين صورة النائب داخل صفوف الحزب. فضلاً عن ذلك، يستطيع النواب أن يسهّلوا انخراط رؤساء المكاتب الفرعية في شؤون منطقتهم. فقد دعا بعض النواب رؤساء الحزب المحليين إلى الانضمام إلى مجموعة تعمل على بناء العلاقات مع الناخبين، فنصّبوهم، بحكم الواقع، "أعضاءً لمجلس إدارة" البرنامج الخاص بالناخبين. وفي أماكن أخرى، ناشد بعض النواب رئيس الحزب الإذلاء برأيه عن الأنشطة المعهدة لبناء العلاقات مع الناخبين، أو استحدثوا الوسائل التي تمكّنهم من التنسيق مع أحزابهم بشأن تنظيم هذه الأنشطة.

توقعات المواطنين البعيدة عن الواقع: أعرب الكثير من ممثلي الشعب عن استيائهم من التوقعات الخيالية أو الأفكار الخاطئة التي يكونها الناخبون عن دور النائب. فغالباً ما يطلبون منه أن يقدم لهم المساعدة في

هذا النظام ملزمين بالتجاوب أكثر مع قادة أحزابهم الذين تعود إليهم صلاحية ضمّ المرشح إلى لائحة الحزب في الانتخابات المقبلة وتحديد موقعه في هذه اللائحة. وعلى هذا الأساس، يجوز أن تمرّ عملية نسج العلاقات مع الناخبين في ظلّ هذا النظام عبر الحزب نفسه الذي قد يوكل هذه المسؤولية إلى أعضاء محددين. وبموازاة ذلك، يتبيّن أنّ أنظمة التمثيل النسبي تسمح عادةً إلى أكبر عدد من الأحزاب بالفوز بمقاعد في الهيئة التشريعية، بما يدلّ على أنّ مصالح شرائح متعددة من المجتمع يمكن أن تحظى بتمثيل أوسع في هذه الأنظمة أكثر منه في أنظمة التمثيل الأكثرية. أما الأنظمة الانتخابية ذات التمثيل المختلط فتجمع ما بين خصائص النظام الأكثرية ونظام التمثيل النسبي. وتسعى البلدان التي تعتمد الأنظمة الانتخابية المختلطة إلى مزج العناصر الإيجابية المتوافرة في كلا النظامين، بمعنى أنها تحرص من جهة على تمثيل الناخبين في المناطق وعلى مستوى الدوائر وتسمح من جهة أخرى لشرائح المجتمع المتنوعة بأن تحظى بتمثيل أوسع ما كانت لتحقيقه في ظلّ النظام الأكثرية.

وإذا كان النواب يجدون في أنظمة التمثيل الأكثرية أكثر منه في أنظمة التمثيل النسبي دافعاً أكبر للتفاعل مباشرة مع الناخبين، فهذا لا يعني جميع أعضاء الهيئات التشريعية من مسؤوليتهم في بناء العلاقات مع الناخبين. فعديدة هي الأمثلة التي تتحدث في هذا الدليل عن استراتيجيات انتهجها بعض النواب المنتخبين في ظلّ أنظمة التمثيل النسبي لتوسيع علاقاتهم بالناخبين وتفعيلها. أما النواب الذين يحملون صفة النواب المستقلين بموجب انتخابهم فمن الأرجح أن يبنوا علاقاتهم مع ناخبهم انطلاقاً من دوافع مختلفة تماماً بالإجمال. لا شك أنّ الآليات الخاصة المعتمدة لبناء هذه العلاقات وطريقة تطبيقها تختلف باختلاف النظام الانتخابي المعمول به، إنما الثابت هو حاجة النواب إلى المشاركة مشاركة ناشطة في هموم المواطنين لا لتعزيز ثقتهم في النائب، وفي حزبه، وفي المؤسسة التشريعية بحد ذاتها وحسب، بل للإسهام أيضاً في تحسين ظروف عيشهم.

■ مواجهة التحديات المعهدة

يواجه كلّ نائب تحدياتٍ جمّة لنسج العلاقات مع الناخبين. ولكن تجربة المعهد الديمقراطي الوطني تثبت أنّ عدداً كبيراً من النواب توصلوا إلى وضع استراتيجياتٍ قادرة على مواجهة الكثير من هذه التحديات بالسبل الناجعة. وتتضمن الاستراتيجيات الثلاث الأكثر شيوعاً الاستراتيجيات التالية:

استراتيجيات لتمويل الأنشطة في إطار العمل مع الناخبين

- استحصل البرلمان في كينيا على مكاتب واقعة في جوار مقرّ البرلمان وانكبّ على تجديدها، ثم شغلها في العام ٢٠٠٣. ويات اليوم لكلّ نائب مكتبٌ يستخدمه لعقد لقاءات مع الناخبين.
- في التسعينيات، خصّص البرلمان البولندي مساحات للنواب داخل المكاتب المحلية للأحزاب.
- بُعيد إعادة إرساء النظام الديمقراطي في التشيلي إثر انهيار نظام بينوشيه، عدّل البرلمان جدول أعماله على نحوٍ يسمح للنواب بقضاء أسبوع واحد كلّ شهر في دوائريهم.
- تمنح الجمعية الوطنية في دولة جنوب أفريقيا كلّ حزب ممتثل فيها مبلغاً من المال (استناداً إلى عدد أعضاء الحزب في البرلمان) لإنفاقه على الخدمات التي يقدمها إلى الناخبين حسبما يراه مناسباً.
- في سلوفاكيا، يُسمح للنواب بتخصيص يوم واحد من أيام الأسبوع للتواصل مع ناخبينهم. وفي هذا الإطار، يتلقّى كلّ نائب مبلغاً من المال ليعطي المصاريف المترتبة على مكتبته في العاصمة وفي الدائرة. ويتلقّى التكتل الحزبي في البرلمان أيضاً مبلغاً من المال مخصصاً لأغراض الاتصال بالناخبين.
- في المكسيك، لا يتلقّى النواب من البرلمان مباشرةً التمويل اللازم لتغطية الأنشطة الآيلة إلى بناء العلاقات مع الناخبين، إلا أنّ الأحزاب السياسية ابتكرت حياً لتمويل هذه الأنشطة وتنظيمها.
- بعد سنوات من الخصاص السياسية في أوغاندا التي أقفل فيها البرلمان أبوابه، سارع البرلمان السادس في البلد، إثر توليه مقاليد الحكم في العام ١٩٩٦، إلى تحسين وضع مكاتب النواب في مقرّ البرلمان ثمّ أعادوا شغلها بعد أن كان الوزراء قد استولوا عليها. يستطيع النواب الآن استخدام هذه المكاتب لعقد لقاءات مع الناخبين.
- أخضعت الهيئة التشريعية في ليتوانيا القواعد والأصول التي تعمل بموجبها للمراجعة بهدف تخصيص أموال لكلّ نائب تتيح له أن يدير مكتباً في الدائرة التي يمثلها وأن يغطّي مصاريف التنقل والهاتف والمصاريف الأخرى الناشئة عن إدارة المكتب الذي يُنشئه في دار البلدية. ويتعيّن على الأحزاب أن ترفع تقريراً عن طريقة إنفاق هذه الأموال خلال الدورة العادية للموازنة.
- تخضع الأنشطة التي ينفذها نواب بلغاريا من أجل بناء العلاقات مع الناخبين أيضاً للقواعد والأصول المرعية في الهيئة التشريعية. وبناءً عليه، تحظى كلّ مجموعة برلمانية بالتمويل الذي قد تنفقه كما تراه مناسباً على إقامة علاقات مع الناخبين.

المصدر:

Orientation Handbook for Members of Parliament, by John K. Johnson and Robert T. Nakamura. World Bank Institute (WBI), 2006
Representing Citizens: Comparative Methods of Funding, National Democratic Institute, 2008. (Unpublished Report)

تُمارَس على عملية صنع القرار نتيجة الشروط المفروضة من المؤسسات المالية الدولية. وإذا كان يعصى على النواب أن يسدّوا هذه الثغرة بين المتوقع والواقع، فخيرٌ لهم أن يقلصوها عن طريق توعية ناخبينهم والتواصل معهم؛ فحريٌّ بالنائب، بتعبيرٍ آخر، أن يفعل علاقته بناخبيه كأنجع وسيلةٍ تحرص على إفهام المواطنين مدى قدرته على تلبية مطالبهم.

بمالات تخرج عن نطاق اختصاصه (كأن يطلبون منه أن يوظفهم أو يقدم لهم مساعدات مالية مباشرة)، مما حدا ببعض النواب الأفارقة إلى القول، ومن باب التعليق على هذه الظاهرة، إنّ ناخبينهم ينظرون إليهم على أنّهم "صراف آلي متنقل". لا شكّ في أنّ المواطنين، في معظم البلدان، قلّما يعرفون طبيعة الضغوط التي يخضع لها صانعو السياسات الوطنية لجهة الموارد المحدودة المدرجة في الموازنة، أو تضارب الأولويات، أو القيود التي

CHAPTER I. SETTING A STRATEGY FOR EFFECTIVE CONSTITUENT RELATIONS

الفصل الأول: إعداد استراتيجية لتفعيل العلاقات مع الناخبين

نظراً إلى ضيق الوقت ونقص الأموال والموارد الأخرى، يجدر بالنائب أن يتمكن من تحديد أولوياته وتنظيم عمله في مجال بناء العلاقات مع الناخبين، بما يتطلب منه أن يحدد أهدافه العامة، وعلى أساسها أهدافه الخاصة، وكذلك أولوياته. ويتناول هذا الفصل الخطوات العملية التي يتخذها النائب لإعداد الاستراتيجية التي تتيح له بناء العلاقات مع الناخبين.

١. الحاجة إلى التخطيط

تحديد الأهداف العامة

غالباً ما يحصر النواب أهدافهم، في مجال عملهم مع الناخبين، بعددٍ من الأهداف المحددة التي يسعون لتحقيقها. وانطلاقاً من هذه الأهداف التي تشمل في معظم الأحيان أهم الأولويات السياسية وأولويات السياسات

غالباً ما تواجه النواب قراراتٍ صعبة تتعلق بسبل تمثيل ناخبهم تمثيلاً فعالاً. وليتمكن ممثل الشعب من تخصيص الوقت اللازم للدخول في علاقةٍ مع المواطنين بالتوازن مع الوقت الذي يتعين عليه أن يمضيه في العاصمة، وكل ذلك ضمن الميزانية المتوافرة له، غالباً ما يجد نفسه مضطراً إلى القيام بخيارات استراتيجية من أجل أن يحقق الحد الأقصى من الفعالية في كلا الموقعين.

أهداف العمل مع الناخبين في عدة أمثال

- العمل بجهد في سبيل خدمة مصالح الفئات الممثلة تمثيلاً ناقصاً ضمن الدائرة
- نسج العلاقات مع ناخبين أو مناصرين محتملين
- توطيد العلاقة باستمرار مع المسؤولين الحكوميين المحليين
- بناء العلاقات مع مجموعات ذات مصالح خاصة
- الاضطلاع بدور المتحدث الرسمي الذي يطرح مواضيع خاصة تشغل اهتمام الناخبين (كاستصلاح الأراضي، ومرض نقص المناعة المكتسب/الإيدز، وإصلاح النظام التقاعدي)
- تسريع تطبيق أحد القوانين المحددة
- العمل بجهد تلبيةً لمصالح الناخبين الذين منحوك أو منحوا حزبك أصواتهم

يعني أي ممثل محثك أنه يستحيل على ممثل الشعب تلبية احتياجات كل ناخب، الكبيرة منها أو الصغيرة. حتى الهيئات التشريعية التي تحظى بتمويل ضخم، كالكونغرس الأميركي، لا يتسنى لها أن تلبّي مطالب كل ناخب من الناخبين نظراً لضيق الوقت وقلة الموارد. لذلك، يعتمد النائب الناجح إلى اعتماد استراتيجيات معينة لتحديد الأولويات انطلاقاً من قناعته بأن الوقت والمال موردان ثمينان. أما وضع هذه الاستراتيجيات فيقتضي منه أن يتبع الخطوات التالية:

١. تحديد الأهداف العامة؛
٢. تحديد الأهداف الخاصة بحيث تتوافق مع الأهداف العامة؛
٣. تحديد الأولويات؛
٤. إعداد خطط عمل تركز على تحقيق الأهداف؛
٥. تقييم خطة العمل بانتظام.

العامة، يُصار إلى تنظيم الأنشطة المحددة.

بالأنشطة التي ينوي تنظيمها بحسب ترتيبها في سلم الأولويات، على أن يهمل بعض الأنشطة المفيدة التي كان ليرغب في إنجازها لو تسوّى له ذلك. ويجدر به أحياناً أن يتخلّى عن بعض الأفكار المجدية ليركّز على مسؤوليات أكثر إلحاحاً، كما يتعيّن عليه حيناً أن "يردّ مطلب" الأشخاص الذين يعتقدون أنّ اجتماعهم أو نشاطهم هو أهمّ مطلب في العالم.

وتقتضي عملية تحديد الأولويات المتعلقة بالأنشطة الناخبين، في أولى مراحلها، أن ترتّب أهداف النائب بحسب أهميتها. فلنحسب أنّ أحد النواب حدد أهم هدفين لدائرته على الشكل الآتي: (١) السعي إلى تحسين علاقاته مع المواطنين في منطقة ريفية منعزلة؛ و(٢) السعي إلى تحسين علاقاته مع صغار رجال الأعمال في كلّ أنحاء الدائرة. فإذا ارتأى ممثل الشعب أن يعطي الأولوية لمعالجة المشاكل التي يعاني منها صغار رجال الأعمال، سيضطر إلى أن يلغي أو يرجئ تنفيذ تلك الأنشطة المخصصة للمنطقة الريفية المنعزلة، وأن يكتفي عندئذٍ بزيارة المنطقة أربع مرات في السنة عوضاً أن يزورها مرة في الشهر كما كان ينوي أن يفعل، مما يستدعي منه بالتالي أن يشارك في عدة نشاطات والاتصال بأكثر عدد ممكن من الأشخاص في تلك الزيارات المعدودة.

وقد نصح أحد الأحزاب السياسية الكندية النواب بأن يمعنوا النظر في المبادئ التوجيهية التالية حين يعمدون إلى تحديد الأولويات^٣:

اختيار الأولويات بكلّ عناية

حاول عضو منتخَب حديثاً في مجلس النواب الأميركي أن يلبي شخصياً جميع الدعوات التي يتلقاها. ولكن، سرعان ما تبين له أنّ هذا النشاط، وإن كان يصبّ في مصلحة أهدافه بحسب اعتقاده، كان يستهلك الكثير من وقته من غير أن يحقق مفعولاً كبيراً، الأمر الذي حدا به إلى التأمّن في اختيار أولوياته.

كم عدد الناخبين الذين سيطلبهم النشاط المنظّم؟

قد يتسوّى للممثل المنتخب بأن يلتقي مزارعاً واحداً ليناقش معه عدة قضايا أو أن يعقد اجتماعاً مع ٤٠ مزارعاً لمناقشة قضية واحدة. صحيح أنّ الاجتماع الموسع قد لا يتخذ طابعاً شخصياً ولكنه يعود بمنافع مضاعفة على كلّ من ممثل الشعب والناخبين نظراً إلى التأثير الإيجابي الذي يخلفه على حياة الكثيرين.

يجب أن يحدد النائب أهدافاً تثير في وجهه التحديات إنما لا يعصى عليه تحقيقها، لأنّ الأهداف السهلة المنال تفسح أمامه المجال لينفق وقته، بكلّ فعالية، على تحقيق أهداف أخرى. هذا من جهة، أما من جهة أخرى فيجدر بالنائب ألا يسعى وراء تحقيق أهداف بعيدة المنال؛ لا بل من الضروري حتماً أن يتوصّل إلى إقامة هذا التوازن ليتمكن من تحقيق الأهداف السياسية الأوسع التي يصبو إليها في فترة ولايته.

إذا كانت الدائرة تتمثّل بعدة نواب (في ظلّ نظام اللوائح المنطقية مثلاً)، فقد يرغبون في العمل على تنسيق هذه الأهداف إن مع مسؤولين منتخبين آخرين من ضمن صفوف أحزابهم في المنطقة أو مع نواب آخرين بشكل عام إجمالاً. وبهذه الطريقة، يتسوّى للنواب، على اختلافهم، أن يحققوا الأهداف المشتركة الموضوعة للدائرة.

تحديد الأهداف الخاصة بحيث تتوافق مع الأهداف العامة

سيحتاج النائب إلى تنظيم سلسلة من الأنشطة المتنوعة تحقيقاً لأهداف ناخبيه. ففي معرض سعيه إلى تعزيز التواصل مع المجتمعات الريفية، يجوز أن يخطط النائب لأن يعقد سنوياً عدداً معيّنًا من الاجتماعات العامة في تلك الدائرة. فضلاً عن ذلك، قد يقرر أيضاً أن يقيم مكتبه اتصالات مباشرة مع رئيس بلدية إحدى أبرز بلدات تلك المنطقة مرة في الشهر.

وبحسب رأي واضعي الخطط الاستراتيجية، يجدر بالنائب أن يبادر إلى وضع قائمة بالأنشطة التي قد ينظّمها تحقيقاً لأهدافه. أما الخطوة التالية، المتمثلة بتحديد الأولويات، فتساعده في حصر جهوده في الأنشطة التي تساعده أشدّ المساعدة في بلوغ الأهداف الأساسية.

تحديد الأولويات

يستدعي التخطيط الاستراتيجي من النائب أن يتكبّد العناء فيعدّ قائمة

المحلين المنتخبين العمود الفقري لأي استراتيجية تواصل فعّالة مع الدائرة.

● مجموعات معادية: قد يرغب النائب في تضييق رقعة اتصالاته مع مجموعات تناصره العداء بوضوح. ولكن، لتمثيل مصالح الناخبين جميعاً تمثيلاً صحيحاً، يجدر بالنائب أن يحرص على عدم التهرب من هذه المجموعات كلها. فلا بدّ له من أن يلتقي من وقت لآخر مع هؤلاء الناخبين ليناقد معهم اختلاف الآراء بكل صراحة وصدق، وليتوصّل معهم إلى نوع من الإجماع على القضايا والمسائل المتفق عليها من كلا الطرفين.

● مناصرون محتملون: يعتقد الكثير من النواب بأنّ الوقت الذي يقضونه مع المناصرين المحتملين هو الأجدى نفعاً لهم. فقد حضر أحد ممثلي الشعب في البرلمان الروماني طيلة فترة ما بعد الظهر مؤمراً يضمّ حشداً كبيراً من شاغلي المساكن التي أمتتها الدولة. وقد أعرب هذا المسؤول عن قناعته بأنّ الوقت الذي خصّصه لهذا اللقاء كان مفيداً لأنه كان يوافقهم الرأي إلى حدّ ما، لا تماماً، حول هذا الشأن.

■ إعداد خطط عمل تركز على تحقيق الأهداف

إنّ إعداد روزنامة بالأنشطة المزمع القيام بها يساعد النائب، كما فريق عمله، في أن يرى بأنّ عينيه إذا كان يقوم بما يفوق طاقته وإذا كانت الأنشطة التي ينظّمها تركز بالشكل المناسب على تحقيق أهدافه فيترجع النائب عندئذٍ عن إحياء عدد من المناسبات أو يرجى إحيائها من قبيل التعقل والتبصّر إذا تبين له أنّ برنامج العمل طموح للغاية.

يتعيّن على النائب أن يبدأ بوضع روزنامة بالأنشطة المقرّرة التي التزم التزاماً شديداً بالمشاركة فيها، على مثال المناسبات المحلية التي يحييها الحزب أو جلسات الاستماع التي تعقدها اللجان في العاصمة. وما إن يحدد النائب وفريق عمله هذه التواريخ والمواعيد، يتسنّى لهم أن يتفرّغوا لإعداد وتنظيم نشاطاته الخاصة. يجب أن تُنظّم هذه الأنشطة تحقيقاً لأغراض معيّنة وأن تُدرج في إطار خطة عمل تركز على تحقيق الأهداف فتطرح الأسئلة المحددة التالية: "من، ماذا، أين، متى"، وتجب عن السؤال المتعلق بالتخطيط الاستراتيجي: "من المسؤول عن تنفيذ كلّ مهمة، ومتى ينفذها؟"

ما مدى أهمية النشاط المنظم بالنسبة إلى أبناء المجتمع؟

غالباً ما يتلقى النائب دعوات من مجموعات أو أفراد على أمل أن يعالج عدداً من المسائل والمشاكل التي لا تصب في خانة المشاكل العامة التي يعاني منها أبناء المجتمع. وإذا كان من الأهمية بمكان أن يطلع النائب على أكبر قدر ممكن من الآراء، فقد يتحمّم عليه، بحكم حاجته إلى تحديد الأولويات، أن يلبّي أكبر قدر ممكن من الدعوات للالتقاء بمجموعات وأشخاص يجسّدون المشاكل الأوسع التي تشغل اهتمام غالبية ناخبيه.

كم يتطلب هذا النشاط من الجهد؟ وهل تتوافر له الموارد اللازمة؟

حين يدرس النائب إمكانية تنظيم أيّ حدث أو مناسبة لا يجب أن يتورّع عن التوجه إلى الآخرين طلباً للمساعدة في تنفيذ المشروع. ويجوز للنائب أن ينضمّ، أو يضيف، إلى أيّ مناسبة سبق أن أعدت لها منظمة غير حكومية أو مكاتب حزبية محلية، أو يجوز له أن يطلب المساعدة من هاتين الجهتين تحضيراً لإحياء إحدى المناسبات وتنظيمها. فقد تنظّم المنظمات غير الحكومية منتدى عاماً إذا كان النائب يريد، مثلاً، أن يعقد لقاءات دورية مع مواطنين من منطقة معيّنة. أما إذا كان نائباً من الحزب نفسه يبدي اهتماماً في العمل مع مجموعة مستهدفة، كالمواطنين المتقدمين في السنّ، فالأجدى له أن يتعاون مع الحزب لإنجاز بعض الأنشطة وتقاسم المهام بالتشارك معه. وكذلك، يجدر بالنائب أن يفكر في تنظيم الأنشطة التي لا تستهلك الكثير من وقته وطاقاته؛ لا بل يجدر بالنائب بوجه عام، ألا يقحم نفسه في أنشطة تتطلب منه جهوداً مضيئة أو شاقة للغاية ما لم تكن هذه الأنشطة ذات منفعة كبيرة.

التفكير في العواقب المترتبة على ردّ الدعوة لحضور مناسبة معيّنة

من الأوفق للنائب أن يكون واعياً لِمَا ترتّبته أفعاله من تبعات. فهل سيؤدي رفضه للدعوة الموجهة إليه إلى تعكير صفو العلاقات مع الطرف الآخر على نحو لا تعود تستقيم معه؟ هل سيثار حول غياب النائب ضجة إعلامية تسيء إلى موقعه؟ لهذا السبب، يجوز للنائب ولفريقه، لتقدير حجم الضرر، أن يقسّموا جمهور المشاركين في الأنشطة المحتملة إلى ثلاث مجموعات:

● مجموعات صديقة: يحاول ممثلو الشعب المنتخبون في الكثير من البلدان أن يتواصلوا بشكل منتظم مع المجموعات الصديقة للحفاظ على تلك العلاقات الودية. ففي البوسنة والهرسك، أشار أعضاء البرلمان إلى أنّهم يقيمون أفضل العلاقات مع رؤساء المجالس البلدية وأعضائها المنتمين إلى أحزابهم. وتشكّل هذه العلاقات مع المسؤولين

يعيق قدرة النائب على التواصل مع المواطنين، قد يُضطرّ حينئذٍ أن يغيّر الأنشطة تبعاً للظروف المستجدة.

وأخيراً، يجدر بالنائب أن يكون واقعياً. فقد لا يفيد ممثل الدائرة إطلاقاً أن يقوم بأيّ مجهود للاتصال بأبناء منطقة معينة لشدة ما يشعرون بالعداء له ولحزبه؛ لا بل خيرٌ للنائب، في مثل هذه الحالة، أن يصبّ مجهوده على مجموعة من المواطنين تتقبّل أكثر مواقفه وآراءه. وفي حالاتٍ أخرى، قد يتبيّن للنائب أنه يفتقر إلى فريق العمل أو المال اللازم لتنفيذ مشروعٍ ثبت في النهاية أنه أكثر تعقيداً مما كان يخاله في الأساس. وبناءً عليه، يضطر النائب إلى تخفيض حجم الأنشطة التي كان يعتزم القيام بها أصلاً، أو يدرس إمكانية اللجوء إلى شركاء محتملين للتعاون معهم، على مثال المكاتب الحزبية المحلية أو مجموعات المصالح المحلية، أو المنظمات غير الحكومية. ولكن، في مسيرة التقييم المتواصلة، على النائب أن يتذكّر دوماً الآتي: خيرٌ له أن يحقق نجاحاً متواضعاً من أن يفشل فشلاً ذريعاً، مما يحدو به إلى أن يطلق أنشطة صغيرة ليصيب أهدافاً كبيرة انطلاقةً من تفكيرٍ استراتيجي صائب.

يجب أن تحدد خطة العمل الهدف العام والأنشطة التي تساعد في تحقيق هذا الهدف. ويجب أن تحدد أيضاً المهلة المحددة لتنفيذ كل نشاط والشخص المسؤول عن تنفيذه. فإذا كان فريق العمل يسعى مثلاً إلى إصدار نشرة دورية أربع مرات في السنة، فيتعيّن عليه أن يحدد موعد إنجاز مضمون النشرة، وموعد تجهيز النشرة لإرسالها إلى المطبعة، وموعد وطرق توزيعها.

تقييم خطة العمل بانتظام

يتعيّن على النائب، كلّ بضعة أشهر، أن يقيّم مدى التقدّم الذي يحرزه نحو تحقيق أهدافه بفضل الاستراتيجية التي يعتمدها. هل أنجز وفريقه الأنشطة المقرر تنفيذها؟ هل ساهمت هذه الأنشطة في تحقيق الأهداف المنشودة؟ قد يقرر أحد النواب أن يتواصل مع أبناء منطقة منعزلة من خلال العمل مع رئيس بلدية أكبر بلداتها. ولكن، إذا تبين له أنّ رئيس البلدية هو غير أهل للثقة، أو لا يحظى ربما بشعبية واسعة لدرجة أنه

٢. المعرفة هي مصدر قوة:

الاستحصال على معلومات عن الدائرة

عليها لغايات في نفسها؛ ويمكن أن تلتبسها أيضاً من البيانات الرسمية المتعلقة بإحصاء السكان (عند توافرها)؛ ومن المسؤولين الإداريين المحليين ومن القادة الآخرين ضمن حدود الدائرة، وأخيراً من المكاتب الحزبية المحلية القادرة على تقديم المساعدة. ولا يضرك، عند البحث عن هذه المعلومات لدى المنظمات غير الحكومية والحكومات المحلية والمؤسسات التجارية والهيئات البارزة الأخرى في دائرتك، أن تعين شخصاً بارزاً في كلٍ منها فتحفظ بمعلومات عن وسائل الاتصال به.

إنَّ استطلاع النائب عن آراء الناخبين والاستعلام عن همومهم بشكلٍ منتظم سيساعده أيضاً في أن يتفهّم احتياجات أبناء الدائرة فيرتبها بحسب الأولويات. ولعلَّ خير وسيلة للقيام بذلك تكمن في استطلاعات الرأي الرسمية التي تنطرق إليها الفقرة السابعة من الفصل الثالث. فحين يتحدث النائب مباشرةً إلى الناخبين، لا بدَّ له من أن يطرح الأسئلة الأساسية التالية:

- ما هي النشاطات أو التغييرات التي أحدثت تأثيراً كبيراً على المواطن المحلي في الآونة الأخيرة؟ وهل أثرت عليه سلباً أو إيجاباً؟
- ما هي البرامج الحكومية التي تؤثر أكثر من غيرها تأثيراً مباشراً على المقيمين؟ وما رأيهم في طريقة عمل هذه البرامج؟
- ما أكثر ما يزعج سكان تلك المنطقة لجهة نوعية الحياة فيها؟ وما هي القضايا التي تثير حماس المواطنين أو غضبهم إلى أقصى حدّ؟
- ما هي الأهداف التي حددها القادة المحليون والمواطنون للسنة القادمة؟
- ما هي المبادرات التشريعية أو البرامج التي نادى بها المقيمون والقادة والناشطون في المنطقة في الماضي؟

وحالما تُجمَع المعلومات، يُصار إلى ترتيبها على نحوٍ يسهل معه الاطلاع عليها أو تحديثها عند الضرورة. ويجوز حفظها إما إلكترونياً أو على الورق عن طريق تصنيفها بحسب المنطقة والتاريخ وشكل الإصدار أو بحسب أي تصنيفات أخرى مؤاتية. ومن المفيد أيضاً أن تتوافر هذه المعلومات في ملخص مكتوب يوجز مضمونها.

إنَّ إلمام ممثل الشعب بشؤون دائرته يشكّل إحدى أهمّ الأدوات المستخدمة في إعداد استراتيجية فعالة للتواصل مع الناخبين. فكلما ازداد معرفةً بها، نجح في تظهير المشاكل الأكثر إلحاحاً التي يعاني منها الناخبون وفي تحديد النشاطات التي تحقّق أفضل النتائج. فإذا كان النائب يمثّل دائرةً تقلّ فيها العيادات الطبية مثلاً، فليعلم أنّ الشغل الشاغل للمواطنين سيكون الحصول على الرعاية الصحية. ونسجاً على المنوال ذاته، حين يقوم النائب بإعداد استراتيجية تواصلية، لا بدَّ له من أن يعي أنّ المواد المطبوعة لا تجديه نفعاً نظراً إلى ارتفاع معدل الأميين في المنطقة. وبالتالي، يجدر به أن يأخذ بعين الاعتبار المقومات التالية حين يعتمد على توصيف الناخبين:

- العوامل الديموغرافية (عدد السكان؛ ونسبة الشباب أو الفئة الأكبر سناً منها؛ والمجموعات الإثنية أو اللغوية أو الدينية؛ ونسبة العاطلين عن العمل؛ ونسبة انتشار الأمية؛ وما إليها من عوامل)؛
- المنظمات غير الحكومية المعنية بتقديم الخدمات والمؤسسات الخيرية؛
- الدوائر الحكومية المحلية؛
- المجموعات المنظمة ذات المصالح المشتركة في الدائرة، كالاتحادات العمالية أو المجموعات الشبابية والطلابية أو المجموعات ذات الاهتمامات البيئية أو الزراعية؛
- قطاع الأعمال ومصادر التوظيف الأخرى؛
- المدارس والجامعات؛
- أبرز البنى التحتية للنقل أو الاتصالات؛
- وسائل الإعلام؛
- الموارد الطبيعية؛
- والأخطار المحلية (الناشئة مثلاً عن مطامر النفايات، والمجارير، والملوثات المنبعثة من المصانع).

سيسهل عليك الحصول على جانبٍ من هذه المعلومات، بينما يعصى عليك الجانب الآخر. لذلك، يتعيّن عليك أن تتحرّى عن هذه المعلومات لدى المنظمات غير الحكومية، المحلية منها والدولية، التي قد تستحصل

بطاقة التعريف بالدائرة

أولاً. معلومات أساسية

اللغات المحكية (على شكل % عند الإمكان): سيزوتو _____ سيبيدي _____ الأفيقانية _____ سيكسوزا _____ تشيفندا _____ سيزولو _____	الخصائص الديموغرافية من حيث الفئات العمرية (على شكل %): ما دون ١٨: _____ ١٨ — ٣٠: _____ ٣٠ — ٦٠: _____ ما فوق ٦٠: _____	مجموع عدد السكان: _____ الرجال: _____ النساء: _____ معدل الدخل: _____ عدد العاملين: _____ المقتربين في الانتخابات الوطنية: _____ المقتربين في الانتخابات المحلية: _____
--	---	--

ثانياً. العمالة/التوظيف

إجمع المعلومات التالية عن وسائل الاتصال بـ: الاتحادات العمالية، المحلية والوطنية <input type="checkbox"/> المؤسسات التجارية المحلية <input type="checkbox"/> ضع إشارة في المربع المناسب عند استكمال المعلومات وضّمها إلى البطاقة.	أشكال التوظيف الأساسية (بـ/%) ١. _____ %٢ _____ ٣. _____ %٤ _____ ٥. _____ %٦ _____
--	--

ثالثاً. السياسيون المحليون/الخدمات المحلية

الخدمات: أدرج عنوان ورقم الهاتف الخاص بـ: مركز (مراكز) الشرطة العنوان: _____ الهاتف: _____ العنوان: _____ الهاتف: _____ المستشفى (المستشفيات) العنوان: _____ الهاتف: _____ العنوان: _____ الهاتف: _____ ضع إشارة في هذا المربع عند إدراج معلومات إضافية.	السياسيون: إجمع معلومات عن وسائل الاتصال بالهيئات التالية في الدائرة: المجالس الحكومية المحلية <input type="checkbox"/> أعضاء المجالس الحكومية المحلية (إحصل على معلومات عن سيرتهم الذاتية/وعلى بطاقة تعريف عنهم أيضاً) فروع حزب "المؤتمر الوطني الأفريقي" <input type="checkbox"/> أعضاء البرلمان أو من حزب "المؤتمر الوطني الأفريقي" (إحصل على معلومات عن سيرتهم الذاتية/وعلى بطاقة تعريف عنهم أيضاً) الأحزاب السياسية الأخرى أو السياسيون الآخرون الذين يديرون مكاتب في الدائرة <input type="checkbox"/> القادة التقليديون في الدائرة <input type="checkbox"/> ضع إشارة في المربع المناسب عند استكمال المعلومات وضّمها إلى البطاقة.
--	--

خامساً. العلاقات مع الإعلام

الوسائل الإعلامية الثلاث الأبرز: % _____ % _____ % _____ إجمع معلومات عن وسائل الاتصال بالمصادر الإعلامية المحلية آخذاً بعين الاعتبار العناصر التالية: نوع المصدر الإعلامي (غايته الترفيه أو الرياضة أو السياسة أو ما إليها) <input type="checkbox"/> نسبة الإعلانات التي يبثها <input type="checkbox"/> حجم جمهوره <input type="checkbox"/> ضع إشارة في المربع المناسب عند استكمال المعلومات وضّمها إلى البطاقة.	إجمع معلومات عن وسائل الاتصال بالمؤسسات التالية في الدائرة: المدارس والجامعات <input type="checkbox"/> المؤسسات الدينية (الكنائس، والكنيس اليهودي، والمساجد، وما إليها) <input type="checkbox"/> الأندية الرياضية المحلية <input type="checkbox"/> ضع إشارة في المربع المناسب عند استكمال المعلومات وضّمها إلى البطاقة.
إجمع أسماء رؤساء المنظمات غير الحكومية وكذلك اسم مسؤول الاتصال العامل على المستوى المحلي من ضمن قائمة بأسماء فريق العمل. <input type="checkbox"/> أعد قائمة بالبرامج الجاري العمل فيها ضمن الدائرة، محدداً فترة تنفيذها وممولها (في حال توافرها). <input type="checkbox"/>	سادساً. وضع التنمية في الدائرة أعد قائمة بالمنظمات غير الحكومية الناشطة في الدائرة، بما في ذلك عنوان مقرها، وعنوان البريد الخاص بها، ورقمي الهاتف والفاكس. وإذا كانت هذه المعلومات تعود إلى مكتبها الفرعي، فاعمل على جمع معلومات مماثلة عن مكتبها الرئيسي. <input type="checkbox"/> إجمع أسماء رؤساء المنظمات غير الحكومية وكذلك اسم مسؤول الاتصال العامل على المستوى المحلي من ضمن قائمة بأسماء فريق العمل. <input type="checkbox"/> أعد قائمة بالبرامج الجاري العمل فيها ضمن الدائرة، محدداً فترة تنفيذها وممولها (في حال توافرها). <input type="checkbox"/>

بطاقة تعريف عن الدائرة

تُظهر بطاقة التعريف هذه المُعدّة لأعضاء البرلمان في دولة جنوب أفريقيا أنواع المعلومات المختلفة التي يجب أن تتوافر لدى النائب. وبالتالي، يجدر بك أن تحفظ هذه المعلومات على الورق، كأن تدرجها داخل دفتر الملاحظات المتعلقة بالدائرة، أو أن تدخلها في برنامج إلكتروني، على أن تسمح كل وسائل الحفظ هذه بإخضاع المعلومات المذكورة لعمليات تحديث دورية عند الضرورة.

CHAPTER II: COMMUNICATING WITH CONSTITUENTS

الفصل الثاني: التواصل مع الناخبين

يثبت التواصل مع الناخبين بطريقة فعالة مدى قدرة النائب على الاستجابة لمطالب أبناء مجتمعه والتزامه بقضاياهم، ويساعد في تحسين صورته العامة، وكلاهما عاملان مهمان للفوز بالمنصب والاستمرار في خدمة الشعب من موقع ممثل الشعب المنتخب. ويتناول هذا الفصل مجموعة متنوعة من الوسائل التي يعتمد عليها هذا الأخير للتواصل مع الناخبين على نطاق واسع، وبالأخص عبر الإعلام المكتوب أو البث التلفزيوني أو الإذاعي أو الإلكتروني.

١. البيانات الصحفية والمؤتمرات الصحفية

لقد أخذ يشيع استعمال البيان الصحفي في الحياة السياسية حيث يعتمد عدد كبير من ممثلي الشعب المنتخبين إلى إصدار بيانات صحفية من حين لآخر أو بانتظام. ورغم اعتياد المسؤولين، بأغليبيتهم، على استعمال هذه البيانات كوسيلة لإطلاع المواطنين على رأيهم بمسألة معينة، فلا بدّ لهم من التنبيه لبعض النقاط المهمة عند صياغتها:

- يجب أن يرمي البيان الصحفي إلى "إطلاع المواطنين على مسألة معينة"، كأن يصدر النائب بيانه حين يحقق أهدافاً بارزة، أو يطلق مشروعاً واسع النطاق، أو ينجز/يؤدي عملاً مثيراً للاهتمام أو

الاتصال بالسيدة ك. تلابويه، عضو في البرلمان

بيان معدّ للنشر فوراً

امرأة عضو في البرلمان تدعم سيدات الأعمال

لم يمضِ إلا فترة ستة أشهر على إقدام السيدة ك. تلابويه، عضو في البرلمان عن منطقة "بريانيا الغربية"، على مساعدة مجموعة من النساء في تأمين قرض من الجمعية الوطنية لسيدات الأعمال، بعد أن أخذت المشاريع التجارية الصغيرة تزدهر في الدائرة في تلك الفترة القصيرة. وكانت هذه المجموعة، التي تضمّ نساء من بيئات مختلفة ومناصرة لأحزاب سياسية مختلفة، قد اتصلت بالسيدة تلابويه في أواخر السنة المنصرمة بعد أن كانت قد استنفدت كلّ جهودها لإيجاد قرض ضمن إمكانياتها. فما كان من هذه الأخيرة إلا أن ساعدت المجموعة على ملء الاستمارات اللازمة والاتصال بالجمعية المذكورة. وسرعان ما حصلت المجموعة على الرأسمال الذي سمح لها بإطلاق مشروع تجاري لطالما حلمت بإدارته.

وفي هذا السياق، صرّحت السيدة تلابويه ما يلي: "لطالما عملت النساء في "بريانيا الغربية" بكذّ وجهد، وما كان ينقصهن إلا رأسمالاً بسيطاً للإقلاع بمشروعهن التجاري. وها هنّ اليوم يجنين المال ويقدمن الخدمات ويوفرن عدداً من فرص العمل في دائرتنا. وفي النهاية، لا تقتصر الإفادة من هذا المشروع على مجموعة النساء التي تديره إنما يفيد منه أبناء المجتمع جميعهم.

وقد أطلقت النساء اللواتي حصلن على قروض عدّة مشاريع تتنوّع بين زراعة التبغ والتجارة بالمفرق والصناعات الحرفية؛ لا بل تشكّل طاقم كامل من النساء فأنفق قرضه على شراء مركب وشباك لاصطياد الأسماك وبيعها. وقد بدأ عدد كبير من النساء بتسديد قروضه وهو يعني أرباحاً طائلة.

كما أشادت السيدة ن. س. درانيكا، ربان أول مركب صيد في المنطقة تديره النساء فقط، برنامج القروض هذا فقالت: "لما طرحت النساء في القرية فكرة خوض تجارة بيع الأسماك، استهزأ بهن الجميع. فالمرآك والشباك مكلفة والصيد مهنة يمارسها الرجال عادةً. ولكنّ السيدة تلابويه أصغت إلينا وساعدتنا في تأمين المال من الجمعية الوطنية لسيدات الأعمال. واليوم، أصبحت النساء العاملات ضمن فريقتي قادرات على تسديد أقساط المدارس عن أولادهن وشراء المواد الغذائية لعائلاتهن، لا بل حتى أزواجنا يفخرون بالإنجازات التي قمنا بها. ولكننا ما كنا لنحقق أحلامنا لولا مساعدة الجمعية الوطنية والسيدة تلابويه."

وأشادت السيدة تلابويه أيضاً بعمل الجمعية الوطنية لسيدات الأعمال وتعهدت بأن تسدّد قروضهن عند استحقاقها. وقد قالت في هذا الإطار: "لقد رأيت النساء الأخريات في "بريانيا الغربية" مدى النجاح الذي حققته أقرانهن وبتن يرغبن في اقتراض الأموال لإطلاق مشاريعهن التجارية الخاصة. لذلك، نوّد أن نثبّت، بتسديد القروض في حينه أن أبناء الدائرة هم أهل للثقة، بما يشجع المؤسسات المقرضة على الاستمرار في توفير القروض لهم."

تمرّج عن بيان صحفي في أفريقيا

يشكل هذا البيان الصحفي النموذجي خير مثال عن طريقة التركيز على قضية معينة باستهداف فئة معينة من سكان الدائرة (ألا وهي النساء في هذا المثال). وهو يبرز الإنجاز الذي حققته النائب باسم ناخبها، وينشر رسالتها حول أهمية تعزيز دور المرأة في قطاع الأعمال، ويسلط الضوء على تعاونها مع منظمة غير حكومية وطنية في هذا المجال. فضلاً عن ذلك، يتميّز هذا البيان الصحفي بأنه موجز لاقتصاره على صفحة واحدة، وهو يزوّد الصحافيين برقم هاتف ليعادوا الاتصال بالنائب ويتابعوا الموضوع معها إذا رغبوا.

المساعي التشريعية للتواصل مع الشعب حول قضايا الفقر: تعزيز المشاركة البرلمانية في الأهداف الإنمائية للألفية الجديدة والعملية الاستراتيجية للحدّ من الفقر، دليل رقم ٣، المعهد الديمقراطي الوطني، ٢٠٠٤.

سبع نصائح للتعاطي مع الإعلام

- ضع نفسك دوماً في تصرّف الإعلاميين، واحرص على أن تطلعهم على وسائل الاتصال بك. وعاود الاتصال دوماً بالصحافي في أسرع وقت، لأن ذلك يساعدك في الحفاظ على علاقات طيبة مع الإعلام.
- لا تتواز عن الأنظار عندما تكون الأخبار سيئة. وإذا كنت لا تعرف الجواب عن أيّ سؤال، أدل بتصريح تشرح فيه السبب في ذلك، ثم عاود الاتصال بالإعلامي في أسرع وقت.
- إذا حرّف أحد الصحافيين أقوالك أو عرض وقائع خاطئة، فسارع إلى الاتصال به طالباً تصحيح الخطأ. ولكن، لا تقطع العلاقات مع المراسل، لأنّ رئيس التحرير لا يسمح له أحياناً بأن يغيّر في وقائع الرواية التي أوردها بما يضطرك ربما إلى أن تتابع العمل مع المراسل نفسه.
- كن صادقاً وواقعياً في توقعاتك ولا تخش أن تعترف علناً وبكل جرأة بأخطائك. وتذكّر امتناعك عن التعليق يثبت التهمة عليك. فالجميع يرتكب الأخطاء إلا أنّ الشعب يُعجّب بالأشخاص الذين يعترفون بذنوبهم عوض نكرانها أو التملّص منها.
- لا تعتمد كلياً على الإعلام للتواصل مع الشعب بل أصدر نشرات دورية مطبوعة أو إلكترونية لإطلاع الناخبين على الأعمال التي تقوم بها في البرلمان.
- تذكّر أنّ حالة العداة أو الودّ مع الصحافيين لا تستمرّ على الدوام. فدور الإعلام في النظام الديمقراطي الليبرالي يقضي بتشجيع كافة الأطراف على تبادل الأفكار وتدقيق المعلومات بكلّ حرية.
- راقب كلّ وسائل الإعلام المكتوبة والإلكترونية، خصوصاً حين تجري مقابلة مع إحداها أو بعد أن تنظّم حدثاً تتناقله وسائل إعلام غير مدفوعة.

Service and Accountability, NDI-Macedonia Constituent Relations Handbook, 2007

بيانات إخبارية غير جديرة بالنشر أو بيانات تتناول أخباراً رتيبة، فقد بصرفون النظر عن كلّ البيانات الصحفية التي تردهم في المستقبل، حتى من دون أن يتكبّدوا العناء ويقرأونها.

- تذكّر أن تضمّن البيانات الصحفية بعض الأقوال المقتبسة، ولا تتردد في اقتباس أقوال النواب أو الشخصيات البارزة الأخرى المشاركة في الحدث. استعمل تعابير قوية وأسلوباً إنشائياً يسهل على المراسلين الاقتباس منه. فالإعلام يستعذب الأقوال والجمل التي تعبّر عن الأفعال. لذلك، ابتعد عن المصطلحات المعهودة استعمالها في الوسط البيروقراطي.

- إتصل بالمراسلين والمحريين من قبيل المتابعة وللتأكد من أنهم استلموا الفاكس أو البريد الإلكتروني الذي أرسلته. وتحرّ عما إذا كان أحد العاملين لدى المؤسسة الإخبارية سيتمكّن من الحضور إذا كان مقررراً أن يُعقد الحدث في وقت قريب. وبعد تنظيم الحدث، إحرص على

استثنائياً في دائرته، أو يعارض بشدة قضية معيّنة.

- يجب أن يكون البيان الصحفي موجزاً من حيث مضمونه، وأن يدخل مباشرة في صلب الموضوع، وأن يتناول أحد مواضيع الساعة، وأن يسترعي اهتمام الإعلام. لذلك، يجب ألا يزيد حجمه عن صفحة واحدة، على أن يتمّ تزويد المراسلين بملف منفصل يتضمّن المعلومات الإضافية. وليحرص النائب على إبراز النقاط الرئيسية على نحو يسهّل التعرّف والتنبّه إليها. وأخيراً، يجب أن يجيب البيان الصحفي عن الأسئلة الأساسية التالية: من، ماذا، أين، متى، لماذا، وكيف.
- فليغطّ البيان الصحفي حدثاً جديراً حقاً باهتمام الإعلام. فالبيان المتقن يجب أن يركّز على المواضيع التي تجد سبيلها إلى المقالات الصحفية أو التقارير التلفزيونية، من دون أن يغفل النائب عن أنّ الوسائل الإعلامية الإخبارية تعشق الصور ومشاهد الفيديو لأنّ الصورة أبلغ من الكلام بألف مرة. أما إذا استمر المراسلون في تلقّي

● أعدّ لائحة بالمحطات الإخبارية لتوزيع المواد عليها. وفي هذا الإطار، حدد تلك المؤسسات الإخبارية المفضلة على المستوى المحلي واجمع أسماء الأشخاص المناسبين، بمن فيهم رؤساء التحرير والمراسلون المحتمل أن يغطوا الأخبار السياسية، إضافة إلى العناوين وأرقام الهاتف والفاكس الخاصة بهم. فغني عن القول إن العلاقات الودية التي تنشئها مع وسائل الإعلام تساعدك أساساً في إيصال الخبر إلى الشعب. ومن المفيد لك أيضاً أن تحتفظ بعدة لوائح توزيع عند الإعلان عن مناسبات ونشاطات مستهدفة وجديرة بالنشر على أساس قضايا محددة في السياسة، مع لفت الانتباه إلى أن الصحف قد تفضل البيانات الصحفية الطويلة خلافاً للوسائل الإعلامية الإذاعية والتلفزيونية والوسائل الإلكترونية الأخرى التي تفضل البيانات القصيرة.

أن تتصل بيمثلي وسائل الإعلام الذين كانوا حاضرين للإجابة عن أيّ أسئلة أو لإيضاح أيّ مسائل قد يثيرونها.

● إحرص على أن تدرج في البيانات الصحفية كلها إسماً ورقم هاتف شخص يمكن أن يتصل به المراسل ليتابع معه الموضوع وي طرح عليه الأسئلة المتعلقة به. ويروق للمراسلين، بأكثرية، أن يستحصلوا على نسخة مُعدّة لهم سلفاً عن الخبر نظراً لضيق وقتهم. وبالتالي، فإن تزويدهم برقم هاتف لمعاودة الاتصال بك يسمح لهم بأن يطرحوا عليك الأسئلة المستعجلة قبل أن يرسلوا الخبر إلى رئيس التحرير.

٢. النشرات الدورية الصادرة عن مكتب النائب/ الحزب

Special Edition

INsession

April 2003 YOUR SEAT IN PARLIAMENT

Committee Meetings

TUESDAY, 17 JUNE 2003

Portfolio Committee on Sport and Recreation (National Assembly) [Meeting between subcommittee chairs and identified federations], Committee Room G26, Ground Floor, National Assembly Wing, 09:00

Standing Committee on Public Accounts (National Assembly) [Auditor-General's briefing on Justice and Constitutional Development], Committee Room E249, Second Floor, National Assembly Wing, 11:00

WEDNESDAY, 18 JUNE 2003

Portfolio Committee on Public Service and Administration (National Assembly) [Briefing by SAMDI on cost recovery in respect of training interventions], Committee Room G26, Ground Floor, National Assembly Wing, 11:00

Bills before Parliament

LEGISLATION NOT DISPOSED OF BY 17 APRIL 2003

NA (as second House) (75/76)
NCOP (as second House) (74/75/77)

1. Geoscience A/B [B 7 - 2002] (NA - 75) (Minerals & Energy)

BILLS passed by 1st HOUSE & before of 2nd House:

1. Anti-personnel Mines Prohibition Bill [B 44B - 2002] (NA - 75) (Defence)
2. Insurance A/B [B 52B - 2002] (NA - 75) (Finance)
3. Natural Scientific Professions Bill [B 56B - 2002] (NA - 75) (Arts & Culture)
4. Judicial Matters A/B [B 2B - 2003] (NA - 75) (Justice)

12-05-2003 to 27-06-2003	
Deadline for submission of legislation	20 March
Committees	12 - 23 May
Plenaries	from 26 May
Joint Rules Committee meeting	27 May
Leave period	30 June - 11 July
Constituency period	14 - 25 July

The views expressed in Insession are not necessarily those of Parliament
Send your letters to : Insession, Parliament of Republic of South Africa, P.O. Box 15, Cape Town, 8000
email: insession@parliament.gov.za

http://www.parliament.gov.za/ik/porta/web_app/ui_output_doc?public-publication?_doc_col=document?_name_col=name_type&_id=307922

تعدّ النشرات الدورية الصادرة عن ممثل الشعب المنتخب و/أو عن الحزب وسيلة ناجعة للتواصل مباشرة مع الناخبين، ولنشر الرسالة، ولتدعيم المشاريع والأولويات التي يحددها النائب لدائرته. لا حاجة لأن تكون هذه النشرة مرتفعة الكلفة، ولا يستدعي إصدارها خبرات خاصة، إنما يجب أن تتميز بحرفية عالية. لذلك، يمكن أن يفيد النائب من معظم البرامج الشائع استعمالها في معالجة النصوص متى توافر له جهاز الكمبيوتر، ويستحسن أن يصدر نشرة بسيطة مرة في السنة من أن يحتجب عن إصدار أيّ تقرير عن النشاطات التي يقوم بها.

يجب أن تستعرض النشرة الدورية نشاطات النائب أو الحزب وأن تعلق عن القضايا التي تشغل اهتمامه. وهي تصلح أيضاً منبراً لعرض وجهات النظر أو الآراء التي يعبر عنها الناخبون. من هنا، يجدر بالنائب أن يفكر ويدرج في النشرة الإعلامية الأعمال التي أنجزها تحت قبة البرلمان، وفي أنحاء البلد، وضمن الدائرة، وكذلك الأحاديث التي تبادلها مع الناخبين، لتفي هذه النشرة بغرضها الإعلامي؛ بالإضافة إلى ذلك، تُظهر النشرة المتقنة للناخبين أن النائب هو في تصرفهم ويتجاوب مع مطالبهم، فتسهم في تحسين صورة النائب بين أبناء مجتمعه.

يبرز، بوجه عام، نوعان من النشرات الدورية، وهما:

النشرة الدورية المحددة الأهداف: تُعدّ هذه النشرة وسيلة قيّمة لادخار الأموال والموارد عند السعي إلى نقل رسائل محددة إلى الناخبين الأساسيين. فالمطوية القصيرة التي تطلع أوساط رجال الأعمال على الجهود المبذولة

جنوب أفريقيا: النشرة الدورية

تشكل النشرات الدورية التي تصدر عن نواب منفردين وعن الحزب إحدى وسائل التواصل مع الناخبين؛ أما الوسيلة الأخرى فتتمثل في النشرة الدورية التي تصدر عن الهيئة التشريعية بانتظام. ويجب أن تتضمن النشرات الدورية، على حد ما يتبيّن من هذه النشرة الدورية الصادرة عن برلمان جنوب أفريقيا، معلومات أساسية عن البرلمان، والأشخاص الذين يمكن الاتصال بهم، وكذلك معلومات عن القضايا التي يعمل البرلمان مؤخراً على التداول فيها.

النشرة الدورية المشتركة: إذا كانت تكاليف النشرة تطرح مشكلة وإذا كانت القضية التي تتناولها شاملة وعمامة، فحريٌّ بالناخب ألا يستبعد أبداً إمكانية إصدار نشرة دورية مشتركة مع المكتب الحزبي المحلي، أو مع مسؤول أو أكثر من مسؤول محلي منتخب، أو مع ممثلين آخرين عن الدائرة حين تكون متعددة التمثيل. فإذا كان عدة أعضاء من الحزب يعملون على مشروع مماثل (كزيادة فرص العمل في المنطقة، أو إطلاق نادٍ رياضي محلي، أو إجراء استطلاع للآراء في الدائرة على قدر من الأهمية)، فلن يضيرهم أن يعلنوا عن هذه النشاطات في نشرة مشتركة.

لتحسين البنية التحتية الصناعية، أو الرسالة الموجهة إلى قدامى الموظفين لإبلاغهم بأن ممثلهم في البرلمان يؤيد زيادة المعاش التقاعدي، أو البيانات الصحفية الموجهة إلى أبناء حي يعاني من مشاكل في المرافق العامة، ما هي إلا أداة يستخدمها النائب لإظهار التزامه بقضايا الدائرة. من هنا، يجب أن تتضمن النشرة الدورية المحددة الأهداف أقوالاً مقتبسة أو صوراً عن أبناء المجتمع الذين يدعمون مشروع النائب أو يظلمون بدور فعال في المدافعة عن الأعمال التي يحاول إنجازها.

٣. الرسائل الموجهة إلى رؤساء التحرير

الصحيفة. فالرسائل المتقنة الموجهة إلى رؤساء التحرير تساعد النائب في التصدي لأي أفكار سلبية مترسّخة أو في تحويل وجهة النقاش بالتركيز على موضوع هام. وهو يستعين بها أيضاً لمعارضة موقف الخصم من قضية معيّنة، أو الاحتجاج على تغطية إعلامية سلبية، أو ليشرح سبب تصويته باتجاه معيّن أو تأييده لمشروع محدد.

تُظهر البيانات الصحفية قدرة النائب على تحديد وجهة الدورة الإخبارية والتحكم بتوقيتاتها. فالرسالة التي يوجهها النائب إلى رؤساء تحرير الصحف أو المجلات الدورية تعليقاً على قضية هامة أو ردّاً على مقالة سابقة يمكن أن تكتسب قيمة استثنائية في هذا الإطار. فقد لوحظ في كثير من البلدان تزايد عدد الأشخاص الذين يقرأون الرسائل الموجهة إلى رؤساء التحرير والمقالات الافتتاحية أكثر مما يقرأون أي زاوية أخرى في

٤. الافتتاحيات

الافتتاحية، شأنها شأن الرسالة الموجهة إلى رؤساء التحرير، هي مقالة أو بحث يعبر فيها أحدهم عن وجهة نظره في قضية ذات أهمية. ويجب أن يعبر ممثل الشعب في هذه المقالة عن آرائه بوضوح علماً أنّ الصحيفة أو المجلة الدورية التي تنشرها قد لا تؤيدها بالضرورة. فالافتتاحية هي بيان يعدّه الممثل المنتخب تأييداً لموقفه من قضية معيّنة وشرحاً للأسباب التي حملته على اتخاذ هذا الموقف. وغالباً ما يستخدمها النائب من قبيل حثّ الناخبين على أن يفهموا أسباب تأييده لنشاط معيّن، وتشجيعاً لهم لتبني موقفه. لذلك، تفيده هذه الفكرة في إبراز تفاعله مع الناخبين حول القضية المطروحة على نحوٍ يمكنه من إثبات أن الآراء التي يعبر عنها لا تعكس آراءه وحسب إنما تعكس آراء ناخبيه أيضاً.



إندونيسيا: وسيلة مبتكرة للتواصل مع الإعلاميين

كان أحد النواب في اندونيسيا يجد صعوبة في العمل مع الإعلاميين، والسبب في ذلك يعود جزئياً إلى عجزه عن إرسال تصريحاته وبياناته إلى الصحافيين بالسرعة المطلوبة. ولكن، سرعان ما عالج هذه المشكلة حين بدأ باستعمال خدمة الرسائل القصيرة لإبصال رسله إلى الصحافيين. وقد بات اليوم يفيد من هذه الخدمة ليرسل تصريحه إلى الصحافي الذي ينشره عادةً في اليوم التالي، فكان أن ساعده ذلك في إيصال رسالته إلى المعنيين وبناء علاقاته مع الصحافيين على حدّ سواء.

5. توزيع النشرات الإعلانية

أو تطل منطقة مختارة من الدائرة الانتخابية، لفت الانتباه إلى رسالته بتوزيع هذه النشرات على البيوت للتأكد من أن الجميع يفهم أسباب تأييده للمشروع المطروح أو معارضته له. وتتضمن النشرة الإعلانية المتقنة الإخراج صورةً لممثل الشعب، واسمَه بالحروف العريضة، وعدة نقاط تحث الناخبين على التحرك في سبيل القضية الموضوعة قيد الدرس، ومعلوماتٍ عن الشخص الممكن الاتصال به والرجوع إليه.

النشرة الإعلانية هي كراس يتألف من صفحة واحدة أو من عدة صفحات، ولا يستخدم في الطباعة أكثر من لونين أو ثلاثة. وتعتبر هذه النشرة وسيلة غير مكلفة يستخدمها النائب لإطلاع الناخبين على آخر المستجدات حول قضية متداولة أو لإعلامهم بآخر التطورات في الحكومة المركزية. فغالباً ما تكون النشرات الإعلانية التي تُوزع على البيوت أو تُلصق في الأماكن العامة ضروريةً للتواصل مع أي جمهور مستهدف. لذلك على النائب المحلي، عند قيامه بنشاطات تمس بمصالح حي معين

6. البرامج الإذاعية أو التلفزيونية المحلية وإعلانات الخدمة العامة

إن تنوع استراتيجيات التواصل يتيح لعدد متزايد من المواطنين الاطلاع على النشاطات التي يقوم بها النائب. وتمثل إحدى الوسائل الكفيلة بنقل الرسالة عبر الإذاعة أو التلفزيون بإعلانات الخدمة العامة. فهذه الإعلانات هي دعائية غير تجارية تُبث عبر الراديو أو التلفزيون، خدمةً للخير العام. أما الغاية منها فهي إحداث تغييرٍ في السلوكيات العامة من خلال إشاعة الوعي حول قضية معينة تطل أبناء المجتمع. وتكون هذه الإعلانات عادةً قصيرةً للغاية، لا تتعدى مدتها الدقيقة الواحدة. مع أن الوسائل الإعلامية المتعددة تعتمد سياسات متنوعة لتحديد مقومات هذه الإعلانات غير أنه ثبت أن إعلان الخدمة العامة المحكم بصياغته يحسّن صورة النائب ويُظهر مدى التزامه بالقضايا التي تمس بمصالح أبناء مجتمعه.

يجب أن تستخدم أي استراتيجية تواصل فعالة وسائل متنوعة للتخاطب مع الناخبين والاستماع إليهم. وبما أن الكثيرين من المسؤولين المنتخبين يمضون القسم الأكبر من وقتهم في العاصمة، فيمكن أن تساعد المحطات الإذاعية والتلفزيونية المحلية النائب في البقاء على اتصال بناخبيه في الديار.



سيراليون: التواصل مع جمهور أوسع عبر الراديو

تتنوع الوسائل التي تستخدمها استراتيجيات التواصل الفعالة، بحيث تعتبر الإذاعة من الوسائل الناجعة التي يشملها النائب في استراتيجيته حين يسعى إلى توسيع دائرة جمهوره. ففي هذا البلد، استعان النواب بالاجتماعات العامة والبرامج الإذاعية، مجتمعةً، للاتصال بأكثر من الناخبين. وفي أحد منتدياتهم، دعا محطة إذاعية محلية لتبث وقائع الجلسة. وبعد انتهاء المنتدى، خصصوا مدة تسعين دقيقة لتلقي اتصالات المستمعين، حيث أجابوا على أسئلة الناخبين الذين لم يتسنى لهم حضور المنتدى العام. فالبرامج الإذاعية التي تغطي بشعبية واسعة سمحت للنواب بأن ينقلوا رسالتهم ويصلوا إلى شريحة من الجمهور تفوق الشريحة التي كانوا ليصلوا إليها لو أنهم اكتفوا بتنظيم منتديات عامة.

وتكتسب المقابلات التلفزيونية والإذاعية أهمية فائقة، لأنها تسهل على الجمهور والناخبين التعرف إلى هوية النائب من جهة، وتتيح لممثل الشعب، من جهة أخرى، أن ينقل الخبر بنفسه وأن يشرح بأسلوبه الخاص أسباب تأييده لقضية معينة أو معارضته لها من دون المرور بالغريزة الإعلامية. لذلك، لا بدّ لك، انطلاقاً من موقعك كنائب، من أن تأخذ بالاعتبارات التالية حين تجري مقابلة تلفزيونية أو إذاعية:

- كن مستعداً استعداداً النائب الذي ينبغي عليه أن يتمم واجباته. تحدث إلى الصحافي قبل المقابلة فيستسنى لك أن تفهم طبيعته الأسئلة التي سيرطها عليك، ناهيك عن أن تبادل الحديث معه بطريء الأجواء.
- كن متمكناً من رسالتك. واعرف تماماً النقاط التي تود أن توصلها إلى الناخبين، واحرص على توضيحها. ولا تكتفِ بالرد على أسئلة المحاور.

- تحرُّ عن الشخص الآخر الذي سيظهر إلى جانبك في البرنامج. واسعَ جاهداً إلى مشاهدة البرنامج والمضيف أقله مرة قبل أن تظهر في هذا البرنامج. ثمَّ حضرَ تصريحاً موجزاً إذا علمت أن أحد خصومك سيظهر في البرنامج ذاته.
- إحرص على أن يكون المضيف مزوداً بلمحة عن سيرتك الذاتية، لأنَّ أول انطباع يتكوّن لدى الجمهور يتأثرُ إلى حدِّ كبير بالمعلومات الشبّقة الواردة في سيرتك.
- تصرّف بكل ثقة، واستذكر دوماً خبراتك والتزاماتك وسِعة نفوذك.

CHAPTER III: CONDUCTING PUBLIC OUTREACH

الفصل الثالث: تنظيم نشاطات للتواصل مع جمهور الناخبين

من الضروري لأيّ استراتيجية ترمي إلى تحسين العلاقات مع الناخبين أن تنظّم نشاطات للتواصل مع هذا الجمهور، بما يقتضيه من النائب أن يعرّز القدرات اللازمة لحلّ المشاكل المحلية. ويتمكّن ممثلُ الشعب، بفضل إطلاقاته على حشود المواطنين، من إظهار مدى اهتمامه بظروف الناخبين وأوضاعهم، ومن تبادل الحوار معهم. وبالتالي، يعاين هذا الفصل بعض النشاطات التي يستعين بها المسؤول المنتخب للتواصل مع شريحة أوسع من جمهور الناخبين وتحسين صورته العامة.

1. المنتديات والاجتماعات العامة



ليبيريا: طلب الدعم من المجموعات المحلية

إنّ البنية التحتية المتردية للطرق في ليبيريا تثير تحديات جمة أمام النواب لجهة قدرتهم على البقاء على اتصال مع الدوائر التي تقع على مسافة بعيدة للغاية من العاصمة مونروفيا، مما لا يسهّل عليهم تنظيم اجتماعات عامة في المناطق النائية جداً ويعيق إمكانية وصولهم إليها نظراً إلى التكاليف العالية الناشئة عن هذه الخطوة. لهذا السبب، وجد بعض النواب ضرورةً في التوجه إلى المنظمات غير الحكومية المحلية التماساً للمساعدة. ففي إقليم باسا، قامت حركة المواطنين المعنيين بشؤون باسا (BCCM) بمساعدة النواب في الإعداد لعقد منتدى عام، فوجدت المكان المناسب له، واهتمت بالترتيبات اللوجستية قبل عقد الاجتماع، خلاله وبعده، وروّجت له. وبفضل المساعدة التي قدمتها الحركة، لاقى المنتدى العام نجاحاً كبيراً إذ شارك فيه ما يفوق مئة ناخب.

أيضاً مدى توافر الموارد اللازمة للاجتماع. فمن المعروف أنّ الطقس وتغيّرات الفصول، في عدد من المناطق الريفية، تؤثر على مواعيد ووسائل

تشكّل الاجتماعات العامة إحدى الوسائل الهامة لتعزيز الهوية المحلية والحفاظ عليها في الدائرة ولنقل الرسائل إلى الناخبين. ولكنّ التوصل إلى حشد جمهور متنوع ومتلوّن يطرح تحديات كبيرة. فمن الناحية الإيجابية، تتيح الاجتماعات العامة للنائب أن يتحدث إلى شريحة واسعة للغاية من المواطنين دفعة واحدة. وتسمح له أيضاً من أن يكون فكرة مباشرة عن مواقف أبناء دائرته، ومشاكلهم، وقيمهم. أما من الناحية السلبية، فسيضطر ممثل الشعب بالطبع، في معرض هذه الاجتماعات، إلى الإجابة عن أسئلة صعبة (ولا تخلو من العدائية على الأرجح)، أو سينهال عليه المشاركون بوابلٍ من المطالب التي يعجز عن تلبيتها انطلاقاً من موقعه كموظف في الحقل العام.

عند تنظيم المنتديات العامة، تقتضي الحاجة إلى إعداد خطة لإحياء هذا الحدث وتتعدد السبل الكفيلة بإحيائه. وسواء كان النائب يزور بانتظام الدائرة التي يمثلها أثناء عطلة مجلس النواب أو يعقد اجتماعات أسبوعية في أماكن يختارها، فيجدد به أن يتوقف عند العناصر الأساسية التالية حين يعدّ جدول أعمال أيّ اجتماع:

كم العدد وأين؟ يجب أن يحضّر ممثل الشعب الناشط ما يشبه جدول الأعمال العادي للاجتماعات العامة التي يعقدها في أنحاء الدائرة. فحجم اللقاء وعدد الناخبين المفترض أن يلقاهم، والخصائص الجغرافية التي تتميز بها الدائرة، كلها عناصر تحدد على الأرجح هذا الجدول، وتحدد

اليمن: الإعلان عن اللقاءات العامة عبر المحطات الإذاعية

أخذ نائب يمني يبثّ برنامجاً إذاعياً قبل عدة أسابيع من كلّ زيارة يقوم بها إلى الدائرة التي يمثلها، جامعاً بذلك بين مهاراته في فن الخطابة ودرابته في عالم الإذاعة. فكان يشارك عبر هذا البرنامج المستمعين بتفاصيل عن زيارته، معلناً عن مواعيدها، وعن أماكن تواجده، وعن المناسبات العامة التي ينوي تنظيمها. فالراديو يشكل أداة فعالة للوصول إلى جمهور واسع، على حدّ ما أشرنا إليه في الفصل الثاني. ونظراً إلى افتقار النائب اليمني إلى فريق عمل يساعده في تلك الدائرة أو عجزه عن تكرار زيارته إلى المنطقة، اصطدم بصعوبتين، تتمثلان بسعيه إلى الإعلان عن زيارته بما أوتي من موارد قليلة مع حرصه في الوقت ذاته على التواصل مع أكبر عدد ممكن من الناخبين في كلّ زيارة. وقد تمكّن في النهاية، بفضل برنامجه الإذاعي، من أن يجد حلاً لكلا المشكلتين ويعزّز صورته العامة في آن واحد.

بجولة للاستماع إلى أبناء دائرتك والاطلاع على مشاكلهم. وبعد أن يوزّع فريقك البيان الصحفي عليها، فليصل بالصحف والمراسلين المحليين لتذكيرهم باللقاء المزمع عقده. حتى وإن لم يسجّل اللقاء حضوراً كثيفاً فالدعاية الضخمة التي ترافقه تثبت للعيان على أنّ اللقاء قد تمّ فعلاً وعلى أنّ النائب قد تكبّد العناء وزار أبناء منطقته. وتذكّر أخيراً أنّ تستعين باستراتيجية التواصل الموسّعة في الفصل الثاني.

حشد الدعم المحلي: إنّ إحياء المناسبات وتنظيم الاحتفالات يستغرق وقتاً طويلاً، بما يستدعي الاستنجد بالآخرين لإنجاز هذه المهمة. فيتسنى عادةً لرؤساء البلديات المقربين من النائب، وأعضاء المجالس المحلية، والمنظمات غير الحكومية، والكليات في الجامعات أن يجمعوا المواطنين بمثلهم بطريقة تنمّ عن درجة عالية من التنظيم والتنسيق أكثر من أيّ شخصٍ يحاول أن ينظّم لقاءً عبر القيام بسلسلة من الاتصالات على مسافة بعيدة. وسرعان ما يكتسب النائب شيئاً من المصداقية بين الأهالي حين يعهد رعاية الحدث محلياً إلى منظمة أخرى، ناهيك عن أنّ ذلك يسمح بتكوين فكرة عن فئات الناخبين التي يعقل أن تحضر اللقاء استناداً إلى ارتباطات الجهة المحلية التي تنظّم الحدث. إذا كان النائب يزور مجموعة أو جماعةً يُحتمل أن تعارض بشراسة وجهات نظره، فيجدر به أن يتخذ

السفر إلى تلك المناطق. من هنا، يتعيّن على النائب، عند تنظيم هذه الرحلات، أن يتشاور ويتباحث مع فريق عمله بشأن تلك المناطق التي قد تحتل سلم أولوياته فيتحرّى عن الأمكنة التي لم يزرها بعد، أو الأمكنة التي تشهد فجأة تحولات جذرية، أو المواقع التي تعاني من حالة ركود يمكن التغلّب عليها بفضل بذل الجهود المناسبة.

التركيز على قضية معيّنة أو التداول في مواضيع عامة؟ من الضروري أن يقرّر النائب إذا كان الاجتماع العام سيركّز على قضية واحدة (كمسألة ضمان الشيوخ أو تحسين وضع الطرقات ونظام الصرف الصحي) أو إذا كانت رحلته ستشعرّ الأبواب أمام نقاش عام (يتعلق بمراجعة آخر جلسة برلمانية أو الاستماع إلى رأي الناخبين حول مجموعة من القضايا المحلية مثلاً). ومن المعلوم بوجه عام أنّ النقاشات التي تدور حول قضايا محددة تستميل عدداً أقل من الأشخاص ولكنها تجمع على الأرجح جمهوراً يتمتع بدرجة عالية من الجدية. وهي تسترعي انتباه الإعلام أيضاً في المناطق الأوسع مساحاً، وتحدّ من حجم التعليقات التي تعبّر عن استياء الناخبين من إثارة قضايا لا تتصلّ إجمالاً بعمل ممثل الشعب بصفته مسؤولاً منتخباً. أما في البلدات الأصغر حجماً والأرياف، فقد يكون من الأنسب لهذا الأخير أن ينظّم منتديات مفتوحة للجميع إذا كانت زيارته نادرة إلى تلك المنطقة، أو إذا كان أبناء المنطقة غير معتادين إجمالاً على استقبال أفراد من "الطبقة السياسية". ففي الكثير من البلدات والقرى، قد يرحّب المواطنون العاديون بإمكانية حضور اللقاء والتحدث عن مواضيع متنوعة تؤثر على حياتهم، فيما تغطي وسائل الإعلام المحلية الحدث تغطية استثنائية لا لشيء، إلا للعناء الذي تكبده النائب من أجل زيارتهم.

الإعلان عن الاجتماع العام: إحرص على أن تعلن عن موعد ومكان اللقاء قبل فترة طويلة من انعقاد الحدث، إنّما في فترة لا تتعدّى الأسبوعين أو الثلاثة أسابيع من انعقاده. ويجب أن يبدأ فريق العمل أو المتطوعون المحليون بتعليق الملصقات في الأماكن العامة وعلى اللوحات الإعلانية أو بنشر إعلانات قصيرة في الصحف المحلية قبل ثمانية أو عشرة أيام تقريباً من تنظيم الحدث. وقد ترتئي أيضاً أن تعلن عن الحدث بالطواف من دار إلى دار موزعاً المطويات. وكيفيك في الغالب أن تُعلم الصحف المحلية بهدف الزيارة حتى تحظى بتغطية إعلامية مجانية. لهذا السبب، إحرص على أن تُعلم وسائل الإعلام بأسباب أهمية هذه الزيارة. وأياً كانت في النهاية الطريقة التي تختارها للإعلان عن زيارتك، فمن الضروري لك أن تروّج لهذا الحدث وأن تنشر التفاصيل المتعلقة به. وحرّي بك أن تُعلم وسائل الإعلام بالزيارة إذا كان الهدف منها أن تقوم

قائمة بالمخطوات اللازمة لتنظيم منتدى عام

قبل اللقاء

- المكان
 - حدّة القاعة المناسبة
 - أحجز القاعة
 - زُر المكان للقيام بالترتيبات الضرورية
 - رتّب المقاعد (المُحاور والنواب والضيوف والمواطنين والإعلاميين)
- الإعلانات
 - أعِدّ بياناً يحدد المكان والزمان والموضوع
 - أنشر البيان في الأماكن الظاهرة للعيان
- الأبحاث
 - استعلم عن المشاركين والمشاكل المحتملة في المنطقة التي يُعقد فيها الحدث
 - إتصل بالمسؤولين في المدينة، والمنظمات غير الحكومية، وقادة المجتمع المحلي للتحري عن القضايا المحلية الراهنة.
- الإعلام
 - أعِدّ إبلاغاً إلى وسائل الإعلام من أجل دعوتها لحضور اللقاء
 - أرسل الإبلاغ إلى جميع وسائل الإعلام (المحلية والوطنية)
 - إتصل بوسائل الإعلام من قبيل تذكيرها باللقاء
- المُحاور
 - حدّد المُحاور الذي يمكنه أن يدير اللقاء
 - إشرح للمُحاور الدور المتوقع منه أن يؤديه:
 - أن يفسح المجال أمام طرح الأسئلة وإبداء التعليقات
 - أن يدير النقاش
 - أن يقاطع المواطنين حين يطيلون الكلام أو يخرجون عن الموضوع

أثناء اللقاء

- الإعلام
 - أعِدّ ورقة يوقّع عليها المرسلون الحاضرون
 - أعِدّ بياناً صحفياً يلخّص فحوى اللقاء العام
 - وزع البيان الصحفي على جميع ممثلي وسائل الإعلام
- قائمة بالحاضرين
 - أعِدّ ورقة يوقّع عليها الحاضرون
 - مرّر الورقة على الحاضرين ليملأوها ويوردوا فيها معلومات عن وسائل الاتصال بهم
- المحاضر
 - أوكل إلى أحدهم مهمة تدوين الملاحظات أثناء اللقاء للرجوع إليها في المستقبل
- الصور
 - أحضّر معك إلى اللقاء آلة تصوير
 - أطلب من أحد أعضاء فريقك أو المتطوعين التقاط الصور

بعد اللقاء

- الإعلام
 - إتصل بممثلي وسائل الإعلام الذين حضروا اللقاء لتسألهم إن كانوا بحاجة إلى معلومات إضافية
 - زوّدهم بصور عن اللقاء
- المتابعة
 - إذا وافق النائب على تقديم المعلومات المطلوبة، فدوّنها وأرسلها مباشرة إلى من طلب الحصول عليها.

أسلوب العرض الذي يعتمده النائب. فقلما يفيد أن يبدي أمام نقابة المحامين التعليقات ذاتها التي يبديها أمام مجموعة من المتقاعدين المسنين. لذلك، من الأوفق له ألا يكتفي باستحضار خطاب الحملة بصيغة جديدة بل فليجهز نفسه لمناقشة المسائل المطروحة، لأنه يطيب أكثر للجمهور أن يستمع إلى المتحدث الذي يبدي استعداداً جلياً لمناقشة مشاكلهم ويتكلم بأسلوب يتماثل فيه هذا الحضور ويفهمه.



أفغانستان: مناقشة الاحتياجات التنموية

عند تنظيم اجتماعات عامة، لا بد للنائب من أن يتبادل الحوار مع الناخبين، نظراً إلى أنّ هذه اللقاءات هي خير وقت لإشراك الناخبين بما لديه من معلومات، علماً أنها تزداد نفعاً كلما استمع النائب بإمعان وبكل صدق إلى المواطنين. ففي أفغانستان، تُنشط برؤساء المجالس في الأقاليم مسؤولية إعداد خطط لتنمية المجتمع المحلي. وفي هذه الصورة، يظهر رئيس مجلس إقليم "لاغمان" وهو يطلب من الناخبين أن يعبروا عن آرائهم حول أبرز احتياجات الإقليم التنموية. وبعد لقائه بهذه المجموعة، يكون النائب قد أطلع إلى حدّ كبير على أولويات الناخبين، وصار قادراً على إدراجها في الخطة التي انتهى إلى إعدادها.

المسؤوليات اللوجستية: قبل كلمة الافتتاح، أطلب من أحدهم أن يمرّ بين الحاضرين ورقة حضور يوقعون عليها أو أن يضع ورقة ماثلة على الطاولة ليوقع عليها الحاضرون عند دخولهم القاعة. غني عن القول إنّ هؤلاء الحاضرين لا يتقبّلون في الحضرات كلّها تزويد السياسي بأسمائهم وعناوينهم وأرقام هواتفهم، لا بل أكثر من ذلك، قد يمتعضون من هذا التدبير إذا كان السياسي المذكور ينوي أن يطرح أسئلة حساسة في معرض اللقاء. من الأوفق له حينئذٍ أن يترك للحاضرين حق الاختيار إلى حدّ ما في استعمال هذا السجل من دون أن يفوته في المقابل أنّ الحصول على هذه المعلومات يسمح لفريق العمل بأن يرسل بطاقات شكر إلى الحاضرين.

بعض التدابير التي تتيح له توسيع معرفته بالحضور. من هنا، يتعيّن على فريق العمل أو المتطوعين المحليين أن يجمعوا أكبر قدر من المعلومات المتعلقة بهذه المجموعة. أما إذا كان ممثل الشعب يزور مدينة جديدة، فليستعلم عنها من خلال الاتصال بنخبة من مسؤوليها المنتمين إلى حزبه أو بمراسلين محليين لتعميق درايته بالمشهد السياسي المحلي. أخيراً، يجدر بالنائب أن يصل إلى المكان قبل فترة وجيزة من انعقاد اللقاء (قبل نصف ساعة من إلقاء الخطاب عادةً) وأن يطرح أسئلة على الجمهور المشارك تحسّساً للاتجاه الذي سيسلكه الحديث. وإذا كان النائب سيتقدم سيراً بين حشود لا تبادله الودّة، فمن الأوفق له أن يعلم بذلك سلفاً حتى يتسنى له أن يتحصّر لهذا الاحتمال وأن يفكر في تغيير أسلوبه في التعامل معه.

الاجتماع والمحوار: يجب أن يتميز الاجتماع العام الناجح بنقاش حماسي يركّز على النقاط الأساسية ويديره المسؤول المنتخب والمحوار على السواء. لذلك من الأهمية بمكان أن يختار النائب في كلّ زيارة المحاور المناسب ليدبر النقاش. ويجوز أن يؤدي دور المحاور أيّ حليف محلي، أو وجه إعلامي، أو حتى أحد أعضاء فريق العمل. ويتعيّن على المحاور أن يقدّم موضوع النقاش، ويعلن القواعد التي ترعى جلسة الأسئلة والأجوبة، ويعيّن الوقت المحدد لإنهاء اللقاء. من هذا المنطلق، يجب الحرص على أن يتمكّن المحاور من أن يتحكّم بمسار اللقاء وأن يؤدي دور "الشريّر" إذا خرج النقاش عن مساره. فلا يجدر بالنائب أن يقاطع شخصياً كلام الشخص الوق، أو أن يمنع أحدهم من الانهيار عليه بطرح الأسئلة. فليدع هذا الدور لشخص لا يكون في موقع المسؤول المنتخب ولا تتناوله عناوين الصحف في اليوم التالي في حال أخذ النقاش منحىً عدائياً، لا بل على النائب أن يوجي بالدبلوماسية واللباقة والمقدرة على حسن التصرف في المواقف الحرجة. وأخيراً، يتعيّن على المحاور، قبل 5 أو 10 دقائق من اختتام المنتدى، أن يذكر الحاضرين بموعد انتهاء اللقاء، لأنّ الإعلان بوضوح عن هذا الموعد لا يعطي الانطباع بأنّ النائب يقاطع كلام الحاضرين أو يرفض تلقي المزيد من الأسئلة.

افتتاح اللقاء: في كلمة الافتتاح، يجب أن يتحدث النائب باختصار عن الموضوع الذي سيطرحه المنتدى العام. فإذا كان الغرض منه أن يقدّم صورة عامة عن الجلسة الأخيرة للبرلمان مثلاً، فمن المحتمل أن يحدّ النائب النقاش بثلاثة نقاط محورية. ويجب أن تعكس هذه الكلمة أيضاً إمام النائب بالمواضيع التي يعرضها على الجمهور، إماماً مبنياً على الأبحاث المعمقة. لا شك في أنّ تركيبة الجمهور تبقى العامل الرئيسي الذي يحدد

مشاكل المواطنين، والرّة على أسئلتهم، والتحوار معهم. فبما أن هذه الزيارة ليست محطة لتنظيم الحملات، فليحرص على تجنّب الاستفزازات، أكانت مقصودة أو عرضية. وبالتالي، إذا أعرب شخص من الحضور عن تدمره من إحدى السياسات المطروحة أو اكتفى بمقاطعة المتحدث عمداً لكونه عضواً في الحزب المنافس، فليحاول النائب أن يضبط غضبه أو ألا يردّ عليه بالصراخ، بل أن يجيب عن سؤاله، مقاطعاً إياه بكل تهذيب وتاركاً للمُحاور مهمة تجاهل الأسئلة اللاحقة. ومتى نجح المسؤول المنتخب في إسكاته بطريقة لبقّة تنمّ عن حرفية في التصرف وتمكّن المُحاور من تصويب وجهة الحديث، أبدى جمهور الحاضرين ارتياحاً بقدر ارتياح النائب.

شجّع الحاضرين على طرح الأسئلة الوجيهة: يجدر بالمُحاور، في خطوة تمهيدية، أن يشرح القواعد التي ترعى طرح الأسئلة. فيجب أن يُتاح للمشاركين طرح سؤال واحد فقط كل مرة، على أن يكون هذا السؤال مختصراً ومرتبباً ارتباطاً وثيقاً بالموضوع. ولكن، قد يجنح طارح السؤال، وبفعل شغفه بالموضوع المطروح، إلى الاستفاضة بالكلام قبل الدخول في صلب الموضوع. وقد يضيع السؤال الذي يعبر عن اهتمام عام أحياناً في كلام مبهم ينمّ عن تشتت أفكار. لعله من الأوفق، في مثل هذه الحالة، أن يُصار إلى مقاطعة المتحدث والطلب منه أن يعيد صياغة السؤال، مع الحرص على أن يبادر المُحاور لا النائب إلى مقاطعة طارح السؤال وإجباره على التقيّد بالموضوع إذا كان هذا الأخير عدائياً في تصرفاته.

تقبّل النقد من جمهور الحاضرين: لن يلقى النائب أو حزبُ النائب أو الموقف الذي يتخذه من القضايا المطروحة استحسان الجميع. وهذا ما يحصل بالتأكيد في كلّ منتدى عام. فبإمكان ممثل الشعب، وقناعةً منه بأن بعض التعليقات الانتقادية تستحق الردّ، أن يقرّ بأحقيتها على أمل أن يحظى هذا الصدق الذي يبديه بتقدير الجمهور. لذلك، فليغتنم النائب الفرصة دوماً ليحوّل أي انتقاد يتلقاه إلى أداة لحلّ المشاكل، كأن يسأل من يشتكي من أنه لم يساعد بفعالية في تخفيض معدلات البطالة عن الخطوات التي كانت لتساعد في هذا المجال. وفي أغلب الأحيان، يتبيّن للنائب أن المشتكي يبقى بلا جواب، مما يسمح له أن يبدي رغبته في الاستماع إلى الناخبين ويظهر لهم، في الإطار ذاته، مدى صعوبة إنجاز بعض المهمات عند ممارسة الحكم.

فكلمة التقدير السريعة التي يرسلها النائب لشكر الناخبين على حضور اللقاء تدلّ بوضوح على أنّ النائب يهتمّ لمشاكل الناخبين وعلى أنه لم ينسبهم بعد أن انتقل إلى محطة ثانية، أخصّه في البلدان التي لم يعتد ناخبوها بعد على تلقّي أي مرسال من أهل الحكم.

الوقت المخصص للأسئلة والأجوبة: سواء أتت زيارة النائب ضمن إطار القيام بجولة على الدائرة أو المرور بها بقصد مناقشة قضية واحدة، فليحاول أن يرى في الاجتماعات العامة وسيلةً للحوار مع الناخبين. ولكن، رغم الفوائد التي يمكن أن يجنيها من إشراك الناخبين بما لديه من معلومات حول القضايا المهمة وأعمال الهيئة التشريعية في معرض هذه الاجتماعات، فلا ترقى هذه الأخيرة إلى مصاف النقاش التقليدي ولا تعتبر المكان المناسب لإلقاء محاضرة أو عظة على جمهور الحاضرين. لذلك، يُستحسن بالنائب أن يعطيهم أذناً صاغية وأن يفهمهم قبل أن يفهموه. وليطلب من أحد أعضاء فريقه أو المتطوعين لديه أن يدوّن الملاحظات في المحطات الرئيسية، وليطرح أسئلة تسمح له بمتابعة المواضيع الهامة عند طرحها.

■ بعض الاقتراحات لأداء ناجح

شجّع المشاركين المتحفظين على الكلام: عند الإجابة عن الأسئلة، يتعيّن على المُحاور والنائب أن يراقبا الجمهور وأن يشجّعوا الحاضرين الذين لديهم تساؤلات واضحة أن يعبروا عنها، وإن بدوا يخشون طرحها. ففي بعض المناسبات العامة، يزود منظمو اللقاء المواطنين بأقلام وبطاقات صغيرة ليدوّنوا عليها أسئلتهم. ثم يعملوا على جمع هذه البطاقات ويسلمونها مباشرة إلى المسؤول ليجيب عنها. لهذه العادة فائدتان بارزتان، تتمثل أولاهما في تشجيع الحاضرين الذين يصيبهم توتر شديد عند الكلام علناً على المشاركة في النقاش، وتكمن ثانيهما في أنها تمنح المُحاور أداة أخرى للإمساك بدفة الحديث إذا استأثر به فرد شديد الأثر بوجه خاص.

إبتعد عن الحملات الدعائية وإلقاء المحاضرات: يجدر بأيّ نائب أن يوضح في كلمة الافتتاح أنه يحضر اللقاء كموظف في الحقل العام للاستماع إلى

٢. زيارة الناخبين والتجوال في الدائرة

يجد بعض النواب فائدةً في تنظيم زيارات إلى المناطق الرئيسية وعقد عدة لقاءات عامة لفترة وجيزة من الوقت. فليحرص النائب، عند إعداد هذه الجولات، على أن يلتقي بمجموعات المصالح، على اختلاف أطيافها، وأن يعلن عن برنامج الجولات عبر وسائل الإعلام المحلية؛ وألا يتوانى عن أن يطلب من المسؤولين المحليين في الحزب أو من إحدى المنظمات غير الحكومية المحلية أن تنظّم له الجولة. فالاستعانة بهؤلاء المسؤولين وهذه المنظمات يساعده في مجالي التنظيم والترتيبات اللوجستية، والأهم من ذلك، يعمّق معرفته بنوعية القضايا التي تشغل اهتمام الناخبين وبمواقفهم من أحزاب أو إيديولوجيات معيّنة.



مالاوي: إحياء "أيام اللقاءات الاجتماعية" الخاصة

يُحيي أحد النواب، في مالاوي، "أيام اللقاءات الاجتماعية"، ثماني مرات في السنة في أماكن مختلفة من دائرته. فيدعو النائب القادة التقليديين، والقادة الروحيين، والمواطنين العاديين لحضور رقصات تقليدية، وألعاب كرة القدم، واللقاءات العامة غير الرسمية. فهذه النشاطات تسمح للنائب أن يتفاعل مع ناخبيه في جوّ مسلّ يبعث على الارتياح من دون أن يغفل الاستماع إلى هموم الناس والبقاء على اتصال بالقادة المحليين البارزين.

وقد يرغب النائب، طوال فترة بقائه في الدائرة، في أن ينظّم لقاءات مع الناخبين في أماكن محددة (يُشار إليها أيضاً بـ"العيادات" أو غرفة العمليات" في بعض البلدان). فليحرص النائب على أن يعلن عن مكان انعقاد هذه اللقاءات، وعن تاريخها ومواعيدها، وليختَر أماكن اعتاد الناس أن يتجمعوا

فيها، كالحانات أو المقاهي أو الساحات العامة، علماً أنه لن يصعب عليه أن يدرج في برنامج عمله عدة لقاءات من هذا النوع في يوم واحد. وإذا كان النائب ينقصه مكتب في الدائرة، فلا ضير من أن ينظّم لقاءات دورية في "العيادات" بما يساعده في إظهار التزامه بشؤون الناخبين على المدى الطويل.

٣. إحياء المناسبات الخاصة وتنظيم النشاطات في أيام العطل

نيجيريا: المشاركة في المعارض الصحية

تُعَدّ نيجيريا ثالث بلد سجّل أعلى نسبة من المصابين بمرض الإيدز في العالم، إذ بلغ عددهم، بحسب التقديرات، ما بين مليوني وخمسة ملايين نيجيري. وقد وجد أعضاء الجمعية الوطنية في نيجيريا سبيلاً لاستدراج المواطنين العاديين إلى الدخول في حوار مع الحكومة حول مرض الإيدز والمواضيع الصحية الأخرى التي تظال أبناء مجتمعاتهم.



وفي معرض الجهود التي تبذلها المرأة النائب يوموكيه أوكايا توماس لتوعية ناخبها حول مرض الإيدز والاطلاع على أبرز مشاكلهم الصحية، قامت بتنظيم معرض صحي في الدائرة التي تمثلها في لاغوس، نيجيريا. وقد شارك أكثر من ٤٠٠ شخص في هذا الحدث حيث بدا لسعادة النائب أوكايا توماس، في خلاصة النقاش الذي دار بمعظمه حول أهمية التوعية على مرض الإيدز، أنّ ناخبها يرغبون في الحصول على علاجات أفضل لمرضي الملاريا والسكري.

لقد دأب النواب، في الكثير من البلدان، على استغلال المناسبات الخاصة للتواصل مع الناخبين. فالمناسبات الخاصة والنشاطات المنظمة في أيام العُطل تمنح ممثل الشعب الفرصة للتحدث إلى المواطنين في دائرته بعيداً عن الرسميات، والتعرف إليهم فرداً فرداً، وتحسين صورة الحزب الذي ينتمي إليه. فيفيد من المعارض الرسمية، والمهرجانات الزراعية، والمناسبات المحلية، والمواكب الاستعراضية، كخيار وسيلة لتحقيق مبتغاه. ونسجاً على المنوال ذاته، يعتمد الكثير من السياسيين عادةً إلى استغلال أيام العُطل للتواصل مع الناخبين، باعتبارها الوقت الأنسب للالتقاء بالأشخاص بعيداً عن انشغالاتهم اليومية، وحيث يكون مزاجهم أقرب إلى المرح والاحتفال.

٤. معارض لفرص العمل

العمل، ينجح النائب في تعزيز قدرات الناخبين ومساعدة أرباب العمل وتنشيط الاقتصاد المحلي. فضلاً عن ذلك، تُعتبر الممارسة التي تُنظّم للتلامذة اليافعين بهدف الحصول على وظائف صيفية، أو الجهود المبذولة لربطهم بمراكز تدريبية من الوسائل التي تنجح أيضاً في إثارة اهتمام الشباب بالحزب وبالحياة السياسية على العموم وفي مساعدتهم على اكتساب الخبرات المهنية.

لعلّ مساعدة الناخبين على إيجاد فرص عمل هي أكثر ما يمكن النائب من أن يحظى بولاء هؤلاء الناخبين. من هنا، عمل عدد من النواب في عدة بلدان على الربط بين الناخبين الباحثين عن وظائف بالشركات والمؤسسات الأخرى التي تحتاج إلى توظيف أشخاص جدد، بفضل فكرة لامعة تجسدت في تنظيم معارض فرص العمل. فنتيجة الجمع بين مجموعات متنوعة من أرباب العمل في المنطقة وتنظيم معارض لفرص

٥. تشكيل لجنة استشارية

بهذا الشأن. وفي مرحلة لاحقة، يجوز أن تنكبّ اللجنة على إعداد خطة رئيسية للشارع، أو البحث عن الأموال بغرض إدخال التحسينات العامة، أو صياغة الرسائل التي من شأنها أن تمارس ضغوطاً على السياسيين المحليين والإقليميين ليقدموا المساعدة، أو إعداد التقارير التي توثق الخصائص التي تنفرد بها المنطقة.

حين يشغل نواب الأمة موقعاً يخولهم ممارسة الضغط على الوزارات في الحكومة لتساعد في تنفيذ المشروع، فسيتحصّنون بمعلومات قيّمة، ووقائع محددة، ودعم صريح، ومساهمات مهنية، بفضل عمل هذه اللجنة. وبفضل مشاركتها في هذا المشروع سيتسنى للجنة الاستشارية، من جهتها، أن تستثمر نجاحها، كأن يتطوّر أعضاؤها لاحقاً بصفتهم حلفاء مفيدون في مشاريع سياسية رئيسية أخرى تُنفذ في الدائرة، بما فيها الحملات المنظمة لإعادة انتخاب النواب لولاية أخرى.

إذا كان ممثلو الشعب يهتمون في الحصول على معلومات محددة أو مرتبطة باختصاص من دائرة معيّنة، فيجوز أن يفكروا في تشكيل لجنة استشارية. وبموجب هذا التدبير الذي دأبت الولايات المتحدة أو عدة بلدان أوروبية على اتباعه، يجب أن تضمّ اللجنة الاستشارية الفعالة مجموعة نموذجية من كلّ الأقطاب الذين يهتمون في موضوع معيّن أو في جملة من المواضيع، فتعهد إليهم بمهام محددة كإعداد التوصيات، أو إجراء الأبحاث، أو التحدث إلى الناخبين، أو إحياء المناسبات.

فلنفترض أنّ أحد ممثلي الشعب يرغب في تحسين وضع الشارع الرئيسي في بلدة صغيرة من بلدات الدائرة التي يمثلها. تحقيقاً لهذا المشروع، يستطيع النائب أن يشكّل أولاً لجنة استشارية من الباعة المحليين، وأصحاب المحال، والمجموعات المعنية بحماية الآثار التاريخية، والمؤسسات السياحية، وأصحاب الفنادق والمطاعم، والمواطنين المهتمين

٦. القيام بجولات داخل الهيئات التشريعية ونشاطات أخرى

بفريق عمله، وطرح الأسئلة عليهم يضيفي طابعاً إنسانياً على الهيئة التشريعية. فكثُر هم الناخبون الذين يستذكرون لسنوات طوال الزيارة التي قاموا بها إلى مكاتب الهيئة التشريعية، حتى أنّ الألفة التي تنشأ بينهم وبين هذه المؤسسات غالباً ما تزيدهم ولاءاً للسياسي شخصياً، إن لم نقل لحزبه.

يتعيّن على المسؤول المنتخب، في المجتمعات الديمقراطية، أن يشجّع على إحياء نشاطات تعزّز فكرة مؤسسات الحكم التي تعمل في سبيل خدمة الشعب. فالجولات داخل مكاتب الهيئات التشريعية ومؤسسات الحكم، التي تلقى رواجاً في مناطق كثيرة من العالم، تسهّل انخراط الناخبين في العملية السياسية، نظراً إلى أنّ السماح لهم بزيارة مكتب النائب، والالتقاء



مقدونيا: فتح الأبواب أمام الشباب

لم تكتفِ المجالس البرلمانية، في بلدان كثيرة، بوضع آليات تسمح للجمهور بالاطلاع على طريقة عملها، بل عمدت، في خطوة إضافية، إلى فتح أبوابها مشرعة أمام المواطنين. فبعض البلدان يعين أياً ما حيث يفتح البرلمان، بكل مؤسساته، أبوابه أمام الجميع، فيتسنى للأفراد التجول في أروقته، والجلوس على مقاعد اللجان، واختبار عمل البرلمان، في خطوة تتجاوز إلى حد بعيد مفهوم الجولات العادية. وفي مقدونيا مثلاً، يفتح البرلمان أبوابه أمام تلامذة المدارس من الصغار الذين يتوافدون بأعداد كبيرة إلى مبنى البرلمان لمناسبة يوم التوعية حول البرلمان، وطريقة عمله، والمهام التي يضطلع بها خدمة لمصالحهم.

٧. إجراء استطلاعات الرأي ورصد احتياجات الناخبين

استطلاعات الرأي العام

على الناخبين للتحري عن أبرز مشاغلهم، أو معقداً للغاية استناداً إلى نوعية المعلومات التي يبحث عنها النائب. ولعلّ أفضل خيار للنائب هو أن يستعين بشركة من الخارج لاستطلاع الآراء إذا كان يسعى إلى جمع بيانات علمية بحتة، لأن الأبحاث التي تجريها تقدم أجوبة أكثر صراحة عن الأسئلة التي يصعب طرحها، بما فيها تلك الأسئلة التي تتعلق بأداء النائب في مضمار عمله أو بموقف محدد من قضية مطروحة.

تؤمن استطلاعات الرأي العام للنائب وللأحزاب السياسية معلومات قيّمة عن احتياجات الدائرة وأولوياتها وعن نظرة الناخبين إلى القضايا المطروحة. فلا بدّ للنائب، بصفته ممثلاً للناخبين في دائرته، أن يكون على بيّنة من آرائهم وهمومهم.

ولكن، في بعض الأوقات، قد لا تتماهى الأولويات التي يراها ممثل الشعب وحزبه وأولويات شديدة الإلحاح إلا من بعيد مع هموم الناخبين الفعليين.


استطلاعات كمية أو نوعية؟

تكون استطلاعات الرأي العام إما استطلاعات كمية أو نوعية. ونستعرض في ما يلي كلا النوعين:

أما فائدة الأبحاث المرتكزة على استطلاعات الرأي فتكمن في أنها تُفهم المواطنين أنّ لآرائهم وزناً وأنّ لهم حصّة في عملية الحكم. وقد تتخذ هذه الاستطلاعات شكلاً مبسطاً للغاية، كتوزيع استبيان من صفحة واحدة

العاديين "بإيصال أصواتهم". حريٌّ بالنائب أن يبتعد عن الاستبيانات الطويلة انطلاقاً من المبدأ القائل بأن الاستطلاعات الأسهل هي الأفضل من دون أن يغفله أن المجيب عن الأسئلة سيفقد الاهتمام بكل سؤال يلي الأسئلة الثمانية أو العشرة الأولى، فيستعجل الجواب على نحوٍ يسيء إلى البيانات النهائية. وتتمثل وسائل الاستطلاع الأكثر شيوعاً في المقابلات المباشرة، مع أنها قد تُستبدل بمقابلات عبر الهاتف يستغرق إجراؤها وقتاً قصيراً ويجب أن تتوفر بيئة أكثر انضباطاً. تتخذ استطلاعات الرأي المباشرة أحد الشكلين التاليين:

المقابلات الشخصية: تجري المقابلات الشخصية عبر سلسلة من الأسئلة والأجوبة. ويديرها مُحاورٍ يضطلع بدوره عادةً موظف أو متطوع لدى النائب أو لدى حزبه. ويقوم المُحاور عادةً بطرح أسئلة محددة فيدير النقاش



KISELA VODA
YOUR MP STOJAN STOJANOVSKI
CARES ABOUT YOU!!!!


Your MP, Stojan Stojanovski would like to hear what you have to say. My party and I are personally interested in you and your opinion. We want to know what the most important thing is for you so that we can do a better job for you.

How do you obtain information?

- From daily newspapers
- Listening to radio
- By watching TV
- Talking to colleagues from the workplace
- Talking in a coffee shop
- Nothing from the above

In what order would you put priorities of the representatives who represent you:

- Opening new working places
- Fight against corruption
- Reduction of taxes
- Nothing from above
-
-



How satisfied are you of the care of the authorities towards:

a) Pensioners

- Bad
- Good
- Excellent

b) Garbage removal

- Bad
- Good
- Excellent

You proposals, comments, concerns:

Please send or drop off questionnaires to my Constituency office at:
Prvomajska br. 67, 1 000 Skopje
Tel/Fax: 02/2677-777

مقدونيا: نموذج عن استبيان قصير

يشكّل هذا الاستبيان النموذجي من مقدونيا وسيلة سهلة لاستدرا آراء الناخبين. ويتضمّن هذا الاستبيان أسئلة محددة وكذلك مساحة حرة تسمح للناخبين بإشراك الآخرين بما يجول في أفكارهم، ويستعرض أخيراً بوضوح معلومات عن وسائل الاتصال بصاحب الاستبيان. غالباً ما يُسلّم مثل هذا الاستبيان إلى مكتب النائب في الدائرة ويتضمّن أيضاً أسئلة عن تجارب الناخبين مع المكتب وعن مدى شعورهم بالرضى عن طريقة معالجة مشاكلهم.

الاستطلاعات الكمية: يقتضي استطلاعات الرأي الكمية إجراء مقابلة مع عدد كبير من الأفراد باستخدام استبيان محدد، حيث يجب هؤلاء الأشخاص عن الأسئلة بـ"نعم أو لا" أو يكتفون باختيار جواب من بين الأجوبة المتاحة. ونتيجة جمع الأجوبة المحصلة من مجموع الاستبيانات، يتسنى لصاحب الاستطلاع التكهّن بالطريقة التي تنظر إليها نسبة معيّنة من الناخبين إلى القضايا المطروحة. من حسنات الاستطلاعات الكمية أنّ تصميمها لا يتطلب الكثير من العناء. أما سيئاتها فتكمن في أنها تستوجب إجراء مقابلات مع عدد كبير من الأشخاص، على أن يتم اختيارهم عشوائياً، بهدف الحصول على نتائج صحيحة (دقيقة)، وفي أنها ترتّب كلفة عالية وتستغرق وقتاً طويلاً.

الاستطلاعات النوعية: تستعين استطلاعات الرأي النوعية بوسائل لا تتطلب قدراً عالياً من التنظيم، كالمقابلات المرنة من حيث شكلها أو جلسات النقاش التي تعقدها مجموعات التركيز. وتحتل الأسئلة التي تطرحها هذه الاستطلاعات عادةً التوسّع في الإجابة، ويجب عليها الشخص عامةً بأسلوبه الخاص. ولكنّ الأبحاث النوعية الرسمية هي أصعب تصميمياً ولا تقدم نتائج رقمية تسهل قراءتها، إنما تسمح بدراسة آراء الناخبين دراسة معمقة. وتحرّى هذه الأبحاث بشكل أساسي عن "الأسباب" الكامنة وراء الموقف الذي يتخذه الناخب من القضايا المطروحة. أما الأبحاث النوعية غير الرسمية التي تجري بانتظام فتكتفي بالتحدث إلى الناخبين والالتقاء بمجموعة من الأشخاص لمناقشة القضايا الهامة.

وتضمّ جلسات النقاش ضمن مجموعات التركيز التي تعتبر شكلاً من أشكال الأبحاث النوعية الشائعة نسبياً مجموعة صغيرة من الأشخاص (لا يتجاوز عددهم عادةً ١٠ أشخاص) من المجموعة الديموغرافية المستهدفة، على أن يتم اختيار كل شخص عشوائياً. ثم تُطرح على هذه المجموعة أسئلة مستوحاة من دليل النقاش حول الأسئلة المتعلقة بموضوع معيّن. فيُصار إلى تدوين الملاحظات المدلى بها بالتفصيل على نحوٍ يمكّن النائب وفريق عمله، إثر الانتهاء من عدة جلسات نقاش، من مراجعة النتائج واستخلاص العبر بشأن المواقف التي يتخذها الناخبون من المواضيع المطروحة للبحث.

ما هي مقومات استطلاعات الرأي العام الناجحة؟

إنّ استطلاعات الرأي العام الناجحة هي تلك التي تتوجّه بالسؤال إلى عيّنة من الأشخاص واسعة لدرجة أنها تمنح الفرصة لأبناء المجتمع

حول الموضوع المطروح للبحث.

استطلاعات الرأي بإدارة ذاتية: في إطار استطلاعات الرأي ذات الإدارة الذاتية، يتم تزويد المواطنين باستمارات يُطلب منهم أن يملأوها فيعيدونها إلى صاحب الشأن بعد الإجابة عن الأسئلة. وسواء ارتأى النائب أن يتبع تقنية المقابلات الشخصية أو استطلاعات الرأي بإدارة

ذاتية، فإن خياره سيبقى مرهوناً بالظروف والأسباب الداعية إلى إجراء الاستطلاع. فكلما اشتدت رغبته في الحصول على مزيد من النقاط والتفاصيل والمفارقات، اشتدت حاجته إلى التفكير في اعتماد تقنية المقابلات الشخصية. أما إذا كان الاستطلاع الذي ينظمه يرمي حصرياً إلى تقدير الدعم الذي تلقاه قضية واحدة متداولة في كلِّ أرجاء الدائرة، فليدرس احتمال اعتماد استطلاعات الرأي ذات الإدارة الذاتية.

CHAPTER IV: SERVING THE CONSTITUENTS THROUGH DISTRICT OFFICES

الفصل الرابع: العمل في خدمة الناخبين عبر المكاتب في الدوائر

تساعد المكاتب في الدوائر في تسهيل عملية تأمين الخدمات إلى الناخبين وتفعيل النشاطات التي تعزز التواصل معهم. فيتناول هذا الفصل بعض النقاط التي يجب أخذها بعين الاعتبار عند إنشاء مكتب في الدائرة، ويتحدث عن عدة أدوات لتحسين صورة المكتب والارتقاء بمستوى الخدمات التي يقدمها إلى الناخبين. من هنا، قد يجد النائب الذي لم يجهز مكتباً له بعد في الدائرة فائدةً في كمّ من الأدوات علماً أن استعمالها أسهل من خلال المكاتب في الدوائر.

1. إنشاء مكتب في الدائرة

المكتب أيضاً في تفعيل النشاطات الآيلة إلى التواصل مع الناخبين من خلال تأمين مكان ثابت يعقد فيه النائب لقاءاته مع الناخبين، وموقع مركزي يتيح له أن يتعاطى مع الحالات الفردية أو طلبات المساعدة التي تردّ من المواطنين. أما الفقرات الباقية من هذا الفصل فتحلل مجموعة من الأدوات والتقنيات الكفيلة بتحسين أعمال المكتب وتسييل الضوء على

يبني النائب علاقاته مع الناخبين، في بلدان كثيرة، من دون أن يشغل مكتباً في الدائرة أو مواقع أخرى معدة لتسهيل التفاعل بين الطرفين. ففي هذه البلدان، تعقد اللقاءات بين النائب والمواطنين في المنازل، أو المكاتب، أو المقاهي، أو الأماكن الأخرى.

في بعض البلدان، يتمّ إمداد النائب بموازنة لتجهيز مكتب له في الدائرة قريب من أماكن تواجد ناخبيه. ويدير هذا المكتب فريق عمل مستقل عن الفريق العامل في العاصمة، وبموارد مالية مرصودة في الغالب لشراء التجهيزات، ودفع أجور الموظفين، وتسديد تكاليف النشاطات المنظمة للتواصل مع الناخبين. غالباً ما تخصص الهيئات التشريعية هذه الأموال لتمويل النشاطات الآيلة إلى نسج العلاقات مع الناخبين، فتمدّ بها كلّ نائب، على حدة، أو كل حزب (ممثل في الهيئة التشريعية)، على أن يحدد في ما بعد أفضل سبيل لإنفاق هذه الأموال. ويقيم النائب عادةً مكتبه في مبنى البلدية أو في مبنى منفرد. ويستقر أحياناً في أحد مكاتب الحزب الفرعية مع أن هذا الموقع ليس الموقع الأمثل. فمن الأوفق للنائب، عند الإمكان، أن يُبعد عن الناخبين فكرة ارتباطه بحزب معين، وأياً كان الموقع الذي يختاره، يبقى المهم أن يشعر جميع الناخبين، بمن فيهم الناخبون الذي صوّتوا له وحزبه أم لم يصوّتوا، بالارتياح لزيارة هذا الموقع ومناقشة مشاكلهم فيه.

فالمكتب الذي يتميز بحسن الإدارة يعزّز حضور النائب في دائرته ويوحى بأنه يواظب على ملاحقة مشاكل أبنائها. ناهيك عن ذلك، يساهم هذا

كوسوفو: الحاجة إلى مكاتب في الدوائر

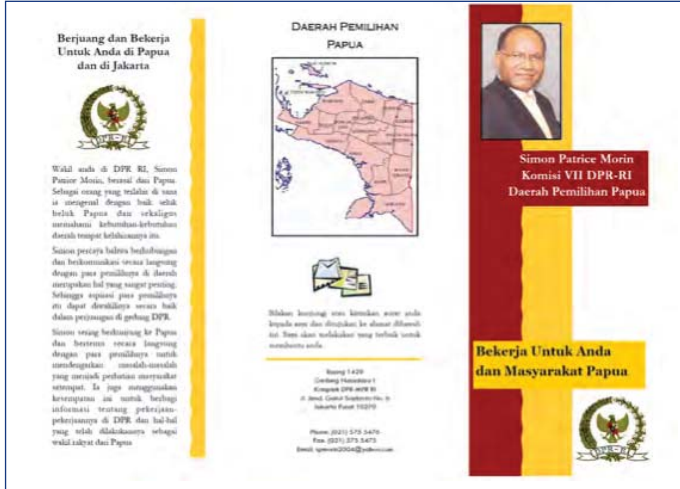
قال عضو في البرلمان من منطقة "شتايم" ينتمي إلى الحزب الديمقراطي في كوسوفو: "أنا على قناعة اليوم، أكثر من ذي قبل، بأنه يلزمني أن أفتح مكتباً في دائرتي".

فكثُر هم النواب الذين يقيمون مكاتبهم في المكاتب الفرعية لأحزابهم لأسباب مادية أساساً (فأربعة من أصل سبعة مكاتب في كوسوفو نشأت بهذه الطريقة). ولكن، منهم من يؤيد فكرة إنشاء مكاتب مستقلة عن المكاتب الفرعية (فقد استأجر أحد ممثلي الشعب في منطقة بوديوجيفا مكتباً خاصاً له وافتتح نائبان آخران مكتبين في مباني المجلس البلدي)، قناعةً منهم بضرورة الفصل بين موقعهم داخل الحزب ودورهم كأعضاء في البرلمان.

مكاتب الدوائر، فمن الجائز تكييفها بسهولة لتتوافق مع احتياجات أي نائب أو مكتب.

عدة نشاطات يديرها النائب من مكتب الدائرة بهدف الاتصال بناخبيه والتواصل معهم. ومع أن معظم هذه التقنيات والمواد مُعدّة للاستخدام في

٢. المطويات الخاصة بالمكتب



إندونيسيا: مطوية خاصة بمكتب الدائرة

أعد السيد سايمين باتريس مورين، من إندونيسيا، هذه المطوية المفصلة لتعريف الناخبين عن نفسه وعن الدائرة التي يمثلها. وهي تقع في ثلاث صفحات مناسبة الحجم ومطوية بإتقان، وقد أدرج فيها صورة فوتوغرافية عن النائب، وملحة عن سيرته الذاتية، ومعلومات عن وسائل الاتصال بالمكتب، بالإضافة إلى خريطة الدائرة.

هذه المطوية الناخبين على سبيل المساعدة التي يقدمها النائب لحلّ مشاكلهم وتوسيع خبراته في مجالات محددة. ولعلّ أشد الصعوبات التي يثيرها تصميم المطوية هي تلك التي تكمن في إدراج قائمة بأنواع الخدمات التي يؤمّنها المكتب. فقلّمًا يلمّ الناخبون بالمهام التي يضطلع بها ممثل الشعب المنتخب عادةً وبأنواع النشاطات التي تُدرج في خانة "الخدمات المقدمة إلى الناخبين". وبالتالي، فإن إعداد قائمة بالخدمات التي يقدمها المكتب وإدراجها في المطوية على سبيل المثال ينزع صبغة الاعتباطية عن ممثل الشعب أو فريق عمله في بعض الحالات التي يتعدّر فيها عليه أن يساعد أحدهم في حلّ قضيته.

تسمح المطوية المقتضبة بتكوين أول انطباع إيجابي عن النائب. وتتخذ هذه المطوية عامّة شكلَ نشرة معدّة للتوزيع أو كتيّب يسمح للنائب بأن يعرّف عن نفسه وعن نشاطاته، وأن يشرح المهام التي يضطلع بها ممثل الشعب المنتخب. وليس من الضروري بالطبع أن تكون مطوية المكتب الناجحة مرتفعة الكلفة. ولكن، سواء ارتأى النائب أن يصمّم نشرة إعلانية من صفحة واحدة أو نشرة مفصلة مطبوعة على ورق لامع، فمن المستحسن له أن يأخذ بعين الاعتبار بعض العناصر التي تساعد في إعداد المنشور المناسب لكل مكتب.

محتويات المطوية المعدة باحتراف: يجب أن تتضمن المطوية الناجحة بعض العناصر التالية (إن لم نقل كلها):

- المعلومات الأساسية في السيرة الذاتية و/أو كلمة افتتاح يصيغها ممثل الشعب؛
- المعلومات الأساسية للاتصال به؛
- صور عن ممثل الشعب في العاصمة وفي الدائرة؛
- خرائط و/أو صور واضحة عن المنطقة التي يمثلها النائب عند تمثيل منطقة جغرافية محددة؛
- كلمة مقتضبة يشكر فيها النائب الناخبين لِمَا أولوه من ثقةٍ وشرف التمثيل. وبما أن المطوية هي أيضاً المساحة التي تخوّله أن يطلع الناخبين على الدوافع التي تحثّه على العمل في خدمة مصالحهم، فليخبرهم فيها عما يجعل الخدمة العامة مهمة مشوقة، وعن القضايا المدرجة أولاً على جدول أعمال الهيئة التشريعية، وعن الإنجازات التي تصبّ في مصلحة الناخبين والدائرة بوجهٍ أعمّ.
- قائمة أساسية بأنواع الخدمات التي يقدمها النائب وفريق عمله، أو المجالات التي يمكن أن يساعد فيها فريق العمل. ولا بدّ من أن تُطلع

٣. كيف توزع المهام؟ المساعدون وأصحاب الاختصاص في المكتب

حضور ممثل الشعب؛ تنظيم المؤتمرات الصحفية وصياغة البيانات الصحفية؛ ومساعدة النائب في إبلاغ الحزب عن الأعمال التي ينجزها في الدائرة، حين يكون ذلك مناسباً.

فتوظيف خبراء محترفين لرعاية شؤون المواطنين، عند الإمكان، يُحدث تغييراً كبيراً. لذلك، من المفيد أن يضع النائب قائمة أساسية لتوزيع المهام على أصحابها إلى جانب قائمة بالخدمات الأساسية التي يقدمها فريقه إلى الناخبين. فهاتان القائمتان تدلان أولاً على ما يميّز به النائب من بصيرة وتدبير. وتشيران ثانياً إلى الأشخاص الذين يمكن الاتصال بهم أو الرجوع إليهم لمتابعة المراسلات أو اللقاءات في المستقبل. وأخيراً، تطلّعان الناخبين على مجالات الاختصاص المحددة التي يتمتع بها فريق العمل. فتكليف أعضاء الفريق بمهام محددة يساعد في توزيع المسؤوليات على الأشخاص وتثبيت أدوارهم على نحوٍ يعرّض المكتب لجرعة إضافية من المساءلة والمحاسبة.

للانطباعات الأولى وزنها وثقلها في مضمار العمل السياسي. فغالباً ما يتكوّن أول انطباع دائم لدى الناخبين عن ممثل الشعب المنتخب حين يتفاعلون مباشرة مع النائب أو مع فريق عمله. لذلك، من الضروري أن يتمتع كل أعضاء فريق المكتب بحس المهنية واللباقة.

يحرص المساعد الفعال على حسن سير العمل في المكتب والحفاظ على صورة إيجابية بين أبناء المجتمع. لذلك، يجب أن يتحلّى كل موظف بالمهارات المناسبة لممارسة المهام المطلوبة أو أن يكون مستعداً ومؤهلاً لاكتساب هذه المهارات. ورغم اختلاف المهام المحددة الموكّلة إلى كلّ مساعد باختلاف المكاتب، فيجب أن تشتمل على الأقل المهام التالية: إدارة شؤون المكتب، مساعدة الناخبين في الاتصال بالدوائر الحكومية المختصة؛ تنظيم مواعيد اللقاءات؛ الاحتفاظ بمحاضر اللقاءات ومطالب الناخبين؛ الاهتمام بالاتصالات الهاتفية والمراسلات الأخرى مع الناخبين؛ إعداد اللقاءات العامة والنشاطات الأخرى التي تستدعي

وسائل بديلة لإيجاد مَنْ يؤدي الأعمال المتعلقة بالدائرة

حين يتعدّد عليك أن توظّف أشخاصاً ليعملوا في الدائرة، أدرس بعض الاحتمالات البديلة:

- أطلب من المناصرين أن يتطوّعوا بوقتهم. فبعض النواب في اليمين يستنجدون بمناصرين يعرفونهم معرفة وثيقة إن عبر الانتخابات أو أي عمل آخر على مستوى المجتمع المحلي ليساعدوهم في تعزيز الروابط مع الناخبين. ويقوم هؤلاء المناصرين الذين يتطوّعون بوقتهم بإطلاع النائب على آخر المستجدات الطارئة على المجتمع المحلي؛ وبمساعده في تنظيم الزيارات المقررة للدائرة وعقد اللقاءات مع الناخبين.
- استقطب المتطوعين الذين يرغبون في إحداث تغيير في مجتمعاتهم المحلية. ففي كمبوديا، يساهم "المتطوعون لخدمة الدائرة"، الذين يرصدون النواب ويدربونهم بمساعدة المنظمات غير الحكومية المحلية، في تنظيم اللقاءات العامة، وتسجيل طلبات الناخبين، والبقاء على اتصال بالناخبين للاستعلام عن مسار طلباتهم.
- أعيد في الدائرة برنامجاً يؤمّن "تدريباً داخلياً" للتلامذة والطلاب. أطلب من تلامذة الثانويات أو طلاب الجامعات أن يساهموا في إنجاز المهام التي تُعنى بشؤون الدائرة. فقد يساعدون في الإعلان عن الزيارات المقررة للدائرة، وإشراك الناخبين باسم النائب بالمعلومات اللازمة، وتدوين تعليقات الناخبين ومشاكلهم. وفي المقابل، يكتسب التلميذ أو الطالب مهارات جديدة.

٤. دوام العمل في المكتب وعقد اللقاءات مع الناخبين

الدائرة. إذا كان النائب، وبموجب النظام الذي يعمل في ظلّه، يملك مكتباً في الدائرة والحق في اختيار موقعه، فليحاول أن ينشئ هذا المكتب في موقع

مع أنّ معظم النواب ينفقون أغلب أوقاتهم في الهيئة التشريعية، فما يرمز أولاً وأخيراً إلى حضور ممثل الشعب على المستوى المحلي هو مكتب



المكسيك: العمل في المكتب بأوقات منتظمة

سعى كارلوس دانييل فرنانديز، عضو البرلمان المحلي ورئيس الكتلة النيابية التي تمثل حزب الثورة التأسيسي في ولاية سونورا المكسيكية إلى تطوير الآليات التي تتبّعها كتلته النيابية للتواصل مع الناخبين. ففي ظلّ رئاسته، أنشأت كتلته النيابية ١٤ مكتباً في الدائرة بما مكّن كل نائب من نواب الحزب في الولاية بتأمين دوام عمل منتظم. فضلاً عن ذلك، زادت قدرة هؤلاء النواب على إحالة المطالب والخلافات إلى الدوائر الحكومية المختصة وإشراك الناخبين بالمعلومات المتوافرة عن البرامج التي تنظمها حكومة الولاية والحكومة الفدرالية. وقد شغلت المكاتب مواقع بارزة، تقع على مقربةٍ من مناطق التسوق الشعبية في الغالب.

ظاهر للعيان. فقد يشغل النائب مكتباً يعود إليه، أو مكتباً يملكه الحزب، أو حتى موقِعاً عاماً يصلح أن يشغله المسؤول المنتخب من حين لآخر. وأياً كان هذا الخيار، فليحرص النائب على أن يعلن بشكل واضح عن دوام العمل في المكتب، وأن يُعلِّم الناخبين بالساعات والأيام المحددة التي يخصصها للالتقاء بهم.

يجب أن يحضر أحد أعضاء فريق العمل للقاءات التي يعقدها النائب مع الناخبين وأن يدوّن ملاحظاتهم حول المواضيع المتداولة، ما لم يعرب الناخب عن انزعاجه الشديد من التحدث عن مشاكله الخاصة أمام مجموعة من الناس. ولكنّ حضور هذا العضو يخفف العبء عن كاهل ممثل الشعب الذي قد لا يخصص إلا دقائق معدودة لمناقشة قضايا محددة، ويتيح له أيضاً أن يعرف هذا الناخب على العضو الذي سيتابع الاهتمام بقضيته.

ويأقحام أعضاء الفريق في الأعمال التي يقوم بها، يتمكن النائب من أن يتفرّغ لمسائل أخرى ويفسح المجال أمامهم بإرساء العلاقات الكفيلة بحلّ المشكلة في المستقبل.

٥. تتبّع مطالب الناخبين

النائب في حلّ قضايا محددة لأنّ استعمال أجهزة الكمبيوتر هو أسهل بكثير بالنسبة إلى المكاتب المزوّدة بها.

توفّر برمجيات الكمبيوتر المختصة بتتبّع شؤون الناخبين وسيلةً سهلة ودقيقة للنائب وفريقه للاحتفاظ بسجلات عن مطالب محددة يتقدّم بها الناخبون، وتواريخ المحادثات، والخطوات المحددة المتخذة، والمقررات. صحيحٌ أنّ هذه البرمجيات تفوق السجل العادي من حيث سرعتها والإمكانيات التي تمنحها، ولكنها تهدف بالدرجة الأولى إلى تسهيل استعادة المعلومات والاطلاع عليها. وفي النهاية، قلما يهتم النظام الذي يتبّعه ممثل الشعب المنتخب ما دام هذا النظام يخوّله البقاء على اطلاع واسع بأسئلة الناخبين ومطالبهم ويسمح لفريقه بالإجابة عنها والاستجابة لها بكلّ فعالية.

يجوز أن يدرس النائب أيضاً إمكانية استحداث وسيلة لجمع وتسجيل التعليقات التي تردّه، أو يتلقاها فريق عمله أو مكتب الدائرة. فعندما

لا بدّ للنائب، ولفريق عمله، من الاحتفاظ بسجل دقيق عن الجهود التي بذلها خدمةً لمصالح الناخبين. فعندما يدخل أحدهم المكتب أو يلتقي بالنائب، من الضروري وجود ما يثبت هوية الزائر ويوثّق سبب زيارته، حتى لا يعتمد النائب وفريقه على ذاكرتهم وحدها لحلّ المشكلة المطروحة في مرحلة لاحقة. لذلك من شأن الاستعانة بسجل خاص بالناخب، كما تستعرضه الفقرة الثالثة من الفصل الخامس لاحقاً، أن يسهّل هذه العملية.

يعتمد بعض النواب في بلدان كثيرة على السجلات العادية التي تتبّع ترتيباً زمنياً لتوثيق المعلومات المتعلقة بزيارات الناخبين. غالباً ما يختلف هذا السجل اختلافاً بسيطاً عن دفتر الحسابات بما يتضمّن من أسماء وتواريخ ومعلومات عن وسائل الاتصال المتاحة، وما يحويه من معلومات أساسية تتعلق بطبيعة هذه الزيارات. وفي المقابل، يستعمل نوابٌ آخرون نظام المفكرة التي يدوّنون عليها ملاحظاتهم. ولا يُعتبر هذا النظام بالضرورة حلاً سهلاً لتوثيق المعلومات عنم يطلب مساعدة

يتلقى فريق المكتب اتصالات تعليقاً على قضية محلية أو مشكلة وطنية أو مشكلة شخصية، لا بدّ من أن يكون قادراً على توثيقها على وجه السرعة وإدراجها في سجل دائم، لأنه من الضروري للناخب أن يتحرّى عن آراء الناخبين حيال القضايا المطروحة حتى يمثلهم تمثيلاً فعالاً ويتحسس التغييرات التي تطرأ على الرأي العام.

The screenshot shows a web application titled "BOSNIA CASEWORK TRACKING DATABASE". It displays a table of cases categorized by status: Accepted, Solved, and Unsolved. Each table has columns for Status, Date, Case, MP, Constituent, and Municipality.

Status	Date	Case	MP	Constituent	Municipality
Accepted	7/11/2008	funeral	()	John smith	Bosanska Krupa / Krupa Na Uni
Accepted	3/10/2008	wants pardon	Vanja Malidzan (SNSD)	Mr. fred smith	Glamoč
Accepted	11/8/2007	Problem with roads	Elvis Zubic (PDP)	Mr. Nate Evans	Doboij East
Accepted	10/16/2007	Power Outage	Elvis Zubic (PDP)	Ms. Ana Radjevic	Zenica

Status	Date	Case	MP	Constituent	Municipality
Solved	12/4/2007	Health Insurance and Pension	Vanja Malidzan (SNSD)	Mr. Elvis Zubic	Srebrenik

Status	Date	Case	MP	Constituent	Municipality
Unsolved	7/11/2008	petrovac poor road tusla village	Elvis Zubic (PDP)	Heather kashner	Bosanski Petrovac / Petrovac
Unsolved	6/20/2008	Public Transportation	Elvis	Ms. Heather Kashner	Novo Sarajevo / Istočno Novo

البوسنة: تتبّع احتياجات الناخبين باستعمال الوسائل الإلكترونية

منذ انتشار برمجيات الكمبيوتر، على مثال برنامج "أكسس" لشركة مايكروسوفت، عكفت منظمات غير حكومية ومنظمات أخرى كثيرة على تطوير برامج الكمبيوتر التي يصلح اعتمادها لتعقب البيانات المتعلقة بالناخبين. ويجري العمل بالبرنامج المبين في الصورة أعلاه (وهو قاعدة بيانات لتتبع الحالات الفردية) في ٢٠ مكتباً من مكاتب النواب في دوائر البوسنة. ويساعد هذا البرنامج، المتوفّر بثلاث لغات، ممثل الشعب المنتخب في أن يمارس جانباً من صلاحياته بفعالية متزايدة. وتبعاً للمكاتب، يكون هذا البرنامج إما متركزاً على خدمة الإنترنت أو متوافراً على جهاز كمبيوتر محلي، ويمكن استعماله في سياق المبادرات الوطنية لبناء العلاقات مع الناخبين عند الاقتضاء.

٦. وضع قائمة بالخدمات العامة المحلية

تلزمهم للمشروع بمعالجة مشاكلهم الخاصة.

من هنا يجدر بالناخب وفريق عمله أن يوسّعوا معرفتهم بأصحاب الخدمات المحلية، على أن تكون الخصائص التي تميّز بها الدائرة منطلقهم الأساسي لتحصيل هذه المعلومات. فممثل الشعب المنتخب الذي يوثق علاقاته بالأفراد والمؤسسات التي تقدّم الخدمات المحلية، إنما يعمل من موقع المسؤول القادر على أن يستنجد بحلقة معارفه عند الاقتضاء، عدا عن أن قائمة الخدمات المتوافرة لدى الدوائر الحكومية أو المنظمات غير الحكومية التي يجمع النائب المحلي مكوناتها و/أو ينشرها تُفيد في تذكير أبناء دائرته بأنه ينشط ويجهد في خدمتهم.

لن تتوافر دوماً للناخب وفريق عمله الموارد الضرورية لحلّ المشاكل التي تُطرح أمامهم، بما يستوجب منهم أن يكونوا جاهزين لإحالة الأسئلة إلى السلطات المختصة عند الضرورة، فتتولّى إذاك الدوائر المحلية معالجة عدد كبير من القضايا التي تمسّ بحياة الناخبين. وفي هذا الإطار، يلجأ معظم الناخبين عند حاجتهم إلى من يحلّ مشاكلهم إلى مؤسسات كمراكز الشرطة والإطفاء، والخدمات الصحية الطارئة، ومصالحتي المياه والكهرباء، والقيّمين على أنظمة الصرف الصحي، ومقدمي الرعاية الصحية المحليين. ومن جهة أخرى، غالباً ما تزخر المنظمات غير الحكومية المحلية والمؤسسات الخيرية بالبرامج والموارد الكفيلة بحلّ مشاكل المواطنين. ولكنّ يشعر المقيمون في الدائرة بأكثريةهم بالإرباك من التركيبة البيروقراطية وكثيراً ما يفتقرون إلى المعلومات الأساسية التي

إعداد قائمة بالخدمات المحلية:

ADRESE UTILE		HUNEDOARA				
Nr. crt.	Institutie	Adresa	Conducere	Funcția	Tel.	Fax
1	Directia de Sanatate Publica a judetului Hunedoara	Deva, str. 22 Decembrie, nr. 58	Lucia BULUGEAN	Director executiv	211 848 217 580	213 758
2	Casa Judeteana de Asigurari de Sanatate Hunedoara	Deva, str. 1 Decembrie, nr. 16	Dan FLORESCU	Director general	219 285 219 280	218 911
3	Inspectoratul Scolar al judetului Hunedoara	Deva, str. Gh. Baritiu, nr. 2	Anisor PARVU	Inspector scolar general	213 315 217 345	215 034
4	Directia pentru Cultura, Culte si Patrimoniu Cultural National Hunedoara	Deva, str. 1 Decembrie, nr. 28	Ioan Octavian RUDEANU	Director executiv	213 966	213 966
5	Directia pentru Sport a judetului Hunedoara	Deva, str. O. Goga, nr. 1	Constantin GRIGORE	Director executiv	212 067 214 985	218 469
6	Directia de Munca, Solidaritate Sociala si Familie	Deva, P-ta Unirii, nr. 2	Octavian BAGESCU	Director executiv	233 640 215 521	233 640
7	Agentia judeteana pentru Ocuparea Forței de Munca Hunedoara	Deva, P-ta Unirii, nr. 2	Mariana BACILA	Director executiv	217 048 216 151	216 088
8	Inspectoratul Teritorial de Munca Hunedoara	Deva, Aleea Muncii, nr. 2	Dorel RAT	Inspector sef	216 157	233 670

رومانيا: احتفاظ المكتب بقائمة خاصة بحلقة معارفه

يجب أن تتوافر لدى المكتب الذي يتميز بحسن الإدارة قائمة بما يتوافر من موظفين دائمين ومؤسسات لتشكيل مرجعاً سهل الاستعمال كلما دعت الحاجة إلى إجراء أي اتصال باسم الناخبين. وفي هذا الإطار، تستعرض هذه القائمة، المودعة لدى أحد مكاتب النواب في رومانيا، أسماء وعناوين وأرقام هاتف المدراء التنفيذيين العاملين في عدة دوائر محلية.

الموارد، فقد يجديهما نفعاً أن يكتفيا بإيداع القائمة في عهدة أحد المتطوعين أو لدى مكتب الدائرة من دون إغفال إعلام الناخبين بمكان تواجدها.

قد يدرس النائب إمكانية توزيع تلك القائمة التي تتضمن الدوائر والمنظمات غير الحكومية المحلية من قبيل الدعاية لمكتبه، على شكل روزنامة يحملها الناخبون معهم إلى منازلهم أو نشرة إعلانية سهلة الاستعمال تستعرض الخدمات التي يقدمها النائب والخدمات المحلية المتوافرة على السواء، بحيث تواكب هذه المعلومات المعلومات الواردة في المطويات المشار إليها أعلاه.

فليحرص النائب على أن يضمّن القائمة المذكورة أرقام الهاتف، والعناوين الخاصة بالمؤسسات المحلية، والأجهزة التي يجب الاتصال بها في الحالات الطارئة، كمراكز الشرطة والمستشفيات والمدارس. وليشير فيها أيضاً باقتضاب إلى البرامج والموارد الرئيسية التي توفرها المنظمات غير الحكومية والمؤسسات الخيرية، مرفقة بالمعلومات اللازمة للاتصال بها. ومثالاً عن الخدمات غير الحكومية التي قد توفرها للدائرة هيئات غير حكومية، نذكر مراكز تعليم الراشدين، برامج محو الأمية، خدمات الرعاية بالطفل، المشاريع وبرايمج التنمية المحلية، مراكز التوظيف والتوجيه المهني، موارد الإسكان، وأخيراً الخدمات التي تطل مباشرة المرأة والشباب.

تكمّن فائدة هذه المنشورات في أنها تصلح للتذكير باستمرار في الأعمال التي ينجزها الحزب وممثل الشعب، في الوقت الذي يتسنى للناخبين الاحتفاظ بها نظراً إلى المعلومات العامة القيمة التي تضعها في متناولهم. ولكن عند تعذر توزيع مثل هذه القائمة أو في ظل محدودية

٧. إعداد دليل حول المشاكل العادية

إعداده للتوزيع يُظهر للناخبين أن النائب كان يصغي إلى مشاكلهم ويرغب في حلّها، وهو يصلح لتوعيتهم حول أشكال النصح والمشورة التي يقدمها النائب والجهات الممكن الرجوع إليها لمعالجة مشاكلهم مباشرة، مع التشديد على أن هذا الدليل لا يُعتبر بديلاً عن التفاعل المباشر مع الناخبين على الرغم من الخدمات الملحة التي يقدمها.

يتبيّن لكثير من ممثلي الشعب المنتخبين أنهم يتلقون المطالب والأسئلة ذاتها مراراً وتكراراً. لذلك، قد يفكر النائب، حين يجد أن حلول هذه المشاكل هي سهلة نسبياً، في إمكانية إعداد دليل للمشاكل العادية. فليتضمّن هذا الدليل عرضاً للمشكلة، والدائرة الحكومية المسؤولة عن حلّها، ووسائل الاتصال بهذه الدائرة. فتزويد المكتب بمثل هذا الدليل أو

٨. توظيف التكنولوجيا وشبكة الإنترنت

في خدمة التواصل مع الناخبين



كينيا: إنشاء صفحة فعالة خاصة بالدائرة على الإنترنت

يشكّل الموقع الإلكتروني لسعادة النائب نديريتو موريتو موريتي الذي يمثل دائرة "لايكيبيا الغربية" في كينيا خير نموذج ينقل للناخبين رسالة إيجابية عن مدى شفافيته والتزامه بقضاياهم. ويعرض هذا الموقع بوضوح معلومات عن وسائل الاتصال به، وصوراً، وقائمة بالخدمات العامة، ومعلومات مفصلة عن أوجه إنفاق الأموال المخصصة لتنمية دائرة "لايكيبيا الغربية". فهذا الموقع، شأنه شأن المواقع المتقنة بتصميمها، هو سهل الاستعمال، وتفاعلي، ويسمح بإضافة مواد عند تغيير الظروف السياسية والظروف الأخرى. زر موقعه على العنوان التالي: www.laikipiawest.org

- وصلات إلكترونية تحيل الناخبين إلى صفحات الإنترنت الخاصة بالبلديات الأصغر والمؤسسات المتخصصة بتقديم الخدمات ضمن المنطقة؛
- منشورات إعلانية عن الخصائص البارزة التي تتمتع بها الدائرة، أكانت حداثاً عامة، أو نشاطات ترفيهية، أو أماكن سياحية، أو إمكانيات العمل الفريدة من نوعها التي يمكن إيجادها بفضل العمل في دائرة معينة.

يحدث الإنترنت تغييراً في طريقة عمل السياسيين والأحزاب السياسية. فاستعمال شبكة الإنترنت لإنشاء صفحات رئيسية ونشر مدونات سياسية خاصة واستدرا المعلومات من الناخبين يغيّر في قدرة السياسيين على التواصل معهم. وفي المقابل، يغيّر الإنترنت الطريقة التي يتفاعل فيها الناخبون مع السياسيين. وأياً يكن من أمر، لا يجدر الاستخفاف بقدرة الإنترنت على إحداث تحوّل في المشهد السياسي مع أنه لا يلقي بعد في بلدان كثيرة الأهمية التي يلقاها في الولايات المتحدة ودول أوروبا الغربية.

لا شك في أنّ الصفحة الرئيسية الخاصة بممثل الشعب التي تسلط الضوء على إنجازاته وتصوره لمستقبل الدائرة، والتي تسمح له بالحصول في المقابل على آراء المواطنين، ستكتسب أهمية متزايدة لدى السياسيين الساعين إلى إحراز النجاح في عصر التكنولوجيا الرقمية. ويجب ألا تقتصر الصفحة الرئيسية الناجحة على تأمين الدعاية السياسية للشخص، بل يجب أن تبرز أيضاً الجوانب التي تفرّد بها دائرة معينة أو نائب معين، بحيث تتضمن صفحة الإنترنت المصممة بإتقان أقله بعض المعلومات التالية:

- سيرة ممثل الشعب الذاتية وقائمة بأسماء فريق المكتب؛
- معلومات عن القضايا التي تحتل سلم أولويات النائب والأسباب التي تدعو إلى الإقرار بأهميتها؛
- وسيلة الاتصال بالنائب أو بأعضاء فريقه عبر البريد الإلكتروني أو شخصياً؛
- أفكار أساسية عن الدائرة والوصلات الإلكترونية التي تحيله إلى المؤسسات المتعددة المنتشرة في المنطقة إذا كان النائب يمثل منطقة محددة؛
- صور وخرائط للمنطقة التي يمثلها النائب، عند توافرها؛

٩. البقاء على اتصال بالناخبين

الخاصة، مع أنّ مواصلة الاتصال بالناخبين هو عامل حيوي للحفاظ على علاقة متينة بالدائرة وبأبنائها.

مع الوقت واتباع الوسائل المناسبة لمعالجة الحالات الفردية التي يعرضها

ليضمن المسؤول المنتخب نجاحه، من الضروري له أن يكمل الجهود التي يبذلها في إطار حملته الانتخابية الناجحة، بتفعيل خدماته للناخبين. ففي معظم الولايات، قلة من المواطنين تلقّت اتصالاً هاتفياً من مسؤول منتخب أو من أحد موظفي الحكومة إعراباً عن اهتمامه باحتياجاتها

الناخبون، يتسنى للنائب من خلال مكتبه أن يُعيد الاستثمارات النموذجية اللازمة لمعالجة مروحة واسعة من المواضيع التي تلقى أهمية في نظر الناخبين. فمجرد رسالة إلى أحد الناخبين، الذي ما كان ليخال أن النائب يبدي اهتماماً بقضايا "أمثاله من الناس"، يمكن أن تعتبر أسطع برهان على مدى تفاني النائب في عمله. ويمكن أن تأتي هذه الرسالة في إطار مهمة يسهل جمع معطياتها من برمجيات الكمبيوتر المخصصة لمعالجة الحالات الفردية التي يعرضها الناخبون، أو كتابتها باليد استناداً إلى سجل المطالب الأخيرة التي تقدّم بها الناخبون (جرى أعلاه الحديث بالتفصيل عن هاتين الوسيّلتين).

يُطلب من الفريق العامل لدى النائب، في بعض البلدان، أن يتابع ملف الناخب بتقارير خطية عند كل مرحلة من مراحل التحقيق في هذا الملف. فأَيّ رسالة مقتضبة تستعرض الخطوات المتخذة باسم الناخب أو أي اتصال هاتفي بهذا الشأن يمكن أن يُكسب النائب أصواتاً في الانتخابات، ويصورانه دوماً في أذهان الناخبين كأحد ممثلي الشعب الناشطين وذوي الدور الفعال. لذلك، حريٌّ به ألا يستخفّ بالفوائد الجمّة التي يغلّها من البقاء على اتصال مع ناخبيه.



كمبوديا: البقاء على اتصال بالناخبين عبر المتطوعين المحليين

ليحقق النائب نجاحاً في عمله، لا بد له من أن يبقى على اتصال بالناخبين، مما لا يتطلب دوماً فريق عمل ضخم. ففي كمبوديا حيث يفتقر النواب إلى موازنة مخصصة لإنشاء مكاتب في الدائرة وتشكيل فريق عمل، كان المتطوعون من أبناء الدائرة هم من يساعدونهم في البقاء على اتصال بناخبيهم والاستجابة أكثر لمطالبهم. فالمتطوعون المحليون يتحرّون بانتظام من الناخبين أنفسهم عن احتياجاتهم بما أنهم يقيمون في الدائرة. فهم يساعدون في الاحتفاظ بسجلات عن مطالب الناخبين، والحرص على أن يكون النائب ملمّاً بمشاكلهم، وإعلام الناخبين بالجهود التي يبذلها النائب لحل هذه المشاكل.

CHAPTER V: RESPONDING TO THE PROBLEMS OF INDIVIDUAL CONSTITUENTS

الفصل الخامس: معالجة مشاكل الناخبين فرداً فرداً

إنّ مساعدة الناخبين بشكلٍ فردي في التعاطي مع النظام البيروقراطي القائم لحلّ مشاكلهم أو في إطار "معالجة الحالات الفردية" تصبّ في خانة المهام الشاقة، إنّما المثمرة في أغلب الأحيان، التي يضطلع بها النائب. وقليلة هي النشاطات الآيلة إلى بناء العلاقات مع الناخبين التي تتمكّن إلى حدّ كبير من التأثير تأثيراً مباشراً على حياة المواطنين، أو من تحسين نظرتهم إلى نائبهم. ويتحدث هذا الفصل عن عمل النائب في مجال معالجة الحالات الفردية أي التوسط لمعالجة مشاكل الناخبين مع السلطات الحكومية، على اختلاف أشكالها، فيقدّم النصائح لإبجاز هذا العمل ويشرح الأسباب التي تدعو النائب إلى الاضطلاع بهذا النوع من العمل.

١. لمحة عامة عن الحالات الفردية المعروضة من الناخبين

تختلف القضايا التي تُصنّف عادةً "بملفات الناخبين" باختلاف النواب. ففي نظر بعض النواب، لا تتخذ صفة ملف الناخب إلا المسائل التي تستدعي من الدوائر الحكومية القيام بتحريك أو تقديم المعلومات. ويعرّف الآخرون "ملف الناخب" بأي مطلب يتقدّم به هذا الأخير، حتى الأسئلة التي يمكن الإجابة عنها من دون الحاجة إلى أيّ بحث معمّق. وإذا كان من الأسهل معالجة الحالات الفردية انطلاقاً من مكتب النائب في الدائرة، فلن يتعدّر بالطبع تتبّع مطالب الناخبين حتى في ظلّ غياب هذا المكتب.



كوسوفو: معالجة المشاكل المتعلقة بالرعاية الصحية

قد تقتضي مساعدة الناخبين من النائب أن يقوم باتصالات أو يوجّه رسائل باسم الناخبين، أو أن يقوم شخصياً بزيارة إحدى المؤسسات. ويظهر في هذه الصورة بعض النواب وهم يزورون برفقة أحد الناخبين مستشفى حكومي في كوسوفو للتحري عن شؤون صحية.

يشير مفهوم "نسج العلاقات مع الناخبين"، في جوهره، إلى مجرد تلبية الاحتياجات الأساسية لدى الأشخاص المقيمين في الجوار. وسواء اتخذ هذا المجهود شكل تيسير عملية جمع النفايات، أو تزويد أبناء الحي بالتيار الكهربائي، أو حلّ مشكلة ضمان الشيوخ، أو استدراج مؤسسات جديدة إلى الدائرة، فإنّ تعاون ممثل الشعب مع الإدارات العامة المحلية لحلّ مشاكل المواطنين يشكّل عنصراً حيوياً لإحراز النجاح في مضمار عمله، باعتبار أن النائب الذي يعكف على نسج علاقات ناجحة مع ناخبيه إنّما يلعب دوراً فعالاً في حلّ المشاكل التي يواجهها الأشخاص العاديون، وبموازاة ذلك، يضاعف فرصه في كسب مناصرين له في الانتخابات.

والمقصود من معالجة مشاكل الناخبين هو انخراط النائب في مسار العمل البيروقراطي القائم على مساعدة الأفراد في حلّ المشاكل التي يواجهونها. فغالباً ما يشعر معظم الناخبين بالارباك عند محاولة تحديد الخدمات التي يقوى الناخب على تقديمها. ومع أنّ معظم الأشخاص يعون بالفطرة أنّ النائب وفريق عمله هم أكثر إلماماً من الناخب العادي بالإدارات العامة، ومع أنّهم يسلمون بأنّ حلقة المعارف والأصحاب التي تحيط بالنائب يمكن أن تسرّع أيّ إجراءات كانت لتكون صعبة وطويلة لولا اللجوء إليها، فهم لا يعرفون بالضرورة طبيعة النشاطات التي يتسنى للنائب أو يتعدّر عليه التدخل فيها، بما يبرّر ضرورة نشر لوائح مثيلة للوائح المشار إليها سابقاً في معرض الحديث عن المطويات والمواقع الإلكترونية الخاصة بالمكتب.

٢. ما الداعي إلى معالجة الحالات الفردية؟

الحق يقال إن لا جواب موحد عن السؤال التالي: "كم من الوقت يجب أن ينفق النائب على معالجة الحالات الفردية؟" فكل جواب يصدر عن ممثل الشعب سيرتبط بعدة عوامل نذكر منها حجم الدائرة، وعدد الشكاوى التي يتلقاها عادةً، ومستوى فريق العمل، والموارد المالية المتوافرة، وطبيعة الحلول التي يطالب الناخبون بها.

ولكن، في المقابل، تسهل الإجابة إلى حد ما عن السؤال التالي: "ما الداعي لمعالجة الحالات الفردية؟". تذكر أن النائب يعمل على عدة جبهات. فممثل الشعب الفعال يسعى جاهداً إلى تحسين ظروف حياة الناخبين الذين يمثلهم من خلال استحداث قوانين تستجيب لمطالبهم، ووضع سياسات رشيدة، وتقديم العون لمن يتأثرون تأثيراً سلبياً بالقوانين والأنظمة الصادرة عن مؤسسات الحكم. وبالتالي، يفسح هذا العمل المجال أمام المسؤول المنتخب بأن يتعرّف مباشرةً على طريقة عمل الحكومة – أو تقاعسها عن العمل – من منظار الناخبين.

فضلاً عن ذلك، يثبت انخراط النائب في معالجة الحالات الفردية أن الهيئة التشريعية تولي عنايةً للمفاعيل التي تخلفها قرارات الحكومة على حياة المواطنين اليومية. لذا، يجدر بممثل الشعب أن يدرك، في النظام الديمقراطي، أن المواطن هو "رئيسه" بشتى الحالات وأن الانتخابات هي التي حوّلتها أن يمارس صلاحياته تعبيراً عن ثقة الشعب به. ومن الناحية العملية، يشكّل العمل في مجال معالجة الحالات الفردية أداة هامة في يد الحزب والنائب، بصفتهم خادمي الشعب، فيوظفانها في تدعيم أهدافهما بكسب ثقة الشعب والحفاظ عليها لغاية الانتخابات اللاحقة.

من الواضح أن النائب يعجز عن حلّ كل أنواع المشاكل التي يطرحها أمامه الناخبون. في الواقع، قد لا يحقّ للنائب، بحسب القانون، أن يتدخل لتلبية بعض المطالب التي يتقدّم بها الناخبون، كطلب التأثير على قرار قضائي أو إبطال مفعول قرار صادر من المحكمة. ولكن، لا يغيّب عن ذهنك أن أيّ موظف حكومي يؤدي واجبه يجب أن يتعاطف مع الأشخاص الذي يقدون إلى المكتب أو يلتقون بالنائب، ويجب أن يسعوا إلى حلّ المشاكل ضمن الإمكانيات المتاحة لهم. فكم من مرة يخال للناخب أن النائب، بما يشغله من موقع وسلطة، يشكّل أمله الأول والأخير، لا بل أمله الوحيد، في إحقاق العدالة، مع أنّ النشاطات التي يقوم بها هذا العضو بالنيابة عنهم لا تحقّق مبتغاهم في النهاية إنما تكسبه أصوات الناخبين في الانتخابات.

رغم أهمية معالجة الحالات المعروضة من الناخبين والمنافع التي تدرّها على ممثل الشعب المنتخب، فهذا العمل لا يخلو من الصعوبات أو ينجو من الانتقادات. فلا ضير من أن يسأل النائب نفسه عن الوقت التي يجب أن ينفقه على متابعة ملفات الناخبين نظراً للمسؤوليات الجمة التي يضطلع بها وفريقه أثناء أدائهم واجباتهم اليومية. أما فلسفة العمل السياسي فتفيد أنّ المسؤولية الملقاة على ممثل الشعب تحتمّ عليه أن يكرّس الوقت والطاقة اللازمين لكلّ ناخب يطرق بابه طلباً للمساعدة. ولكن تكاد تصلح هذه الفلسفة كوصفة لمضيعة الوقت وهدر الموارد؛ لا بل سيضطر النائب بكل تأكيد إلى تقييم مدى قدرته على المساعدة في حلّ "هذا النوع أو ذاك من الملفات" ما لم يقع مكتبه في موقعٍ ناءٍ للغاية لا يقصده إلا قلة قليلة من الناخبين.

٣. نصائح حول سبل معالجة الحالات الفردية

سجل الناخب: يُعتبر سجل الناخب أداة ممتازة تساعد النائب في أن يحتاط لعدة مصاعب لا يلبث أن يواجهها في معرض معالجة الحالات الفردية. فالسجل الفعال يسمح للناخب أن يُشرك فريق النائب بالمعلومات المتصلة بوضعه خطياً، بما فيها المعلومات الأساسية التي تعرّف عنه وعن المشكلة التي يأمل في معالجتها. وتتعدد المنافع التي يحصدها النائب من احتفاظ المكتب بسجل الناخب لجهة أنه:

فتح الملف: من الضروري، من جهة، إفساح المجال أمام الشخص الذي يطلب المساعدة من النائب أن يعرض حالته بأسلوبه الخاص. ولكن، من جهة أخرى، قلما يسنح الوقت لممثل الشعب أن يستمع إلى كل شكوى من الشكاوى التي يتلقاها كلما طرق أحد الناخبين بابه. فكيف يتسنى للنائب أو فريقه أو المتطوعين لديه أن يساعدوا الأشخاص الذين هم بأمرس الحاجة إلى المساعدة أو يلتمسون المساعدة؟ تسهم الأدوات التالية في مساعدة النائب في اتخاذ القرار المناسب بهذا الشأن:

● يسمح لفريق العمل بالرجوع إلى الوقائع المستعرضة أثناء المقابلة التي يجرونها لمتابعة الملف؛

● ويزوّد فريق العمل بسجل دائم عن مشكلة الناخب، كما وردت على لسانه.

ونظراً إلى إمكانية أن تستغرق معالجة مشكلة واحدة أياماً مديدة من الجهد والاهتمام، وأن يستغرق استجماع عناصرها من الناخب وقتاً طويلاً، كان سجل الناخب هو الذي يسمح لفريق المكتب بأن يؤدي دوراً استباقياً عندما يعمل على وضع السجل الدائم الخاص بقضية الناخب على نحوٍ يمكنه من معالجة تلك الحالة الفردية مستقبلاً.

وفي أحسن الأحوال، يتعيّن على أحد أعضاء فريق العمل والناخب أن يملا الاستمارة سوباً، بما يكون لدى الناخب انطباعاً بتزايد قدراته ويمنحه الشعور بأنّ في المكتب من يكرّس له الوقت لمعالجة مشكلته.

بعد أن يعيد الناخب السجل إلى النائب و/أو فريق عمله، فسيرغب هذا الأخير في أن يستعرضه مع الناخب وأن يجري مقابلة أولية معه، يكون على أثرها فكرة مبدئية عن حجم الصعوبات التي يطرحها حلّ المشكلة. تجدر الإشارة إلى أنّ بعض الملفات تستهلك من فريق المكتب ساعات من العمل وموارد هائلة، بينما لا تستدعي ملفات أخرى من هذا الفريق إلا القيام باتصال هاتفى سريع أو إرسال رسالة قصيرة. يمكن اتباع أربع مقاربات أساسية لحلّ المشاكل الناشئة عن معالجة الحالات الفردية، تتوسع في شرحها الفقرة الرابعة أدناه تحت عنوان المبادئ الأساسية لمعالجة الحالات الفردية.

التاريخ: _____
النائب: _____
رقم الملف: _____

أعرض مشكلتك باختصار

الإسم: _____
الشهرة: _____
العنوان: _____
رقم الهاتف: _____

إشرح سبب رغبتك في مقابلة النائب (الرجاء الاختصار في شرح مشكلتك وما تتوقّع من النائب أن يقوم به):

سجل النائب

يتمثل سجل النائب باستمارة نموذجية يستخدمها النائب وفريق عمله في دراسة أي حالة فردية. ويقوم الناخب بملء الاستمارة، إما بمفرده أو بمساعدة فريق النائب، عند تقديم شكوى أو التقدم بطلب المساعدة. ومن شأن الحصول على المعلومات خطياً أن يسمح لمكتب النائب بتتبع ملف الناخب ومتابعة قضيته بدرجة أعلى من الفعالية. يجب أن تتضمن هذه الاستمارة، على حدّ ما يظهر من النموذج أعلاه، المعلومات الأساسية عن الناخب، كالاسم، والعنوان، ومساحة واسعة يشرح فيها مشكلته.

● يُلزم الناخب بتجميع الوقائع الأساسية عن الملف في ذاكرته قبل أن يعرض قضيته التي تكون معقدة أو متناقضة أحياناً؛

٤. المبادئ الأساسية لمعالجة الحالات الفردية

الخيار ١: إحالة الملف

غالباً ما تقتصر مساعدة الناخب بكلّ بساطة على إحالة الملف الموضوع قيد الدرس إلى الدائرة الحكومية المختصة أو الوزارة المسؤولة عن معالجة القضية المطروحة. ولعلّ أكثر المشاكل شيوعاً تبرز حين لا يعرف المواطنون الجهة التي يجب الرجوع إليها أو التوجّه إليها طلباً للنصح. ففي هذه الحالات، يجدر بالنائب أن يحاول، من قبيل المساعدة، توجيه

استجابةً لطلب الناخب، يجد ممثل الشعب نفسه أمام أربعة خيارات، وهي:

١. إحالة الملف إلى سلطة أخرى (من السلطات المحلية عادة)؛
٢. رفض الملف جملةً وتفصيلاً؛
٣. حلّ المشاكل التي يواجهها عدة ناخبين معاً في مرحلة لاحقة؛
٤. أو الاهتمام شخصياً بقضية الناخب والعمل على حلّها.

CONSTITUENT CASEWORK QUESTIONNAIRE

As your Member of Parliament, I want to provide you with the best possible constituent service. This survey is a way for me to gauge whether you are satisfied with the response to your direct inquiry. Please complete the form and return it to me or my Constituent Office Assistant. Thank you for your response.

1. Are you satisfied (1-5) with the speed with which you received a response?
Not satisfied 1 2 3 4 5 Very satisfied
2. Are you satisfied (1-5) that my response addressed the issues you raised?
Not satisfied 1 2 3 4 5 Very satisfied
3. How clear (1-5) was my response?
Not clear 1 2 3 4 5 Very clear
4. Please rate your overall satisfaction (1-5) with my response.
Not satisfied 1 2 3 4 5 Very satisfied

Additional Comments:

Full Name _____
Address _____
Phone / Email _____

أهمية التماس التعليقات، رداً على أفعالك

حين يختار النائب أن ينخرط في معالجة الحالات الفردية، فمن المفيد له أن يطلب الحصول في المقابل على آراء أو تعليقات الناخبين الذين ساعدتهم أو حاول مساعدتهم. فمثل هذه المعلومات تساعد في تحديد طبيعة الخدمات الأكثر فعالية التي يقدمها للناخبين، والمجالات التي يمكن تحسينها. وما الاستبيان الوارد أعلاه إلا خير نموذج عن نوع الأسئلة التي تُطرح.

الخيار ٣: معالجة الحالات الفردية باعتماد حلّ

جماعي

قبل أن يقرّر النائب حلّ القضية التي طرحها الناخب بمعزل عن القضايا الأخرى، فليتأكد من أنها ليست من جملة القضايا التي تحتل حلاًّ جماعياً. ففي بعض الحالات، يمكن معالجة مشاكل مواطنين كُثُر بالجملة بفعالية تفوق بأشواط تلك التي تُعالج فيها بالفرق، على أساس أن أكثر ممثلي الشعب يصطدمون بالمطالب ذاتها في أغلب الأحيان. فإعادة احتساب المعاشات التقاعدية، والمشاكل المرتبطة بملكية الأراضي، والشكاوى من سوء عمل المرافق و/أو البنية التحتية للطرق هي كلها مشاكل عادية للغاية. ولعلّه من الأوفق للنائب في مثل هذه الحالات أن ينتظر قدوم حشد هائل من الناس إليه فيحاول حلّ مشاكلهم باتخاذ تدابير جماعية إلى حدّ ما.

إنّ تنظيم اللقاءات والمنتديات المحلية التي تدعو المواطنين إلى مناقشة القضايا المطروحة فيما يقوم فريق النائب بتدوين الملاحظات المتعلقة بقضايا فردية يحلّ في عداد الوسائل المبتكرة لمعالجة هذه القضايا، ويحسن

الناخب في الاتجاه الصحيح، كأن يتصل فريقه بالدوائر الأخرى، أو يحدد المواعيد، أو يعدّ رسالة مقتضبة فيرسلها إلى الإدارة المحلية لحضّتها على تقديم المعونة للمواطن. وتندرج هذه الخطوات كلها في إطار النشاطات السهلة نسبياً التي يتمكن فريق العمل من إنجازها على وجه السرعة، والتي قد تكون كافية ليلقى الناخب آذاناً صاغية حين يبلغ المحطة اللاحقة من محطات الروتين الحكومي. وفي حالات أخرى، وبالأخص في الحالات التي تكون فيها الحكومة المحلية مقصّرة، أو في ما خلا ذلك، عاجزة عن تقديم المساعدة، يجوز أن تضطلع بهذا الدور المنظمات غير الحكومية أو المؤسسات الخيرية. ففي هذه الحالة بالذات، سيعمد النائب إلى إحالة الشخص مباشرة إلى تلك المنظمات أو المؤسسات.

تذكّر دوماً أنّ العمل مع الدوائر المحلية يستدعي عادةً من النائب أو فريق عمله أن ينتهج مقاربة مغايرة عن تلك التي ينتهجها لدى تعاطيه مع الدوائر الوطنية. فقد لا تكبّده الدائرة المحلية أكثر من أن يجري بها اتصالاً هاتفياً سريعاً أو أن يعرف شخصياً بصاحب العلاقة. أما إذا كانت هذه المشكلة معقدة إلى حدّ أن تستلزم من الدائرة الحكومية أو الوزارة إيجاد حلّ لها، فلعلّ الرسالة التفسيرية التي يرسلها النائب أو فريقه إلى الدائرة أو الوزارة طالباً منها أن تفضّ الخلاف تكون أكثر فعالية من الاتصال الهاتفي، إلا إذا كان للنائب علاقات ممتازة مع الوزارة المعنية.

الخيار ٢: الشقّ الأصعب – رفض الطلب

لا يسهل دوماً على الرجل السياسي أن يجيب "بالرفض". فالسياسي الحذيق يعرف بالفطرة تقريباً أن يبقى الأبواب مشرّعة وألا يستعدي أحداً. ولكن، ولعدة أسباب، قد يضطر ممثل الشعب أو فريق عمله أن يلفظ الجملة المهيبة "لا نستطيع مساعدتك"، متى تعلق الأمر بقضايا قانونية أو بمسائل من الأفضل له ألا يتورّط فيها، كالخلافات العائلية أو النزاعات المالية. فغالبية النزاعات التي تُحال إلى المحاكم أو الأحكام الصادرة عنها لا تدخل عادةً ضمن نطاق الخدمات المقدمة إلى الناخبين.

ويتضح إذذاك أنّ أي تدخل من جانب النائب في الملفات التي تندرج في نطاق اختصاص مكتب المدعي العام أو في نطاق التحقيقات الجنائية لا يدلّ على الأرجح على عملٍ منافعٍ للأخلاق وحسب، بل على عملٍ منافعٍ للقانون أيضاً. وتبقى الصراحة عادةً المخرج الأنسب للنائب حين يتعدّر عليه، بكلّ بساطة، أن يحلّ مشكلة الناخب.

(المستعرضة أذناه)؛ لهذه الأسئلة كلها طابعها الشخصي وجدواها إلى حدّ كبير، ولكن، في كلّ الأحوال، يجدر بالناخب ألا يتورّع عن إيجاد الوسيلة الأنجع التي يصلح له أن يعتمدها. زد على أنّ الدائرة التي يمثلها النائب ستؤثر إلى حدّ كبير على طريقة الاتصال التي يعتمدها، باعتبار أنّ الدوائر في المناطق الريفية تحبّب أن يتواصل معها صاحب العلاقة إن عبر لقاء قصير أو اتصال هاتفي فيما قد تصرّ البلديات الضخمة على أن يتواصل معها خطياً.

مالاوي: أداء دور المدافع بكل فعالية

نجحت إحدى النساء الأعضاء في مجلس النواب المالاويّ في أن تدفع مصلحة المياه في دائرتها على إصلاح عدة آبار إرتوازية بمجرد تكرار اتصالاتها بالمصلحة تحريماً عن موعد الانتهاء من أعمال التصليح. وقد تكبدت امرأة أخرى، عضو في مجلس النواب المالاويّ، عناء الطريق من دائرتها إلى عاصمة الإقليم من أجل أن تصطحب معها أحد الخبراء الفنيين من وزارة شؤون الري والمياه إلى بئر مياه معطلة، إصراراً منها على إصلاح الأعطال على الفور. وعلى الرغم من الوقت الطويل الذي استغرقه كلا النشاطين، فقد أثبتنا في النهاية جدواهما ولقيا التقدير من ناخبيهما.

الاتصال الهاتفي: مع أن الاتصالات الهاتفية تؤمّن سرعة التحرك والفعالية، فقد تتطلب درجة عالية من المتابعة التي تغفل عنها المكاتب الكثيرة الانشغال. فالموظف الإداري قد يوافق عبر اتصال هاتفي على تسوية المشكلة المطروحة باسم الناخب فيشعر النائب بالرضى عن الحل الموعود، ليتبيّن له في ما بعد أنّ المشكلة عادت وبرزت بعد أشهر من غير أن تلقى حلاً. لذلك يجدر بالناخب أن يستحصل على مستند خطي يثبت تقديم الطلب، نظراً إلى أنّ هذا التدبير يسهّل عليه كثيراً ملاحقة الموضوع. ولكن، في ظلّ غياب هذا "المستند الثبوتي"، يتسنى للنائب أن يحتفظ في المقابل بسجل خطي عن المحادثات الجارية، مع أنّ الإثبات الحسي الذي يتخذ شكل رسالة يساعد في الاحتفاظ بسجل يمكن الاستناد إليه حينما تنقطع خطوط التواصل أو يطرأ تغيير على فريق العمل في معرض المحادثات الجارية. وليتذكّر النائب دوماً القاعدة الأخرى التي تقول بأنّ حلّ الأمور لا يحوجه لأكثر من اتصال هاتفي كلما كان المطلب أسهل.

صورة النائب العامة في هذه الحالات. أما المقاربة البديلة فيجوز أن تتمثل في الحصول على خدمات أحد المحامين القانونية بدون أتعاب، عند الإمكان. من هنا ضرورة أن يكون عدد كبير من المحامين على إلمام واسع بالقضية المطروحة للبحث وقادرين على المساعدة إلى حدّ كبير في حلّ المشكلة وفي الوقت ذاته، الحدّ من الوقت الذي ينفقه فريق العمل في معالجتها. ويجوز أن تتمثل آخر المقاربات بتقديم طلبات مشتركة، عن طريق إرسال كلّ الشكاوى بالبريد إلى المكاتب المحلية أو الوطنية المسؤولة عن معالجة المشاكل المطروحة، مرفقة برسالة يُعرب فيها النائب عن الطريقة التي ينبغي أن يتمّ فيها التعاطي مع هذه الشكاوى وأن يُصار إلى حلّ هذه المشاكل. إذا أخذت الأمور هذا المنحى، فليتقدّم النائب إعلام ناخبيه بأنّ مكتبه تكبّد عناء تقديم الشكاوى بالنيابة عنهم، لأنّه من الضروري أن يأخذ هؤلاء الناخبون علماً بالمجهود الذي يبذله النائب لمعالجة القضايا باسمهم خاصة عندما يتدخل فريق مكتبه لمعالجة الحالات المستعصية.

الخيار ٤: أداء دور المدافع

إذا قرّر المسؤول المنتخب أو أحد أعضاء فريقه أن يساعد مباشرة في معالجة ملف الناخب، فله أن يتولى دور المدافع بشتّى الوسائل. ولكن، قبل أن يبادر النائب إلى فتح أيّ ملف، حرّيّ به أن يفكّر أولاً في الجهة أو الدائرة المختصة التي يجب الاتصال بها، بما يثبت في النهاية حاجته الملحة إلى إعداد قائمة بحلقة معارفه داخل الإدارات العامة المحلية، بحسب ما جاء في الفقرة الثانية من الفصل الأول والفقرة السادسة من الفصل الرابع، تحقيقاً للنجاح على المدى الطويل. وتقتضي الضرورة أيضاً من النائب أو فريق عمله، عند اتصاله بالمسؤولين عن الإدارات المحلية أو الوطنية أو باللجان البلدية، ألا يوحي لهم بأنه يطمح "بخدمات خاصة"، بل يتعيّن على المسؤول المنتخب وفريقه أن يوحيًا لهم، بكلّ دراية، أنّ المكتب يحرص، وبكل بساطة، على أن يلقى الناخب الاهتمام الواجب ضمن إطار الإجراءات الإدارية. وانطلاقاً من مبدأ الحفاظ على سمعة ممثل الشعب بصفته مشرعاً، من الضروري أن يرى الأشخاص من الخارج أنّ النائب يستعين بالقانون من غير أن يسيء استعماله.

كيف السبيل للاتصال بالجهة المسؤولة عن موضوع الخلاف؟ هل يجب إرسال الرسائل أو القيام باتصالات أو لقاء المسؤول شخصياً في إطار معالجة الحالات الفردية؟ ومتى يجب اتباع الوسائل الرسمية للاستعلام

5. الرسائل الموجهة إلى الناخبين

الرسائل البريدية المرسلّة تلقائياً: يصلح اعتماد هذا النوع من الرسائل الذي يتوجّه إلى أعضاء مجموعة وسيلةً للتواصل مع جمهور أوسع من الناخبين حول قضية أو قضايا محددة. تشكّل هذه الرسائل عامّةً وسيلة فعالة للوصول إلى جمهور لا يتوقع بالضرورة أن يلقى أيّ اتصال من ممثل الشعب المنتخب، وتسمح لكل نائب ببناء العلاقات مع المجموعات التي ما كانت لتدرك حجم انخراطها في النشاطات المختارة لولا ذلك. وقد يشمل هذا النوع من الرسائل النشرات الدورية أو الرسائل الجماعية التي تتناول قضايا تشغل اهتمام الدائرة بشكل خاص أو تتوقف عند موضوع لافت تتداوله نشرات الأخبار.

يجب أن تدلّ الرسائل الرسمية التي يوجهها المسؤول المنتخب باسم الناخبين على درجة معيّنة من الالتزام في أقلّ تقدير. وتتخذ هذه الرسائل عادةً شكلين، وهما الرسائل المحددة الموضوع والرسائل البريدية المرسلّة تلقائياً الموسّعة أدناه:

الرسائل المحددة الموضوع: يتناول هذا النوع من الرسائل مباشرةً معضلة الناخب. من هذا المنطلق، يجب أن تكون ذات طابع خاص فتشدد على أهمية المشكلة المطروحة، وأن تكون مقتضبة فتقدم، عند الإمكان، الحلول المحتملة للمشكلة الموضوعية قيد الدرس.

6. الرسائل الموجهة إلى الإدارات العامة المحلية

حلّ المشكلة المطروحة، وتزوّد الناخب بمسند قيم يثبت أن أحد المسؤولين السياسيين يهتم بإيجاد حل لها إذا ما طُلب من هذا الناخب في مرحلة لاحقة أن يتنقّل من دائرة إلى أخرى لهذه الغاية.

يحبّذ فريق النائب في المناطق الريفية أن يتصل بالإدارات المحلية، أو حتى أن يقصدها، عند بروز مشكلة. ومن الأوفق عدم ثني الفريق من اتباع هذه المقاربة في حالات عدة. ولكنّ الرسالة التي يوجهها المسؤول المنتخب إلى هذه الإدارة تسمح لمكتب النائب بأن يوثّق أي مسعى يقوم به من أجل

7. الرسائل الموجهة إلى الدوائر الحكومية والهيئات الإدارية الوطنية الأخرى

في هذه الحالات، قد تقدّم الرسالة الموجهة من النائب توضيحاً مسهباً وتسهم في تسريع الإجراءات التي كانت لتطيل عذاب الناخب خلافاً لذلك. وبعد أن يحصل مكتب النائب على المعلومات الأساسية عن الملف المحدد، قد تدعو الضرورة إلى أن يوجّه بدوره رسالة إلى السلطات المختصة، على جري العادة، حتى تصل قضية الناخب إلى خواتمها السعيدة.

غالباً ما يصعب على المقيمين المحليين أن يحصلوا على المساعدة المطلوبة من الوزارات أو الدوائر البعيدة عن مناطق تواجدهم، بخاصة حين لا يقطنون شخصياً في العاصمة. ويفتقر المواطنون في كثير من الحالات إلى معرفة أولية بالمكان الذي يجب أن يتوجهوا إليه طلباً للمساعدة أو المسلك الذي ينبغي أن يسلكوه لحلّ مشاكلهم.

8. الأسئلة والاستجابات الرسمية باسم الناخبين (على سبيل المساءلة أو المناقشة)

الموجّه إليها. ويتيح هذا الاستجواب للنائب أن يتقدّم بسؤال رسمي وعم إلى الحكومة حول قضية قد تكون أثّرت في معرض معالجة الحالات الفردية، فتسهم هذه الخطوة في ممارسة الضغط على الحكومة لحلّ المشكلة المطروحة عبر تعديل القوانين في أغلب الأحيان.

يحقّ للنائب، في القضايا الخطيرة للغاية، أن يستعمل صلاحيات الهيئة التشريعية للتقدم بسؤال واستجواب باسم المواطنين، وأن يقدّم الأسئلة الرسمية خطياً (على شكل رسالة مثلاً) أو شفهيّاً (خلال جلسة نقاش أو جلسة عامة مثلاً) إلى الحكومة. وتعرّف هذه العملية، في عدة أنظمة برلمانية، باستجواب الحكومة الذي يستدعي منها أن تجيب على السؤال

٩. العمل على تنمية المجتمع المحلي وتحسين ظروف العيش

مالاوي: أداء دور المدافع بكل فعالية

تعود للنائب في بعض البلدان صلاحية توزيع الأموال، أو تحديد قيمة الأموال المزمع إنفاقها، على مشاريع محددة ضمن دائرته. وتُعرف هذه الصلاحية، عند إساءة استعمالها، بالإنفاق الانتخابي، علماً أن الأموال التي تُنفق في محلها، قد تساعد النائب في تغطية الاحتياجات الأساسية التي تعاني منها دائرته.

- يشرف النواب في كينيا على الأموال المخصصة للدائرة في سبيل تلبية احتياجاتها كالجسور، والعيادات الطبية، وأنظمة الري، والمدارس. وبات صندوق التنمية للناخبين يستهلك اليوم ٢.٥٪ من الموازنة العامة في كينيا، أي ما يساوي مبلغ ٦٥٦٠٠٠ دولاراً أميركياً للدائرة الواحدة في السنة المالية ٢٠٠٦-٢٠٠٧.

(المصدر: Joel D, Barkan, "Legislatures on the Rise?" Journal of Democracy, Vol. 19, No. 2 April 2008 Page 131)

- ينعم النواب في زامبيا بصندوق مماثل لإنشاء الدائرة، إنما بمستويات تمويل أذى من المستويات التي ينعم بها صندوق كينيا.
- يُمنح أعضاء البرلمان في الفلبين مبلغاً سنوياً قدره ١.٢ مليون دولار أميركي على شكل صناديق المساعدة الإنمائية للأولويات، فيما يُمنح أعضاء مجلس الشيوخ مبلغاً وقدره ٣.٦ مليون دولار أميركي لتغطية المشاريع التي ينجزونها في دوائرهم. (تعمل الحكومات على تنفيذ المشاريع إنما النواب هم الذين يقررون أوجه الإنفاق).

المصدر:

Orientation Handbook for Members of Parliament, by John K. Johnson and Robert T. Nakamura. World Bank Institute (WBI), 2006.

يجد ممثل الشعب نفسه أحياناً في موقع مميّز يؤهله أن يدفع باتجاه التنمية الاقتصادية في دائرته، ويستطيع أن يدعّم موقعه كنائب لإعانة الناخبين على تجاوز العقبات البيروقراطية المربكة وتحديد مصادر التمويل المحتمل أن تقدمها المنظمات غير الحكومية أو الحكومات تنفيذاً لمشاريع إصلاحية. يطالعك في ما يلي بعض الوسائل التي يعتمد عليها النائب لتشجيع التنمية في دائرته.

المساعدة في طلب المنح

تتوفر في كثير من البلدان المنح على نطاق واسع لتلبية عدة احتياجات اجتماعية ملحة. ويستطيع النائب أن يساعد المواطنين أو المجموعات أو القادة العاملين على تنمية المجتمع المحلي في الحصول على هذه الأموال لتنفيذ المشروع الذي عاينوه. وسواء تمثّل هذا المشروع بإنشاء مؤسسات تجارية صغيرة تساهم في ازدهار المنطقة، أو حفر بئر ماء لاستخراج مياه الشرب النظيفة، أو القضاء على التلوث، فلا شك أن أبناء المجتمع جميعهم يفيدون من المنحة التي تحصل عليها مجموعة أو منظمة محلية. ويجوز أن تأتي المنح من جانب الحكومات الوطنية أو المحلية، المنظمات غير الحكومية المحلية أو الدولية، أو المانحين الدوليين. أما ممثل الشعب، فيساعد بالسبل التالية:

- يساعد في رصد مصادر التمويل المؤاتية؛
- يقدم النصح حول صياغة نص اقتراح المنح و/أو استكمال طلب المنحة؛
- يقترح الشريك المناسب لرعاية المشروع أو يدعّم الاقتراح بنفوذ النائب؛
- يدرب القيّمين على صياغة اقتراح المنحة ويسهم في الأبحاث الجارية حول الاقتراحات السالفة؛
- يحدد كيف وأين يجري توزيع الأموال الممنوحة؛
- يساعد في إعداد خطة المشروع وتنظيمه والإشراف عليه من خلال التعاون مع لجنة تتشكّل من المواطنين أو القادة المحليين والتواصل مع المانحين بالنيابة عنهم؛
- ويقدم النصح وكل التشجيع؛ ويزور الموقع مراراً، ويساعد أبناء المجتمع المحلي في الاستجابة لمستلزمات تقديم التقارير إلى المانحين، حينما يكون مناسباً.

فحريٌّ به أن يتحرى عن المنظمات غير الحكومية التي تنشط في الدائرة وأن يقابل ممثلين عنها (من المفيد في هذا المجال الرجوع إلى قائمة الخدمات العامة، المستعرضة في الفقرة السادسة من الفصل الرابع). تعجز هذه المنظمات أحياناً عن تقديم المساعدة، ولكن معرفة النائب المعقدة باحتياجات الناخبين إنما يساعدها في تحديد المشاريع التي تحتلّ سلم الأولويات. فلا ضير من أن يرتبط اسم ممثل الشعب بتنفيذ بعض المشاريع، وأن يبدي التزاماً تجاه تلبية احتياجات المواطنين، فينمي أيضاً شعبيته على نحوٍ يعود عليه بالخير في الحملة المقبلة التي سيخوضها.

■ مراقبة المشاريع الحكومية

تتولّى الدوائر الحكومية تنفيذ غالبية المشاريع التنموية في معظم البلدان. وانطلاقاً من ذلك، يتسنى للنائب أن يعرّز التنمية الاقتصادية والاجتماعية ضمن دائرته من خلال مراقبة التقدم الذي تحرزه المشاريع التنموية الجاري تنفيذها بتمويل من الحكومة. ويجدر به في الإطار ذاته أن يبقى على اتصال بالناخبين والمجموعات الناخبة للتحري عن مدى نجاح المشاريع ومدى قدرتها على أن تلبي بشكلٍ وافٍ الاحتياجات المرتبطة بها. عند تعثر أي مشروع، قد يرتئي النائب أن يتدخل باسم أبناء مجتمعه عبر الاتصال بالوزارات أو الدوائر الحكومية المحلية ذات الصلة؛ فلا يُعوّزه في بعض الأحيان أكثر من اتصال واحد ليحلّ المشكلة.



المغرب: تدريب المنظمات المحلية

نظّم محمد أودور، عضو في البرلمان المغربي، ورشة عمل للمنظمات غير الحكومية المعنية بتقديم الخدمات المحلية لتلقيها الوسائل الكفيلة بتمويل مشاريعها. وبفضل التنسيق مع الأمانة العامة في المنطقة، تمكّن عضو البرلمان من تحسين قدرات المنظمات غير الحكومية المحلية، وفي الوقت ذاته، من تبيان رعايته لشؤون هذه المنظمات والمواطنين على السواء في مجتمعه المحلي. وقد ساهمت ورشة العمل هذه في تعزيز مصداقيته بين صفوف ناخبيه وكذلك في إظهار السيد أودور بمظهر ممثل الشعب الناشط الذي يتكيف مع احتياجات منطقته.

■ التعاون مع المنظمات غير الحكومية

يجوز أن يعمل النائب مع المنظمات غير الحكومية والمؤسسات الخيرية، المحلية والدولية، لتشجيعها على تنفيذ المشاريع التنموية في دائرته.

١٠. تقدير مدى نجاح النائب في نظر الناخبين

الهيئات التشريعية حين يولي هذا الأخير قضيته الرعاية والعناية اللازمتين؛ بالإضافة إلى ذلك، يكون النائب قد تقدم خطوةً باتجاه تعزيز قدرات الناخب بفضل الجهد الذي يبذله على تلك القضية والجدية التي يتعاطى فيها معها، وحقّق إنداك إنجازاً سياسياً كبيراً لا يقوى الناخب على نسيانه في فترة الانتخابات.

قد لا يُقيّد النجاح للجهود التي يبذلها النائب رغم اجتراحه عدة حلول للمشكلة المطروحة. فالعدالة لا تتحقق دوماً حتى في القضايا الأشد إلحاحاً. ولكن إخفاقه في التوصل إلى تحقيق النتائج المرجوة من قضية معيّنة لا يعني بالضرورة أنه فشل في مهمته لأنّ المواطن يكون على الأقل قد شارك النائب أو فريق مكتبه أحد الاختبارات الإيجابية في مجال عمل

CHAPTER VI: CONCLUSION

تمكّن عملية نسج العلاقات مع الناخبين، السارية بكلّ فعالية، النواب والأحزاب السياسية من التأثير تأثيراً إيجابياً على حياة ناخبهم. وبموازاة ذلك، تنجح النشاطات المنجزة لبناء هذه العلاقات مع الناخبين، عند إتقانها، في تعزيز الديمقراطية في البلد من خلال بناء ثقة الشعب بالمؤسسات الديمقراطية، وتثبيت مبادئ المشاركة والمساءلة والشفافية. ويغلب الظنّ لدى المواطنين، في كثير من بلدان العالم، أنّ الحكومات لا تمثّل طموحاتهم وقلماً ترعى مصالحهم، إلا أنّ النائب الذي يتجاوب مع ناخبه فيفعلّ علاقته بهم يستطيع أن يغيّر هذا الاعتقاد السائد، عدا عن أنّ التفاني الذي يظهره في عمله المهني والاحترام الذي يبديه حيال السلطة المؤتمنّ عليها في عملية التصويت يشكّلان عنصراً حيوياً للحفاظ على رضى الناخبين وثقتهم إذا كان وحزبه يعقدان الآمال على ذلك.

يجد النائب أمامه مروحة واسعة من الخيارات التي يمكن أن يستوحي منها حين يُعدّ استراتيجيّة لنسج العلاقات مع الناخبين ويعمل على تطبيقها. وتتراوح هذه الخيارات بين التواصل مع الناخبين عبر الإعلام وتنفيذ نشاطات لهذه الغاية، وإنشاء مكتب في الدائرة، ومعالجة الحالات الفردية. ولكن، يجدر بالنائب أن ينتهج مقاربات متنوعة ويفسح المجال أمام تبادل التواصل مع الناخبين. فإشراك الناخبين بالمعلومات يكتسي أهمية بالغة، إنما الاستماع إليهم يضاهيه أهمية ويبقى عنصراً أساسياً لتمكين النائب من تمثيلهم تمثيلاً فعالاً. زد على أنّ الاستراتيجية المذكورة يجب أن تنظر أيضاً في إمكانية تعاون النائب مع المنظمات غير الحكومية أو الحكومات المحلية أو فروع الحزب المحلية، نظراً إلى أنّ هذا التعاون يكون أقلّ كلفة على الطرفين وضرورياً لحلّ بعض المشاكل المحلية.

كان الهدف من الدليل تقديم الأدوات والوسائل العملية لنسج العلاقات مع الناخبين، استناداً إلى الممارسات الفضلى السائدة، والعبر المستخلصة من واقع الحياة، والأمثلة المستقاة من النواب في كلّ مناطق العالم. ولكنّ مسيرة نسج العلاقات مع الناخبين، في نظر كلّ هيئة تشريعية ديمقراطية، هي مسيرة قابلة للتطور. فالتحديات التي يواجهها النائب اليوم في هذا المجال قد يتضاءل حجمها أو تتغيّر معالمها في المستقبل. وأيضاً مع الوقت ستتغيّر مشاكل الناخبين وهمومهم. ولكن، أياً يكن من أمر، فإنّ الاستراتيجيات التي لاقت نجاحاً في مجال نسج العلاقات مع الناخبين تسمح لممثلي الشعب المنتخبين وللأحزاب أن يواكبوا تطوّر المؤسسات الديمقراطية فيفعلّوا دورها.

ADDITIONAL RESOURCES

المراجع والمصادر الإضافية



Constituency Handbook for Elected Representatives in Namibia. National Democratic Institute, Washington, DC, and Namibia.

Available at: http://www.accessdemocracy.org/library/1376_na_constituencyhdbk.pdf

Constituency Handbook for Members of Parliament. National Democratic Institute, Washington, DC, and Malawi.

Available at: http://www.accessdemocracy.org/library/127_mw_constituency.pdf

Constituency Outreach: Creating Channels of Access. National Democratic Institute, Washington, DC, and Capetown, South Africa.

Available at http://www.accessdemocracy.org/library/190_sa_const_outrch.pdf

Constituency Outreach in Sierra Leone: A Guide for Members of Parliament. National Democratic Institute, Washington, DC, and Freetown, Sierra Leone.

Available at http://www.accessdemocracy.org/library/1376_na_constituencyhdbk.pdf

Constituent Service Manual for Romanian Parliamentarians: Effective Methods of Bringing Constituents in the Decision Making Process. National Democratic Institute, Washington, DC, and Bucharest, Romania, 1996. Available at: http://www.accessdemocracy.org/library/380_ro_conrelparl.pdf

Effective Local Councilors: Your Place in the Council, Among the People, and in Your Party! National Democratic Institute, Washington, DC, and Zagreb, Croatia.

Available at: http://www.accessdemocracy.org/library/1624_gov_councilormannual_033105.pdf

A Guide to Organizing Public Forums. National Democratic Institute, Washington, DC, and Islamabad, Pakistan, 2004.

Available at: http://www.accessdemocracy.org/library/1700_pak_forum_complete.pdf

المساعي التشريعية للتواصل مع الشعب في قضايا الفقر: دليل رقم ٣ من سلسلة مجالس البرلمان والفقر. المعهد الديمقراطي الوطني للشؤون الدولية وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي، ٢٠٠٤. للاطلاع عليه، زُر الموقع الإلكتروني:

http://www.accessdemocracy.org/library/1684_gov_poverty_public_050504.pdf



المعهد
الديمقراطي
الوطني
للشؤون الدوليّة