



# بناء الثقة العامّة من خلال برلمان مستجيب

**دليل موجز حول التواصل  
مع ابناء الدائرة الانتخابية**

.....



# بناء الثقة العامّة من خلال برلمان مستجيب

...

دليل موجز حول التواصل  
مع ابناء الدائرة الانتخابية

## عن المعهد الديمقراطي الوطني NDI

المعهد الديمقراطي الوطني هو منظمة غير ربحية، وغير منحازة، وغير حكومية، لطالما دعم المؤسسات والممارسات الديمقراطية في جميع أنحاء العالم لأكثر من ثلاثة عقود. عمل المعهد، منذ نشأته في العام ١٩٨٣، وبالتعاون مع شركائه المحليين لإنشاء وتعزيز المنظمات الحزبية والمدنية، صون الانتخابات، تعزيز مشاركة المواطنين، تعزيز ثقافة الانفتاح والمسائلة في مؤسسات الحكم. عمل المعهد مع اعضاء مجلس النواب العراقي لافتتاح مكاتب التواصل مع الناخبين في معظم انحاء العراق منذ ٢٠١٠. في الدورة البرلمانية الممتدة من ٢٠١٤-٢٠١٨، تلقت هذه المكاتب ما يقارب ١٠٠٠٠٠٠ مائة الف زيارة من قبل المواطنين.

## شكر وتقدير

أعد هذا الدليل من قبل المعهد الديمقراطي الوطني - العراق بتمويل من وزارة الخارجية الامريكية. وقام كل من سارا بيكرمان، مديرة برنامج اقدم، وعامر بوتاني، مدير برنامج، بجمع وصياغة النصوص الرئيسية لهذا الدليل. يود المعهد الديمقراطي الوطني ان يتقدم بالشكر لىعضاء البرلمان التالية اسمائهم ومساعدتهم لمساهماتهم في هذا الدليل. اعضاء البرلمان كل من النائب عبدالقهار السامرائي، والنائبة فيان دخيل، والنائب سليم شوقي، والنائب خالد المفرجي، والنائبة صباح التميمي، والنائبة نجاه العبيدي. والمساعدين كل من: السيد عقبة الناصري، والسيد سوزدار رشيد نرمو، والسيد ناجي عبدالحسن، والسيد عباس فاضل، والسيد عمر اوس، والسيد فيصل عبدالهادي. وقامت جينيفر رولاند، موظفة برنامج اقدم، بتحرير هذا الدليل.



المعهد  
الديمقراطي  
الوطني

## المحتويات

---

### المقدمة ٥

نصائح وأدوات لتواصل فاعل  
مع الناخبين ٦

نماذج حية للتواصل مع  
الناخبين ١٢

أفضل الممارسات والدروس  
المستفادة ٢٠



## بناء الثقة العامة من خلال برلمان مستجيب دليل موجز حول التواصل مع أبناء الدائرة الانتخابية

يُعد التواصل المباشر مع المواطنين أمراً أساسياً للمسؤولين المنتخبين لتمثيل ناخبيهم والاستجابة لاحتياجاتهم بشكل فعال في المجلس التشريعي. ويقدم هذا الدليل الموجز نصائح وأدوات لمساعدة البرلمانيين على تعزيز جهودهم في التواصل مع الناخبين من أجل حوكمة أكثر استجابة وشمولية. يشتمل الدليل على نظرة عامة حول كيفية إنشاء مكتب للتواصل مع الناخبين في الدوائر الانتخابية، وإرشادات لإجراء مناقشات حول التواصل والسياسات العامة، ودراسات الحالة من برنامج التواصل مع الناخبين للمعهد الديمقراطي الوطني في العراق. فتسلط العديد من دراسات الحالة هذه الضوء على جهود أعضاء البرلمان ومساعدتهم في المناطق المحررة من داعش من أجل استخلاص الدروس المستفادة وأفضل الممارسات حول كيفية المحافظة على التواصل مع الناخبين والاستجابة لهم خلال أوقات الصراع والانتقال.

### المقدمة

محافظاتهم، فضلاً عن تعيين مساعدين لهم ليكونوا بمثابة «الوجه» اليومي للعلاقات النائب مع الناخبين في مجتمعهم.

ونظراً لتأثير البرنامج والعلاقات الجيدة التي يتمتع بها هؤلاء النواب، بدأت الأحزاب السياسية والكتل البرلمانية الأخرى في التعبير عن اهتمامها الحذر بالبرنامج، وفي النهاية رشحت أعضاء البرلمان للمشاركة في البرنامج. ومع اكتساب البرنامج زخماً وحصوله على نتائج إيجابية للبرلمانيين المشاركين، بدأت الأحزاب السياسية تطلب المزيد من الدعم لمزيد من النواب لفتح مكاتب التواصل مع الناخبين في الدوائر الانتخابية في جميع أنحاء البلاد. فما كان يُقابل في البداية بالتخوف والشكوك، يجري الآن البحث عنه واعتباره عنصرًا حيويًا للحوكمة الفعالة. فعلى سبيل المثال، عندما قال النائب خالد المفرجي (من متحدون، كركوك)، الذي يدعمه المعهد الديمقراطي الوطني: «إذا التقيت الناخبين في مكتب التواصل مع الناخبين أو في منازلهم، اكتشفت أنه حتى لو لم أتمكن من حل قضاياهم، فقد كانوا سعداء برؤيتهم لي كممثل لهم وبجانبيهم ويعمل من أجلهم.»

وبطول عام ٢٠١٨، كان المعهد الديمقراطي الوطني قد عمل مع ٤٨ نائب في ١٦ محافظة.

عندما أطلق المعهد الديمقراطي الوطني برنامج التواصل مع الناخبين عام ٢٠١٠، كان العراق في المراحل الأولى من انتقاله إلى الديمقراطية. وكانت المبادئ والقيم التي تشكل أمة ديمقراطية لا تزال حديثة وفي سعي من أجل أن تصبح راسخة. في ذلك الوقت، كان ينظر إلى الديمقراطية على أنها نظام لا يشمل سوى إجراء انتخابات وكان ينظر إلى التمثيل والمراقبة والأدوار والمسؤوليات التشريعية للمسؤولين المنتخبين على أنها إجراء شكلي. حيث خلق هذا بيئة واجه فيها برنامج التواصل مع الناخبين للمعهد الديمقراطي الوطني الشكوك والتحفظ من قبل العديد من أعضاء البرلمان. وعلى الرغم من هذا التردد، رأى المعهد الديمقراطي الوطني فرصة لتجربة البرنامج مع نواب الأقليات والأحزاب السياسية داخل مجلس النواب، وهما المكونان المسيحي واليزيدي، نظراً لما لهذه الجماعات من روابط تربطهم بناخبيهم. حيث أثبت الانخراط الأولي مع نواب الأقليات فاعليته لأنهم سرعان ما أدركوا الأساليب والتقنيات حول كيفية إشراك ناخبيهم من أجل تعزيز خطوط التواصل وتعزيز العلاقة البناءة بين المواطنين والحكومة. وعمل المعهد الديمقراطي الوطني مع أعضاء البرلمان لفتح مكاتب التواصل مع الناخبين في

## بناء الثقة العامة من خلال برلمان مستجيب دليل موجز حول التواصل مع ابناء الدائرة الانتخابية

الإنسانية لملايين العراقيين، قام المعهد الديمقراطي الوطني بتعديل نهجه البرمجي لضمان توفير الدعم اللازم لأعضاء البرلمان من هذه المناطق، بما في ذلك نقل مكاتبتهم لدعم النازحين. وفي أعقاب هزيمة داعش، وأصل المعهد الديمقراطي الوطني العمل مع أعضاء البرلمان من المناطق المحررة لدعمهم أثناء تنقلهم في ديناميكيات ما بعد الصراع ووضع استراتيجيات وسياسات للتغلب على التحديات الجديدة المرتبطة بالحوكمة، مثل تقديم الخدمات والموارد وتوفير الأمن وإعادة الاعمار في الوقت المناسب وبصورة متساوية.

وفي ذلك الوقت، التقى هؤلاء النواب مع ١٥٩,٥١٧ ناخب، وقاموا بحل ٢٦,٢٨١ قضية مختلفة تشمل ايجاد فرص عمل وتقديم الخدمات العامة وغيرها، وقاموا بإجراء ٨,٢٠٠ نشاط للتواصل مع الناخبين. ومع ذلك وخلال تقدم عمل برنامج التواصل مع الناخبين، استولت الدولة الإسلامية في العراق وسوريا (داعش) على ثلث الاراضي العراقية واحتلت هذه المنطقة بوحشية لمدة اربع سنوات تقريباً.

مع تركيز الاهتمام المحلي والدولي على دحر هذه الجماعات المتمردة وتقديم المساعدات

### إنشاء مكتب للتواصل مع الناخبين



- يمكن أن تساعد مكاتب التواصل مع الناخبين في الدوائر الانتخابية على تبسيط توفير خدمات للمواطنين في الدوائر الانتخابية وتحسين كفاءة أنشطة التواصل. وتوفر هذه المكاتب للمواطنين مساحة آمنة للقاء أعضاء البرلمان لمشاركة احتياجاتهم واهتماماتهم، بالإضافة إلى توفير موقع مركزي لمعالجة القضايا أو الطلبات الفردية الخاصة بمساعدة المواطنين. كما يمكن أن يساعد المكتب أيضًا في زيادة حضور النائب في دائرته الانتخابية، وينقل رسالة إيجابية إلى المواطنين حول التزامه تجاه المجتمع.

- يجب أن يكون مكتب التواصل مع الناخبين في منطقة يسهل الوصول إليها. واللاخذ بنظر الاعتبار السلامة الشخصية والأمن لموظفي مكتب الدائرة الانتخابية والمواطنين عند اتخاذ قرار بشأن موقع المكتب، بما في ذلك إمكانية وصول النساء والأشخاص ذوي الإحتياجات الخاصة الى المكتب.

### نصائح وأدوات لتواصل فاعل مع الناخبين

من خلال إجراء أنشطة التواصل مع الناخبين، يمكن للمسؤولين المنتخبين أن يصيدوا على دراية أفضل باحوال ناخبهم من اجل تلبية احتياجاتهم في الوقت المناسب. فمن خلال التواصل مع المواطنين والانخراط فيما يواجهونه من تحديات يومية، يمكن للمسؤولين المنتخبين إظهار التزام الحكومة بالاستجابة لاحتياجات المواطنين ومشاكلهم. بالإضافة إلى ذلك، فان من خلال الاستماع إلى مخاوف المواطنين، يمكن للبرلمانيين الحصول على معلومات قيمة لصياغة سياسات عامة وتشريعات أكثر استجابة وشمولية.

١ معلومات مأخوذة من الموارد التالية للمعهد الديمقراطي الوطني: «التقرب من المواطنين: دليل التواصل مع الناخبين للممثلين المنتخبين في المغرب»، ٢٠١٦ ؛ «دليل عملي للتواصل مع الناخبين لأعضاء البرلمان ومساعدتي مكاتب الدوائر الانتخابية»، ٢٠١٣ ؛ و «العلاقات مع الناخبين: دليل لأفضل الممارسات»، ٢٠٠٨.



## بناء الثقة العامة من خلال برلمان مستجيب دليل موجز حول التواصل مع ابناء الدائرة الانتخابية

- يجب أن يكون مكتب التواصل مع الناخبين منفصلاً عن المكاتب الأخرى، أو يمكن على سبيل المثال، أن يكون موجوداً في مبنى البلدية. ويمكن أيضاً أن تكون في مقرات الأحزاب السياسية، والتي يمكن أن تكون خطوة أولى جيدة لبناء ممارسات التواصل الحزبي وتعزيز ابراز الحزب في المنطقة. ومع ذلك، ينبغي النظر إلى المكتب على أنه متاح لجميع المواطنين بغض النظر عن الانتماء السياسي. وان جميع مكونات الشعب، بما فيهم أولئك الذين صوتوا للمشرع ولحزبه وأولئك الذين لم يفعلوا ذلك، يجب أن يشعروا بالراحة عند زيارة المكتب ومناقشة مشاكلهم.
- يجب أن يكون المكتب كبيراً بما يكفي لاستيعاب طاولة مكتب مع جهاز كمبيوتر وخرانة الملفات وطاولة ومقاعد للاجتماعات.
- وضع لوحة اعلانية واضحة خارج المكتب مع اسم مكتب الدائرة الانتخابية وساعات العمل ومعلومات الاتصال.
- إذا وحيثما كان ذلك مناسباً، القيام بتنظيم افتتاح رسمي لمكتب التواصل مع الناخبين في الدائرة الانتخابية بما في ذلك مؤتمر صحفي و / أو بيان صحفي، ومواصلة الترويج للمكتب لزيادة الترويج لوجوده وغرضه بين المواطنين.
- محاولة التواجد في ساعات عمل ثابتة للمكتب. على سبيل المثال، تكون ساعات عمل المكتب كل يوم أربع إلى خمس ساعات على الأقل. ويوصى بأن تكون ساعات العمل في المكتب بعد الظهر من الساعة (١٥:٠٠ حتى ١٩:٠٠) لكي يتمكن المواطنون من زيارة المكتب بعد انتهاء يوم عملهم.
- محاولة عدم تغيير موقع مكتب الدائرة الانتخابية أو تغيير ساعات العمل.
- محاولة ألا تغير اليوم المخصص لعقد الاجتماعات بين النائب والناخبين (على سبيل المثال، كل سبت و / أو عندما لا يكون هناك جلسات البرلمان).
- يجب على النائب محاولة التواجد في المكتب مرة واحدة على الأقل كل أسبوعين ولعدة ساعات. ضع لوحة اعلانية خارج المكتب تشير إلى الوقت الذي سيكون فيه النائب متواجداً، على سبيل المثال، كل يوم سبت في الاسباع التي لا يعقد فيها البرلمان جلسات من الساعة ١٤:٠٠ إلى الساعة ١٤:٠٠.
- البحث عن مساعد يعمل في المكتب ممن لديه خبرة في التواصل والسياسة و / أو الحكومة.
- يجب أن يحفظ المساعد على سجلات جيدة لجميع الزيارات إلى المكتب. ستكون هذه المعلومات هامة لمتابعة قضايا المواطنين في الدوائر الانتخابية ولدعم صياغة السياسات العامة والتشريعات. كما ستكون هذه البيانات والمعلومات مفيدة أيضاً للتواصل مع المواطنين أثناء الحملة الانتخابية.
- يجب استخدام استمارات خاصة لتتبع وتسجيل قضايا الناخبين.
- على المساعد تسجيل الملاحظات في الاجتماعات مع المواطنين. وبهذه الطريقة، يمكنك التركيز على ما يقوله المواطنون.
- تعد الاجتماعات المباشرة مع المواطنين (الناخبين) أكثر فاعلية من المراسلات التي تجري من خلال الرسائل المكتوبة أو رسائل البريد الإلكتروني؛ ومع ذلك، حاول عدم

### إدارة مكتب فاعل في الدائرة الانتخابية



## بناء الثقة العامة من خلال برلمان مستجيب دليل موجز حول التواصل مع ابناء الدائرة الانتخابية

لتبنيهم حول هذه القضية بالذات وتقديم التعليمات إلى المواطن (المواطنين) حول كيفية التعامل مع مشكلتهم بشكل أفضل. يجب وضع علامة على جميع القضايا المحالة في سجلاتك كقضايا تم حلها.

### رفض القضية

في كثير من الأحيان، سيكون عليك أن تقول لا للناخبين وترفض قضاياهم. على سبيل المثال، يجب على أعضاء البرلمان عدم قبول القضايا التي تقع ضمن اختصاص النظام القضائي أو طلبات التوظيف التي لا يستطيع النائب تحقيقها. من الأفضل أن نقول لا بدلاً من الوعد بعمل شيء ثم عدم القيام به.

### حفظ السجلات

في كل مكتب للتواصل مع الناخبين، من المهم للغاية الاحتفاظ بسجلات تفصيلية لجميع الزيارات والاجتماعات والقضايا والتقدم المحرز بشأن حل كل قضية. يجب على مكاتب الناخبين تطوير نظام شامل لحفظ السجلات والتوثيق. ويعتبر الاحتفاظ بالسجلات الفاعلة والدقيقة مهماً أيضاً لتحليل القضايا ذات الأهمية القصوى للناخبين. ويمكن أن تكون المعلومات حول قضايا الناخبين مفيدة عندما يقوم البرلمانيون وأزواجهم السياسية بصياغة سياسات معينة حول القضايا الرئيسية التي تواجه البلاد واتخاذ قرار بشأن استراتيجيات الحملة.<sup>٢</sup>

## القيام بأنشطة التواصل مع الناخبين



يمكن أن يستخدم الممثلون المنتخبون مجموعة من الطرق المختلفة والمتراصة للتواصل مع الناخبين، مثل مناقشات السياسات العامة واستبيانات الناخبين والنشاطات الخاصة وغيرها

<sup>٢</sup> دليل عملي للتواصل مع الناخبين لأعضاء البرلمان ومساعدتي مكاتب الدوائر الانتخابية»

تخصيص أكثر من ١٥-٢٠ دقيقة لكل اجتماع مع كل ناخب، وهذا من شأنه أتاحه فرصة للقاء المزيد من المواطنين.

- يعد تحديد موعد الاجتماعات مع المواطنين مسبقاً أكثر كفاءة وفاعلية من حيث استغلال الوقت.
- يوصى بتقديم «سياسات الباب المفتوح» حيث يتم الترحيب بجميع المواطنين، بغض النظر عن انتمائاتهم، لزيارة المكتب. كلما زاد عدد المواطنين الذين يزورون المكتب كلما كانت الاستفادة أكبر.

## العمل على قضايا الناخبين



يمكن تقسيم استلام القضايا والاستجابة لها ومتابعة عملية حل مشاكل المواطنين إلى عملية متعددة الخطوات تسمى العمل على القضايا. فالعمل على القضايا تعني العمل من خلال الإدارة العامة للمساعدة في حل المشاكل الفردية (القضايا) للمواطنين.

### قبول القضية

إذا قبلت قضية مواطن، فيجب عليك إبلاغه بالخطوات التي تخطط لاتخاذها لحلها. قم باطلاع الناخب بأي تقدم تقوم به أثناء محاولة حل القضية. واحتفظ بسجلات الاجتماعات والمكالمات الهاتفية والرسائل التي أرسلتها خلال عملية حل قضايا الناخبين.

### إحالة القضية

إذا كان هناك مسألة أو قضية معينة قدمها ناخب ولا يمكنك معالجتها بشكل مباشر، يجب عليك إحالة القضية والمواطن إلى المؤسسة المناسبة المسؤولة عن حل تلك القضايا. في هذه الحالة، أبلغ المواطن بأنك ستقوم بإحالة قضيته إلى المؤسسة، واتصل بممثل في المؤسسة

## بناء الثقة العامة من خلال برلمان مستجيب دليل موجز حول التواصل مع ابناء الدائرة الانتخابية

- العمل على حل القضايا وفقاً للتعليمات التي قدمها عضو البرلمان.
- إبلاغ الناخبين بالتقدم المحرز في ما يتعلق بحل قضاياهم.
- إعداد وتوزيع المواد الترويجية للمكتب والرسائل الإخبارية واستبيانات الناخبين.
- تقديم المساعدة إلى النائب في مهام مثل مشاريع البحوث والمهام الخاصة بالدائرة الانتخابية وعملهم في البرلمان.
- تنظيم مناقشات السياسات العامة وجولات الاستماع والأنشطة الخاصة بالمواطنين لعضو البرلمان.
- إعداد أنشطة إعلامية (مؤتمرات صحفية) لعضو البرلمان.

### تنظيم مناقشة السياسات العامة



مناقشة السياسات العامة هي الاجتماع الذي يعقد لعامة الناس حيث يمكن للناس تبادل الآراء والأفكار حول قضية معينة. تعتبر مناقشات السياسات العامة هي الطريقة الأكثر شيوعاً للمسؤولين الحكوميين والممثلين المنتخبين والمواطنين لمناقشة الأمور ذات الاهتمام العام. وعادةً ما تعالج مشكلة محددة أو قضية وغالباً ما تنظمها منظمة محلية أو وكالة حكومية. وهي مفيدة بشكل خاص لفتح خطوط التواصل بين المواطنين والحكومة وتحفيز النقاش والمساعدة في تحديد المشاكل ووضع الحلول لها.

من الطرق الرسمية وغير الرسمية للتواصل مع الناخبين. وبغض النظر عن طريقة التواصل، فإن الهدف الأساسي هو خلق حوار مستمر بين النواب والمواطنين الذين يمثلونهم.

### أنشطة أعضاء البرلمان

- اجتماعات مباشرة مع الناخبين تجرى كل اسبوعين .
- العمل على حل قضايا الناخبين.
- عقد اجتماعات عامة مع المواطنين خارج المكتب.
- زيارة الناخبين الذين يعيشون في أماكن بعيدة والذين لا يمكنهم الوصول إلى مكتب الدائرة الانتخابية.
- العمل في البرلمان وفقاً للمبادرات الواردة من الناخبين، مثل تقديم أسئلة للنواب، وصياغة التشريعات والتعديلات، وكتابة الرسائل إلى أعضاء السلطة التنفيذية وغيرهم من المسؤولين في مؤسسات الدولة.
- المشاركة في البرامج التلفزيونية والإذاعية.

### أنشطة مساعد مكتب التواصل مع الناخبين

- إعداد استراتيجية للتواصل مع الناخبين بالتشاور مع عضو البرلمان.
- العمل في مكتب الدائرة الانتخابية كل يوم لمدة لا تقل عن خمس ساعات.
- استقبال الناخبين وتسجيل قضاياهم وتحديد مواعيد لعقد اجتماعات مع عضو البرلمان.
- الاحتفاظ بسجلات لكل زيارة وقضية للناخبين.

بناء الثقة العامة من خلال برلمان مستجيب دليل موجز حول التواصل مع ابناء الدائرة الانتخابية

## قائمة تنظيم مناقشة السياسة

### قبل المناقشة

- اعداد قائمة المشاركين.
- اعداد استمارة التسجيل، وتشمل جميع المعلومات اللازمة.
- صياغة الدعوة، وتشمل جميع المعلومات الضرورية، مثل المكان والزمان والموضوع.
- تحضير قائمة بمعلومات الاتصال للمشاركين (البريد الإلكتروني وأرقام الهاتف المحمول).
- تحديد قاعة لمناقشة السياسات العامة.
- تصميم القاعة حسب المشورة ؛ وترتيب الجلوس.
- تحديد قسم المراقبين / عامة الجمهور.
- الطاولة الرئيسية يتم ترتيبها لعضو البرلمان و / أو الميسر، وتقع في وسط الغرفة.
- تحديد منطقة جلوس ممثلي وسائل الإعلام بوضوح.
- تحديد المواقع للكاميرات التلفزيون والمصورين.
- تثبيت الميكروفونات في مكانها المحدد على الطاولة.
- تحضير حزمة المعلومات ذات الصلة للنائب (مشروع القانون، والشكاوى، واوراق البحث).
- وضع المعدات اللازمة لتسجيل مجريات المناقشة، إذا لزم الأمر.
- طبع لافتات "لا يمكن استخدام هواتف محمولة" وتوضع في أماكن مرئية.
- إعداد وطبع قائمة تسجيل الحضور.
- لافتات دعائية مطبوعة وموضوعة في مواقع مناسبة.
- تحضير نقاط الحديث للنائب.
- ارسال الدعوات للمشاركين.
- يجب ان يتلقى المشاركون مكاملة متابعة لتأكيد مشاركتهم واستلام البريد الإلكتروني.
- التحقق من الموقع قبل يوم أو يومين من المناقشة .

بناء الثقة العامة من خلال برلمان مستجيب دليل موجز حول التواصل مع ابناء الدائرة الانتخابية

## خلال المناقشة

- البدء والانهاء في الوقت المحدد.
- التأكد من ان الرئيس يحدد الغرض من الملتقى ويقوم بتقديم المتحدثين.
- اعداد إعلانات عن الأنشطة المستقبلية.
- اطرح الأسئلة ولكن تجنب طرح الخطابات من الجمهور.
- التأكد من أن رئيس الجلسة حازم ولكنه عادل.

## بعد المناقشة

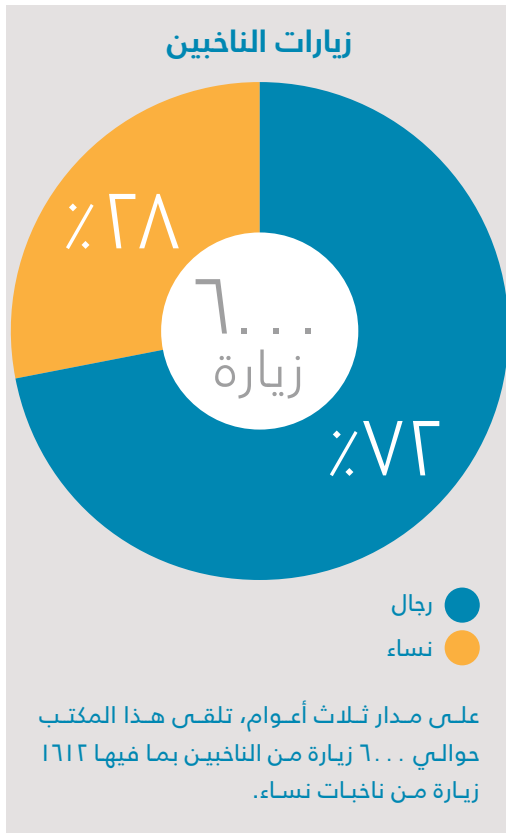
- تقديم كلمة شكر تحريرية للمتحدثين والمتطوعين.
- مراسلة الحاضرين وغير الحاضرين لمشاركة تقرير مناقشة السياسات العامة.
- الاتصال بالصحفيين المستهدفين عبر الهاتف وأخبارهم عن مناقشة السياسات العامة.
- متابعة تكاليف تأجير القاعة وغيرها من النفقات.
- متابعة الإجراءات التي يجب اتخاذها كنتيجة لمناقشات السياسات العامة.
- الترتيب لمجموعة صغيرة من المؤيدين لتقييم نجاح الحدث والتخطيط لنجاح الحدث التالي.

## نماذج حية للتواصل مع الناخبين

عبد القهار السامرائي، محافظة صلاح الدين، متحدون.

في عام ٢٠١٥، بدأ المعهد الديمقراطي الوطني بدعم النائب عبد القادر السامرائي وعمل معه لفتح مكتب في مسقط رأسه في سامراء / صلاح الدين. وبعد فترة وجيزة من فتح المكتب، اجتاح تنظيم داعش المحافظة، مما أجبر الآلاف على الفرار من ديارهم. وقد مثلت محاولات تقديم المساعدة لدائرة انتخابية مدمرة عبر المحافظة وحتى في جميع أنحاء البلاد تحديًا كبيراً في البداية، إلا أن النائب سرعان ما تكيف مع الواقع الجديد وبدأ في مقابلة ناخبيه أينما تم نقلهم وتهجيرهم. بتطبيق أحد المبادئ الأساسية للتواصل بين الدوائر الانتخابية - «الخروج من المكتب» - بدأ النائب ومساعدته في تنفيذ جدول زمني صارم للتواصل مع المواطنين الناخبين في جميع أنحاء المحافظة. وان الاستماع إلى مخاوف ناخبيه والتعرف على نقص الخدمات في مناطق الناخبين جعله يزيد من جهوده من أجل التنسيق مع المسؤولين في المجالين الإنساني والأمني لضمان حصول الناخبين على تدابير أساسية لتخفيف معاناتهم.

بعد تحرير صلاح الدين عام ٢٠١٧، كان الناخبون يأملون في أن يكونوا قادرين على العودة بسرعة إلى ديارهم. إلا أن البنية التحتية المدمرة والدعم غير الكافي من الحكومة لإعادة بناء وإعادة فتح مؤسساتها حال دون عودتهم. لعب النائب دوراً هاماً في ممارسة الضغط على الحكومة من خلال وسائل الإعلام ومن خلال دوره الرقابي في مجلس النواب على التعجيل بعودة الناخبين. وكنتيجة لجهوده، سهّل النائب عبد القهار السامرائي إعادة فتح المؤسسات الحكومية في المحافظة مثل دائرة الاحوال المدنية، ودائرة الماء، ودائرة التقاعد، وساعدت جميعها على



تسهيل عملية العودة. بالإضافة إلى ذلك، بدأ النائب في مواجهة التحديات الجديدة التي ظهرت مع عودة الناخبين، وهي القضايا المتعلقة بالأمن والتي تشمل مختلف المجموعات العسكرية في المحافظة. وأدت زيادة نقاط التفتيش إلى عرقلة حرية تنقل المواطنين، مما دفع النائب إلى دعوة القادة الأمنيين نيابة عن ناخبيه وممارسة الضغط العلني على وزارة الداخلية لخلق بيئة أمنية أفضل في صلاح الدين.

بعد تلقي الحالات من جميع أنحاء المحافظة، بما في ذلك المناطق النائية والريفية، أدرك النائب أيضاً أنه بحاجة إلى أن يكون متاحاً لناخبيه خلال هذه الفترة الانتقالية الحيوية لإعادة الإعمار وعودة الناخبين إلى ديارهم. وقرر فتح مكتبين آخرين،

## بناء الثقة العامة من خلال برلمان مستجيب دليل موجز حول التواصل مع أبناء الدائرة الانتخابية

لأن المشاركين كانوا أكثر انفتاحاً في مثل هذا الوضع على عكس الأوضاع الرسمية الأخرى». وأضاف «وان معرفة جذور المشاكل سمحت لنا بإيجاد الحلول المناسبة لها».

### فيان الدخيل، نائبة إيزيدية، نينوى

جلب احتلال نينوى من قبل داعش معه دماراً شاملاً، بما في ذلك إبادة جماعية مستهدفة وممنهجة للطائفة الايزيدية. حيث دُمّرت قرى بأكملها، وقُتل الآلاف من الرجال، واخْتُطفت نساء وأطفال، بما في ذلك أكثر من ٣٠٠ امرأة وفتاة من اللواتي ما زلن في عداد المفقودين. وفي خضم كل هذا، رفضت النائبة الصمت. وبصفتها النائبة الايزيدية الوحيدة المنتخبة في مجلس النواب، فقد أصدرت خطاباً حماسياً تحت قبة البرلمان لتوجيه الجهود لمعالجة محنة الطائفة الايزيدية. وقد انتهت خطابها بانهارها على أرضية البرلمان. وتلقى خطابها اعترافاً عالمياً وأسفر عن استجابة فورية الإنقاذهم وإغاّتهم. كما رافقت الجيش العراقي في مهمة توفير المساعدات الإنسانية للايزيديين المحاصرين في جبل سنجار. وساهمت جهودها والتي مثلت بها مجتمعها وتحدثت نيابة عنهم في دعوة حكومة اقليم كردستان لإنشاء مكتب يركز على إنقاذ النساء الايزيديات المختطفات من قبل داعش وتزويدهن بالدعم النفسي والاجتماعي.

ومع انتشار أبناء دائرتها الانتخابية في جميع أنحاء البلاد وفي مخيمات النازحين، بدأت النائبة بتنويع جهود التواصل مع الناخبين والتي تبذلها لضمان إشراك أكبر عدد ممكن من المواطنين. وبينما كان مكتبها متردداً في البداية لفكرة إجراء مناقشات حول السياسات العامة، سرعان ما أدرك فائدة هذا النوع من المناقشات لأنها سمحت للنائب بالتواصل والتفاعل مع ناخبها بطريقة أكثر وضوحاً، ووفرت لها الفرصة لمعرفة المزيد من الافكار المعقدة حول قضية معينة. وعلى

أحدهما في تكريت والآخر في بغداد، حيث لا يزال يقيم النازحون من المحافظة وقد قام المعهد الديمقراطي الوطني بتدريب مساعدين اثنين لإدارة هذين المكتبين.

وبالإضافة إلى دعم النواب ومساعديهم في الجهود الانتقالية في مرحلة ما بعد النزاع، كان التركيز الأساسي لبرنامج التواصل مع الناخبين للمعهد الديمقراطي الوطني هو دعم أعضاء البرلمان لإنشاء علاقات شاملة ومستجيبة مع الناخبين وتنفيذ السياسات العامة. في هذا السياق، ومن أجل دعم جهود النائب السامرائي واسعة النطاق في جميع أنحاء المحافظة، شجعه المعهد الديمقراطي الوطني باستمرار على توسيع جهوده لتشمل ناخبين من خلفيات عرقية وطائفية وأيديولوجية مختلفة. مثل العديد من الجوانب الأخرى لبرنامج التواصل مع الناخبين في الدوائر الانتخابية، وقد كان هناك تخوف من هذا النهج في البداية؛ ومع ذلك، فقد تبين للنائب ومساعدته بمرور الوقت أن الناخبين استجابوا بصورة إيجابية للغاية عندما كان النائب والمساعد يستمعان إلى مشاكلهم بغض النظر عن خلفيتهم أو انتمائهم. «في البداية، لم نلاحظ أهمية البرنامج»، قال النائب. «ومع ذلك، كلما خضنا في تفاصيله، كلما أدركنا أهميته خاصة عندما بدأنا في التواصل مع مختلف المجموعات التي وقفت الى جانبنا في الانتخابات».

وبالمثل، عندما قدم المعهد الديمقراطي الوطني مفهوم مناقشات السياسات العامة - من خلال إجراء الاجتماعات العامة لجمع آراء المواطنين حول القضايا بطريقة منظمة - لم تبدو الفكرة سهلة التنفيذ للنائب ومساعدته في البداية. ولكن بمجرد وضعها حيز التنفيذ، أقر النائب ومساعدته على الفور بفوائد هذه المناقشات المنظمة. «لقد سمحت لنا المناقشات الخاصة بالسياسات العامة بالتوصل إلى جذور المشاكل

ولضمان تجهيز هذه المكاتب بالموظفين وإدارتها على نحو ملائم، قام مساعد النائب الذي يدعمه المعهد الديمقراطي الوطني بتدريب الموظفين الجدد بالاستعانة بمعلومات ومصادر حصل عليها في الدورات التدريبية التي اقامها المعهد. وبالمثل، فقد أخذ مساعد النائب على عاتقه أيضاً تدريب أعضاء آخرين من أعضاء البرلمان وأعضاء مجلس المحافظة من نفس الحزب لإنشاء علاقات مع الناخبين .

ان أحد التحديات المشتركة التي يواجهها المسؤولون المنتخبون في البلدان التي تمر بمرحلة انتقالية هو عدم فهم المواطنين للعملية السياسية وعدم القدرة على التمييز بين السلطة التشريعية والتنفيذية للحكومة. فقد واجه النائب سليم شوقي ومساعدته هذا التحدي في كثير من الأحيان، حيث يأتي المواطنون الى النائب ولديهم مشكلة أو طلب ويتوقعون أن يتم حلها لهم على الفور. وكان أحد جوانب برنامج التدريب الخاص بالمعهد الديمقراطي الوطني هو تدريب أعضاء البرلمان والمساعدين على كيفية تثقيف ناخبهم واطلاعهم على هذه العمليات المدنية في الوقت الذي يعملون معهم فيه لمعالجة قضاياهم. وللتصدي لهذه الفجوة في الفهم، قام النائب سليم شوقي مع المساعد بتخصيص أجزاء من نشاطات التواصل مع الناخبين للتثقيف المدني وشرح أدوار ومسؤوليات المسؤولين المنتخبين والعمليات التشريعية وصنع القرار في مجلس النواب والسلطة التنفيذية. من خلال تزويد المواطنين بفهم اساسي للعملية السياسية، تمكن كل من النائب والمساعد من بناء علاقة عمل إيجابية مع ناخبهم حيث كانوا قادرين على تلبية احتياجاتهم وتوقعاتهم بشكل أفضل. «هذا [التثقيف المدني] زاد من قبول الناخبين لنا»، قال النائب. «كنا صادقين مع الناخبين حول ما يمكننا وما لا يمكننا القيام به، وبهذه الطريقة اكتسبنا ثقتهم.»

سبيل المثال، بعد تنظيم بعض المناقشات حول دور المرأة في بناء السلام، علمت أن النساء المسلمات في دائرتها الانتخابية يعانين أيضاً بسبب استهدافهن واتهامهن زوراً بأنهن من أنصار داعش لمجرد أنهم مسلمات، واقرت النائبة انها لم تكن تحصل على الصورة الكاملة للوضع من قبل. كما صرحت للمعهد الديمقراطي الوطني، «قدمت هذه المناقشات فضاءً مريحاً لجميع الأصوات التي يمكن سماعها». وكنتيبة لذلك، زادت النائبة من انخراطها بالمجتمع لإظهار التزامها بخدمة مصالحهم، وعملت داخل المجتمع الإيزيدي لمحاربة المفاهيم الخاطئة السلبية وتسهيل الضوء على وضع المرأة المسلمة.

وبينما لم تكن النائبة قادرة على إعادة فتح مكتبها أثناء النزوح، الا انها كانت لا تزال تستقبل ملفات القضايا من ناخبها. وبعد تحليل القضايا المقدمة إلى مكتبها، وجدت النائبة مع مساعدتها أن بطالة الشباب كانت مصدر قلق كبير وألوية في دائرتها الانتخابية. ولمعالجة ذلك، طلبت من الحكومة شمول سنجار في خطتها السكنية للإعمار في المنطقة ونجحت في ذلك. وبما أن الحكومة لم تكن تملك أراضٍ لتخصيصها لمشاريع الإعمار، وافقت النائبة على التبرع بقطعة أرض عائلية بشرط أن يكون من يشرف على مشاريع الإعمار مؤهلين للقيام بذلك ومن أولئك الذين تم تعيينهم كانوا من سنجار. ونتيجة لهذه الجهود، تمكنت النائبة من توفير وظائف للشباب في دائرتها الانتخابية.

### سليم شوقي، تيار الحكمة، البصرة

افتتح النائب سليم شوقي، والذي يدعمه المعهد الديمقراطي الوطني، مكتب الدائرة الانتخابية في منطقة شمال البصرة عام ٢٠١٥. وبعد عام واحد فقط من البرنامج، ولما حققه المكتب من مزايا، فتح النائب أربعة مكاتب أخرى بشكل مستقل في مختلف المناطق في المحافظة لتوفير سهولة وصول الناخبين لهذه المكاتب.



## بناء الثقة العامة من خلال برلمان مستجيب دليل موجز حول التواصل مع أبناء الدائرة الانتخابية



تشمل العلاقات مع الناخبين أيضاً جمع القضايا المقدمة إلى المكتب والاستجابة لها، ومن خلال مكاتب النائب سليم شوقي الخمسة، تلقى النائب ١٠١٥ قضية وحلّ ٢٤٪ منها على مدى السنوات الأربع الماضية. ولكن بعيداً عن مجرد إجراء دراسة الحالة، يجب على المسؤولين المنتخبين العمل على إحداث تغييرات مؤسسية أوسع نطاقاً لمعالجة مشكلات أكثر نظامية من خلال السياسات العامة. وفي هذا الصدد، عمل المعهد الديمقراطي الوطني ودعم أيضاً مجموعة من النواب، مثل النائب سليم شوقي ومساعدته لتحليل وتقييم دراسة الحالة لتحديد الاتجاهات والمواضيع المشتركة التي يمكن معالجتها بشكل أوسع وأكثر فاعلية من خلال السياسات العامة أو التشريع. واستناداً إلى القضايا المقدمة لمكتبه، حدد النائب مشكلة بطالة الشباب كأهم موضوع يثير القلق في دائرته الانتخابية. ومن خلال الاستفادة من هذه البيانات، قام النائب ومساعدته بتنظيم سلسلة من مناقشات السياسات العامة حول البطالة بين الشباب مع الجهات المعنية الرئيسية في المحافظة، ووضعوا سياسة عامة تقترح إنشاء أكاديمية للشباب لتدريبهم على مختلف جوانب صناعة إنتاج النفط. وبعد الحصول على دعم كبير من الناخبين والجهات المعنية كنتيجة لهذه العملية، أعربت الحكومة عن استعدادها لإنشاء أكاديمية تدريب.

في كثير من الأحيان لمسؤول منتخب، فإن هذا يثبت للبرلمان ولحزبه السياسي أن مبادرات العلاقات القوية مع الناخبين يمكن أن يكون لها تأثير إيجابي أوسع على المواطنين ومسؤولي الانتخابات والأحزاب السياسية.

وبالإضافة إلى بناء علاقة قوية مع ناخبيه، أثبتت أعمال النائب سليم شوقي في مجال التواصل مع الناخبين أنها تمثل قيمة كبيرة يضيفها لحزبه السياسي، مما سمح للبرلماني ببناء مصداقيته وسمعته داخل حزبه. وعلى الرغم من أنه قرر عدم الترشح لولاية ثانية، فقد اتصلت به قيادة الحزب مباشرة وطلبت منه الترشح في الانتخابات البرلمانية في أيار ٢٠١٨. وبينما يُنظر إلى هذا الأمر باعتباره مطلباً شاقاً



## بناء الثقة العامة من خلال برلمان مستجيب دليل موجز حول التواصل مع أبناء الدائرة الانتخابية

ومع ضعف البنى التحتية مثل العيادات الصحية أو المستشفيات اللازمة لدعم عودة النازحين، قام النائب ومساعديه بتعيين مسعفين واطباء متطوعين بالإضافة إلى الأدوية والإمدادات التي تم جمعها وتوزيعها على مناطق النازحين في جميع أنحاء المحافظة.

في إطار التحضير لعملية التحرير، توقع النائب والمساعد وقوع أزمة إنسانية حيث سيتم تهجير الآلاف من الناس وتركهم بدون طعام أو ماء أو دعم طبي. لذلك، ومع دعم المعهد الديمقراطي الوطني، نظم المكتب مناقشة السياسات العامة مع ٣٣ شاب متطوع، قام المكتب باستقدامهم للمساعدة في تقديم المساعدات الإنسانية إلى أولئك الذين يفرون من مناطق القتال.

### صباح التميمي، الوطنية، بغداد

خلال الولاية البرلمانية للمدة من ٢٠١٤-٢٠١٨، ركزت النائبة صباح التميمي على بذل الكثير من الجهود في مجلس النواب للإستفادة من جهود التواصل مع المواطنين في مسؤولياتها الرقابية البرلمانية. على سبيل المثال، كونها عضو في لجنة الخدمات والإعمار، اكتشفت النائبة العديد من حالات الفساد التي ادت الى سوء تقديم الخدمات بما في ذلك الماء والكهرباء وجمع النفايات. واستخدمت منصبها في اللجنة وسمعتها الطيبة في دائرتها الانتخابية لجذب انتباه الحكومة إلى هذه الحالات، ومعظم الحالات تم حلها بنجاح بإعادة الخدمات إلى ناخبها. وبالمثل، قامت النائبة صباح التميمي مراراً بزيارات ميدانية لتقييم الأوضاع والخدمات في أحياء ناخبها.

علمت النائبة من خلال زيارة ميدانية قامت بها إلى أحياء سكنية في بغداد عن تراكم النفايات فيها بسبب عدم جمعها بشكل صحيح. ما دفعها للاتصال بالمسؤولين في أمانة بغداد وتم حل المشكلة بسرعة من خلال تنفيذ حملة تنظيف ووضع حاويات قمامة جديدة في المنطقة.

### خالد المفرجي، متحدون، كركوك

واجه النائب خالد المفرجي كالعديد من نظرائه في البرلمان أثناء وبعد احتلال داعش تحدي البقاء على تواصل مع النازحين من كركوك. ولتخفيف بعض هذه العقبات، بذل النائب جهوداً متضافرة لبناء علاقات عمل قوية مع مجموعة واسعة من الأحزاب السياسية والجهات الفاعلة لضمان قدرته على تلبية احتياجات ناخبيه على أفضل وجه. على سبيل المثال، ساهمت علاقات النائب العابرة للحدود الطائفية والعرقية بمعالجة قضايا الناخبين، مثل تسهيل السفر بين إقليم كردستان وباقي محافظات العراق من أجل تلقي العلاج الطبي والتنقل عبر نقاط التفيتش الأمنية.

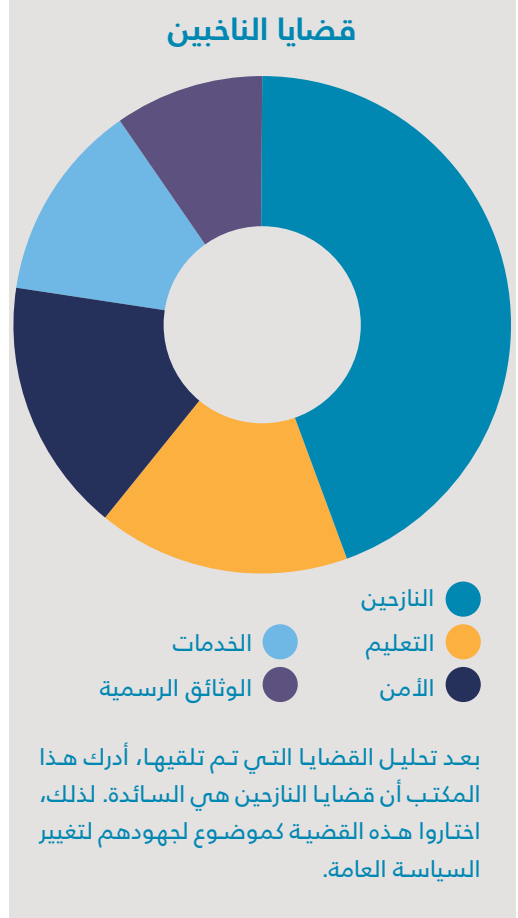
وللحاجة الملحة لإشراك كركوك في معركة تحرير المحافظات من داعش، أطلق النائب حملة إعلامية واسعة النطاق للضغط على الحكومة للإسراع بعملية التحرير. كما لفتت الحملة الإعلامية الانتباه إلى حقيقة أن القطعات العسكرية كانت متواجدة في المنطقة أساساً. وأثبتت هذه الحملة الإعلامية فاعليتها بعد فترة وجيزة من وضع الخطط للبدء في تحرير الحويجة.

ومع اقتراب تحرير الحويجة والأزمة الإنسانية الوشيكة التي من شأنها أن تسفر عن تدفق النازحين عبر المحافظة، أنشأ مكتب النائب مجموعات من المتطوعين الشباب للعمل مع المكتب لتخفيف تدفق العائدين إلى كركوك. وقد كُلفت هذه الجماعات من المتطوعين الشباب بتوفير الغذاء والمياه وغيرها من التدابير اللازمة للعائدين. كما كانت مجموعات المتطوعين مسؤولة عن تحديد الاحتياجات والخدمات الأخرى التي يحتاجها النازحون، وعلمت هذه المجموعات أنه بسبب نقص الإمدادات في ظل احتلال داعش عانى العديد من الأشخاص من سوء الحالة الصحية.

وكالعديد من مكاتب الدوائر الانتخابية التي يدعمها المعهد الديمقراطي الوطني، أثارت النائبة صباح التميمي ومساعدتها مخاوف بشأن جدوى استضافة مناقشات سياسيات عامة بسبب تحديات أمنية. ومع ذلك، وبعد تنظيم مناقشتها الأولى ومشاهدة فوائد المشاركة مباشرة، أضافت النائبة هذه الأداة إلى أدوات التواصل الخاصة بها. «لقد كسرت مناقشات السياسات العامة جميع الحواجز بيننا وبين الناخبين، حيث أدت إلى حوارات جادة ومفتوحة. اعطت صورة واضحة عن القضية وكيفية حلها». استخدمت النائبة مناقشات السياسة العامة لمواصلة تقييم ظروف العمل الحالية لموظفي الطيران المدني. ومن خلال هذه المناقشات، علمت النائبة أن بعض الموظفين لم يتلقوا رواتبهم لعدة أشهر بسبب عدم وجود قوانين العمل التي تحمي حقوقهم. وبعد اجتماع ما يزيد عن ٢٠٠ شخص من الجهات المعنية من المتأثرين بهذه القضية، قامت النائبة مع مساعدتها باعداد مقترح سياسة عامة يحدد التوصيات التفصيلية لكيفية تنظيم ظروف العمل في المطار وحماية حقوق موظفي الطيران المدني.

### نجاة العبيدي، متحدون، الأنبار

فر مئات الآلاف من الأشخاص من الأنبار خلال فترة احتلال داعش والمعركة التي تلت ذلك ضد هذه المجاميع المتمردة. ينتشر المواطنون في جميع أنحاء البلاد، مع نزوح الكثيرين منهم إلى بغداد وإقليم كردستان. وبما أن غالبية ناخبي النائبة نجاة العبيدي قد نزحوا إلى أربيل، قررت النائبة الانتقال إلى أربيل من أجل خدمتهم على أفضل وجه. إلا أن ناخبها ما زالوا منتشرون في جميع أنحاء البلاد، الامر الذي مثل تحديًا كبيرًا وتطلب جهداً استثنائياً من قبل النائبة ومساعدتها لكي يتمكنوا من التواصل مع جميع ناخبها من خلال الاستماع اليهم ومحاولة التعامل مع احتياجاتهم ومشاكلهم الآتية. وعلى مدى عامين تقريبًا، قسمت النائبة وقتها للسفر ذهابًا وإيابًا إلى هذه المناطق للإشراف على توزيع المساعدات على الناخبين



كما أصبحت النائبة صباح التميمي حلقة وصل حقيقية بين المواطنين والحكومة حيث عملت بجد للحفاظ على علاقات تعاونية جيدة مع المسؤولين التنفيذيين لدعم عملها في الدوائر الانتخابية. على سبيل المثال، وكدليل على التعاون التشريعي التنفيذي، زارت النائبة سوق الأعظمية برفقة رئيس بلدية المنطقة للاستماع إلى هموم ومشاكل الباعة والزبائن. وعلمت أن الباعة قد احتلوا غالبية الرصيف بشكل غير قانوني، مما حد من الحركة في الشوارع. حيث توسطت في القضية بين الباعين ورئيس البلدية وتوصل الطرفان إلى اتفاق لتقاسم المساحة وفقا لاحتياجاتهم وقوانين البلدية.



## بناء الثقة العامة من خلال برلمان مستجيب دليل موجز حول التواصل مع ابناء الدائرة الانتخابية

مع انتشار ابناء دائرتها الانتخابية عبر مختلف المحافظات وما بدا أنه تحديات إنسانية لا يمكن التغلب عليها، وجدت النائبة ومساعدتها أن من الصعب إجراء مناقشات حول السياسات العامة التي تركز على قضايا تنظيمية متوسطة إلى بعيدة المدى بينما كان لدى ناخبها احتياجات آنية لا بد من حلها. «نخشى أن يطلب المشاركين الطعام والبطانيات خلال هذه المناقشات»، هذا ما قاله مساعد النائبة. وإدراكاً للحاجة إلى إيجاد توازن بين العمل الإنساني العاجل للنائبة ومسؤولياتها بصفقتها برلمانية، عمل المعهد الديمقراطي الوطني مع النائبة لإجراء مناقشة عن السياسات العامة واستراتيجية تواصل للمساعدة في وضع مستوى معين من التوقعات للمواطنين قبل مشاركتهم في هذه المناقشة. ومع وجود إستراتيجية قائمة، نجح مكتب النائبة في تنظيم سلسلة من المناقشات حول الشباب من الناخبين وحول التعليم. وقالت النائبة: «أثبتت نصائح وأساليب عقد مناقشات السياسات العامة التي قدمها المعهد الديمقراطي الوطني نجاحاً». وأضافت: «بعد كل مناقشة شاركنا فيها، طلب منا المشاركون عقد المزيد من المناقشات عندما ادركوا أنه الوقت المناسب والمكان المناسب لإبداء آرائهم حول بعض القضايا».

من قبل الحكومة والمنظمات الإنسانية. ومثل العديد من الأشخاص خلال الأزمات، أدركت النائبة أن المساعدات لن يتم تسليمها بشكل صحيح، خاصة عندما لم تكن متواجدة هناك لمراقبة عملية التوزيع للناخبين الذين يعيشون خارج المخيمات.

لذلك فقد كثفت النائبة جهودها وقامت بزيارات وبشكل منتظم إلى مخيمات الناخبين وغيرها من مواقع الناخبين بحمل شاحنة من المعونات، وعلى مدار سنتين، قامت النائبة ومساعدتها بتوزيع المساعدات على أكثر من ٦٥٠ من ناخبها. علاوة على ذلك، فإن التزامها بالتضامن مع ناخبها وقربها قدر الإمكان منهم يظهر أيضاً تحوُّلاً في تفكير النائبة نحو التواصل مع الناخبين. ومن المبادئ الأساسية للتواصل الفعال هو الحفاظ على علاقات منتظمة ووثيقة مع المواطنين. ففي البداية، لم تكن النائبة متأكدة من المستوى المطلوب للجهود والنتائج المحتملة، وفي الوقت الذي أصبحت فيه الفوائد واضحة: «في بداية مشاركتي في هذا البرنامج، زرت أحد الناخبين أثناء وجوده في المستشفى للاطمئنان عليه» وأضافت: «بعد ثلاث سنوات، وعندما حان الوقت للترشح لولاية أخرى، تلقيت مكالمة من نفس الرجل ليقول لي إنه لم ينس [المكالمة الهاتفية] وأنه سيصوت لها مرة أخرى».

الأصوات في أنشطة التواصل، لا سيما أولئك الذين ينتمون إلى مجموعات مهمشة، مثل النساء والشباب والأقليات، لضمان تمثيلهم على نحو فاعل والاستجابة إلى احتياجاتهم وأولويات كل فرد في دائرتهم الانتخابية.

وهذا يشمل التأكد من أن مكاتب الدوائر الانتخابية يمكن الوصول إليها وترحب بمجموعات مختلفة من الناخبين وأن يقوم المسؤولون المنتخبون بـ

## أفضل الممارسات والدروس المستفادة

**التأكد من أن جهود التواصل مع الناخبين تشمل جميع الأصوات.** حيث يمثل المسؤول المنتخب جميع المواطنين في دائرتهم الانتخابية بغض النظر عن الجنس أو العرق أو الدين أو المذهب أو الوضع الاجتماعي والاقتصادي. لذلك، على أعضاء البرلمان ومساعدتهم إشراك جميع

## بناء الثقة العامة من خلال برلمان مستجيب دليل موجز حول التواصل مع أبناء الدائرة الانتخابية

تستجيب بشكل مباشر للمواطنين. وفي حين أن المسؤولين المنتخبين لا يضعون سياسات عامة حكومية، إلا أنه يمكنهم المساهمة في عملية الصياغة. وباستخدام أداة مثل تقرير السياسات العامة، يمكن للمسؤولين المنتخبين استخدام المعلومات التي يتم جمعها من خلال تواصلهم مع الناخبين في دوائرهم الانتخابية لتحديد التوصيات والإجراءات التي يجب اعتمادها. إن التواصل المباشر مع الناخبين، سواء من خلال الاجتماعات الفردية في مكتب الدائرة الانتخابية، واستبيانات المواطنين، أو من خلال تنظيم مناقشات السياسات العامة، حيث يسلط هذا التواصل الضوء على الاحتياجات الفورية للمجتمع، فضلاً عن تغييرات منهجية أكثر على المدى البعيد، مثل إصلاح التعليم وتحسين تقديم الخدمات ومنافع الرعاية الصحية. وإن استخدام هذه المعلومات لاعداد سياسات عامة وتشريعات مستجيبة يمكن أن يثبت للمواطنين أن المسؤولين المنتخبين يستمعون إليهم ويمثلون احتياجاتهم لدى السلطة التشريعية وأحزابهم السياسية. وهذا بدوره يمكن أن يساعد أيضاً في معالجة أزمة الثقة بين المواطنين والحكومة.

### توفير فرص للتثقيف والمشاركة المدنية.

بالإضافة إلى أنشطة التواصل التي تتيح للنواب الفرصة للتفاعل المباشر مع المواطنين، فإن هذه الجهود تسمح للمواطنين بالتفاعل مع العملية السياسية بعد ان قاموا بالتصويت. ويمكن أن تكون أنشطة التواصل مثل مناقشات السياسة العامة، وجولات الاستماع، وحتى الزيارات لمكتب الدائرة الانتخابية لتقديم قضية ما، نقطة إيجابية للتفاعل بين المواطنين والحكومة. وفي وقت تنعدم فيه ثقة المواطنين بالمؤسسات الحكومية والسياسية، يمكن لهذه التفاعلات أن تساعد في إعادة بناء تلك العلاقة والثقة. علاوة على ذلك، في الانظمة الديمقراطية الناشئة، غالباً ما يكون فهم العملية السياسية ومسؤوليات

جهود متضافرة للوصول إلى المواطنين بغض النظر عن اعراقهم وطوائفهم. وهذا من شأنه أيضاً أن يساهم في بناء الثقة بين المواطنين لأنهم سيرون أعضاء البرلمان وهم يعملون لخدمة مصالح كل فرد في مجتمعهم وليس فقط ممن هم من نفس جماعاتهم العرقية أو الدينية.

### التواصل المنتظم لبناء الثقة وفتح خطوط

#### الاتصال بين المواطنين والحكومة.

التواصل المنتظم والتفاعل مع المواطنين، يمكن للمسؤولين المنتخبين العمل لبناء ثقة المواطنين بالحكومة. في حين أن واجبه الأول يتمثل في تمثيل مصالح ناخبهم في البرلمان، فهم أيضاً وجه للحكومة ويجب أن يستخدموا هذا المنبر لإطلاع المواطنين على التقدمات والالتزامات التي تخص أنشطة الحكومة وجمع البيانات اللازمة لاعداد السياسات العامة والتشريعات الحكومية.

تسمح قناة الاتصال ذات الاتجاهين هذه بمستويات أعلى من الشفافية والمساءلة الحكومية وتوفر للمواطنين الفرصة للمشاركة بشكل هادف في العملية السياسية. وهذا هو السبب في أن كل شكل من أشكال التواصل مع المواطنين هو عبارة عن قيمة مضافة ويجب على أعضاء البرلمان ومساعدتهم المشاركة في التواصل المباشر كلما أمكن ذلك. وعلى سبيل المثال، قام أحد أعضاء البرلمان بالاتصال بعشرة ناخبين كل يوم جمعة مما ساهم في تعزيز سمعة عضو البرلمان بصفته مسؤول موثوق به، الأمر الذي أثبت قيمته في الحملات الانتخابية حيث كوّن المواطنين صورة إيجابية عنه.

### وضع تشريعات وسياسات عامة مستجيبة

#### وشاملة.

حيث يعد التواصل مع الناخبين من أفضل الطرق لتحديد احتياجات وأولويات المواطنين من أجل جمع المعلومات لاعداد التشريعات والسياسات العامة الحكومية التي

## بناء الثقة العامة من خلال برلمان مستجيب دليل موجز حول التواصل مع ابناء الدائرة الانتخابية

القريب والمتوسط. إن الاجتماع مع المواطنين أثناء جولات الاستماع في مخيمات النازحين أو مجاميع أخرى من المواطنين، وفتح مكاتب الدوائر الانتخابية المؤقتة، وتنظيم مناقشات السياسات العامة يمكن أن تلفت الانتباه إلى مشاكل وأولويات الناخبين بشكل فوري وتقدم للمسؤولين المنتخبين معلومات قيّمة يمكن أن تدعمهم عندما يحاولون خلق المزيد من التغييرات المنهجية والمؤسسية من أجل تقديم الدعم والتنمية على المدى البعيد. علاوة على ذلك، وبما أن العديد من الإجراءات الحكومية جامدة وغير قادرة في كثير من الأحيان على استيعاب الحالات الطارئة، يمكن للمسؤولين المنتخبين ومساعدتهم أن يلعبوا دوراً حيوياً في تسهيل الإجراءات الخاصة للاستجابة السريعة لحالة ما.

**يعد فتح مكتب الدائرة الانتخابية للتواصل المباشر مع المواطنين** أحد أفضل أدوات التواصل التي يمكن للنائب استخدامها في الدائرة الانتخابية. فهي توفر للنواب مساحات آمنة في كل دائرة انتخابية حيث يمكن للنواب وموظفيهم استضافة المواطنين لمناقشة اهتمامات المجتمع. وتعد أيضاً مكاناً لتنظيم البيانات بصورة مركزية وترتيبها، مثل ملفات القضايا والشكاوى التي يقدمها المواطنون والتي يمكن استخدامها لاحقاً في أولويات السياسات العامة والتشريعات، بالإضافة إلى إحصاءات حول إنجازات أعضاء البرلمان وسجل المشاركات الذي يمكن استخدامه في رسائل الحملة والنشرات الإخبارية العامة. في المحافظات الكبيرة أو في الحالات التي ينتشر فيها الناخبون عبر عدة محافظات بسبب النزوح، يمكن للنائب أن يفكر في فتح مكاتب تابعة له من أجل الحفاظ على تواصله مع ناخبيه. وينبغي أن يكون لكل مكتب مساعد مخصص لإدارة الأمور اليومية، غير أن على المساعد إرسال جميع المعلومات، لا سيما الخاصة بالقضايا والإحصاءات الأخرى، إلى المكتب الرئيسي للحفاظ على مركزية البيانات.

المؤسسات المختلفة محدوداً، والقلق الذي غالباً ما يثيره المسؤولون المنتخبون هو أن المواطنين لا يفهمون دور المسؤولين أو ما هي حدود صلاحياتهم وقدراتهم. ويمكن لتواصل المسؤولين المنتخبين مع المواطنين أن يسهم بطريقة غير رسمية في بناء الوعي والتثقيف المدني من خلال الشرح، وعلى سبيل المثال، كيف تتعامل وزارة معينة مع قضية ما أو كيف ستمرر التشريعات المقترحة لتسلك طريقها لعملية صنع القرار في البرلمان.

**إقامة علاقات مع المؤسسات الحكومية على المستوى المحلي والمركزي.** ففي كثير من الأحيان، ومن أجل معالجة القضايا المقدمة إلى مكتب الدائرة الانتخابية، يحتاج النائب إلى التنسيق وإحالة القضية إلى مؤسسة أو دائرة حكومية معينة. وعلى هذا النحو، فإن تأسيس العلاقات التعاونية والاهتمام بها مع المسؤولين التنفيذيين لدعم العمل على قضايا الناخبين في الدوائر الانتخابية يعد مورداً وأداة هامين للمسؤول المنتخب. ويمكن أن يسهم في زيادة الكفاءة والاستجابة لحل القضية إذا كان النائب قادرًا على العمل مباشرة مع المؤسسة الحكومية، ويسمح للنائب بالعمل كحلقة وصل بين المواطنين والحكومة من خلال جذب الانتباه إلى احتياجات المجتمع المحددة.

**التواجد بين المواطنين في أوقات الصراع والمراحل الانتقالية.** قد يبدو القيام بالتواصل مع الناخبين في الدوائر الانتخابية في أوقات تفشي العنف أو في أعقابها مباشرة بلا جدوى أو لا نتيجة لها، حيث إن الناخبين بحاجة إلى المزيد من المساعدات الإنسانية العاجلة. وفي حين يستطيع المسؤول المنتخب تقديم هذه المساعدات التي تشتد الحاجة إليها، فإن المشاركة المتبادلة والحاضرة بين الناخبين تدل على التضامن وتوفر فرصاً لتلبية الاحتياجات على المدى



### العمل مع مساعد مكتب التواصل مع الناخبين

**في الدائرة الانتخابية.** حيث يشرف المساعدون على العمليات اليومية لكل مكتب، بما في ذلك مواعيد الأنشطة الخاصة بالنواب، وجلسات الاستماع مع المجموعات المعنية، والجلسات الإعلامية حول الخدمات الحكومية. فهؤلاء المساعدون هم «الوجه» اليومي لعلاقات النائب في مجتمعه، حيث يساعدون في تنسيق التواصل بين المواطنين وأعضاء البرلمان وكتلهم البرلمانية، وكذلك الوزارات المعنية أو منظمات المجتمع المدني. ولكي يكون النائب فاعل، يجب أن تكون هناك ثقة واحترام متبادل بين النائب ومساعديه حتى يتمتع النائب بالثقة في قدرة المساعد على تمثيله بشكل صحيح بين ناخبيه.

### اعتماد نهج منظم واستراتيجي للتواصل مع

**الناخبين.** يجب على النائب بالتنسيق مع مساعده وضع خريطة للعمليات الداخلية والبروتوكولات الخاصة بالمكتب في بداية الدورة البرلمانية وبشكل منتظم بعد ذلك، مثل ساعات العمل والجدول الزمنية للنشر والزيارات المنتظمة للنائب. وينبغي أن تشمل هذه العملية أيضا وضع استراتيجية للتواصل مع الناخبين على المدى القصير والطويل تحدد الأنشطة العامة مع وضع معايير لمكتب الدائرة الانتخابية. يجب أن يكون التواصل مخطط له ومنفذ بشكل ثابت على مدى الدورة البرلمانية وليس فقط في الفترة التي تسبق الانتخابات. حيث يمكن أن يؤثر إجراء التواصل مع المواطنين قبل الانتخابات بشكل سلبي على النائب لأنه سيُنظر إليه على أنه يريد التصويت فقط وليس لأنه ملتزم مع ناخبيه. ومع ذلك، فإن عضو البرلمان الذي يتمتع بمهارات تواصل ثابتة وملف شخصي إيجابي سيصبح ذو قيمة كبيرة - تضاف لحزبه السياسي لأنه سيكون مصدرًا للمعلومات ومرشحًا قويًا خلال الانتخابات.





