



جامعة الفيوم

كلية الخدمة الاجتماعية
قسم التنمية والتخطيط

دور المبادرات الحكومية فى تحقيق جودة خدمات الرعاية الاجتماعية للمجتمعات الأولى بالرعاية

*The Role of Government Initiatives in Achieving The Social Care Quality
for the Most Vulnerable Communities*

ضمن مقتضيات الحصول على درجة الدكتوراه فى الخدمة الاجتماعية

إعداد الدارس :

أحمد ماهر محمد محمد أبورحيل
المدرس المساعد بقسم التنمية والتخطيط
كلية الخدمة الاجتماعية - جامعة الفيوم

إشراف

أ.د/ صلاح أحمد هاشم
أستاذ التنمية والتخطيط - كلية الخدمة الاجتماعية - جامعة
الفيوم - مستشار وزيرة التضامن للسياسات الاجتماعية

أ.د/ محمود محمود عرفان
أستاذ التنمية والتخطيط المتفرغ - كلية الخدمة
الاجتماعية - جامعة الفيوم - مقرر لجنة ترقيات
أسانذة الخدمة الاجتماعية بالمجلس الأعلى
للجامعات

1445هـ / 2024م

الملخص باللغة العربية

أولاً : مشكلة الدراسة :

يتميز عصرنا الحالي باهتمام متزايد من قبل الدولة بتوفير الرعاية الاجتماعية لمختلف فئات المجتمع عن طريق برامج تقوم بها وتشريعات تصدرها تضمن لمواطنيها الرعاية الاجتماعية المطلوبة، ويستلزم توفير الرعاية الاجتماعية لأفراد أي مجتمع أن تتضمن سياسته العامة سياسة اجتماعية واضحة تحدد أهداف المجتمع وكذلك الأساليب التي يجب إتباعها لتحقيق تلك الأهداف عن طريق الخطط والبرامج المختلفة.

وتماشياً مع هذا التوجه العالمي وسعى الدولة المصرية إلى منح الأولوية للمواطن المصري لتمكينه من العيش بالصورة التي يستحقها ويطمح إليها ورؤية مصر بين مصاف الدول المتقدمة وفي المكانة الدولية التي تستحقها؛ فقد تكللت تلك الجهود بالخروج " بإستراتيجية التنمية." المستدامة رؤية مصر ٢٠٣0م

ويتضح أن هناك الكثير من العوامل الإقتصادية والإجتماعية والسياسية التي مهدت وأثرت في ظهور بعض المجتمعات التي تحتاج إلى رعاية خاصة، وبالتالي تتجه الأنظار نحو تلك المجتمعات وهي أحد القضايا الإجتماعية وأكثرها تداولاً على الساحة الإقتصادية والإجتماعية والسياسية. والتي تتناولها الخطة الإستراتيجية للتنمية المستدامة رؤية 2030 والتي تولى اهتمام بالمجتمعات الأولى بالرعاية والتي تتمثل كما تم الإشارة إليها مسبقاً في: (المجتمعات الريفية الفقيرة، المجتمعات الحضرية الفقيرة، المجتمعات العشوائية، المجتمعات الريفية الحدودية)، ومن هنا ظهرت المبادرات من جانب الدولة التي تعمل على توجيه جهود الدولة في إتجاه معين تحت مظلة هذه المبادرات حيث ظهرت في وقتنا الحالي العديد من المبادرات في مجالات الرعاية الاجتماعية المختلفة للتأكيد على أهمية المواجهة الشاملة للمشكلات التي تعاني منها المجتمعات الأولى بالرعاية وخاصة المجتمعات الريفية الفقيرة.

ثانياً : أهداف الدراسة :

- 1- تحديد دور المبادرات الحكومية في تحقيق جودة خدمات الرعاية الاجتماعية للمجتمعات الأولى بالرعاية .
- 2- التعرف على التحديات التي تحد من دور المبادرات الحكومية في تحقيق جودة خدمات الرعاية الاجتماعية للمجتمعات الأولى بالرعاية.
- 3- التوصل إلى مجموعة من آليات لتفعيل دور المبادرات الحكومية في تحقيق جودة خدمات الرعاية الاجتماعية وصولاً إلى وضع رؤية مستقبلية.

ثالثاً : تساؤلات الدراسة :

تنطلق الدراسة من تساؤلات رئيسية كالتالي:

- 1- ما دور المبادرات الحكومية في تحقيق جودة خدمات الرعاية الاجتماعية للمجتمعات الأولى بالرعاية ؟
وينبثق من هذا التساؤل الرئيسي التساؤلات الفرعية التالية :
أ – ما دور المبادرات الحكومية في تحقيق المساواة في الحصول على خدمات الرعاية الاجتماعية؟
ب – ما دور المبادرات الحكومية في تحقيق الفاعلية من خدمات الرعاية الاجتماعية ؟

- ج — ما دور المبادرات الحكومية فى تحقيق ملائمة خدمات الرعاية الاجتماعية للمواطنين ؟
د — ما دور المبادرات الحكومية فى تحقيق سهولة الحصول على خدمات الرعاية الاجتماعية ؟
هـ — ما دور المبادرات الحكومية فى تحقيق كفاية خدمات الرعاية الاجتماعية ؟
2- ما التحديات التي تحد من دور المبادرات الحكومية فى تحقيق جودة خدمات الرعاية الاجتماعية للمجتمعات الأولى بالرعاية ؟
3- ما آليات تفعيل دور المبادرات الحكومية فى تحقيق جودة خدمات الرعاية الاجتماعية للمجتمعات الأولى بالرعاية للتوصل إلى رؤية مستقبلية ؟

رابعاً : مفاهيم الدراسة :

- اعتمدت الدراسة الحالية على مجموعة من المفاهيم الأساسية التالية:
1- جودة خدمات الرعاية الاجتماعية.
2- جودة خدمات الرعاية الاجتماعية.
3- المجتمعات الأولى بالرعاية.

خامساً: الإجراءات المنهجية للدراسة:

- 1- نوع الدراسة: تنتمى هذه الدراسة إلى الدراسات الوصفية التي تعتمد على المنهج الوصفي
2- أدوات جمع البيانات : استمارة قياس دور المبادرات الحكومية فى تحقيق جودة خدمات الرعاية الاجتماعية للمجتمعات الأولى بالرعاية، دليل مقابلة مطبق علي الخبراء والمختصين.
3- مجالات الدراسة: تم تطبيق الدراسة على اعضاء لجان المتابعة والرصد لمشروعات حياة كريمة بمركزى اطسا ويوسف الصديق، وتم عمل حضر شامل لهم وبلغ عددهم 220 عضو فى الفترة من 2024/4/20 الى 2024/5/20

سادساً: نتائج الدراسة:

باستقراء ما أسفرت عنه نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها اعتماداً على ما تم جمعه من بيانات وعرضها من خلال جداول إحصائية ذات صلة بالمبحثين، يمكن عرض النتائج العامة للدراسة الراهنة فيما يلي:
النتائج الخاصة بالبعد الأول: دور المبادرات الحكومية فى تحقيق جودة خدمات الرعاية الاجتماعية للمجتمعات الأولى بالرعاية، ويتكون البعد الأول من عدة مؤشرات توصلت نتائج الدراسة إلى أن المبادرات الحكومية ساهمت فى تحقيق جودة خدمات الرعاية الاجتماعية وذلك من خلال تحقيق دورها فى الآتى :

1 - تحقيق المساواة بين المواطنين من خلال تقديمها خدمات للجميع وفق للشروط معلنة، كما تقدم خدمات للمواطنين دون تمييز، تعمل على تحقيق مبدأ تكافؤ الفرص بين الجميع، تقدم خدمات بناء على أساس التخطيط العلمى، توزع الموارد المالية المخصصة للخدمات بشكل عادل بين جميع المناطق على حسب احتياجاتها.

2- تحقيق فاعلية الخدمات المقدمة للمواطنين من خلال توفيرها لخدمات جديدة لم تكن موجودة من قبل، ومساعدة خدماتها على مواجهة شكاوى سوء الخدمات، ومساهمة خدماتها فى توفير الخدمات الأساسية للمواطنين (صحي- مياه-كهرباء-إلخ)، ومساهمة خدماتها فى توفير الوقت والجهد فى الحصول على الخدمة، ومساعدة خدماتها على تحقيق الرضا الشخصى عن للمجتمع الذى نعيش فيه.

3- تحقيق ملائمة الخدمات فى المجتمعات الأولى بالرعاية من خلال عملها على تقديم خدمات تتماشى مع تقاليد وأعراف المجتمع، وإتاحتها لفرصة الحوار المجتمعى قبل تقديم خدماتها، وتقديم خدمات تتناسب مع احتياجات المجتمع المحلى، إتاحتها الفرصة للإشتراك فى تحديد ماهية الخدمات المقدمة، تراعى فى خدماتها المقدمة الفئات الأولى بالرعاية (كالفقراء والمسنين والأطفال وغيرهم).

4- تحقيق سهولة الحصول على الخدمات من خلال استعانتها بأشخاص متخصصين فى تقديم الخدمات، إتاحة خدماتها فى أوقات تناسب سكان المجتمع، تقديم خدماتها فى أماكن قريبة من محل الإقامة، تقديم خدماتها من خلال إجراءات سهلة وميسرة، استعانتها بالتكنولوجيا لسهولة تقديم الخدمات للمواطنين.

5- تحقيق كفاية الخدمات المقدمة من خلال مساهمة المبادرات فى زيادة قدراتنا على إشباع مزيد من احتياجاتنا الضرورية، استهداف خدماتها مواجهة مشكلات سكان المجتمع ككل دون إستثناء، توفر شركاء للمساعدة على تقديم مزيد من الخدمات للمواطنين، مراعاة خدماتها احتياجات نوى الظروف الاقتصادية الصعبة من فئات المجتمع، توفيرها الدعم المادى المناسب لتقديم الخدمات للجميع.

النتائج الخاصة بالبعد الثانى: التحديات التى تحد من دور المبادرات الحكومية فى تحقيق جودة خدمات الرعاية الاجتماعية للمجتمعات الأولى بالرعاية، ويتكون البعد الثانى من عدد من المؤشرات، حيث توصلت نتائج الدراسة إلى أن هناك مجموعة من التحديات التى تحد من دور المبادرات الحكومية فى تحقيق جودة خدمات الرعاية الاجتماعية ويمكن إيضاحها كالتالى :

1- التحديات المتعلقة بطبيعة السكان ويتضح ذلك فى عدم انتشار ثقافة العمل التطوعى فى مجتمعاتنا، ضعف الثقة بين المواطنين والمؤسسات الحكومية، نقص الحافز لدى الناس للمشاركة فيما يخص احتياجاتهم، قلة عدد الأعضاء من سكان المجتمع المشتركين فى منظمات المجتمع المدنى، ضعف المعرفة لدى سكان المجتمع عن أساليب المشاركة المجتمعية.

2- التحديات المتعلقة بطبيعة المسؤولين التنفيذيين يتضح ذلك من خلال عدم اهتمام المسؤولين بآراء ومشاركة المواطنين، تراخى المسؤولين فى معرفة الحاجات الحقيقية للسكان، عدم وجود آلية محكمة (للمراقبة والمتابعة والتقييم) لدى المسؤولين، مقاومة بعض المسؤولين لامكانية اشراك المواطنين فى عملية تنمية المجتمع بجميع مراحلها (تحديد الاحتياجات- التنفيذ- التقييم)، نقص المهارات لدى المسؤولين فى التعامل مع سكان المجتمع.

3- التحديات المتعلقة بالتمويل يتضح ذلك من خلال نقص التبرعات والهبات التى تقدم لتنفيذ المبادرات، الاعتماد على عدد محدود من مصادر التمويل فى تنفيذ المبادرات، ارتفاع تكاليف المواد والخامات اللازمة لتنفيذ المبادرات، كثرة عدد الاحتياجات بما يودى إلى تقسيم التمويل بينهم، ضعف الموارد المحلية للمساهمة فى تمويل المبادرات.

4- التحديات المتعلقة بطبيعة النظام الإدارى بوجه عام يتضح ذلك من خلال ضعف آليات المساءلة والمحاسبية، صعوبة الحصول على المعلومات المتعلقة بحجم (التمويل والتنفيذ والتكاليف) الخاصة بالمشروعات، عدم وجود أجهزة محلية مخولة لإصدار القرارات، وجود مركزية مفرطة فى إتخاذ القرارات من قبل الوزارات، عدم سرعة النظام الإدارى فى إتخاذ القرارات.

النتائج الخاصة بالبعد الثالث : الآليات المقترحة لتفعيل دور المبادرات الحكومية فى تحقيق جودة خدمات الرعاية الاجتماعية للمجتمعات الأولى بالرعاية، ويتكون البعد الثالث من مجموعة من المؤشرات، حيث توصلت نتائج الدراسة إلى مجموعة من الآليات المقترحة لتفعيل دور المبادرات كمايلى :

1- تمكين الفئات الأولى بالرعاية واستهدافهم بصورة مباشرة يتضح ذلك من خلال مراعاة خصوصية كل فئة على حسب متطلباتها وخصائصها، تصميم برامج ومشروعات مناسبة لرفع مستوى معيشتهم، التوجه إلى الفئات الأولى بالرعاية مباشرة ومساعدتهم طبقاً لاحتياجاتهم، توفير منح نقدية لغير القادرين لمساعدتهم على

مواجهة أعباء الحياة، تنمية ثقافة العمل المهني الحر لدى هذه الفئات وتوفير قروض ميسرة لإقامة مشروعات صغيرة.

2- تعزيز شبكة الحماية الاجتماعية للفئات الأولى بالرعاية يتضح ذلك من خلال تفعيل دور لجان المساءلة المجتمعية لضمان وصول الدعم لمستحقيه، ميكنة جميع الخدمات وربطها بشبكة واحدة لسهولة معرفة المستحقين للدعم، إنشاء شبكة للأمان الاجتماعى ولاسيماً فى أوقات الأزمات والطوارئ، استحداث برامج جديدة تكون أكثر ملائمة مع طبيعة الفئات الأولى بالرعاية، تشجيع التمويل من القطاع الخاص بالإضافة إلى التمويل الحكومى.

3- تحقيق العدالة الاجتماعية فى المجتمعات الريفية الفقيرة يتضح ذلك من خلال تطبيق القانون بشكل عادل على جميع الأفراد دون تمييز، الإلتزام بتطبيق مواد الدستور لتحقيق تكافؤ الفرص بين الجميع، وجود معايير واضحة و عادلة معلنة للجميع للاستفادة من الخدمات المتاحة توزيع الموارد المالية بشكل عادل بين القرى المختلفة، مساعدة المواطنين على المطالبة بحقوقهم المشروعة.

4- دعم الفكر التشاركى فى تنمية المجتمعات الأولى بالرعاية يتضح ذلك من خلال دعوة السكان للمشاركة فى الحوارات المجتمعية فيما يخص شئونهم، إقامة شراكة حقيقية وفعلية بين الدولة والمجتمع المدنى والقطاع الخاص، تقديم الخدمات للأفراد بناءً على آرائهم المعبرة عن احتياجاتهم، إشراك الفئات المستهدفة فى صياغة القرارات التى تخصهم، إعطاء مزيد من الصلاحيات للمشاركة الشعبية (للمراقبة والمتابعة والتقييم) لتنفيذ المشروعات.