

# دراسة حالة

تقييم مشروع الاستجابة  
لكوفيد 19 - بتونس  
الممول من طرف البنك  
الدولي

## الفهرس

2	مقدمة
2	موجز حول المشروع وأهدافه
2	أهداف البحث
3	1. المنهجية
3	1.1. محتوى الاستبيان
3	2.1. السياق
3	3.1. الإجراء الميداني للاستبيان
3	4.1. الفئات المستهدفة
4	5.1. العينات
5	2. نتائج البحث
5	1.2. حوصلة في الاستبيانات
5	2.2. تحليل مضمون الاستبيانات
5	أ. من حيث المشاركة المجتمعية
6	ب. من حيث النفاذ للمعلومات ووثائق المشروع
7	ج. من حيث اللغة المستخدمة في وثائق المشروع
7	د. من حيث آليات الشكاوى وجدواها
10	3. توصيات حول المشروع
10	توصيات للجهات المنفذة للمشروع
11	توصيات للبنك الدولي

## مقدمة

بتاريخ 20 أفريل 2020 وفي إطار مشروع التدخل العاجل لمقاومة جائحة الكورونا بادر البنك الدولي منح تونس مبلغا بقيمة 20 مليون دولار للوقاية والعلاج من الفيروس في تونس وفي هذا الإطار تقوم الجمعية التونسية لقانون التنمية بإنجاز بحث للتقصي والتأكد من مدى نجاعة التصرف في مشروع التدخل العاجل للبنك لفائدة الدولة التونسية وكذلك مدى احترام هذه الأخيرة بالتزاماتها بتوجيه القرض إلى تلبية الاحتياجات التي منح من أجلها.

## موجز حول المشروع وأهدافه

أنجز هذا المشروع بهدف تحسين طرق الكشف عن عدوى جائحة الكوفيد ومجابهة الفيروس في تونس سنة 2020 من خلال زيادة توافر المعدات والمستلزمات الطبية اللازمة.

هذا المشروع هو جزء من برنامج متعدد المراحل تبناه البنك الدولي ويحتوي على مجموعة من الأنشطة الرامية إلى التعجيل بتوفير الموارد اللازمة وإتاحتها للإطارين الطبي وشبه الطبي لمعالجة هذه الحالة الصحية ويتمثل المشروع في شراء وتوزيع ما يلي:

- معدات ولوازم الاختبارات الصحية
- معدات الحماية الشخصية (أقنعة، نظارات، معاطف وأغطية الأحذية التي تستخدم لمرة واحدة، وما إلى ذلك) للعاملين في التمريض.
- معدات المختبرات والتشخيص والمواد الاستهلاكية وتحتوي على مجموعات اختبار جديدة للفيروس.
- المواد الاستهلاكية ومعدات مكافحة والتوقي من العدوى.

ومن أهم النقاط التي سيعمل عليها هذا المشروع هي وضع آلية الشكاوى التي سيلجأ إليها المواطنون.

## أهداف البحث

- الحصول على معلومات وإجابات حول إشراك المتدخلين وأصحاب المصلحة، بما فيهم المجتمع المدني، في مشاورات إعداد مشروع التدخل العاجل لمقاومة جائحة كوفيد-19
- تحديد مدى استفادتهم من تنفيذ أهداف المشروع ومدى متابعتهم له.
- اختبار نجاعة آلية الشكاوى ومدى استفادة عموم المواطنين منها.
- تحديد مستوى الشفافية فيما يخص النفاذ الى المعلومات الخاصة بالمشروع.
- بلورة توصيات حول تفعيل تشريك المجتمع المدني في برامج البنك الدولي في تونس.

## 1. المنهجية

تم إنجاز العمل كما يلي:

- تجميع المعلومات من مختلف وثائق البنك الدولي ووزارة الصحة التونسية أهمها وثيقة المشروع المتوفرة في صفحة البنك الدولي<sup>1</sup>،
- كتابة استبيان وصياغته في نسختين (نسخة موجهة للإطار الطبي وشبه الطبي ونسخة موجهة لباقي الفئات المستهدفة) وبلغتين ليتلاءم مع مختلف شرائح المجتمع.
- طرح الاستبيان عن طريق إجراء بحث ميداني ومكالمات هاتفية ومراسلات عبر شبكات التواصل الاجتماعي وعبر البريد الإلكتروني كما قمنا بعمليات الاستقصاء والبحث والاطلاع.
- كتابة التقرير المتعلق بالبحث.

### 1.1. محتوى الاستبيان

تم إعداد المحتوى من خلال جمع بيانات من وثائق البنك الدولي ووزارة الصحة التونسية وكذلك من مواد مكتوبة ومسموعة ومرئية صادرة عن مختلف المتدخلين في المشروع التي مكنتنا من كتابة أسئلة وبلورتها لتكون هادفة للإجابة عن سؤالنا الرئيسي المتمثل في مدى نجاعة وصول الخدمات إلى مستحقيها.

### 2.1. السياق

من خلال هذا المشروع ساهمنا في إشراك الإطار الطبي وشبه الطبي والنساء المتضررات من أزمة الكوفيد والفئات الهشة المتمثلة في الأشخاص ذوي الإعاقة والأشخاص ذوي الأمراض المزمنة والملاجئين والمهاجرين وسكان المناطق المهمشة.

### 3.1. الإجراء الميداني للاستبيان

تم إجراء الاستبيان بالطرق التالية:

- من خلال مقابلة المستجوبين ومدعم بالاستبيان حينما تم استرجاعه بعد ملئه من طرفهم (أي في نفس اللقاء).
- عن طريق الاتصال هاتفيا بالمستجوبين للإجابة على الاستبيانات مباشرة عبر الهاتف.
- بإرسال وقبول الإجابات عن طريق البريد الإلكتروني، بعد الاتصال هاتفيا لتقديم الإطار العام للاستبيان.

وبعد جمع الاستبيانات، تم تحليل محتوى الإجابات المتحصل عليها ووضع النتائج مبوبة حسب الأسئلة الواردة بالاستبيان.

### 4.1. الفئات المستهدفة

- الإطار الطبي وشبه الطبي

الفئات الهشة التي تتمثل في:

- النساء المتضررات من أزمة الكوفيد-19

<sup>1</sup><https://documents.banquemondiale.org/fr/publication/documents-reports/documentdetail/551811601060656183/environmental-and-social-management-framework-esmf-tunisia-covid-19-response-project-p173945>

- الأشخاص ذوي الإعاقة
- الأشخاص ذوي الأمراض المزمنة
- اللاجئين والمهاجرين
- سكان المناطق المهمشة

#### 5.1. العينات

مجموع العينات هو 25 شخصا موزعين كما يلي:

- 05 عن الإطار الطبي وشبه الطبي
- 20 شخصا من الفئات المهمشة أي 4 أشخاص من كل فئة وهي النساء والأشخاص ذوي الإعاقة والأشخاص ذوي الأمراض المزمنة واللاجئين والمهاجرين وسكان المناطق المهمشة

وقد تم عرض الاستبيان عليهم واستجوابهم بطريقة مباشرة أو عن طريق جمعياتهم.

## 2. نتائج البحث

على أهمية المشروع المتعلق بالتمويل الذي حصلت عليه تونس في مواجهة الكوفيد-19 والذي جاء في وقت مناسب إلا أن مشاركة المجتمع المدني والمواطنين في المشروع لم تكن مجدية لا في مستوى مشاوراته ولا من حيث النفاذ إلى المعلومات والوثائق المتعلقة بالمشروع.

يشمل تحليل نتائج البحث العناصر التالية:

- المشاركة المجتمعية
- النفاذ للمعلومات ووثائق المشروع
- اللغة المستخدمة في وثائق المشروع
- آليات الشكاوى وجدواها

### 1.2. حوصلة في الاستبيانات

- تم إنجاز استبيانين (ملحق 01 وملحق 02) كلاهما باللغتين العربية والفرنسية كما يلي:
- استبيان أول: خاص بالإطار الطبي وشبه الطبي ويحتوي على أحد عشر سؤالاً تمت الإجابة عليها من طرف 5 أشخاص
  - استبيان ثاني: خاص ببقية الفئات يحتوي على ثمانية أسئلة تم طرحها على 20 شخصاً.

وقد قمنا بإجراء الاستبيانات بمنطقة تونس الكبرى (ولايات منوبة وأريانة وتونس وبن عروس) وكذلك بإحدى المدن الداخلية وهي طبرقة بمنطقة الشمال الغربي للبلاد.

### 2.2. تحليل مضمون الاستبيانات

#### أ. من حيث المشاركة المجتمعية

بينت نتائج الاستبيان الذي قامت به الجمعية مع ممثلين عن المجتمع المدني والجمعيات (الجمعيات النسوية، الجمعيات التي تعنى بذوي الاحتياجات الخصوصية، الجمعيات الحقوقية...) عدم علم كل هذه المكونات بالمشروع وأنه لم تقع استشارتهم وكانت النسبة 14/25 (14 شخصاً من المستجوبين لم يكونوا على علم). لم تكن مشاركة عموم المواطنين و المجتمع المدني سواء من خلال المنظمات والجمعيات والنقابات المهنية أو المواطنين بصفة عامة، مشاركة فعّالة ولا حقيقية رغم ورود عكس ذلك بوثيقة وزارة الصحة التونسية المؤرخة في 20 سبتمبر 2020 في عنوان " استشارة وإعلام المواطنين حول إطار إدارة المشروع"<sup>2</sup>. ولقد تمت الاستشارات فعلياً مع الهيئات الرسمية ومنها الصيدلية المركزية و الوكالة الوطنية لحماية المحيط

ووكالة التصرف في النفايات و مؤسسات الصحة العمومية وغيرها وكانت الاستشارات قد تمت من 7 إلى 28 جوان 2020 عن طريق البريد الإلكتروني والمكالمات الهاتفية نظرا لظروف الكوفيد.

إلا أنه جاء بنفس الوثيقة والصفحة أن الاستشارات لم تتم مع منظمات وجمعيات المجتمع المدني (الجمعيات النسوية، الجمعيات التي تعنى بذوي الاحتياجات الخصوصية...) نظرا لظروف الكوفيد والخوف من انتشاره في حال وقعت الاستشارات بصفة حضورية وهو ما يجعلنا نقول إنه لم يقع تشريك المجتمع المدني في مشاورات المشروع ولا إعلام المواطنين وأصحاب المصلحة به لأسباب غير جدية حيث كان بالإمكان التشاور مع ممثلين عن المجتمع المدني بنفس الطرق التي تمت بها المشاورات مع الهيئات الرسمية أي البريد الإلكتروني والهاتف وتوسيعها إلى الاتصالات عن طريق تطبيقات التواصل عبر الأنترنت، خاصة وأن المنظمات والجمعيات في تونس لم تتفك عن عقد الاجتماعات عن بعد والعمل ليلا نهارا لمساعدة ضحايا الكوفيد وهي في الكثير من الأحيان ذات أسبقية في هذا المجال.

كما أنه لم تتم استشارة الهيئات الممثلة للأطباء لا في القطاع العام ولا القطاع الخاص للصحة حيث تم:

- تغييب العمادة الوطنية للأطباء من الاستشارة وهي ممثلة القطاعين العام والخاص للصحة والذي نظم نشاطها القانون عدد 21 لسنة 1991, وقد تم سماع شهادة عميد الأطباء شخصا من طرف فريق البحث.
- تغييب النقابة العامة للأطباء وأطباء الأسنان والصيدلة والاستشفائيين التابع للاتحاد العام التونسي للشغل بشهادة الكاتبة العامة للنقابة المذكورة.

كما أنه لم تتم المشاورات حول المشروع مع الجمعيات الفاعلة في قطاع الصحة رغم أهمية دورها وتمثيليتها في القطاع الصحي حيث أن لها دورا محوريا في التواصل والإعلام والتوعية والتحسيس لفائدة عموم المواطنين وبدرجة أولى الإطار الطبي وشبه الطبي بالإضافة لدورها الهام في جمع المعلومات والبيانات ثم رفعها إلى أصحاب القرار من السلطات التنفيذية والتشريعية والقضائية.

#### **ب. من حيث النفاذ للمعلومات ووثائق المشروع**

المقصود هنا هو مسألة مدى توفر المعلومات حول المشروع أو تحديات الحصول على المعلومات وما هي نواقص الحصول عليها إذ أنه لم تكن هناك معلومات متعلقة بالمشروع.

أبرزت نتائج الاستبيان صعوبة الحصول على المعلومات المتعلقة بالمشروع بنسبة 0/5 (لم يتمكن أحد من 5 المستجوبين من فئة الإطار الطبي وشبه الطبي من الحصول على المعلومات).

#### **ج. من حيث اللغة المستخدمة في وثائق المشروع**

يعتبر الغرض من نشر الوثائق مشاركة و/أو إعلام المواطنين، بينما في مشروع البنك الدولي، موضوع بحثنا، استحالت مشاركة المواطنين في المشروع بسبب عائق اللغة حيث تم وضع الوثائق الأساسية والخاصة بالبنك وكذلك الخاصة بوزارة الصحة باللغتين الإنجليزية والفرنسية وهي لغات غير متاحة لعامة الناس حيث تبين أن الوثائق المذكورة غير موجودة باللغة المحلية وهي اللغة العربية وبالتالي لم يتمكن

المتابعون من العمل على الوثائق فما بالك بالمواطن العادي الذي لا يمكنه الا حراز على المعلومات دون الرجوع الى البنك الدولي وبذلك لا يتسنى الإطلاع عليها وفهم محتواها و المشاركة في تنفيذ ومتابعة وتقييم المشروع.

#### د. من حيث آليات الشكاوى وجدواها

يهتم مشروع البنك الدولي بوضع آليات شكاوى في المجالات الاجتماعية والصحية ووضعيات الفئات الهشة والعنف المسلط على أساس النوع الاجتماعي ومتابعتها. وفيما يلي أكثر تفاصيل من خلال وثيقة المشروع ونتائج الاستبيان الذي قامت به الجمعية.

جاء بوثيقة المشروع (صفحة 40) أنه يتم إحداث داخل كل مؤسسة صحة عمومية خلية أزمة كوفيد-19 وتقوم الخلية بقبول الشكاوى التي تصلها من المواطنين ومعالجتها، كما يتم قبول الشكاوى لدى "المركز الاستراتيجي للعمليات الصحية" و "مكتب العلاقة مع المواطن"<sup>3</sup>. وقد تم وضع عنوانين (02) الكترونيين لهذا الغرض على الذمة لفائدة المواطنين وهي:

[shocroom@rns.tn](mailto:shocroom@rns.tn) / [relation.citoyen@rns.tn](mailto:relation.citoyen@rns.tn)

وتنص وثيقة الإطار البيئي والاجتماعي على أنه تتم إدارة الشكاوى بطريقة يومية كما ترفع بشأنها تقارير دورية إلى سلطة الإشراف. تتولى "وحدة التصرف حسب الأهداف للمشروع" دراسة الشكاوى ومعرفة أسبابها كما تتولى استخراج الشكاوى المتعلقة بالمشروع بالتنسيق مع المركز الاستراتيجي للعمليات الصحية ومع مكتب العلاقة مع المواطن.<sup>4</sup>

تتولى آلية إدارة الشكاوى للمشروع بالتعاون مع خلايا الأزمة المذكورة أعلاه متابعة الشكاوى الواردة بما فيها الموجهة إلى المركز الاستراتيجي للعمليات الصحية وتلك الموجهة إلى مكتب العلاقة مع المواطن.

كما نصت الوثيقة على أن وحدة التصرف حسب الأهداف للمشروع تضع على ذمة المواطنين في كامل المؤسسات الصحية -حيث يتم قبول الشكاوى- رقم هاتف أخضر(مجاني) مع التنصيص على أنه يمكن القيام بالشكاوى بطريقة مجهولة الهوية (دون التنصيص على اسم صاحب الشكاوى).

قامت الجمعية بتوجيه مراسلتين إلكترونيتين إلى العنوانين التي وضعتها الوزارة كما هو مبين أعلاه بغاية تلقي شكاوى المواطنين حول المشروع وتم توجيهها على النحو التالي:

بتاريخ 6 فيفري 2021: بريد إلكتروني حول الحصول على معلومات تتعلق بالشكاوى وبمدى توفر المعدات والأجهزة لقبول المصابين بالكوفيد كما تم طرح سؤال يتعلق بمآل الشكاوى التي ينوي المواطنون رفعها و آجال الرد عليها وقد وجه إلى كل من مكتب العلاقة مع المواطن وإلى المركز الاستراتيجي للعمليات الصحية كما هو مبين أعلاه ولكن لم نتلقى إجابة حول المراسلات إلى اليوم (ملحق 3).

3

<https://documents.banquemoniale.org/fr/publication/documents-reports/documentdetail/551811601060656183/environmental-and-social-management-framework-esmf-tunisia-covid-19-response-project-p173945>

4

<https://documents.banquemoniale.org/fr/publication/documents-reports/documentdetail/551811601060656183/environmental-and-social-management-framework-esmf-tunisia-covid-19-response-project-p173945>



كما نصت الوثيقة على أنه وبالنسبة للشكاوى المتعلقة بالعنف على أساس النوع الاجتماعي والعنف المنزلي فقد تم وضع الرقم الأخضر 1899 لفائدة المواطنين ويشمل هذا الرقم كامل تراب الجمهورية التونسية. قام فريق الجمعية بالاتصال بالرقم المذكور وتبين أنه يتبع وزارة المرأة والأسرة والمسنين.

بالرجوع إلى نتائج الاستبيان الذي قامت به الجمعية في إطار المشروع بالصدد وهي إجابات فئة النساء والفئات التابعة للمناطق المهمشة وأصحاب الأمراض المزمنة والإعاقات وفئة اللاجئين والمهاجرين تبين ما يلي:

- حصلت الإجراءات التي اتخذتها الحكومة في الوقاية والعلاج ضدّ الفيروس على عدد 08/20 من الرضا حيث كانت غير كافية ودون المأمول.
- تمت الإجابة بنعم بنسبة 2/20 فيما يتعلق بمدى توفر المعدات والتجهيزات للوقاية والمعالجة من الفيروس.
- كانت الإجابة بنعم بنسبة 1/20 في مسألة القيام بالشكاوى وتوجيهها عبر آلية الشكاوى التي وضعتها وزارة الصحة في إطار المشروع.

**ملاحظة:** إثر التثبت من الشكاوى المصرح بها، تبين أن المستجوبة، من فئة المهاجرين، لم تقم بشكاوى عبر آلية الشكاوى لأنه لا علم لها بها، وإنما تقدمت بشكاوى لدى السلطة المحلية للحصول على وسائل الوقاية.

#### - بالنسبة لآليات التواصل مع وحدة التصرف حسب الأهداف و المكلفة بالمشروع:

في محاولة أولى ( بريد إلكتروني بتاريخ 28 جانفي 2021 ) تم الاتصال بوحدة التصرف حسب الأهداف المكلفة بتنفيذ المشروع و لكنه لم يتسنى لفريق البحث إجراء لقاء مع أعضاء الوحدة المذكورة فقام فريق البحث بالاتصال مجددا للحصول على موعد جديد، حيث تم توجيهه مسؤولين بوزارة الصحة، ولكن دون تقديم أي معلومات اتصال.

تبين من وثيقة الإطار البيئي والاجتماعي الخاصة بالمشروع (الصفحة 76) أن كامل أعضاء وحدة التصرف حسب الأهداف المكلفة بتنفيذ المشروع ليست لهم عناوين الكرتونية مهنية بل هي عناوين شخصية من قبيل "الياهو والجيميل.." وفيها ما هو ليس في وضع استخدام ومثل هذه العناوين الألكترونية غير محمية ضد القرصنة والسرقه، وإن استخدامها في معالجة المعلومات الحكومية والسرية والشخصية للمواطنين يعتبر مجازفة كبرى كما أنّ استعمالها من طرف كبار مسؤولي الدولة يحول دون تواصل المرفق العمومي والتصرف في الملفات الإدارية بقطع النظر عن الأشخاص خاصة في ظل تعدد التسميات والإقالات بالوزارات والمؤسسات العمومية بتونس بسبب الأزمة السياسية وتجاذباتها المتواصلة منذ 10 سنوات. فمنذ بداية أزمة الكوفيد في تونس تم تعيين 4 وزراء لقطاع الصحة.<sup>5</sup>

وما يؤكد ذلك أنه من بين أعضاء الطرف الحكومي التونسي الممضي على اتفاق المشروع مع البنك الدولي توجد وزارة التنمية والاستثمار والتعاون الدولي " حينها باعتبارها "الحريف أو المقترض" ولكن وفي أثناء

<sup>5</sup> <https://documents.banquemondiale.org/fr/publication/documents-reports/documentdetail/551811601060656183/environmental-and-social-management-framework-esmf-tunisia-covid-19-response-project-p173945>

تنفيذ المشروع تم حذف هذه الوزارة وإدماجها بوزارة الاقتصاد والمالية بتاريخ جانفي 2021 ولا ندري إن تم الإبقاء على نفس المسؤولية على المشروع أم تم تغييرها بعد حذف الوزارة.<sup>6</sup>

---

6

<http://www.tunisie.gov.tn/annuaire/69/93-%D9%88%D8%B2%D8%A7%D8%B1%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%A5%D9%82%D8%AA%D8%B5%D8%A7%D8%AF-%D9%88%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%A7%D9%84%D9%8A%D8%A9-%D9%88%D8%AF%D8%B9%D9%85-%D8%A7%D9%84%D8%A5%D8%B3%D8%AA%D8%AB%D9%85%D8%A7%D8%B1.htm>

### 3. توصيات حول المشروع

#### 1. توصيات للجهات المنفذة للمشروع

##### من حيث التواصل والاتصال:

- تحسين طرق ومحتوى التواصل والاتصال الحكومي بين مختلف الوزارات والمتدخلين وتوسيع دائرة الفئات المستهدفة وتوفير تقنيات رقمية لتسهيل الاستجابة
- مصارحة المواطنين بالوضع العام والإمكانيات المتاحة
- العمل التوعوي مثل اختيار طرق التحسيس الصادمة للتوعية بالخطر من الكوفيد-19.
- العمل مستقبلا على عدم تغييب المجتمع المدني والمواطنين والسلطات المحلية من مشاريع البنك الدولي حيث أنه لو تم إشراكهم في هذا المشروع لتمكّنت السلطات المعنية من معرفة الحاجيات ووضع الحلول معهم لإنجاح المشروع وليس فقط الاقتصار على تقبل التمويل و"المساعدة".
- أهمية استخدام عناوين الكترونية مهنية ومؤمنة: يقترح أن تقوم الهيئات والمؤسسات الرسمية بتونس بإسناد كبار مسؤوليها عناوين إلكترونية "مهنية" لها حماية خاصة ضد القرصنة للمحافظة على سرية المعطيات التي تتعامل معها وضمن الحرفية والديمومة وخاصة الثقة في العمل الإداري للمسؤولين.

##### من حيث الإجراءات الصحية المتخذة:

- تسهيل الاجراءات الإدارية لفائدة المواطنين وتعميم الصحة بدون استثناء وتحسين الخدمات المقدمة للمهاجرين والنازحين وتمكينهم من الإعانات مع ضرورة تطبيق القرارات المتعلقة بالوضع الصحي بأكثر جدية.
- مراجعة شاملة للمنظومة الصحية: اتخاذ إجراءات استعجالية لحماية القطاع العمومي للصحة من خلال إصلاحه حسب ما نصت عليه الحوارات المجتمعية في الغرض.
- الترفيع في ميزانية وزارة الصحة: تدعيم البحث العلمي في مجال الصحة واعتماد مستلزمات طبية حديثة.
- تكثيف مراكز الصحة على كامل البلاد والتقليص من التفاوت بين الجهات.
- الشفافية في كيفية التصرف في الأموال.

##### من حيث الحلول العملية:

- ضرورة تنفيذ المرسوم المتعلق بالمعرف الوحيد للمواطن والصادر في 12 ماي 2020 حيث تبين من أزمة وباء الكوفيد محدودية إمكانيات السلطة المركزية في تونس سواء الصحية أو الاقتصادية أو الاجتماعية وخاصة فيما يتعلق بعملية الوصول إلى معرفة المعلومات المفصلة والدقيقة حول التفاوت في الدخل وفي الثروات, إذ يطغى عنصر التعطيم في هذا المجال وتغييب فيه الشفافية, وعلى سبيل الذكر لا الحصر فإن السلطات التونسية ليست لها قوائم بها كامل الأفراد المحتاجين للإعانات والتدخلات العاجلة من الناحية الاقتصادية و/أو الاجتماعية و/أو الصحية.

- ضرورة إشراك منظمات المجتمع المدني وكذلك البلديات في مشاريع البنك بتونس باعتبارها هي التي قامت بالتدخل المباشر ووضعت قوائم اسمية لإعانة المواطنين بصفة عامة والأجانب من مهاجرين ولاجئين من دول عربية أو/ وإفريقية.

- ضرورة معرفة مكونات النسيج الاقتصادي للبلاد حيث بلغت نسبة القطاع الاقتصادي غير الرسمي حدود الأربعين بالمائة من الاقتصاد التونسي حسب ورقة عمل أصدرها صندوق النقد الدولي في 2019, حيث كان الكثير من أفراد العائلات المعوزة يشتغلون بالقطاع الموازي ولم تعد تصرف لهم لاجريات ولا أجور أثناء فترة الحجر الصحي (مارس/ماي 2020).

## 2. توصيات للبنك الدولي

- ضرورة إشراك المجتمع المدني بمختلف مكوناته والمواطنين في مفاوضات المشروع حتى يتم تبنيه ويكون لهذه المكونات دورا فعالا في تنفيذه ومتابعته وتقييمه.

- ضرورة التأكيد من عمليات الاتصال والتواصل عن طريق تطبيقات الأنترنت في المشاورات التي يقوم بها البنك الدولي في علاقة بمشاريعه وبرامجه في تونس.

- في إطار إعداد وثيقة وزارة الصحة من المنصوح به أن تكون هناك متابعة الالتزامات وزارة الصحة الواردة بالوثيقة من طرف البنك الدولي وخاصة تقييم مدى إنجاز هذه الالتزامات.

- تشريك كل الفاعلين في المجال الصحي لأخذ القرارات.

#### 4. الملاحق

**الملحق 01: نتائج الاستبيان الخاص بالإطار الطبي وشبه الطبي (وثيقة مصاحبة عبر البريد الإلكتروني باللغتين العربية والفرنسية)**

المعلومة	نعم	لا
1) هل تعلم انه بتاريخ 20 أفريل 2020 حصلت تونس على قرض من البنك الدولي بقيمة 20 مليون دولار في إطار مشروع لمحاربة فيروس كورونا؟	3/5	2/5
2) ما هو مستوى شفافية الحصول على المعلومات الخاصة بهذا المشروع؟ (بين 0 و 10 حيث أن 0 يمثل عدم وجود شفافية و10 توجد شفافية): المعدل على 10 بالنسبة للخمسة أشخاص المستجوبين	3/10	
3) هل تم تشريككم في مشاورات هذا المشروع؟	0	5/5
4) ما هو رأيك في الإجراءات التي اتخذتها تونس في الوقاية و العلاج من فيروس كورونا؟	دون المأمول/غير كافية	
5) هل استفدت او حاولت الاستفادة انت شخصا او أحد المقربين اليك بهذه الإجراءات؟	2/5	3/5
6) هل تعتقد ان الأجهزة والمعدات التي وفرتها وزارة الصحة في المستشفيات ومؤسسات الصحة العمومية كفيلة بمجابهة الفيروس؟	1/5	4/5
كيف ذلك؟ 7)	أسرة إنعاش وأجهزة غير كافية نقص في الوسائل الوقائية وفي الإطار الطبي وشبه الطبي انعدام الشراكة بين القطاعين العام والخاص مديونية المستشفيات	
8) في حالة التظن الى وجود أعراض الكورونا، هل تعتقد ان الاستجابة من الاطراف المعنية فعالة للتكفل بها؟	4/5	1/5
هل وصلتكم تشكيات من المواطنين وقتم بتوجيهها عبر آلية الشكاوى الموضوعه 9) من طرف وزارة الصحة؟	1/5	4/5
10) كيف كانت الاستجابة؟	المعلومة غير متوفرة :شخص فقط من الخمسة المستجوبين كان على علم بآلية الشكاوى, حاول الاتصال برقم الهاتف ولم يتحصل على رد حيث أن استقبال المكالمات يجرى على موزع آلي	
هل لديكم توصيات أو مقترحات في هذا الشأن؟ 11)	انظر الجزء المتعلق بالتوصيات	

**الملحق 02: نتائج الاستبيان الخاص بالفئات الأخرى (وثيقة مصاحبة عبر البريد الإلكتروني باللغتين العربية والفرنسية)**

المعلومة	نعم	لا
1) هل تعلم انه بتاريخ 20 أفريل 2020 حصلت تونس على قرض من البنك الدولي بقيمة 20 مليون دولار في إطار مشروع لمحاربة فيروس كورونا؟	12/20	8/20
2) هل تعتقد أن الإجراءات التي اتخذتها تونس في الوقاية والعلاج من فيروس كورونا مجدية؟	8/20	12/20
3) هل تعتقد ان الأجهزة والمعدات التي وفرتها وزارة الصحة في المستشفيات ومؤسسات الصحة العمومية كفيلة بمجابهة الفيروس؟	2/20	18/20
4) هل استفتت او حاولت الاستفادة انت شخصا او أحد المقربين اليك بهذه الإجراءات؟	3/20	17/20
5) في حالة التفطن الى وجود أعراض الكورونا، هل تعتقد ان الاستجابة من الاطراف المعنية فعالة للتكفل بها؟	4/20	16/20
6) هل قمت يوما بتقديم شكوى عبر الية الشكاوى الموضوعه من طرف وزارة الصحة؟	1/20	19/20
7) كيف كانت الاستجابة؟ (بين 0 و10 حيث أن 0 يمثل عدم الإستجابة و10 تمت الإستجابة).	0 بعد التثبت من الشكوى المصرح بها، تبين أن المستجوبة، من فئة المهاجرين، لم تقم بشكوى عبر آلية الشكاوى لأنه لا علم لها بها، وإنما تقدمت بشكوى للسلط المحلية لطلب وسائل الوقاية	
8) هل لديكم توصيات أو مقترحات في هذا الشأن؟	انظر الجزء المتعلق بالتوصيات	

## الملحق 03

De : ong\_alumni\_tunisia <idlo\_atdd@yahoo.fr>

À : shocroom@rns.tn <shocroom@rns.tn>; relation.citoyen@rns.tn <relation.citoyen@rns.tn>

Envoyé : samedi 6 février 2021, 01:02:07 UTC+1

Objet : شكوى حول الوفاية و معالجة من الكوفيد 19

مساء الخير

شكرا لكم على نشر هاذين البريدين الاكثر وتبين كي يتمكن المواطنين في تونس من التقدم بشكاويهم حول الوفاية و المعالجة من وباء الكوفيد-19. نود أن نسالكم عن مدى توفر أسرة في المستشفيات العمومية التي تعالج الكوفيد وماهي اجراءات التحصل على رعاية صحية لأحد الأشخاص الذي يشكو من أعراض الكوفيد وندنا أن نعرف إن كان هناك ضرورة و واجب التنصيص على المعطيات الشخصية الخاصة بالمواطنين الذين يودون رفع شكوى لسوء أداء الخدمات الصحية من طرف مؤسسات الصحة العمومية بتونس أخيرا نود معرفة مال الشكاوى التي يقدمها المواطن و أجل الإجابة عليها مع الشكر مسبقا على تعاونكم  
مجموعة من المواطنين من تونس