من القاعدة إلى القمة

تأثير مبادرات المسار الثالث على بناء السلام

دراسات حالة عن المبادرات التي يقودها الشباب في تعز، اليمن

SAFERWORLD
PREVENTING VIOLENT CONFLICT, BUILDING SAFER LIVES

منظمة شباب بلا حدود للتنمية
Youth Without Borders Organization for Development

مجتمعات فاعلة
Active Communities

منظمة شباب بلا حدود، منظمة مجتمع مدني، طوعية، غير حكومية، تسعى لأن تكون المنصة الرائدة لبرامج الشباب وبناء السلام في اليمن، من خلال العمل الدؤوب والشغف والاحترافية والسعي لتمكين الشباب عبر برامج ذكية ومستدامة تنطلق في تصميمها من الواقع اليمني، وتُنفذها بالتعاون مع الشركاء المحليين والدوليين حيث تُغطي إصداراتها وبرامجها كافة مناطق اليمن بهدف التأثير على السياسات المحلية والإقليمية والدولية وصولاً لإحداث تنمية محلية على الصعيدين المحلي والوطني انطلاقاً من فلسفتها التي وُجدت من أجلها لتُقدم نموذجاً مثالياً للعمل المجتمعي الذي يخدم الشباب ويُطلق طاقات البناء لديهم في كافة مجالات الحياة العامة، وهذا ما تلتزم شباب بلا حدود دائماً بالعمل على تحقيقه.

يأتي هذا التقرير الخاص بالدراسة البحثية حول النزاعات القائمة على الخدمات كجزء من مشروع مجتمعات فاعلة بتمويل من سيفرورلد ويهدف إلى بناء روابط مدنية وإيجاد حلول للنزاعات وبناء السلام.
الآراء والبيانات والمعلومات الواردة في التقرير لا تُمثل آراء منظمة سيفرورلد، ولا تتحمل أي مسئولية تجاه المعلومات الواردة في التقرير، الآراء والبيانات التي عبر عنها المشاركون في هذا التقرير هي أراؤهم وبياناتهم الخاصة سواء تلك الفردية أو المؤسسية الصادرة عن ممثلي الجهات الرسمية ولا يُقصد منها تمثيل وجهة نظر منظمة شباب بلا حدود أو الباحث.

حقوق النشر@ منظمة شباب بلا حدود، اليمن ما لم يُذكر خلاف ذلك.
لا يجوز إعادة إنتاج أي جزء من الدراسة ويجوز استنساخ مقتطفات دون إذن، شريطة الإشارة إلى المصدر.
صورة الغلاف، الطريق الرابط بين شرق تعز والحوبان، وهي توضح الطريق المُغلقة منذ 8 سنوات بسبب الحرب والصراع، تعز، اليمن.
الباحث، يناير، 2023م

تأتي الدراسة الحالية للإسهام في أدبيات النزاعات والصراعات المحلية القائمة على الخدمات أثناء الحروب والطوارئ والتأثيرات النفسية لسُكان مدينة تعـز تجاه الخدمات العامة والتعامل معها بدرجة عالية من الحساسية نظراً للظروف الاقتصادية والفسيولوجية والاجتماعية، وهي دراسة ذات نطاقات جغرافية وزمنية محددة تُقدم النزاعات القائمة على الخدمات كدراسة حالة خاصة حيث تستعرض وتُحلل النزاعات والخدمات العامة التي قد لا تتشابه مع نطاقات جغرافية وزمنية أخرى وتقديم حُزمة من المُقترحات والتوصيات والدروس المستفادة للحد من النزاعات القائمة على الخدمات.

المياه والصرف الصحي شبكة المياه العمومية والصرف الصحي في محافظة تعـز متوقفة منذ ثمانية أعوام ولا تصل مياه الشبكة العمومية للسُكان في المناطق المستهدفة باستثناء مناطق محدودة جداً تصل إليها المياه خلال فترات تتراوح بين شهرين إلى خمسة أشهر وكمية المياه المفقودة كبيرة جداً نظراً لقِدم الشبكة وتدهورها ولجوء السكان لخيارات أخرى لجلب المياه مثل الصهاريج الخاصة ومياه السبيل في المساجد والمياه المُقدمة عبر فاعلي الخير والمنظمات لكنها محدودة وليست كافية بالإضافة لطفح المجاري في الشوارع الرئيسية والفرعية نظراً لتدهور شبكة الصرف الصحي وضعف الصيانة الدورية وبذلك تحدث النزاعات اليومية المستمرة، وترتيب النزاع حول خدمات المياه يأتي بالمرتبة الأولى وبنسبة 83٪ وفقاً لنتائج الدراسة.

الوقود النفط والغاز وانعدامهما وارتفاع أسعارهما تحولا من خدمة عامة إلى تجارية واستغلال جشع التجار والوكلاء وعدم وجود آلية شفافة لتوزيع الغاز أحد مسببات النزاعات، ويأتي ترتيب النزاع حول الغاز والوقود بالمرتبة الثانية وبنسبة 82٪ وفقاً لنتائج الدراسة.

النظافة والتحسين حدث تحسن مؤخراً في مستوى النظافة في الشوارع الرئيسية، لكن هذا التحسن لم يشمل الشوارع الفرعية والأحياء السكنية، والجانب الأهم يتمثل في غياب الوعي المجتمعي ورمي المخلفات والقمامة وتكدسها في الشوارع وأمام المنازل والأماكن العامة وهو ما يتسبب في نزاعات يومية مستمرة بين السكان، ويأتي النزاع حول خدمة النظافة والتحسين بالمرتبة الثالثة وبنسبة 68٪ فقاً لنتائج الدراسة.

الصحة العامة والسكان تأتي تعز في المرتبة الثانية من بين المُدن الأكثر تضرراً على مستوى اليمن حيث تعرضت 50٪ من المرافق إما لأضرار جزئية أو تدمير كلي، كما أن 14٪ من المنشآت الصحية قد دُمرت و 36٪ تعرضت لأضرار جزئياً، تركز الموارد البشرية العاملة في القطاع الصحي بشكل مُفرط في المناطق الحضرية والنقص الحاد في الكوادر المتخصصة في مجال الأمومة والرعاية الصحية للمواليد والأطفال، الأخطاء الطبية وضعف العناية والرعاية الصحية المجانية والمدفوعة للمرضى والجرحى مستمرة وبين فترة وأخرى تحدث اعتداءات على المرافق الصحية والكوادر الطبية وأحياناً يتم الاعتذار عن استقبال المرضى/الجرحى بحُجة قلة توافر المستلزمات/ الكوادر الطبية بينما الأسباب الفعلية تعود لخوف الكوادر الطبية على حياتهم من الاعتداءات ويُعاني قطاع الصحة من ضعف النفقات التشغيلية وقلة توافر المستلزمات وهجرة الكوادر الطبية وعدم تحمل المسئولية تجاه المعتدين على المرافق/ الكوادر الطبية من الجهات التي ينتمون إليها مما يؤثر على السكان وحرمانهم من الخدمات الطبية وتحدث النزاعات دورياً، ويأتي ترتيب النزاع حول خدمات الصحة بالمرتبة الرابعة وبنسبة 61٪ وفقاً لنتائج الدراسة.

الأمن والجيش الأمن والجيش وارتباط الكثير من النزاعات والصراعات بالمؤسسة الأمنية والعسكرية من خلال الاشتباكات فيما بينهم حول الجبايات والإيرادات ودعم العصابات والمتنفذين ولا يُقصد هنا المؤسسة العسكرية بصفتها المؤسسية الرسمية وإنما أخطاء فردية للمنتمين للجيش والأمن، ويأتي ترتيب النزاع بالمرتبة الخامسة وبنسبة 59٪ وفقاً لنتائج الدراسة.

الأشغال العامة والطرق جميع الطرقات والشوارع الرئيسية والفرعية شبه مُدمرة نظراً لتوقف الصيانة وتنتشر الحفر والمطبات على امتداد شوارع المدينة بالإضافة للمعضلة الأكبر ضيق الشوارع والوقوف العشوائي للمركبات بمختلف أنواعها وتزايد أعداد الدراجات النارية بزيادة تكاد تكون الأولى على المستوى المحلي اليمني والتجاوزات والاستهتار من سائقي المركبات المختلفة وعلى وجه أخص الدراجات النارية والمركبات المخصصة لنقل الرُكاب وعكس خطوط السير والوقوف العشوائي على جانبي ووسط الشوارع لنقل الرُكاب وإغلاق بعض الشوارع والتقاطعات وتحويلها سواء كلياً أو جُزئياً وسوء إدارة حركة المرور وزيادة الازدحام في كافة الجولات والتقاطعات مما يتسبب في نزاعات يومية مستمرة، ويأتي ترتيب النزاع حول الأشغال العامة والطرق بالمرتبة السادسة وبنسبة 56٪ وفقاً لنتائج الدراسة.

الكهرباء والطاقة العمومية الحكومية لمحافظة تعـز في حالة انقطاع دائم منذ ثمانية أعوام نظراً لتعرُض منشآت قطاع الطاقة للتدمير بشكل كامل في تعـز وتم استبدالها بالكهرباء التجارية والطاقة الشمسية لكنها ليست كافية وتُثقل كاهل السُكان وتُقوض الاستفادة من الخدمات الأخرى التي تعتمد على الكهرباء، كما أن عدم إنارة الشوارع الرئيسية والفرعية وحتى كاميرات المراقبة في الشوارع لا تلتقط الصور والفيديوهات في الظلام وبذلك تزداد السرقات وتنتشر الجريمة ويتضرر المجتمع وتحدث النزاعات، ويأتي ترتيب النزاع حول خدمة الكهرباء والطاقة بالمرتبة السابعة وبنسبة 55٪ وفقاً لنتائج الدراسة.

التخطيط العمراني والبلدية والأسواق وهي خدمات عامة تابعة للأشغال العامة وتُعد الأسواق والبلدية والتخطيط العمراني إحدى المُعضلات الرئيسية التي تتسبب في النزاعات المستمرة وعلى وجه أخص أسواق القات حيث ينتشر المسلحين وزحام الدراجات النارية والمركبات والوقوف العشوائي والتنافس بين الباعة المتجولين ومرتادي الأسواق سواء لشراء القات أو للمرور عبر تلك الأسواق مما يتسبب في حدوث نزاعات يومية مستمرة بالإضافة إلى البناء العشوائي وضعف التخطيط العمراني وتضييق الشوارع الرئيسية والفرعية والأسواق والأماكن العامة دون تخطيط عمراني ودون قيام البلدية بالأدوار والمهام المناطة بها، ويأتي ترتيب النزاع حول التخطيط العمراني والبلدية والأسواق بالمرتبة السابعة وبنسبة 55٪ وبنفس مرتبة خدمة الكهرباء وفقاً لنتائج الدراسة.

النقل والمواصلات تضررت حوالي 70٪ وبمعدل 218 كيلو أو أكثر من البنية التحتية لشبكة الطرقات في تعـز، إضافة لتوقف هيئات النقل العامة والمواصلات في محافظة تعـز والتي كانت تقوم بتنظيم النقل والمواصلات بين محافظة تعـز والمدن الأخرى من جهة وبين المسافرين من مدينة تعـز للوجهات الدولية المختلفة من جهة أخرى وبين الحين والآخر تحدث النزاعات حول أجور النقل والمواصلات وطريقة تقديم الخدمة في ظل أوضاع استثنائية، ويأتي ترتيب النزاع حول النقل والمواصلات بالمرتبة الثامنة وبنسبة 48٪ وفقاً لنتائج الدراسة.

التعليم تعرضت 58٪ من أصل 131 منشأة تعليمية لأضرار تدمير، منها 6 منشآت تدمير كلي وتبلغ عدد المدارس غير العاملة أكثر من 30٪ وبعضها مُغلق بسبب العنف والأضرار التي لحقت بها وتمركز القوات المُسلحة فيها، وضعف توافر الحد الأني للمستلزمات التعليمية لذلك، ونزوح الكوادر التعليمية، لذلك لجأ أولياء الأمور لإلحاق أبنائهم الطلبة في مدارس بعيدة، وزيادة الازدحام في الفصول الدراسية، والتحرش الذي تواجهه الفتيات أمام مدارسهن، والكُلفة الباهظة للالتحاق بالتعليم بمختلف مستوياته وغيرها من الأسباب قادت إلى تسبب في تسرب وحرمان الطلبة من التعليم وتدني المخرجات التعليمية الأساسي والثانوي والعالي، مما يجعلهم عُرضة للانخراط في ممارسات سلبية تتسبب في نزاعات يومية مستمرة، ويأتي ترتيب النزاع حول خدمة التعليم بالمرتبة التاسعة وبنسبة 45٪ وفقاً لنتائج الدراسة.

الاتصالات والانترنت ومنصات التواصل وهي خدمات عامة توفرها الدولة ومؤسساتها لكن سوء استخدام منصات التواصل ونشر الغث والسمين والاتهامات والبحث عن الترندات والشُهرة وزيادة التفاعلات نتج عنه نشر لخطاب الكراهية والتحريض والنزاعات بالإضافة إلى تردي خدمات الاتصالات والانترنت واحتكارها أدى إلى التذمر والضغط النفسي للمستخدمين والتعبير عن ذلك بحالة من خلال العنف وتزايد النزاعات، ويأتي ترتيب النزاع حول الاتصالات والانترنت بالمرتبة العاشرة وبنسبة 30٪.

الحركة المرورية سوء إدارة وتنظيم الحركة المرورية أحد المعضلات الرئيسية والتحديات التي تواجه سُكان مدينة تعـز حيث تكاد تكون كافة الدراجات النارية غير مُرقمة ناهيك عن سلوكيات سائقي الدراجات وعكس الخطوط والازدحام المروري في التقاطعات والوقوف العشوائي وغيرها من الجوانب التي تتسبب في نزاعات يومية مستمرة، ويأتي ترتيب النزاع حول الحركة المرورية بالمرتبة الحادية عشرة وبنسبة 27٪ وفقاً لنتائج الدراسة.

المساعدات الإنسانية باعتبارها حق مكفول للمتضررين لكن ونظراً لسوء الإدارة والتنسيق للمساعدات وتزايد الاحتياجات الأساسية الإنسانية مقابل نقص وشحة التمويلات وصعوبة توفير مساعدات تشمل كافة السكان حيث وصل معدل انتشار انعدام الأمن الغذائي إلى 90٪ مما يتسبب في نزاعات مستمرة.

الوظيفة العامة الوظيفة العامة وفقاً لسياقها المؤسسي وتوصيفها الوظيفي وهيكلها التنظيمي ضمن مؤسسات الدولة، حق مكفول قانوناً للمواطنين ممن تنطبق عليهم معايير التعيين وشغر الوظيفة العامة، وفي ظل الصراع والاستقطاب السياسي والانقسامات في اليمن عموماً ومحافظة تعـز خصوصاً، تأثرت الخدمات العامة سلباً وبشكل ملحوظ، حيث لم يعد يُنظر للخدمات في سياقها الوظيفي المتمثل في تقديم الخدمات للسكان في ظل أوضاع بالغة التعقيد خدماتياً، بقدر رمزية الوظيفة لضمان الولاء والكسب السياسي والاقتصادي تحت مسميات متعددة، وهنا يمكن الإشارة إلى تأثير المحاصصة سلباً على الخدمات العامة ودورها الوظيفي، وأصبحت الخدمات العامة أحد أسباب التوترات المحلية والنزاعات القائمة على الخدمات وفقاً لنتائج الدراسة.

ويُلخص التقرير الذي بين أيدينا نتائج دراسة بحثية للنزاعات القائمة على الخدمات والتي هدفت للتعرف وتحليل طبيعة النزاعات القائمة على الخدمات وأثرها على السكان في مديريات (صالة، القاهرة، المظفر، صبر الموادم) بمحافظة تعـز وقُدرة المؤسسات الرسمية على تقديم الخدمات العامة الأساسية والتوصل لمؤشرات ونتائج من خلال استخدام المنهج الوصفي التحليلي وعينات قصدية وأدوات جمع معلومات واضحة موزعة على المناطق المستهدفة، 122 استبيان ومقابلة، تحليل البيانات الثانوية التي تعتمد على التقارير الإعلامية ذات الصلة".

وخلُصت الدراسة إلى حُزمة من التوصيات ذات الصلة وكما يلي:

- المناصرة والضغط لتفعيل القوانين ذات الصلة بالخدمات الأساسية.
- مُساءلة صُناع القرار القائمين على الخدمات العامة وكما وردت في نتائج الدراسة البحثية.
- تحليل السياق المحلي للخدمات قبل تنفيذ المساءلة والمناصرة.
- الصراع السياسي/ الحزبي يلعب دوراً محورياً في تدني الخدمات والنزاعات القائمة على الخدمات وهنا تأتي أهمية الضغط والمناصرة لتعيين الكفاءات بعيداً عن المحاصصة السياسية.
- الجهات الرسمية الحكومية ذات الصلة بالخدمات العامة وفقاً لنتائج الدراسة هي بحاجة لبناء قُدرات كوادرها وتقديم الدعم الفني والمالي لتوفير متطلبات الحوكمة وتعزيز أدوارها في تقديم الخدمات العامة للسُكان.

- الكثير من النزاعات القائمة على الخدمات على مستوى تعـز المحلي يمكن إيجاد الحلول لها إذا ما توافرت الإرادة والقرارات الصارمة والمتابعة الحثيثة وأبرزها، نقل وتنظيم الأسواق، التنظيم المروري للمركبات والوقوف العشوائي والازدحام المروري، تفعيل دور البلديات، إنشاء أسواق وظيفية ونقل الأسواق العشوائية إليها، فتح الطرقات والتقاطعات المغلقة وإغلاق المفتوحة وفقاً لخُطة مرورية والتي تتسبب في النزاعات، تنظيم حركة سير الدراجات النارية، وتنظيم الخدمات الخاصة التي تتسبب في الازدحام المروري والنزاعات كالمطاعم والمدارس الأهلية والمراكز التجارية وغيرها.
- دعم تشكيل تحالفات وشبكات على المستوى المحلي والوطني تُسهم في المساءلة والضغط والمناصرة والتأثير في السياسات.
- الضغط على المنظمات الأممية والمانحين لتوجيه البرامج والتدخلات نحو الإنعاش المُبكر والتعافي طويل المدى والتنمية وبرامج تعزيز الاستقرار وفقاً لنتائج الدراسة.
- تفعيل دور الإعلام المرئي والمسموع والمقروء ومنصات التواصل لرفع مستوى الوعي المجتمعي والمؤسسي تجاه الخدمات العامة والحفاظ على ممتلكاتها.
- تفعيل آليات للشكاوى والمقترحات وقنوات للتواصل مع الجمهور والسُكان.
- تفعيل دور الجهاز المركزي للرقابة والمحاسبة والقضاء وتجفيف منابع الفساد.

فهرس الموضوعـــــات

الرقم	الموضـــــوع	رقم الصفحـة
1	الملخص	-
2	فهرس الموضوعات	-
3	خلفية	1
4	السياق المحلي	2
5	مشكلة الدراسة والأهداف والحدود	3
6	المنهجية والإجراءات	4
7	سياق الخدمات	5
8	الصراع حول الخدمات: السياق التحليلي والنتائج	6
9	**أولاً:** المياه والصرف الصحي	7
10	**ثانياً:** النفط والغاز	9
11	**ثالثاً:** النظافة والتحسين	11
12	**رابعاً:** الصحة العامة والسكان	12
13	**خامساً:** الجيش والأمن	14
14	**سادساً:** الأشغال العامة والطرق	15
15	**سابعاً:** الكهرباء والطاقة	19
16	**ثامناً:** النقل والمواصلات	20
17	**تاسعاً:** التعليم	22
18	**عاشراً:** الاتصالات والانترنت	23
19	**إحدى عشر:** الحركة المرورية	24
20	قضايا أخرى	26
21	المساءلة الاجتماعية	28
22	الممارسات المحلية في المساءلة الاجتماعية	29
23	الممارسات المحلية المُقترحة للمساءلة الاجتماعية	31

فهرس الجـــــداول

رقم الجدول	محتوى الجـــدول	رقم الصفحـة
1	النزاعات القائمة على المياه والصرف الصحي	8
2	النزاعات القائمة على النفط والغاز	9
3	النزاعات القائمة على النظافة والتحسين	12
4	النزاعات القائمة على الصحة	14
5	النزاعات ذات الصلة بالجيش والأمن	15
6	النزاعات القائمة على الأشغال العامة والطرق والإدارات ذات الصلة	17
7	النزاعات القائمة على الكهرباء والطاقة	19
8	النزاعات القائمة على النقل والمواصلات	21
9	النزاعات القائمة على قطاع التعليم	22
10	النزاعات القائمة على الاتصالات والانترنت	24
11	النزاعات القائمة على الحركة المرورية	25
12	النزاعات القائمة على المساعدات الانسانية	26
13	الممارسات المحلية في المساءلة الاجتماعية	29
14	الممارسات المحلية المقترحة للمساءلة الاجتماعية	31

فهرس الأشكـــــال

رقم الشكل	محتوى الشكـــل	رقم الصفحـة
1	محطات الصراع	2
2	المنهجية والإجراءات	4
3	الأدوات البحثية وترتيبها	4
4	الخدمات العامة التي هي بحاجة لإصلاحات مؤسسية	5
5	ترتيب النزاعات القائمة على الخدمات وفقاً لنتائج الدراسة	6
6	الحجج الرئيسية لتبرير أهمية المُساءلة	28

خلفيـــــة

محافظة تعـز إحدى أكبر المحافظات اليمنية من حيث التعداد السُكاني والمساحة الجغرافية، وهي إحدى المحافظات التي تأثرت سلباً بالحرب المستمرة منذ 8 أعوام، المشهد السياسي بالغ التعقيد في تعـز والأوضاع الإنسانية استثنائية حيث تتزايد المعاناة وتتفاقم الأزمة الإنسانية يوماً بعد آخر ولا حلول تلوح في الأفق، وعلى الرغم من التحسن والاستقرار النسبي للخدمات العامة في المحافظات الأخرى تحت نطاق الشرعية كما هو الحال في عدن ولحج وحضرموت ومأرب وغيرها من المحافظات، حيث وهناك عودة نسبية وتدريجية للخدمات العامة الأساسية مثل المياه والكهرباء وغيرها من الخدمات، وبالمقابل لا عودة نسبية أو تدريجية للخدمات في محافظة تعـز، شبكة المياه متوقفة بنسبة 100٪ باستثناء مناطق محدودة تصل إليها المياه متقطعة بين فترة وأخرى، الكهرباء الحكومية الرسمية متوقفة وبنسبة 100٪، المشتقات النفطية الرسمية الحكومية متوقفة بنسبة 100٪، الغاز يتم بيعه للسُكان في السوق السوداء وبتكاليف باهظة، المرافق الصحية والتعليمية دون نفقات تشغيلية، ناهيك عن الصراع والنزاعات القائمة على الموارد والخدمات والفُرص والممتلكات العامة والخاصة، حمل السلاح بين الأفراد الغير منتمين للجيش والأمن، انتشار محلات بيعه وقضايا أخرى عديدة كالتحرش، السرقات، انتشار المخدرات والحشيش، الجرائم الالكترونية ضد النساء، قطع الطرقات، الصراعات السياسية والدينية، تدخل الجيش في القضايا المدنية، تفشي خطاب الكراهية والتحريض وممارسات وسلوكيات أخرى خاطئة عديدة.

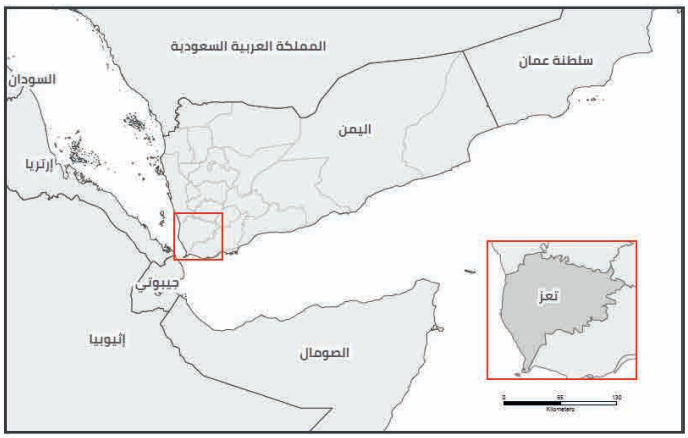
من خلال ما سبق تكمن أهمية وجود توجهات وتدخلات تُسهم في تحسين الخدمات العامة للمواطنين وتطبيع الحياة وعودة خدمات المياه والكهرباء والغاز والوقود والصحة والتعليم من ناحية وتعزيز أدوار منظمات المجتمع المدني والشباب والمجتمعات المحلية وتمكينهم وخلق فرص عمل بين أوساطهم للإسهام الفاعل في إيجاد الحلول للكثير من القضايا ذات الصلة من ناحية ثانية وهنا تكمن أهمية مشروع مجتمعات فاعلة الذي تنفذه منظمة شباب بلا حدود بتمويل من سيفرورلد في مديريات صالة، القاهرة، المظفر وصبر الموادم بمحافظة تعـز والذي يهدف إلى تمكين المجتمعات المحلية من معالجة دوافع النزاع الرئيسية في المناطق المستهدفة من خلال التنسيق مع الأطراف الرسمية وغير الرسمية ويتضمن المشروع حُزمة من التدخلات والأنشطة المترابطة ذات البُعد المجتمعي والاجتماعي المتصل بقضايا الأمن والسلام والنزاع.

ونظراً لضعف توافر البيانات والمعلومات حول الخدمات العامة والنزاعات القائمة على الخدمات تأتي الدراسة البحثية التي بين أيدينا كأحد أبرز أنشطة المشروع والتي تهدف إلى تشخيص واقع الخدمات العامة والنزاعات القائمة على الخدمات بمحافظة تعـز والتوصل لمصفوفة واضحة للقضايا ذات الصلة بالخدمات العامة الأساسية وأبرز الحلول والتدخلات المُقترحة والسياق المحلي للمساءلة المجتمعية، وتأتي أهمية الدراسة البحثية من أهمية النتائج المتوصل إليها للبناء عليها في تخطيط أنشطة وتدخلات لتحسين الخدمات العامة للمواطنين وتخفيف وطأة الحرب والصراع عليهم.

السياق المحلي محافظة تعز، ثالث أكبر محافظة من حيث عدد السكان وتقع على بُعد 265 كم جنوب العاصمة صنعاء[1] ، وتقع على ارتفاع حوالي 1400 متر فوق مستوى سطح البحر على سفح جبل يبلغ ارتفاعه 3000 متر والمعروف بجبل صبر[2] وشريط ساحلي يُقدر بنحو 138 كم ويربط الشريط الساحلي المحافظة بمنافذ بحرية عدة أهمها ميناء المخا [3] وأبرز ما تميزت به تعـز لعقود طويلة المدنية السلمية والثقافة والعلم وتصدير الكوادر البشرية لكافة مناطق اليمن.

في ستينات القرن العشرين، كانت تعـز أول مدينة في اليمن تتمتع بنظام مياه مطهر وهو النظام الذي شيدته الولايات المتحدة الأميركية.

في أول القرن العشرين، كانت مدينة تعـز مشهورة بإنتاج القهوة والتي كانت تُعتبر الأجود في المنطقة. كانت مدينة تعـز عاصمة اليمن من 1175م حتى نهاية الدولة الرسولية عام1454م وبشكل متقطع في أوقات لاحقة ثم وقعت تحت سيطرة العثمانيين 1516 كانت تعز مركزاً إدارياً مهماً لفترة طويلـــــــة



صورة توضح الموقع الجغرافي لمحافظة تعـز داخل حدود الجمهورية، المصدر مكتب الأمم المتحدة لتنسيق الشئون الإنسانية UNOCHA, أبريل, 2020م

خاضعة لحُكم أحد أعضاء مجلس الوزير باعتبارها إمارة وكانت خاضعة للحكم الشخصي لولي العهد في عام 1944م ومنذ العام 1948م وحتى 1962م عندما تأسست الجمهورية، كانت تعـز العاصمة الإدارية للبلاد ومقر الإقامة الدائم للإمام.[4]

1918 نهاية الحكم العثماني

1962 اندلعت الثورة ضد حكم الأئمة الزيديين

2011 مظاهرات مناهضة للحكومة واستمرت حتى سقوط النظام

2015 وحتى 2023م اندلاع الحرب وحصار تعـز

شكل رقم (1) يوضح محطات الصراع

1 تعـز، ملف التنميط الحضري، الأمم المتحدة للمستوطنات البشرية. UNHABITAT
2 المرجع نفسه.
3 قحطان، الشريط الساحلي لمحافظة تعـز المقومات الاقتصادية وأهميتها التنموية.
4 المرجع 1 و 2 نفسه.

الديموغرافيا السُكانية

يبلغ سُكان محافظة 3 مليون نسمة وفقاً للجهاز المركزي للإحصاء في اليمن، وتبلغ مساحة المحافظة (10008) كيلو متر مربع موزعة بين الريف والحضر موزعة على 23 مديرية وفقاً للتقسيم الإداري، وتتميز باعتدال الطقس وتنوع التضاريس من حيث السهول والجبال والوديان وطبوغرافية فريدة ومتنوعة نظراً لموقعها الجغرافي الذي تحتله المحافظة بالإضافة إلى ثروة بشرية هائلة ومناطق/معالم سياحية، ومناطق زراعية (5)، وشريط ساحلي يُقدر بنحو 138 كم ويربط الشريط الساحلي المحافظة بمنافذ بحرية عدة أهمها ميناء المخا (6) وأبرز ما تميزت به تعـز لعقود طويلة المدنية السلمية والثقافة والعلم وتصدير الكوادر البشرية لكافة مناطق اليمن.

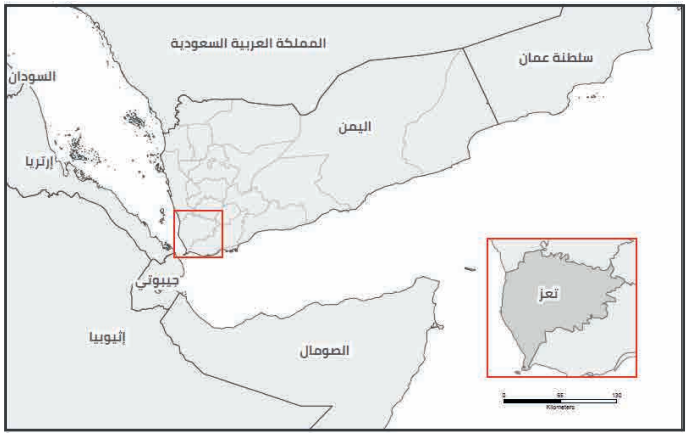
ونظراً للحرب المستمرة والصراع وصل عدد السُكان في مديريات مدينة تعـز ومديرية صبر الموادم قُرابة 600 ألف نسمة في العام 2022م، وتُشير مصفوفة تتبع النزوح التابعة للمنظمة الدولية للهجرة إلى وجود ما يقرب من 50300 نازح داخلياً في مدينة تعـز [7].

وتجدر الإشارة إلى أن الأرقام ذات الصلة بالسكان والنازحين الواردة في التقرير هي تقديرات تختلف من مرجع لآخر وليس من الواضح ما إذا كانت هذه الأرقام تستند إلى طريقة التسجيل المحلي أو التصورات المحلية فضلاً عن ذلك فإن الأسر النازحة في مدينة تعـز تميل إلى تجنب التسجيل لدى أي سُلطة، بل أغلب الأسر النازحة تختار إما البقاء مع الأسر المستضيفة أو استئجار سكنها الخاص بها لأن بعض النازحين داخلياً يُفضلون إخفاء هوياتهم لتجنب الوصمة.

مُشكلة الدراسة:

من خلال ما تقدم عرضه والواقع الراهن وتأثيرات الحرب على توقف الخدمات الأساسية العامة وانعكاس ذلك سلباً على السُكان المحليين، وانعدام البيانات والمعلومات والدراسات السابقة حول الخدمات العامة والنزاعات القائمة حولها، تأتي الدراسة الحالية للكشف عن واقع الخدمات العامة والنزاعات القائمة حولها والإجابة على السؤال المحوري:

ما النزاعات القائمة على الخدمات بمحافظة تعـز؟



صورة توضح خارطة السيطرة والنفوذ في محافظة تعـز، اليمن

الأهداف: هدفت الدراسة إلى:

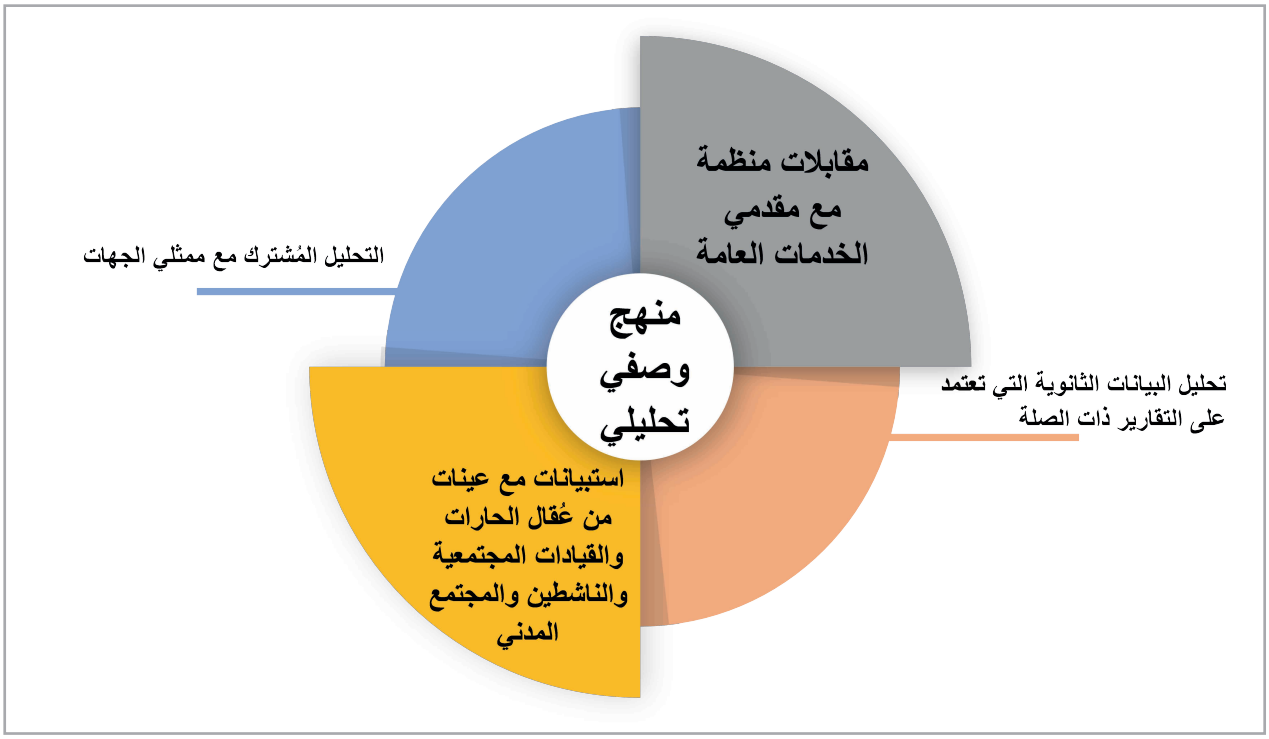
- تشخيص واقع الخدمات الأساسية العامة بمحافظة تعـز.
- التوصل لأبرز النزاعات القائمة على الخدمات.
- اقتراح تدخلات تُسهم في إيجاد حلول للنزاعات القائمة على الخدمات.

الحدود: اقتصرت الدراسة على الحدود التالية:

- **الموضوعية:** اقتصرت الدراسة على النزاعات القائمة على الخدمات.
- **المكانية:** اقتصرت الدراسة على مديريات صالة- القاهرة- المظفر- صبر الموادم بمحافظة تعـز.
- **الزمانية:** أُجريت الدراسة البحثية خلال شهر يناير 2023م.

5 صالح، متطلبات إحداث تنمية مستدامة بمحافظة تعـز.
6 قحطان، الشريط الساحلي لمحافظة تعـز المقومات الاقتصادية وأهميتها التنموية.
7 المنظمة الدولية للهجرة، IOM مصفوفة تتبع النزوح، DTM الجولة 37، مارس 2019م.

المنهجية والإجراءات:



شكل رقم (3) يوضح الأدوات البحثية وترتيبها

تحليل البيانات الثانوية التي تعتمد على التقارير ذات الصلة	112 استبيان	10 مقابلات منظمة	التحليل المُشترك

شكـــل رقـــم (2) يوضـــح المنهجيـــة والإجـــراءات

دور الباحث:

يحمل الباحث درجة الدكتوراه ويعمل مديراً لإحدى منظمات المجتمع المدني وممارس للتدريب والبحث والإدارة للأنشطة ذات الصلة بالجانبين التنموي والإنساني وحساسية وقضايا النزاعات حول الخدمات منذ مدة طويلة، وقد قام الباحث في الدراسة حالية بعدة أدوار رئيسية منها "الاطلاع على الأدب النظري والدراسات السابقة، إعداد الإطار النظري، إعداد أدوات جمع البيانات، تدريب الباحثين لتنفيذ الاستبيانات وإجراء المقابلات وتحديد العينة والإشراف على عملية جمع البيانات، وتحليل النتائج وإعداد التقرير النهائي للدراسة".

إجراءات الدراسة:

من أجل تحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن سؤالها تم اتباع سلسلة من الإجراءات شملت:

- الاطلاع على الأدب النظري السابق.
- اختيار وتدريب الباحثين.
- إعداد أدوات البحث.
- تحديد العينة.
- تنفيذ الاستبيانات والمقابلات، بعد التأكد من الظروف المُلائمة لإجراء المقابلات.
- تدوين الحوارات التي أُجريت حرفياً لضمان عدم النسيان.
- تحليل الاستبيانات والمقابلات والتوصل للنتائج.
- إعداد التقرير النهائي للدراسة.

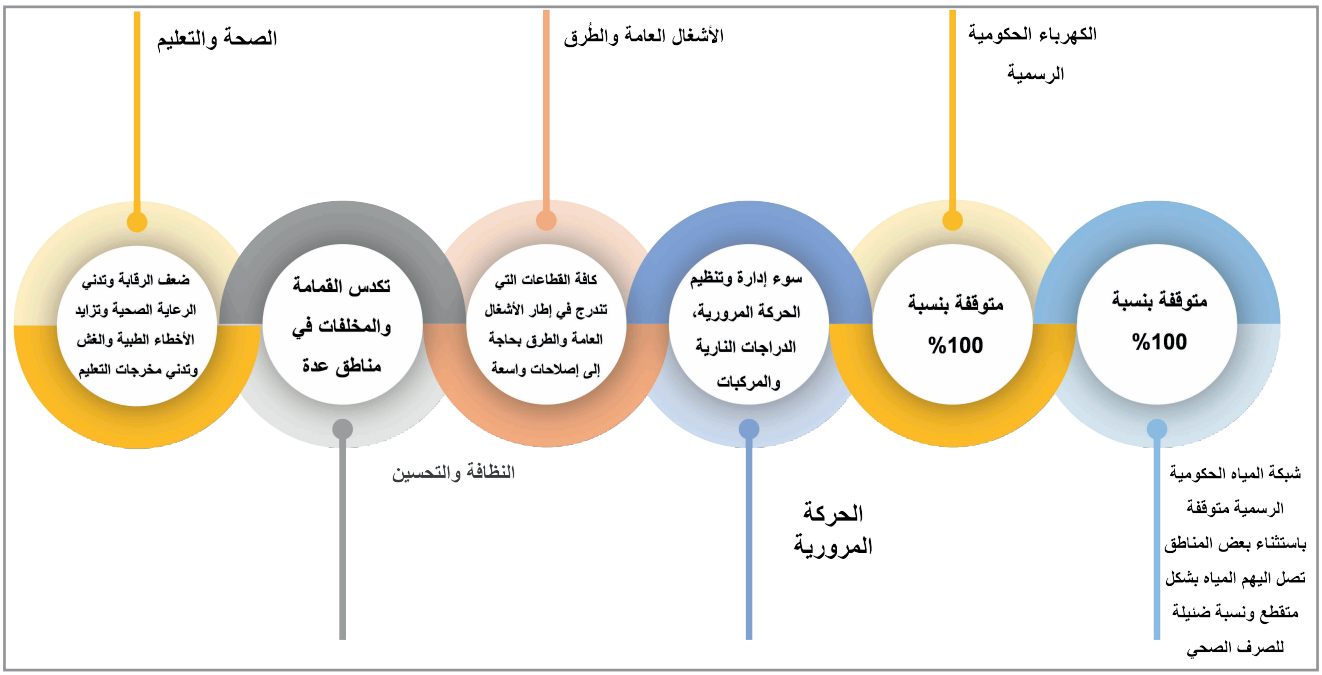
تحليل البيانات:

لتحليل البيانات للمقابلات والجلسات البؤرية المُركزة تم اتباع ما يلي:
- تفريغ الاستبيانات والمقابلات على نموذج خاص بالتفريغ، كل مقابلة منفصلة عن الأخرى.
- القراءة المعمقة لكل كلمة وعبارة وردت في الاستبيانات والمقابلات.
- وضع الأفكار المتشابهة أو التي تجمعها قواسم مُشتركة في فئات فرعية.
- وضع الفئات الفرعية ضمن فئات رئيسية.
- لأجل ضمان عدم تأثير ذاتية الباحثين الذين قاموا بتنفيذ المقابلات، قام الباحث بتحليل النتائج بنفسه وإخضاع الأدوات للصدق والثبات والتحليل المُشترك.

سياق الخدمات

بدأ نمو الخدمات العامة الحكومية في تعـز في أوائل السبعينات ومعها بدأ التوسع الحضري السريع نتيجة لتدفق تحويلات العُمال ونمو الدخل بعد الثمانينات واستمرت تعز في النمو بسرعة حيث بلغ معدل النمو السنوي حوالي 3,9 في المائة.
والخدمات العامة حين يتم الحديث عنها يُقصد بذلك الخدمات العمومية، أي الشاملة، العامة لجميع المواطنين لا تخصيص فيها ولا تحديد، ومجانية تتيح لجميع الناس الاستفادة منها، باستثناء رسوم رمزية لا تكاد تُذكر مقابل الخدمة.

وتُعرف الخدمات العامة: هي الخدمات التي تقدمها مؤسسات الدولة للسُكان ضمن نطاق سلطتها، إما بشكل مباشر من خلال القطاع العام أو عن طريق تنظيم تقديم الخدمات، مثل: المياه والصرف الصحي، الكهرباء والطاقة، الصحة، التعليم، النقل والمواصلات، النظافة والتحسين، الأشغال العامة والطرق، الاتصالات والانترنت، الغاز والوقود، الحركة المرورية، الأمن والجيش، و...



شكل رقم (4) يوضح الخدمات العامة التي هي بحاجة لإصلاحات مؤسسية بمحافظة تعـز

النزاعات القائمة على الخدمات

ضحايا الحروب والصراعات ليس البشر فحسب، بل تمتد لتشمل الخدمات العامة والخاصة بأنواعها، حيث تحشد الحكومات في حالة الحرب كافة الموارد والتعبئة العامة للقتال دون الالتفات للخدمات مما يؤثر سلباً على السُكان والمتضررين، ناهيك عن ضعف القدرة على حماية السُكان والممتلكات والخدمات من الاعتداءات وأعمال العنف والفوضى خلال الحروب والطوارئ، وشحة الإمكانات والموازنات وبروز صراعات سياسية ودينية وقبلية تؤثر على الخدمات وكفاءتها وتتشكل خارطة جديدة من السيطرة والنفوذ والتحالفات ويؤدي ذلك إلى زيادة الطلب على الخدمات في ظل توقفها أو انعدامها والتسبب في نزاعات مستمرة بشكل مُباشر أو غير مُباشر.

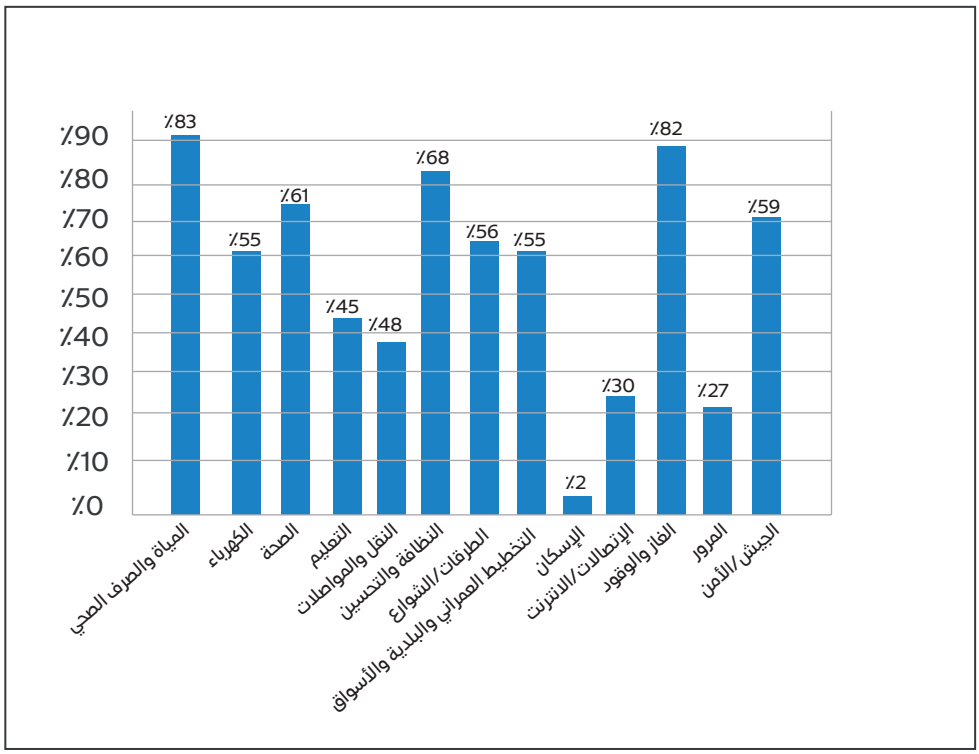
وتُعرف النزاعات القائمة على الخدمات على أنها: النزاعات القائمة على الخدمات وزيادة الطلب والمنافسة الشديدة عليها في ظل توقفها أو انعدامها أو سوء إدارتها مما يتسبب في نزاعات مستمرة حول تلك الخدمات.

الصراع حول الخدمات العامة

ينعكس الصراع السياسي على الخدمات أيضاً في تعـز، وفي ظل احتياج مجتمعي حقيقي للخدمات ناتج عن ظروف استثنائية للسكان المحليين بالمحافظة حيث تتفاقم النزاعات حول الخدمات يوم بعد آخر في ظل ترديها وانعدامها.

السياق التحليلي والنتائج

الخدمات العامة التي وردت في نتائج الدراسة تضمنت المياه والصرف الصحي، الغاز والوقود، النظافة والتحسين، الصحة، الجيش والأمن، الطرقات والشوارع، التخطيط العمراني والبلدية والأسواق، الكهرباء والطاقة، النقل والمواصلات، التعليم، الاتصالات والانترنت، الحركة المرورية، والمساعدات الإنسانية والخدمات الخاصة المرادفة للخدمات العامة، ووفقاً لنتائج الدراسة فإن جميع الخدمات العامة ذات حساسة عالية للنزاعات في محافظة تعـز، نظراً للضغط النفسي للسُكان الناتجة عن تأثيرات الحرب والصراع وتدهور الوضع المعيشي والاقتصادي، ووفقاً لنتائج الدراسة فإن ترتيب النزاعات القائمة على الخدمات قد وردت كما في الشكل التالي:



شكل رقم (5) يوضح ترتيب النزاعات القائمة على الخدمات وفقاً لنتائج الدراسة

ومن خلال الشكل رقم (4) أعلاه سيتم تناول النزاعات القائمة على الخدمات وفقاً لنتائج الدراسة من حيث التسلسل والترتيب وكما يلي:

أولاً: المياه والصرف الصحي

أزمة المياه في تعـز هي أزمة مزمنة حيث انخفاض مستويات منسوب المياه وارتفاع معدلات فقدان المياه نظراً للأعمال التخريبية وسرقة مستلزمات شبكة المياه العمومية ومديونية مؤسسات المياه والصرف الصحي. خلال الفترة يونيو 2017م وحتى يناير 2020م مولت منظمة اليونسيف مشروع إعادة تأهيل حقول المياه والذي ساهم في زيادة قُدرة شبكة المياه العمومية من 3000 متر مكعب إلى 5000 متر مكعب في اليوم من إجمالي القدرة المطلوبة 34000 متر مكعب في اليوم الواحد حيث تمثل الأضرار المادية وعدم توفر الوقود العائق الرئيس أمام الأداء التشغيلي لقطاع المياه والصرف الصحي[8]

وتُشير نتائج الدراسة إلى أن شبكة المياه توقفت عن ضخ المياه في مدينة تعز منذ ثمانية أعوام مضت وانخفضت نسبة الأسر التي تصل إليها المياه عبر شبكة المياه العمومية في تعز منذ بداية الصراع من 90٪ من الأسر في 2014 إلى 20٪ في ديسمبر 2022، "من منظور علمي فإن كمية السوائل الموصى بها لجسم الإنسان في اليوم الواحد هي 15,5 كوباً تقريباً (3,7 لتراً) يومياً للرجال و 11,5 كوباً تقريباً (2,7 لتراً) للنساء"[9] ومن خلال مقارنة سريعة فإن الكمية المطلوبة لأسرة مكونة من 7 أفراد في مدينة تعـز هي 44,8 لتراً في اليوم الواحد وهي الكمية المطلوبة لجسم الإنسان، ناهيك عن الكميات المطلوبة للطبخ والاستخدام المنزلي والحيوانات، ونظراً للكثافة السُكانية وفي ظل انعدام مياه الشرب والاستخدام المنزلي، يُفيد السُكان أنهم يعتمدون على مزيج من توزيع المياه وجلبها بصعوبة من أماكن الخزانات السبيل والمساجد وخزانات المياه المُقدمة عبر فاعلي الخير والمنظمات وشراء المياه من القطاع الخاص بما في ذلك صهاريج المياه الخاصة.

"يُفترض أن تكون مؤسسة المياه وبدعم الحكومة والمنظمات قد استكملت حفر الآبار وربط الشبكة وضخ المياه وعدم الانتظار لمياه الحوجلة وفتح الطرقات من الحوبان" يقول قيادي في إحدى منظمات المجتمع المدني.

ومن خلال لمحة سريعة للنزاعات القائمة على الخدمات، **فإن النزاع على المياه والصرف الصحي يحتل المرتبة الأولى وبنسبة 83٪ وفقاً لنتائج الدراسة**، ونظراً للكثافة السُكانية والمنافسة الشديدة على المياه بمختلف أنواعها وطفح المجاري أمام منازل المواطنين والشوارع، تتزايد التوترات المحلية والنزاعات وتتطور أحياناً لمرحلة العنف المُسلح والاعتداء على خزانات المياه وحرمان السُكان.

"هناك نزاعات متعددة بسبب نقص عدد من الخدمات الأساسية كالمياه والصرف الصحي، وهذه النزاعات تحصل جوار الخزانات حق السبيل وتعرض النساء للعنف والتحرش"، قالت إحدى الناشطات من مديرية صالة.

8 مجموعة البنك الدولي، التقييم المستمر للاحتياجات في اليمن، تحديث 2020م.

9 https://www.mayoclinic.org/ar/healthy-lifestyle/nutrition-and-healthy-eating/in-depth/water/art-20044256

جدول رقم (1) يوضح النزاعات القائمة على المياه والصرف الصحي

	القضايـــا	الحلول والتدخلات المُقترحـــة
1	نزاعات حول مياه السبيل في المساجد	النزاعات حول المياه، هي نزاعات أزلية قائمة في المجتمع اليمني منذ عهود قديمة مضت وهي مستمرة حتى اليوم باعتبار المياه شريان الحياة للمجتمعات المختلفة سواء للشرب، أو الاستخدام المنزلي، أو الحيوانات، أو لري الزراعة وهي نقطة جوهرية يمكن البناء عليها لاعتبار المياه أولوية للتدخلات ولأجل وضع حد لتوترات ونزاعات المياه في مناطق الاستهداف فإن أبرز المُقترحات كما يلي: - مؤسسة المياه والصرف الصحي هي الجهة الرسمية الحكومية المسئولة بالدرجة الأولى عن توفير المياه النظيفة للسكان، باعتبار المياه مصدر الحياة للإنسان والحيوان ومن خلال توفير المياه ستتوقف النزاعات من تلقاء نفسها، وفي هذا الصدد فإن الحلول المستدامة لشبكة المياه والصرف الصحي، يتمثل في إعادة تأهيل وتفعيل دور المؤسسة المحلية للمياه والصرف الصحي في إطار وزارة المياه والبيئية، وهذا لن يتأتى إلا بالضغط الشديد على صُناع القرار في المسارين الأول والثاني (الوزاري، المحافظة) وعملية الضغط والمناصرة تأخذ أبعاد وأشكال ومراحل متعددة تبدأ التحليل المؤسسي لمؤسسة المياه والصرف الصحي لمعرفة مكامن الخلل ونقاط القوة والضعف والفجوات والفرص والمخاطر وتكوين صورة واضحة تستند عليها عملية المناصرة ثم إعداد خطة مناصرة وترويج ومساندة وكسب تأييد واضحة لأكبر قدر من المؤثرين والفاعلين، وتنفيذ جلسات مساءلة واستماع كجانب هام من الضغط على المستوى المحلي ثم الانتقال للمستوى المركزي الوزاري من خلال لقاءات وجلسات واستمرار الضغط الشعبي، ويمكن الإشارة هنا إلى أن قيادة مؤسسة المياه لديها الاستعداد للتنسيق مع المحافظ والوزير ورئاسة الوزراء لعقد لقاءات ذات صلة، والأهم هنا هو استمرار المناصرة وكسب التأييد بحيث تتوسع أفقياً ورأسياً يوماً بعد آخر لأطول فترة زمنية ممكنة، والسكان سيقفون خلف المناصرة والمساءلة باعتبار قضية المياه والصرف الصحي تمس حياتهم.
2	نزاعات حول مياه السبيل في الخزانات العامة	
3	نزاعات حول ممرات السيول والوديان	
4	نزاعات حول المياه من الخزانات التي تُقدمها المنظمات وفاعلي الخير	
5	النزاعات حول مياه الآبار	
6	تعرض النساء والفتيات للتحرش أثناء جلب المياه من خارج المنازل والتسبب في النزاع	
7	يتم ضخ المياه أحياناً في بعض المناطق لكن لا توجد آلية جيدة للضخ ولا تصل المياه لكل السكان في المناطق وخصوصاً الطوابق العلوية	
8	قلة المياه في المنزل يؤدي إلى النزاع بين الرجل وزوجته نظراً لتدني النظافة	
9	تكبد خسائر مالية شهرياً مقابل لجوء السكان لشراء المياه من صهاريج خاصة، وتأثير ذلك على الوضع الاقتصادي للأسرة وتزايد النزاع	
10	النزاعات حول المياه تتطور لنزاعات مجتمعية أكبر بين الأسر/ المناطق ويحدث قطع للطرقات وتوترات وغياب الاستقرار	
10	طفح المجاري أمام منازل المواطنين والشوارع والأماكن العامة مما يتسبب في النزاعات المستمرة	من زاوية أخرى، الظروف القاهرة التي تمر بها اليمن وتعز، ونظراً لشحة التمويلات توجد بعض المُقترحات الأخرى الإضافية ذات الصلة بالمياه والصرف الصحي وكما يلي: - إجراء تحليل مؤسسي لمؤسسة المياه والصرف الصحي. - بناء قدرات وسطاء محليين ومفاوضات لإعادة حقول المياه خارج المدينة للخدمة. - تحفيز المجتمعات المحلية وتفعيل المشاركة المجتمعية للتوجه نحو السقايات الخاصة والخزانات لحصاد مياه الأمطار.

جدول رقم (1) يوضح النزاعات القائمة على المياه والصرف الصحي

	القضايـــا	الحلول والتدخلات المُقترحـة
		- مناصرة قضية شحة المياه وتدهور الصرف الصحي وحشد تمويلات من القطاع الخاص والمنظمات لإيجاد الحلول بمساهمة المجتمع. - إعادة تفعيل جمعيات مستخدمي المياه وتأسيس صناديق خيرية لدعم قطاع المياه. - تفعيل آلية للشكاوى والمقترحات وقنوات للتواصل مع السُكان. - توجيه الدعم لحفر آبار جديدة وعبر منظومات شمسية يتم ضخ المياه للسُكان. - رفع مستوى الوعي المجتمعي بأهمية ترشيد استخدام المياه. - تعزيز الوعي المجتمعي والمساهمة المجتمعية تجاه الصرف الصحي.

ثانياً: الوقود النفط والغاز

الوقود النفط والغاز واحتكارهما وارتفاع أسعارهما تحولا من خدمة عامة إلى تجارية في ظل عدم وجود آلية شفافة لتوزيع وبيع النفط والغاز، ويأتي ترتيب النزاع حول الغاز والوقود بالمرتبة الثانية وبنسبة 82٪ وفقاً لنتائج الدراسة.

جدول رقم (2) يوضح النزاعات القائمة على النفط والغاز

	القضايـــا	الحلول والتدخلات المُقترحة
1	النزاع حول وكالات الغاز والنفط	النزاعات حول النفط والغاز تتزايد في ظل قلة الكمية المُعتمدة لمدينة تعـز وفقاً لمصادر رسمية في شركة النفط والغاز، يُقابله عدم وجود آلية شفافة لبيع وتوزيع النفط والغاز على السُكان والمطاعم والكافتيريا، بإضافة لعدم تزويد تعـز بحصتها من النفط حيث لا توجد محطة واحدة على الأقل تابعة لشركة النفط في المحافظة وكافة محطات النفط الحالية هي سوق سوداء وبأسعار باهظة والمرافق الصحية وغيرها لا تحصل على حصتها النفطية. في يناير, 2023م وفي إطار مشروع تعزيز الأمن المجتمعي وتحسين الخدمات العامة، الذي ينفذه تكتل أصوات مدنية، أُقيمت جلسة استماع لشركة النفط وبحضور الناشطين وممثلين عن جهات عدة وتضمنت أبرز المُخرجات، الضغط على شركة النفط وقيادة السُلطة المحلية والإدارة التنفيذية لشركة النفط والغاز في صافر والوزارات ذات الصلة لضرورة تزويد تعـز بحصتها الكاملة من النفط والغاز ولأجل حلول متكاملة لما ورد أعلاه فإن أبرز مُقترحات الحلول تتمثل في التالي:
2	الكُلفة الباهظة للوقود والغاز المنزلي الرسمي وفي السوق السوداء	
3	اختفاء الوقود والغاز المنزلي من السوق بين الحين والآخر	
4	احتكار الوقود والغاز عبر نافذين	
5	النزاعات التي تنشأ بين مُلاك محطات الغاز والوقود وبين السُكان نظراً لموقع المحطات في الأحياء السكنية وتُعرض حياتهم للخطر	
6	غياب دور شركة النفط والغاز وعدم ربط مدينة تعـز لاستلام حصتها الرسمية	
7	غياب وجود آلية شفافة لتوزيع الغاز المنزلي على الأحياء السكنية والمواطنين وتزايد النزاعات بين عُقال الحارات والمواطنين والوكلاء	

جدول رقم (2) يوضح النزاعات القائمة على النفط والغاز

	القضايـــا	الحلول والتدخلات المُقترحة
8	تأثير الكُلفة الباهظة للوقود على الخدمات العامة والخاصة كالمرافق الصحية والمدارس والجامعات والمرافق التي تستخدم الوقود لتوليد الكهرباء	- الضغط والمناصرة والمساءلة للقيادات القائمة على النفط والغاز بمحافظة تعـز. - الضغط والمناصرة على المستوى الأول في قيادة الوزارة والإدارة التنفيذية للنفط والغاز لتزويد تعـز بحصتها الكاملة من النفط والغاز وفقاً للاحتياج. - الضغط والمناصرة لوقف الجبايات والتقطعات لشاحنات الغاز والنفط. - الضغط والمناصرة والمساءلة لإيجاد آلية شفافة لتوزيع وبيع الغاز. - تقديم الدعم الفني لشركة النفط والغاز لاتباع آلية شفافة لتوزيع وبيع الغاز على المناطق والأحياء المختلفة من خلال نُظُم برمجية حديثة تُسهم في تسهيل الوصول للغاز والنفط سواء من الوكلاء أو المواطنين. - إتاحة الفرصة لدخول وكلاء منافسين وتحسين جودة تقديم الخدمة عبر المنافسة. - تفعيل آلية للشكاوى والمقترحات وقنوات للتواصل مع السُكان.
9	الاعتداء على وكلاء الغاز ونهب الأسطوانات	
10	الجبايات والتقطعات لوكلاء الغاز	

إضافة لتحديات السُكان حول النفط والغاز، فإن أبرز التحديات التي يُعاني منها مُلاك المطاعم والكافتيريا، عدم وجود حصة مُعتمدة للمطاعم والكافتيريا من الشركة في صافر، يُقابله عدم اعتماد حصة من المشتقات النفطية للمرافق الصحية وغيرها، وهو ما يؤكد عدم وجود آلية واضحة وشفافة، ووصل الأمر بمُلاك المطاعم والكافتيريا لتنظيم مظاهرات واحتجاجات وتهديد بإغلاق المطاعم والكافتيريا قبل أقل من شهرين مضت وفي وقت سابق أيضاً رفع وكلاء الغاز في تعـز دعوى قضائية ضد لجنة صافر.

صورة توضح إضراب سائقي شاحنات الغاز المنزلي وتوقفهم عن العمل في نقل أسطوانات الغاز من وإلى مدينة تعـــز بسبب اعتداء مُسلح على أحد السائقين ونهب الاسطوانات، يناير، 2023م

"تستطيع إحدى المنظمات عمل حل لمشكلة توزيع الغاز بالمدينة الذي تسبب بكثير من النزاعات، وهي مساعدة شركة الغاز في إعداد تعداد للسكان ونظام برمجي يتم من خلاله توزيع الغاز بحسب احتياج المواطنين وعبر نظام محدد بدلاً عن العشوائية الذي يمارسها عقال الحارات"، يقول أحد الصحفيين الناشطين في تعـز.

"في حال أُتيحت لي الفُرصة لمساءلة جهة حكومية فسأقوم بمُساءلة شركة النفط والغاز لأنها تُمثل خدمة هامة والناس يشكون عدم توفر الغاز المنزلي"، يقول أحد القيادات من مديرية صبر الموادم.

"نعم، هناك صراعات حالية مثل انقطاع مادة الغاز المنزلي هناك صراعات بين وكلاء الغاز ومواطنين متضررين بسبب انقطاع او تأخر مادة الغاز وقد حدثت مشاكل أدت إلى الاشتباكات الحية بالرصاص عند أحد الوكلاء"، يقول أحد الناشطين من مديرية صالة.

"كان المواطن تصل اليه الخدمات بسهولة، فمثلاً اسطوانة الغاز كانت تتوفر بشكل دائم وبسعر رسمي لا يزيد عن 3 آلاف ريال وأصبح يحصل عليها المواطن بصعوبة بسعر 8 آلاف ريال، وإذا أراد شرائها من السوق السوداء تصل سعرها إلى 14 ألف ريال، وقس على ذلك بقية الخدمات مثل الماء والكهرباء الذي وصل سعر الكيلو إلى ألف ريال، فيما كان يحصل عليه سابقا ب 7 ريالات!؟
هذا الأمر زاد من حدة النزاعات حتى على مستوى الأسرة الواحدة بسبب القدرة الشرائية المتدنية"، يقول أحد الصحفيين في تعـز.

ثالثاً: النظافة والتحسين

في وقت مُبكر من مايو، 2008م، لم تكن خدمات إدارة النفايات الصلبة في تعـز تُلبي الاحتياجات المتزايدة لسكان المدينة، وكان عجز التمويل وعدم توفر المُعدات الكافية يمثلان العقبتين الرئيسيتين وفي ذلك الوقت، كان نظام إدارة النفايات الصلبة بالكاد يُغطي 60٪ من السُكان طبقاً لتقرير نشره البنك الدولي وتفاقمت هذه القضايا بسبب الصراع تاركةً السُكان ليتولوا زمام الأمور.
في أغسطس، 2026م، استأنف صندوق النظافة في تعـز تحصيل الإيرادات على نطاق ضيق ووقع عدداً من الاتفاقيات مع إحدى المنظمات المحلية غير الحكومية والتي نفذت حملتي نظافة وإصلاح ثلاث مُعدات كانت مُعطلة.
في يوليو/ تموز، 2016م، وقع صندوق النظافة اتفاقية مع الصليب الأحمر الدولي لتنفيذ حملتي نظافة وصيانة 4 مُعدات كانت مُعطلة.
في سبتمبر، 2017م، قامت منظمة ميرسي كور بإصلاح براميل القمامة، وفي يناير، 2018م، نظم الصندوق حملة كبيرة للنظافة لجمع القمامة المكدسة وإصلاح براميل القمامة التالفة.
ومنذ ذلك الحين، قامت منظمة اليونسيف بتنفيذ العديد من حملات النظافة لكن ظل مستوى النظافة غير كاف لتلبية احتياجات السُكان حتى يناير، 2020م.[10]

في يناير، 2023م، حدث تحسن في مستوى النظافة في الشوارع الرئيسية، لكن هذا التحسن لم يشمل الشوارع الفرعية والأحياء السكنية، في ظل غياب الوعي المجتمعي ورمي المخلفات والقمامة وتكدسها في الشوارع وأمام المنازل والأماكن العامة وهو ما يتسبب في نزاعات يومية مستمرة، **ويأتي النزاع حول خدمة النظافة والتحسين بالمرتبة الثالثة وبنسبة 68٪ فقاً لنتائج الدراسة.**
"حدثت بعض الخلافات التي تطورت إلى نزاعات بين الأهالي نتيجة لمخلفات القمامة المتراكمة أمام عقارات بعضهم نتيجة لعدم وجود قلاب للمديرية خاص بنقل القمامة، فالمديرية رغم كونها متنزه لتعز إلا أن خدمة النظافة غير منتظمة إذا لم تكن شبه معدومة فيها"، يقول أحد القيادات المحلية في مديرية صبر الموادم.

10 مجموعة البنك الدولي، التقييم المستمر للاحتياجات في اليمن، تحديث 2020م.

جدول رقم (3) يوضح النزاعات القائمة على النظافة والتحسين

	القضايـــا	الحلول والتدخلات المُقترحة
1	رمي القمامة في الطرقات العامة والشوارع الرئيسية والفرعية	تأثرت خدمات النظافة والتحسين سلباً جراء استمرار الحرب وقلة المُعدات والمستلزمات وتوقف رواتب عُمال النظافة بالمقابل هناك إيرادات مركزية ومحلية لصندوق النظافة والتحسين ولضمان نتائج ومؤشرات جيدة للنظافة والتحسين فإن أبرز المُقترحات كما يلي: - إجراء تحليل مؤسسي لصندوق النظافة والتحسين. - أولوية استثمار إيرادات الصندوق لشراء مُعدات ومستلزمات. - الضغط والمناصرة والمساءلة لصندوق النظافة والتحسين باستمرار سيقود لنتائج إيجابية. - قيادة حملات توعية مستمرة وبطرق إبداعية لرفع مستوى الوعي. - الضغط والمناصرة والمساءلة لصرف رواتب عمال النظافة. - إعادة هيكلة وحوكمة صندوق النظافة والتحسين. - تفعيل آلية للشكاوى والمقترحات وقنوات للتواصل مع السُكان.
2	النزاعات حول تحصيل إيرادات النظافة والتحسين	
3	الصراعات البيني داخل كوادر وموظفي الصندوق	
4	قلة المعدات والمستلزمات لصندوق النظافة	
5	توقف رواتب عُمال النظافة والتحسين	
6	تكدس القمامة في الأماكن العامة والخاصة والشوارع الرئيسية والفرعية	
7	حرق القمامة والمخلفات في المناطق السكنية والشوارع	
8	رمي مخلفات البناء في الشوارع وممرات السيول	
9	النزاع بين صندوق النظافة والسُكان جوار مقلب القمامة	

رابعاً: الصحة العامة والسكان

تأتي تعـز في المرتبة الثانية من بين المُدن الأكثر تضرراً على مستوى اليمن حيث تعرضت 50٪ من المرافق الصحية إما لأضرار جزئية أو تدمير كلي، كما أن 14٪ من المنشآت الصحية قد دُمرت و36٪ تعرضت لأضرار جزئياً، وتتركز الموارد البشرية العاملة في القطاع الصحي بشكل مُفرط في المناطق الحضرية وهناك نقص حاد في الكوادر المتخصصة في مجال الأمومة والرعاية الصحية للمواليد والأطفال والعمليات الكبرى الأخرى، ومن أصل 72 منشأة صحية في تعـز، تُشير التقارير إلى تعرض 26 منشأة صحية 36٪ لأضرار جزئية، و 10 منشآت 14٪ للتدمير وفيما يخص العمل، تعمل 22 منشأة صحية 29٪، في حين تشير التقارير إلى وجود 25 منشأة 35٪ غير عاملة، في حين أن الوضع التشغيلي للمنشآت الأخرى البالغة 26 منشأة 36٪ غير معروف بالإضافة إلى نقص الأدوية، هناك أدلة على أن الأدوية المجانية في المنشآت الصحية العامة غالباً ما يتم بيعها بطريقة غير قانونية إلى الصيدليات الخاصة أو يتم تهريبها خارج المدينة إلى المحافظات الأخرى، مما يعني أن المرضى قد يضطرون إلى شراء الأدوية الخاصة بهم من الخارج وإحضارها إلى المستشفيات وتشمل الأدوية التي تباع عادة في السوق غير الرسمي في تعز الأنسولين والألبومين والمسكنات وخافضات الضغط والمضادات الحيوية، أما بالنسبة للموارد البشرية، فقد واجهت تعز نقصاً كبيراً في الكادر الصحي وخصوصاً الأخصائيين مما اضطر معظم الأجنحة المتخصصة في المدينة للإغلاق بسبب نقص الموظفين وعدم توفر التمويل.

ويمكن تشخيص الوضع الراهن للقطاع الصحي بـ: 8 سرير لكل 10 ألف شخص، 2 أطباء لكل 10 ألف شخص، 2,5 ممرض لكل 10 ألف شخص، 0,5 أخصائي لكل 10 ألف شخص.[11]

11 مرجع سابق.

ومن خلال نتائج الدراسة فإن ترتيب النزاع حول خدمات الصحة يأتي بالمرتبة الرابعة وبنسبة 61٪ فالأخطاء الطبية وضعف العناية والرعاية الصحية المجانية والمدفوعة للمرضى والجرحى مستمرة وبين فترة وأخرى تحدث اعتداءات على المرافق الصحية والكوادر الطبية وأحياناً يتم الاعتذار عن استقبال المرضى/الجرحى بحُجة قلة توافر المستلزمات/ الكوادر الطبية بينما الأسباب الفعلية تعود لخوف الكوادر الطبية على حياتهم من الاعتداءات ويُعاني قطاع الصحة من ضعف النفقات التشغيلية وقلة توافـــــر المستلزمات وهجرة الكوادر الطبية وعدم تحمل المسئولية تجاه المعتدين على المرافق/ الكوادر الطبية من الجهات التي ينتمون إليها مما يؤثر على السكان وحرمانهم من الخدمات الطبية وتحدث النزاعات دورياً.

مرضى في طابور طويل يتزاحمون من السادسة فجراً للدخول لأحد الأطباء الأخصائيين في مستشفى العباس، 14 يناير، 2023م، تصوير: شاكر الفقيه

"هناك غياب كبير للخدمات الصحية وتذهب النساء والأطفال المرضى الى أماكن بعيدة مثل النقطة الرابع ومستشفى الجمهوري وغيره من المستشفيات وتحدث النزاعات باستمرار نظراً لتردي الخدمات الصحية وضعف الاهتمام بالمرضى"، يقول أحد القيادات من مديرية صالة.

"لو أُتيحت لي الفُرصة لمُساءلة الجهات الحكومية فسأقوم بمُساءلة الكهرباء، المياه، الصحة، الغاز والنفط، النظافة والتحسين، لأن هذه الخدمات الخمس تشكل أساس الاحتياج كل مواطن، وفي توافرها يسهل الحصول على بقية الخدمات"، يقول أحد المؤثرين في السوشيال ميديا.

وقفة احتجاجية للطاقم الطبي في المستشفى اليمني السويدي تنديداً باقتحام مُسلحين للمستشفى، 26 يناير، 2023م

جدول رقم (4) يوضح النزاعات القائمة على الصحة

	القضايـــا	الحلول والتدخلات المُقترحة
1	الاعتداء على المرافق الصحية العامة والخاصة	تدهور وتدني الخدمات الصحية بمختلف أنواعها أدت إلى نتائج سلبية للغاية وساهمت في النزاعات والسلم الاجتماعي المتدهور في مدينة تعـز وكما أشرنا لذلك أعلاه، لذلك ولأجل وضع معالجات حقيقية لتقديم خدمات طبية/ صحية بجودة وكفاءة عالية فإن مُقترحات الحلول تتمثل في التالي: -وضع خطة مزمنة لتحسين الخدمات الصحية واستقطاب التمويل والعمل على تحقيق الأهداف بما يخدم الكثافة السُكانية لمحافظة تعـز. - اتخاذ التدابير اللازمة لمنع بيع الأدوية والمستلزمات في السوق السوداء وتهريبها خارج محافظة تعـز. - مناصرة تحسين خدمات الصحة ومساءلة القائمين على قطاع الصحة والضغط لتحسين الخدمة باستمرار. - الضغط والمناصرة والمساءلة لذوي الصلة بحماية المرافق والمنشآت الصحية وضبط المعتدين وتوفير بيئة صحية آمنة. - تفعيل آلية للشكاوى والمقترحات وقنوات للتواصل مع السُكان. - هناك العديد من الفُرص المتوافرة في قطاع الصحة والتي هي بحاجة للاستغلال وتعاون الجهات الصحية الحكومية وأبرزها وجود دعم من القطاع الخاص والمجتمع المدني والمنظمات الدولية. - تحسين قُدرات الكوادر الصحية ووفقاً للاحتياجات.
2	الأخطاء الطبية في العمليات الجراحية	
3	قلة الكوادر الطبية يجعل تركز المرضى في مستشفيات/عيادات/ مراكز محددة ويحدث الازدحام والنزاعات	
4	رفض استقبال الجرحى/ المرضى بحُجة عدم توافر المستلزمات/ الكوادر الطبية والسبب الحقيقي خوف الكوادر على حياتهم	
5	ضعف التشخيص الطبي للمرضى والتسبب في الإعاقة والوفاة للمرضى	
6	ضعف العناية والرعاية الصحية والإهمال	
7	قلة عدد ثلاجات الموتى مقابل تزايد الوفيات	
8	قلة الأسِرة للعناية المركزة في المرافق الصحية	
9	تدهور الوضع الاقتصادي للمرضى مقابل التكلفة المالية المرتفعة للخدمات الصحية	
10	تفشي الأمراض والأوبئة دون خدمات صحية	

خامساً: الجيش والأمن

حدث تحسن ملحوظ في الفترة الأخيرة في الأداء الأمني من حيث ضبط الاختلالات الأمنية وبنسبة عالية، وهذا التحسن جاء نتيجة لحُزمة من الإجراءات الأمنية أبرزها تفعيل الضوابط التأديبية والتدوير الوظيفي لضُباط الشرطة وكاميرات المُراقبة المنتشرة في مُعظم الشوارع والأحياء والمراكز التجارية في مدينة تعـز، في المقابل ما زالت العديد من الفجوات والتي هي بحاجة إلى إصلاح مؤسسي وبشري لمؤسسة الجيش وتفعيل القوانين العسكرية تجاه الأفراد والضُباط الذين يرتكبون الجرائم ذات الصلة بالخدمات أيًّ كان نوعها, حيث ارتباط الكثير من النزاعات والصراعات بالمؤسسة العسكرية من خلال الاشتباكات فيما بينهم لأسباب متعددة أبرزها الجبايات والإيرادات ودعم العصابات والمتنفذين وغيرها ولا يُقصد هنا المؤسسة العسكرية بصفتها المؤسسية الرسمية وإنما أخطاء فردية للمنتمين للجيش، ويأتي ترتيب النزاعات ذات الصلة بالجيش والأمن بالمرتبة الخامسة وبنسبة 59٪ وفقاً لنتائج الدراسة.

"إصلاح منظومة الأمن والجيش وخلق وعاء لتحصيل كل الإيرادات ومنع أي جهة من التحصيل مالم تكن مرتبطة بهذا الوعاء"، يقول أحد الصحفيين في مدينة تعـز.

"يتسبب أفراد الجيش والأمن بالعديد من الحوادث والنزاعات ذات الصلة بالخدمات وأعمال التقطع والنهب والابتزاز وإطلاق الرصاص الحي في الأعراس وحمل السلاح في الأسواق والأماكن العامة والبسط على الأراضي وتشكيل العصابات وتناول المنشطات"، يقول أحد القيادات المحلية في مديرية صبر الموادم.

جدول رقم (5) يوضح النزاعات ذات الصلة بالجيش والأمن

	القضايـــا	الحلول والتدخلات المُقترحة
1	الاشتباكات المُسلحة بين الأفراد والمنتمين للجيش والأمن في الأسواق والأماكن العامة	منظومة الأمن والجيش والحد من التوترات وتعزيز الاستقرار حجر الزاوية للتنمية وتحسُن الخدمات العامة في كافي مناحي الحياة في ظل أوضاع استثنائية تعيشها تعـز ولأجل منظومة أمنية تُحقق الاستقرار فإن أبرز مُقترحات التحسين كما يلي: - تفعيل القضاء العسكري والضبط التأديبي تجاه الأفراد/ الضُباط الذين يستخدمون مناصبهم لتحقيق مكاسب منافية للقانون. - التأهيل والتدريب لأفراد الأمن والجيش وبما يتواكب مع الأدوار المنوطة بهم. - الدعم المؤسسي للمؤسسة الأمنية وبما يتواكب مع الاحتياجات في ظل الوضع. - دعم إصلاح منظومة الأمن، والجيش، والحوكمة، والمساءلة. - تفعيل آلية واضحة للشكاوى وتسهيل وصول كافة المواطنين للشكاوى والتعامل معها ومعالجتها بجدية. - وقف الجبايات والابتزاز خارج الأوعية الضريبية والإيرادية المخصصة لذلك. - ترقيم أطقُم الأمن والجيش وتأهيل السائقين للحد من التهور والسرعة الجنونية. - الوقف التام لتدخل الجيش في القضايا المدنية. - إلزام أفراد الأمن والجيش بارتداء الزي الرسمي أثناء المهمات الرسمية ومنع حمل السلاح وارتداء الزي الرسمي خارج الدوام والمهمات الرسمية. - تفعيل آلية للشكاوى والمقترحات وقنوات للتواصل مع المتضررين و....
2	الحوادث الناجمة عن السرعة الجنونية للمركبات العسكرية	
3	الاختلالات الأمنية الناتجة عن المركبات العسكرية غير المُرقمة	
4	التستر وحماية الأفراد المنتمين للجيش والأمن	
5	تدخل الجيش في القضايا المدنية ووجود سجون خاصة بالجيش للقضايا المدنية	
6	تعسفات بعض أفراد الأمن والجيش وابتزاز المواطنين وترهيبهم تحت قوة السلاح	
7	النزاعات بين الأفراد المنتمين للجيش والأمن ووقوفهم مع العصابات والمتنفذين	
8	الصراع حول الجبايات في النقاط الأمنية والضريبية والجمركية والأسواق	

سادساً: الأشغال العامة والطرق

وفقاً لنتائج الدراسة فإن ترتيب النزاع حول الأشغال العامة والطرق يأتي بالمرتبة السادسة وبنسبة 56٪ ويمكن إيجاز النتائج كما يلي:

أ. الطرقات والشوارع

جميع الطرقات والشوارع الرئيسية والفرعية في مديريات تعـز مُتهالكة وشبه منتهية نظراً لتوقف الصيانة منذ أكثر من ثمانية أعوام، تضررت 218 كيلو أو أكثر من البنية التحتية لشبكة الطُرقات وبنسبة تتجاوز 70٪، أصبحت الحفر والمطبات على امتداد شوارع المدينة بالإضافة للمعضلة الأكبر ضيق الشوارع والاعتداء عليها وعلى الأرصفة بواسطة المركبات بمختلف أنواعها وسوء إدارة وتنظيم الحركة المرورية والوقوف العشوائي وعكس خطوط السير بواسطة المركبات والدراجات النارية والباعة المتجولين، ناهيك عن الفوضى والازدحام الشديد للمركبات في أوقات الذروة في الجولات وأمام المدارس الحكومية والخاصة وأمام المطاعم والخدمات الأخرى سواء كانت خاصة أو عامة، وبذلك تحدث الفوضى وتزداد النزاعات.

"تعزيز الاستقرار يتم من خلال تخفيف المعاناة التي يتحملها المواطن وتوفير الخدمات ولو بشكل بسيط وأبرزها فتح الشوارع المُغلقة وتفعيل إشارة المرور وترتيب الأسواق وإيجاد أماكن بديلة للبسطات وتخفيف الاختناق المروري" يقول أحد الناشطين من مديرية صالة، "هناك نزاعات كثيرة وأبرزها عشوائية الأسواق" **يُضيف أحد الناشطين من مديرية القاهرة.**

ب. الإسكان

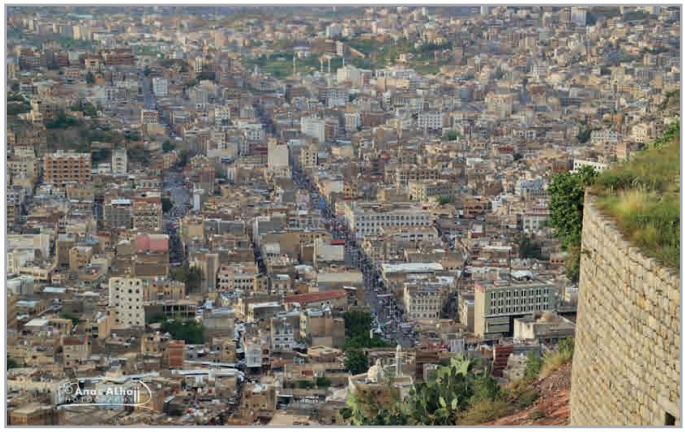
تضررت مدينة تعـز بشدة جراء الحرب والصراع، حيث يُقدر 60٪ من المساكن فيها قد تعرضت لأضرار وأن 3٪ منها قد دُمرت بحيث لم يعُد من الممكن إصلاحها، وتُظهر صور الأقمار الصناعية تقديرات الأضرار الجانبية أن 2600 مبنى سكنياً أو 20800 وحدة سكنية و17600 منزلاً قد تضررت إلى حدٍ ما ونظراً للدمار الكبير الذي لحق بقطاع الإسكان في المدينة، يُقدر أن أكثر من نصف السكان يعيشون في مبانٍ تضررت من الصراع.[12]

وبالنظر لعدد السُكان في مديريات المدينة وصبر الموادم، وصل عدد السكان إلى 600 ألف نسمة في العام 2022 م ويُقدر عدد الأشخاص الذين فروا من تعز خلال السنتين الأوليين من الصراع/الحرب قد زاد عن 250,000 شخص، ومع ذلك، شهدت المدينة قدوم أعداد كبيرة من النازحين إليها، وخاصة من المناطق الريفية التابعة لها، وبالنتيجة، وتشير التقديرات إلى أن انخفاض عدد سكان المدينة ظل قليلاً نسبياً على مدى 8 سنوات من الصراع، ووفقاً للمنظمة الدولية للهجرة في أكتوبر 2017، يعيش خمسة وخمسون بالمائة من النازحين في محافظة تعز في مساكن خاصة، 16٪ منهم يعيشون في مساكن مستأجرة، في حين يعيش حوالي 7٪ في ظروف إيواء بالغة الصعوبة.[13]

ومن خلال عدد السُكان أعلاه والنازحين والعائدين فإن مستوى العرض والطلب فيما يتعلق بالمساكن يمثل إحدى التحديات الرئيسية التي تواجه السُكان في تعـز، ويأتي ذلك كنتيجة للدمار والضرر الي لحِق بالمساكن والقيود المفروضة على جانبي العرض والطلب، ويُعاني السُكان والعائدين والنازحين من صعوبة الحصول على سكن ملائم من حيث الموقع والإيجارات الباهظة الكُلفة والمنافسة الشديدة على المساكن وهو تحدي من جملة من التحديات الأخرى، حيث وأنظمة إدارة ملكية الأراضي بما في ذلك تسجيل الأراضي وتسوية المنازعات غير فعالة كما أن آليات إدارة أراضي الدولة غير فعالة في حين أن أنظمة التخطيط الحضري قاصرة وقديمة وهذا يقود لنزاعات مستمرة حول الخدمات الإسكانية.

ج. المستوطنات

انتشرت المستوطنات العشوائية والمستويات المقلقة من الازدحام وتشير التقارير إلى وجود ازدحام في 20٪ من الوحدات السكنية دون تخطيط حضري، وارتفع معدل النمو إلى 4,2٪ مقارنة بمعدل النمو الإجمالي البالغ 2,5٪، الأمر الذي أدى إلى زيادة العبء على مدينة تعـز، وهي واحدة من المدن الأكثر تضررا من النمو السريع للأحياء الفقيرة إلى جانب صنعاء وعدن والحديدة، وهو يقود لنزاعات مستمرة جراء الازدحام والمستوطنات العشوائية والأحياء الفقيرة.



الزحام السُكاني الشديد لمدينة تعـز دون تخطيط حضري، تصوير: أنس الحاج، 2022م

12 مرجع سابق.
13 مرجع سابق.

د. البلدية والأسواق

وهي خدمات عامة تابعة للأشغال العامة الطرق ويُعد التخطيط العمراني والبلدية والأسواق إحدى المُعضلات الرئيسية وعلى وجه أخص الأسواق والتي تحولت لممرات مشاة نظراً لتزايد أعداد الباعة المتجولين ومرتادي الأسواق والاعتداء على الشوارع والأرصفة وزحام المركبات المختلفة والدراجات النارية وعكس خطوط السير والوقوف العشوائي، إضافة للبناء العشوائي وضعف التخطيط العمراني وتضييق الشوارع الرئيسية والفرعية والأسواق والأماكن العامة ودون قيام البلدية بالأدوار والمهام المناطة بها، ناهيك عن أسواق القات حيث ينتشر المسلحين وأصبحت تلك الأسواق جاذبة للنزاعات اليومية المستمرة.

شارع الخضار، تعـز، تم إغلاق الشارع بشكل نهائي من الباعة المتجولين، تصوير: وهيب شرف، يناير، 2023م

"هناك نزاعات مُسلحة وصراعات أبرزها السطو على الأراضي والنفوذ العسكري وتقع على الدولة مسئولية منح التصاريح وتنظيم الشأن العام، مثل البناء العشوائي وعائدات الاسواق ومواقف/ فرزات الباصات" يقول أحد الناشطين الشباب من مديرية المُظفر.

ويأتي ترتيب النزاع حول التخطيط العمراني والبلدية والأسواق بالمرتبة السابعة وبنسبة 55٪ وبنفس مرتبة خدمة الكهرباء وفقاً لنتائج الدراسة.

جدول رقم (6) يوضح النزاعات القائمة على الأشغال العامة والطرق والإدارات ذات الصلة

	القضايـــا	الحلول والتدخلات المُقترحة
1	لازدحام الشديد أمام المطاعم والمحلات التجارية	لعل أبرز الحلول في الأشغال العامة والطرق عموماً كخدمة عامة والطرقات والشوارع والإسكان والمستوطنات والبلدية والأسواق والتخطيط الحضري كخدمات تندرج في إطار الأشغال العامة والطرق خصوصاً إعادة هيكلة الأشغال العامة والطرق وكما يلي: - إنشاء فريق حكومي- فريق التنميط الحضري أو فريق التنمية الحضرية، فريق التنميط الحضري يتكون من هيئات مدينة وخدمية ومجتمع مدني والخ، ويتولى الفريق المهام التالية: - التخطيط للنمو والخدمات الأساسية والبنية التحتية. - التخطيط للنفايات والأسواق والشوارع الرئيسية والفرعية وحماية التراث. - بناء القدرات ورفع الوعي المجتمعي والمؤسسي حول الجوانب ذات الصلة. - التخطيط للسُكان والمساكن والتحول الديمغرافي والتوسع الحضري. - إدماج خُطة التنميط والتنمية الحضرية ضمن خُطط الجهات الدولية المانحة. - إدماج خُطة التنمية والتنمية الحضرية ضمن خُطط التدخلات للجهات الحكومية والقطاع الخاص والمجتمع المدني. - التخطيط لتطوير مدينة تعـز في مناطق بناء جديدة وأسواق جديدة. - تقسيم المحافظة إلى أحياء وأسواق وظيفية متخصصة.
2	البسط والبناء على الطرقات/الشوارع وتضييق الشوارع الرئيسية والفرعية	
3	الاعتداء على الأرصفة والممرات والشوارع	
4	انتهاء العمر الافتراضي للإسفلت في شوارع تعـز وتزايد الحُفر والمطبات في كافة الشوارع الرئيسية والفرعية	
5	النزاعات بين المؤجرين والمستأجرين	
6	الصراع حول موارد الأسواق	
7	تزايد الباعة المتجولين والبسطات في الشوارع الرئيسية والفرعية	
8	أسواق القات والأسواق الأخرى ليست مُخططة	

جدول رقم (6) يوضح النزاعات القائمة على الأشغال العامة والطرق والإدارات ذات الصلة

	القضايـــا	الحلول والتدخلات المُقترحة
9	الحوادث المرورية في الطرقات	- إجراء التحليل الشامل للأشخاص والأماكن والخدمات والقدرات وكما يلي: - تحليل السُكان: يتأثر سكان مدينة تعز بالأزمات المختلفة ويبدو ذلك واضحاً من خلال المؤشرات المتعددة ووفقاً للجنة الدولية للصليب الأحمر "تتشكل تجربة الناس من خلال موقع نزوحهم ووضعهم في النزوح لكنها أيضاً تتأثر بعمق تأريخهم وخصائصهم الفردية ومكانهم الأصلي وأنماط النزوح ومن ثم يمكن أن تختلف الناس جذرياً داخل المدن" والمجتمعات المتحضرة لا تتجانس ومن المهم فهم الاختلافات بين المجموعات السكانية، إضافة لتحليل احتياجات السكان وتقييم الاستجابات للتكيف مع الاحتياجات والاستجابات التي يمكن تصميمها. - تحليل البنية التحتية والخدمات: تحديد البنية التحتية والخدمات، "المياه، الكهرباء، الصحة، التعليم والشوارع الرئيسية والفرعية والطرقات والإسكان وغيرها من الخدمات وإعادة تنظيمها وترتيبها من مختلف النواحي مع مراعاة الحدود المختلفة للمناطق والأحياء وإمكانية تجميع الخدمات والبنية التحتية في نظام ومكان واحد وامتداد ذلك لتحليل تأثير الحرب والصراع في اليمن على تعز وسكانها والأضرار المادية والبنية التحتية والخدمات وتقييم الظروف بما في ذلك البنية التحتية، الخدمات والسكن والأرض والممتلكات، نظام الحكم، الاقتصاد، التماسك الاجتماعي. - التحليل الزمني: يمكن إجراء التنميط في أُطر زمنية قصيرة أو طويلة مما يجعلها نهجاً متعدد الاستخدامات ينطبق عليها أي مرحلة من الكوارث الطبيعية أو الصراع والحرب. - التنسيق لتحقيق الأهداف: بانتهاء التحليل الشامل تتضح الصورة الكاملة ومعرفة الفجوات ومكامن الخلل وجوانب القصور ونقاط القوة والفرص ومن ثم الانتقال لإعداد خطة واضحة للتنسيق لتحقيق الأهداف وعلى كافة المستويات. - إنشاء أسواق وظيفية مركزية ونقل الباعة المتجولين إليها. - إنشاء مجمعات حرفية. - مراكز لريادة الأعمال ومراكز ثقافية. - تفعيل آلية للشكاوى والمقترحات وقنوات للتواصل مع المستفيدين والمهتمين و... ما ورد أعلاه لن يتأتى إلا بضغط شعبي ومؤسسي ومناصرة ومساءلة للسلطات نحو تطوير محافظة تعز وتحسين الخدمات العامة والحد من النزاعات ذات الصلة.
10	البناء العشوائي وضعف دور الجهات الرسمية	
11	ضعف الدور الوظيفي للأسواق المختلفة	
12	الازدحام الشديد في الشوارع نظراً لضيق الشوارع الرئيسية والفرعية وتزايد الباعة	

سابعاً: الكهرباء والطاقة

الكهرباء والطاقة العمومية الحكومية لمحافظة تعـز في حالة انقطاع دائم منذ ثمانية أعوام نظراً لتعرُض منشآت قطاع الطاقة للتدمير بشكل كامل في تعـز، ولا تزال البنية التحتية للطاقة في تعـز ضحية لعمليات نهب ممنهج لا سيما الكابلات والمحولات وأعمدة الكهرباء.

خلال ثمانية أعوام ونظراً لاستمرار الحرب والصراع وبما أن تكاليف إعادة تأهيل قطاع الكهرباء باهظة، لم تُبذل أي جهود كبيرة لإصلاح الشبكة، وأصبحت منظومات الطاقة الشمسية الكهروضوئية واسعة الانتشار ومستمرة في التنامي، وساهمت المنظمات غير الحكومية في دعم وتشجيع استخدامها في تعـز بما في ذلك في العديد من المدارس والمرافق الصحية والآبار لضخ المياه وإنارة بعض الشوارع، وقررت إدارة كهرباء تعـز السماح لشركات الكهرباء التجارية بالعمل في المدينة واستخدام كابلات ومحولات وأعمدة الكهرباء الحكومية مقابل مكاسب شخصية، على الرغم من التقارير أنها تفرض أسعاراً أعلى بمقدار 10 أضعاف تسعيرة الكهرباء المحددة والذي أثقل كاهل السُكان وتقويض الاستفادة من الخدمات الأخرى التي تعتمد على الكهرباء كالمستشفيات والمرافق الصحية بما فيها من مستلزمات ومُعدات طبية تعتمد على إمدادات الكهرباء الثابتة والأدوية التي تحتاج إلى تبريد مما عرض حياة المرضى للخطر سواء بسبب توقف المُعدات أو صعوبة معالجة المرضى دون وجود إضاءة مناسبة، إضافة لعدم إنارة الشوارع الرئيسية والفرعية وحتى كاميرات المراقبة في الشوارع لا تلتقط الصور والفيديوهات في الظلام وبذلك تزداد السرقات وتنتشر الجريمة ويتضرر المجتمع وتحدث النزاعات، ويأتي ترتيب النزاع حول خدمة الكهرباء والطاقة بالمرتبة السابعة وبنسبة 55٪ وفقاً لنتائج الدراسة.

"غياب الخدمات يجعل المواطنين يلجئون إلى تصرفات فردية للحصول على تلك الخدمات، وقد تكون التصرفات غير سليمة ينتج عنها نزاعات، مثل غياب الكهرباء الحكومية والكُلفة الباهظة للكهرباء التجارية، يلجأ المواطنين الى توصيل الكهرباء من خارج العدادات وتبدأ بعدها النزاعات"، يقول أحد الصحفيين في مدينة تعـز.

"تتسبب الكهرباء بأكثر النزاعات القائمة في الحي وذلك بسبب التكلفة الباهظة وعدم مقدرة المواطنين على الدفع مما يجعل مشغلين الكهرباء التجارية يفصلون التيار عليهم والبدء في المشاحنات بينهم في المنطقة"، تقول إحدى الناشطات في مدينة تعـز.

"عدم توفر الخدمات العامة وسوء الوضع يجبر المدنيين على الخوض في النزاعات من أجل توفير مصدر دخل يمكن من خلاله تغطية الاحتياجات التي فقدها بسبب الحرب وأصبحت تُقدم بشكل تجاري ومُكلِف مثل الكهرباء والماء"، يقول أحد المؤثرين في السوشيال ميديا في تعـز.

جدول رقم (7) يوضح النزاعات القائمة على الكهرباء والطاقة

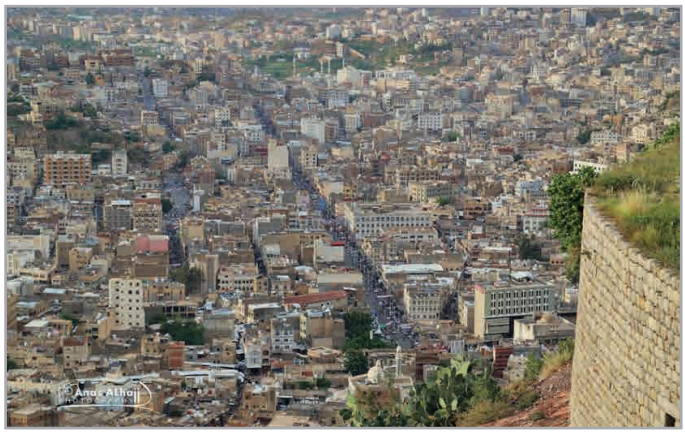
	القضايـــا	الحلول والتدخلات المُقترحة
1	تكبد خسائر مالية شهرياً مقابل لجوء السكان لشراء الكهرباء التجارية، وتأثير ذلك على الوضع الاقتصادي للأسرة	نظراً للتكلفة الباهظة لإعادة تأهيل قطاع الكهرباء في تعـز، لم تُبذل أي جهود كبيرة لإصلاح الشبكة نظراً لعدم وجود نفقات تشغيلية للمتابعة على الرغم من توجيه رئيس الوزراء بتوفير كهرباء إسعافية لمحافظة تعـز تُقدر بـ: 30 ميجا أسوة بالمحافظات الأخرى في نطاق الشرعية. نُفذت العديد من جلسات الاستماع وحملات المناصرة لعودة الكهرباء لسُكان محافظة تعـز، لكن لم يحدث أي تحسن/ تقدم في هذا الملف الهام والحيوي والأسباب تعود لضعف إمكانيات مؤسسة الكهرباء بالمحافظة.
2	النزاعات بين مُلاك الكهرباء التجارية والمشتركين بسبب التكاليف الباهظة	
3	الظلام الدامس للشوارع والأحياء السكنية وارتباط ذلك بالسرقات والجرائم	

جدول رقم (7) يوضح النزاعات القائمة على الكهرباء والطاقة

	القضايـــا	الحلول والتدخلات المُقترحة
4	توصيل الكهرباء من خارج عدادات الكهرباء التجارية مما يتسبب في نزاعات مستمرة	"نحن مستمرين بمتابعة ومُطالبة الوزارة للوفاء بما التزمت به وتوجيهات رئيس الوزراء لكن إمكانياتنا متواضعة ولا توجد لدينا نفقات تشغيلية، وإعادة تأهيل قطاع الكهرباء وإعادة التيار الكهرباء في تعـز يحتاج لموازنة كبيرة جداً بسبب الخراب والتدمير الذي طال شبكة الكهرباء الكابلات والمحولات والأعمدة والحل بيد رئاسة الوزارة ووزارة الكهرباء والمؤسسة العامة بالعاصمة وليس بأيدينا", قال مدير عام مؤسسة الكهرباء بتعـز. وبذلك فالحل المُقترح الأنسب لإعادة تأهيل قطاع الكهرباء في تعـز هو الضغط والمناصرة والمساءلة على المستوى المركزي في العاصمة بدءً من رئاسة الدولة ورئاسة الوزراء ووزارة الكهرباء والمؤسسة العامة.

ثامناً: النقل والمواصلات

تضررت البنية التحتية لشبكة الطُرقات بنسبة 70٪ وبمعدل 218 كيلو متر وأسفرت الحرب والصراع عن إلحاق أضرار جسيمة بشبكة الطُرق من ناحية التدمير والخراب، فالطريق الذي يربط مدينة تعـز بالحوبان مُغلق منذ 8 أعوام والطرق الأخرى البديلة والتي تربط مدينة تعـز بالمناطق والمحافظات الأخرى كالمخا والحوبان والحديدة ولحج وعدن أصبحت وعرة جداً بفعل السيول والأمطار وعدم الصيانة وتحويل تلك الطرقات لممرات رئيسية لنقل البضائع عبر الشاحنات الكبيرة وزيادة الضغط على تلك الطرقات لا سيما وهي تُصنف طُرق ريفية وخصوصاً هيجة العبد بفعل تحويلها إلى طريق رئيسي للشاحنات والبضائع, ومما يزيد تفاقم الأضرار الناتجة عن القتال على الأرض مشكلة الألغام الأرضية التي تمت زراعتها بشكل كثيف, المدنيين داخل مدينة تعـز, كما أجبرت حواجز الطُرقات ونقاط التفتيش المدنيين من استخدام طرق بديلة غير مُعبدة في المدينة ومحيطها مما أدى إلى زيادة أوقات السفر وتكاليف النقل والمواصلات.



انقلاب شاحنة تحمل طماطم في نقيل حيفان ووفاة السائق، يناير، 2023م،
المصدر: صفحة صلاح الرحال على منصة فيس بوك وهو أحد الناشطين في هذا المجال

إضافة لما سبق، أجبرت حواجز الطرقات ونقاط التفتيش التُجار وسائقي المركبات والشاحنات إلى دفع مبالغ مالية كبيرة كجبايات خارج القانون مما زاد من حدة التوترات والإضرابات المستمرة لسائقي الشاحنات والمركبات وزيادة التُكلفة والأسعار التي تنعكس على المواطنين وبلغت عدد حوادث انقلاب الشاحنات في الطرقات ما بين تعز والمدن الأخرى 16 حادث خلال شهر يناير, 2023م، ويأتي ترتيب النزاع حول النقل والمواصلات بالمرتبة الثامنة وبنسبة 48٪ وفقاً لنتائج الدراسة.

هيجة العبد، انقلاب شاحنة تابعة لشركة عبد الجليل ردمان، يناير، 2023م،
المصدر: صفحة صلاح الرحال على منصة فيس بوك وهو أحد الناشطين في هذا المجال

جدول رقم (8) يوضح النزاعات القائمة على النقل والمواصلات

	القضايـــا	الحلول والتدخلات المُقترحة
1	الكُلفة الباهظة للنقل والمواصلات	النقل والمواصلات من وإلى مدينة تعـز أحد التحديات التي تواجه السُكان المدنيين، سواء من حيث التنقل أو نقل البضائع والمستلزمات والنزاعات تكاد تكون يومية في الطرقات بسبب الجبايات والحواجز الأمنية، ونقاط التفتيش، وارتفاع الأسعار، والنقل وهناك عدة مُقترحات للحلول أبرزها: - الضغط والمناصرة لصيانة الطُرقات المدمرة وتسهيل نقل البضائع والتنقل. - تفعيل آلية للشكاوى والمقترحات وقنوات للتواصل مع الجمهور. - الضغط والمناصرة والمساءلة لتسهيل وصول المدنيين إلى وُجهاتهم دون قيود. - الضغط والمناصرة والمساءلة لرفع نقاط الجبايات من الطرقات ووقف الجبايات. - الضغط والمناصرة والمساءلة لتفعيل المكاتب الرسمية لهيئة النقل البري وغيرها.
2	الجبايات المفروضة على النقل والمواصلات	
3	عدم وجود هيئات ومكاتب حكومية رسمية للنقل والمواصلات وتوقف وسائل النقل العامة	
4	المنافسة الشديدة بين مكاتب النقل والمواصلات الخاصة دون رقابة حكومية	

تاسعاً: التعليم

تعرضت 58٪ من أصل 131 منشأة تعليمية في مدينة تعـز لأضرار تدمير، منها 6 منشآت تدمير كلي ويبلغ عدد المدارس غير العاملة أكثر من 30٪ وبعضها مُغلق بسبب العنف والأضرار التي لحقت بها، ويُعاني قطاع التعليم من تحديات عدة أبرزها، تمركز القوات العسكرية، ضعف توافر الحد الأني للمستلزمات، نزوح الكوادر التعليمية، توقف النفقات التشغيلية، تفشي ظاهرة الغش، الازدحام الشديد في الصفوف الدراسية، التسرب من التعليم، ضعف معدل الالتحاق بالتعليم بمختلف أنواعه، الأمية، الصراع الحزبي والاستقطاب السياسي وغيرها من التحديات، ولذلك فإن أبرز ما يُثير النزاعات حول خدمة التعليـــــــــم، لجوء أولياء الأمور لإلحاق أبنائهم الطلبة في مدارس بعيدة، الازدحام الشديد في الفصول الدراسية، التحرش الذي تواجهه الفتيات أمام مدارسهن، الكُلفة الباهظة للالتحاق بالتعليم بمختلف مستوياته ومراحله، الجهل والأمية وغيرها من الأسباب قادت إلى التسرب وحرمان الطلبة من التعليم وتدني المخرجات التعليمية، الأساسي، الثانوي والعالي، مما يجعلهم عُرضة للانخراط في ممارسات سلبية تتسبب في نزاعات يومية مستمرة، ويأتي ترتيب النزاع حول خدمة التعليم بالمرتبة التاسعة وبنسبة 45٪ وفقاً لنتائج الدراسة.

الازدحام الشديد في الفصول الدراسية في إحدى مدارس تعـز، تصوير: محمد المازني، 2022م

"عدم توافر التعليم يوثر بإنتاج أطفال مشردين ومتسولين وعدم توفر الصحة ينتج عنه أطفال معاقين وأمرض ويمكن وفيات"، تقول إحدى الناشطات في مديرية القاهرة.

"إذا انعدم التعليم فهو كارثة مجتمعية تؤدي إلى الجهل والفقر لأنه إذا انعدم التعليم انعدمت معه الصناعات والابتكارات والاختراعات والكادر المؤهل في كل الجوانب ويُعد التعليم من أهم الخدمات الرئيسية ويؤثر بشكل سلبي على المجتمع بأكمله ويزيد حدة النزاعات بين أفراد المجتمع لجهلهم"، يقول أحد القيادات في صبر الموادم.

جدول رقم (9) يوضح النزاعات القائمة على قطاع التعليم

	القضايـــا	الحلول والتدخلات المُقترحة
1	الازدحام الشديد للطلبة أمام المنشآت التعليمية العامة والخاصة	التعليم هو القضية الجوهرية ومن خلاله يمكن إعداد جيل واعي ومثقف وإحداث التغييرات على المستوى المؤسسي والمجتمعي، ومن خلال النظر إلى واقع التعليم وارتباطه بالوضع الراهن وتأثيرات الحرب والصراع يجد المتتبع تدني المُخرجات التعليمية نتيجة لعدة أسباب وعوامل جوهرية تمت الإشارة إليها في القضايا الجانبية ومن خلال الجانب النظري أعلاه، ولضمان مُخرجات تعليمية تُسهم في إحداث التغيير المطلوب والحد من النزاعات سواء في قطاع التعليم أو القطاعات الأخرى فإن أبرز المقترحات والحلول كما يلي: - تنظيم السير أمام المنشآت العامة والخاصة والحد من الازدحام المروري الخانق.
2	تسرب الطلبة من التعليم والانخراط في ممارسات سلبية كالسرقات والعنف والجريمة والانحراف	
3	تحويل المرافق التعليمية إلى ثكنات عسكرية "مدرسة سبأ- مدرسة نعمة رسام- المعهد التقني بالحصب - كلية الطب بجامعة تعـز"	
4	المنافسة الشديدة بين المنشآت التعليمية الخاصة من جهة والحكومية من جهة أخرى	

جدول رقم (9) يوضح النزاعات القائمة على قطاع التعليم

	القضايـــا	الحلول والتدخلات المُقترحة
5	الازدحام الشديد في الفصول الدراسية	- دعم قطاع التعليم من خلال حُزمة من القرارات والإجراءات وأبرزها، تشجيع الطلبة على الالتحاق بالتعليم بمختلف مستوياته ومراحله، تشجيع الابداع والابتكار بين الطلبة بمختلف مستوياتهم، خروج القوات العسكرية من المنشآت التعليمية، تطبيق القوانين ذات الصلة بفتح البرامج الدراسية والأكاديمية المختلفة وتوقيف إصدار تصاريح جديدة لفتح المدارس الخاصة/ المعاهد/ الكليات/ الجامعات الجديدة وبما يخدم أهداف التنمية، حشد الموارد الرسمية وغير الرسمية لتوسعة المنشآت التعليمية وإضافة فصول وملاحق، وقف الصراع الحزبي في قطاع التعليم، اتخاذ التدابير للحد من التحرش، ضبط المعتدين على المنشآت التعليمية والهيئة التدريسية، دعم وتشجيع الفتيات على الالتحاق بالتعليم، دعم وتشجيع الفئات الخاصة والمهمشين على الالتحاق بالتعليم. - لتحقيق المُقترحات أعلاه، يحتاج التعليم لدعم مالي ومؤسسي وتوجه جاد رسمي وغير رسمي ومساندة مجتمعية فاعلة. - منظمات المجتمع المدني باعتبارها تُمثل المجتمع المحلي، يجب عليها مساندة تلك الجهود والضغط والمناصرة والمساءلة لتصحيح الانحرافات وتحسين جودة المخرجات التعليمية. - تفعيل آلية للشكاوى والمقترحات وقنوات للتواصل مع المستفيدين والمهتمين والسكان.
6	الكُلفة الباهظة للتعليم الحكومي والخاص	
7	ضعف المخرجات التعليمية والقيم	
8	الصراع السياسي الشديد في قطاع التعليم	
9	التحرش الذي يطال طالبات مدارس الفتيات	
10	الاعتداءات على المنشآت التعليمية والهيئة التدريسية	
11	ضعف التحاق وحرمان الفئات الخاصة من التعليم، ذوي الاحتياجات الخاصة والمهمشين	
12	ضعف تفعيل جهاز محو الأمية	
13	ضعف تشجيع المرأة على الالتحاق بالتعليم	

عاشراً: الاتصالات والانترنت

تعرضت كابلات الاتصالات والانترنت للنهب والسرقة على نطاق واسع في تعـز، مما أدى إلى خفض التغطية وقطع خدمات الهاتف والإنترنت عن آلاف سكان، ففي 24 يناير 2018م، ذكرت صُحف محلية أن مجموعة مسلحة قامت بنهب كابلات الاتصالات، أدت إلى انقطاع الخدمة عن 8,400 خط هاتف ثابت ومشترِك إنترنت في مناطق الجحملية، المُجلية، النقطة الرابع، الكمب، ثعبات، الحرازية، حسنات، المركز الثقافي، وادي صاله و..الخ، وتشير التقارير المحلية إلى قيام الجماعات المسلحة ببيع الكابلات النحاسية على الرغم من الأضرار الجسيمة التي لحقت بالبنية التحتية لقطاع الاتصالات، وفي يناير، 2020م دشنت شركة يمن موبايـــل خدمـــــة 3G في مدينـــــة تعـــــز،

الصورة لكابلات نحاسية تم تجريدها من غلافها المطاطي في أحد المخازن بتعـز، يناير، 2018م المصدر: تقرير البنك الدولي، التقييم المستمر للاحتياجات في اليمن، 2020م

وتُشير المعلومات المُتاحة إلى حدوث انقطاعات لخدمة الانترنت بين الفينة والأخرى، وفي أبريل، 2022م دشنت Yemen Mobile خدمة 4G في مدينة تعـز، وفي سبتمبر، 2022م دشنت شركة الاتصالات اليمنية العُمانية YOU خدمة 4G في مدينة تعـز.

وفي سياق قطاع الاتصالات والانترنت هناك العديد من التحديات أبرزها، ضعف شبكة الاتصالات، ضعف شبكة الانترنت، الطلب المتزايد على النقاط الجديدة للهاتف الثابت والانترنت في ظل عدم توافرها واحتكارها، وتردي الخدمة والذي أدى إلى التذمر والضغط النفسي للمستخدمين والتعبير عن ذلك بحالة من العنف وتزايد النزاعات، وفي هذا الصدد يأتي الاستخدام السلبي للاتصالات والانترنت مثل، الابتزاز الالكتروني، نشر الغث والسمين والتراشق الإعلامي السياسي والحزبي، البحث عن الترندات والشُهرة وأصبحت مدينة تعـز مضرب المثل في الترندات والنشر الالكتروني الغير هادف عبر منصات التواصل الاجتماعي مما أدى إلى تفشي خطاب الكراهية والتحريض والتوترات المحلية وتزايد حدة النزاعات، ويأتي ترتيب النزاع حول الاتصالات والانترنت بالمرتبة العاشرة وبنسبة 30٪ وفقاً لنتائج الدراسة.

جدول رقم (10) يوضح النزاعات القائمة على الاتصالات والانترنت

	القضايـــا	الحلول والتدخلات المُقترحة
1	الاعتداء ونهب وسرقة كابلات الاتصالات	**تكمن أبرز مُقترحات الحلول وفقاً لنتائج الدراسة بما يلي:** - ضبط المعتدين على شبكة الاتصالات والانترنت الذين قاموا بالنهب والسرقة. - اتخاذ التدابير والإجراءات الرادعة تجاه قضايا النشر لغرض التشويه وقضايا الابتزاز الالكتروني. - ميثاق شرف للأحزاب السياسية لوقف المهاترات والمكايدات والنشر الالكتروني عبر منصات التواصل للحد من خطاب الكراهية والتحريض. - باعتبار شركة الاتصالات إحدى مؤسسات الدولة الخدمية والربحية فإن عليها توفير خطوط هاتف وانترنت جديدة والموازنة بين العرض والطلب. - الضغط والمناصرة والمساءلة لمؤسسة الاتصالات لتحسين خدمة الاتصالات والانترنت. - تأطير مؤسسي للمؤثرين على منصات التواصل الاجتماعي واستثمار التأثير تجاه قضايا تخدم المجتمع بعيداً عن السياسة والمماحكات، والمكايدات، وخطاب الكراهية والتحريض. - تفعيل آلية للشكاوى والمقترحات وقنوات للتواصل مع المستفيدين والمهتمين.
2	ضعف خدمات الاتصالات والانترنت	
3	الاستخدام السلبي لوسائل الاتصالات والانترنت	
4	تفشي خطاب الكراهية والتحريض على منصات التواصل الاجتماعي	
5	عدم توافر نقاط انترنت وأرقام هاتف جديدة	
6	الطلب الشديد على أرقام الهاتف ونقاط الانترنت في ظل احتكار مؤسسة الاتصالات	

إحدى عشر: الحركة المرورية

سوء إدارة وتنظيم الحركة المرورية أحد المعضلات الرئيسية والتحديات التي تواجه سُكان مدينة تعـز، وتكمن أبرز التحديات في تزايد أعداد الدراجات النارية بزيادة تكاد تكون هي الأولى على المستوى المحلي اليمني وجميعها غير مُرقمة والممارسات السلبية الخاطئة لمعظم سائقيها كالتحرش والسرقات والعُنف والاستهتار بقواعد المرور وعكس خطوط السير والوقوف العشوائي على جانبي ووسط الشوارع والطرقات مما يتسبب في نزاعات يومية مُستمرة.

إضافة لذلك، الكثير من المركبات غير مُرقمة وعدم الالتزام بالقواعد المرورية من حيث عكس خطوط السير والوقوف العشوائي وأبرزها وسائل نقل الرُكاب "الدبابات، الباصات" والوقوف العشوائي وسط الشوارع للصعود والمغادرة للرُكاب، وزيادة الازدحام المروري في الجولات والتقاطعات مما يتسبب في نزاعات يومية مستمرة، ويأتي ترتيب النزاع حول الحركة المرورية بالمرتبة الحادية عشرة وبنسبة 27٪ وفقاً لنتائج الدراسة.

الزحام الشديد والوقوف العشوائي في أحد الشوارع الرئيسية، تصوير: وهيب شرف، يناير، 2023م

أحد الشوارع الفرعية بتعز لم يتبقى منه سوى خط سير واحد بسبب الوقوف العشوائي للدرجات النارية، يناير، 2023م

جدول رقم (11) يوضح النزاعات القائمة على الحركة المرورية

	القضايـــا	الحلول والتدخلات المُقترحة
1	المركبات غير المُرقمة وتجاوزاتها المرورية وتزايد حدة النزاعات	شوارع مدينة تعـز الرئيسية والفرعية ضيقة ومدمرة، لا يوجد تخطيط حضري للمدينة وشوارعها وينتشر الباعة المتجولين وغير المتجولين على جانبي الشوارع ويحتلون مساحات كبيرة من الشوارع الرئيسية والفرعية. إضافة لذلك، هناك سوء تنظيم وإدارة للحركة المرورية بمدينة تعـز ولا يتم الالتزام بقواعد السير ولا تطبيق قواعد المرور على المخالفين سواء الدراجات أو المركبات الأخرى ولا تكاد تمر ساعات خلال اليوم الواحد إلا وهناك نزاعات وسب وشتم وعُنف في شوارع المدينة ولأجل مدينة مرتبة ومنظمة ووفقاً لنتائج الدراسة فإن أبرز الحلول والمُقترحات كما يلي: - تطبيق القواعد المرورية على المخالفين وبشكل حازم. - وقف تدفق وتوريد الدراجات النارية لمدينة تعـز. - قيام الأشغال العامة والطرق بالمهام المُناطة بها تجاه الباعة المتجولين والتُجار المخالفين والذين يحتلون مساحات من الشوارع والأرصفة. - حملة لترقيم كافة الدراجات النارية والمركبات الأخرى. - حملات مرورية وإجراءات صارمة تجاه الوقوف العشوائي للمركبات. - الإجراءات الصارمة تجاه عكس خطوط السير من الدراجات النارية والمركبات. - تفعيل إشارات المرور في الجولات والتقاطعات وفقاً للقواعد المرورية. - إغلاق التقاطعات التي تتسبب في الزحام وفتح التقاطعات التي تُسهل المرور.
2	الاختلالات الناتجة عن الدراجات النارية	
3	تزايد أعداد الدراجات النارية والممارسات السلبية الخاطئة لسائقيها	
4	الازدحام المروري في الشوارع الرئيسية والفرعية	
5	الحوادث المرورية نتيجة الازدحام والعشوائية	
6	التحرش في وسائل النقل العامة	
7	التحرش بواسطة سائقي الدراجات النارية	
8	الوقوف العشوائي في الشوارع الرئيسية والفرعية	
9	عكس خطوط السير من المركبات والدراجات	

جدول رقم (9) يوضح النزاعات القائمة على قطاع التعليم

	القضايـــا	الحلول والتدخلات المُقترحة
10	اغلاق الجولات والتقاطعات والتسبب في الازدحام المروري الخانق وقت الذروة	- تنظيم وسائل النقل العامة "الدبابات، الباصات" في مواقف محددة وفرزات واتخاذ الإجراءات الصارمة تجاه المخالفين. - ترتيب وضع الزحام الشديد أمام المدارس، الجامعات، المطاعم والمحلات التجارية وبما يضمن وقف الزحام وانسيابية السير للمركبات. - اتخاذ الإجراءات الصارمة تجاه التحرش من سائقي الدراجات ووسائل النقل الأخرى. - تفعيل آلية للشكاوى والمقترحات وقنوات للتواصل مع الجمهور. - مقترحات الحلول الواردة أعلاه لن يتم تنفيذها ما لم تكن مسنودة بوعي مجتمعي وضغط ومناصرة ومساءلة للقائمين على شرطة السير وبشكل مستمر لضمان الاستدامة.
11	الازدحام الشديد أمام المطاعم والمحلات التجارية	
12	عدم وجود إشارات تنظيم السير والمرور	
13	عدم تطبيق القواعد المرورية على السائقين	
14	سوء إدارة وتنظيم الحركة المرورية	

قضايا أخرى

توجد بعض القضايا الأخرى والتي ليست ضمن الخدمات العامة لكنها تتسبب في الكثير من النزاعات اليومية ويمكن إيجازها كما يلي:

أ. المساعدات الإنسانية

باعتبارها حق مكفول للمتضررين والأشد ضعفاً في ظل الأوضاع الراهنة إلا أن هناك سواء إدارة وتنسيق للمساعدات الإنسانية بين الشركاء المحليين والدوليين وعلى وجه أخص الجمعيات الخيرية والمبادرات وفاعلي الخير واختيار لجان مجتمعية غير ممثلة للمجتمع عبر عُقال الحارات وضعف تطبيق المعايير الإنسانية حيث لا يتم مطابقة قواعد البيانات ومقارنتها لضمان عدم تكرار المستفيدين من التدخلات المختلفة، وتتزايد الاحتياجات الأساسية الإنسانية مقابل نقص وشحة التمويلات وصعوبة توفير مساعدات تشمل كافة السكان حيث وصل معدل انعدام الأمن الغذائي في تعـز إلى 90٪ مما يتسبب في نزاعات مستمرة.

جدول رقم (12) يوضح النزاعات القائمة على المساعدات الانسانية

	القضايـــا	الحلول والتدخلات المُقترحة
1	تسجيل المستفيدين خلافاً للمعايير الانسانية	لضمان تدخلات إنسانية عادلة والحد من التوترات المحلية هناك العديد من مُقترحات الحلول وفقاً لنتائج الدراسة وكما يلي: - اتباع تدابير معيارية لاختيار اللجان المجتمعية. -الالتزام الصارم بالمعايير الإنسانية عند تسجيل المستفيدين. - التنسيق الفاعل مع الشركاء عبر الكلاسترات ذات الصلة وفقاً للقطاعات. - حشد الموارد لشمول كافة الفئات الأشد ضعفاً. - تحويل التدخلات الإنسانية والطارئة نحو برامج الإنعاش المُبكر والتعافي طويل المدى والتنمية. - تفعيل آلية للشكاوى والمقترحات وقنوات للتواصل مع المتضررين .
2	النزاعات بين النازحين والمجتمع المضيف من جهة والنازحين فيما بينهم من جهة أخرى	
3	ضعف الشفافية في اختيار المستفيدين	
4	تقليص الدعم الدولي للمساعدات الإنسانية مقارنة بالاحتياجات	

ب. الوظيفة العامة

الوظيفة العامة وفقاً لسياقها المؤسسي وتوصيفها الوظيفي وهيكلها التنظيمي ضمن مؤسسات الدولة، حق مكفول قانوناً للمواطنين ممن تنطبق عليهم معايير التعيين وشغر الوظيفة العامة، وفي ظل الصراع والاستقطاب السياسي والانقسامات في اليمن عموماً ومحافظة تعـز خصوصاً، تأثرت الخدمات العامة سلباً وبشكل ملحوظ، حيث لم يعد يُنظر للخدمات في سياقها الوظيفي المتمثل في تقديم الخدمات للسكان في ظل أوضاع بالغة التعقيد خدماتياً، بقدر رمزية الوظيفة لضمان الولاء والكسب السياسي والاقتصادي تحت مسميات متعددة، وهنا يمكن الإشارة إلى تأثير المحاصصة سلباً على الخدمات العامة ودورها الوظيفي، وأصبحت الخدمات العامة أحد أسباب التوترات المحلية والنزاعات القائمة على الخدمات وفقاً لنتائج الدراسة.

المُساءلة الاجتماعية

المفهوم:

المساءلة الاجتماعية: نهج يعتمد على المشاركة المدنية، حيث يُشارك المواطنون العاديون، أو منظمات المجتمع المدني، أو كلاهما بشكل مباشر، أو غير مباشر في إخضاع الأطراف الحكومية للمساءلة عن أفعالها، ويمكن للدولة أو المواطنين أو كليهما وضع آليات المساءلة وتدعيمها، لكن ما يحدث في الغالب الأعم هو أن جانب الطلب لا العرض هو الذي يحركها وأنها تعمل بشكل من أسفل إلى أعلى.

في الدول الديمقراطية، تُعتبر الانتخابات هي الوسيلة الرئيسية التي يخضع المواطنون بها الدولة للمحاسبة، ومع ذلك، فقد ثبت أنها أداة ضعيفة لمساءلة الحكومة، فالمساءلة الاجتماعية تعنى تأكيد وتفعيل علاقات مساءلة مباشرة بين المواطنين والدولة.

وتشير إلى مجموعة واسعة من الإجراءات والآليات تفوق عملية التصويت أثناء الانتخابات التي يمكن من خلالها أن يُخضِع المواطنين الدولة للمحاسبة وكذلك الإجراءات من جانب الحكومة، والمجتمع المدني، ووسائل الإعلام والجهات الفاعلة الأخرى في المجتمع التي تعزز أو تسهل هذه الجهود.

وبالنظر إلى اليمن وفي ظل الظروف الراهنة ليس هناك انتخابات منذ فترة طويلة سواء على مستوى المحليات أو النيابية أو الرئاسية، ولذلك تأتي المساءلة كضرورة لمُساءلة مؤسسات الدولة والتأثير على السياسات وتحسين الخدمات المختلفة والتمكين.

وتُعرف المساءلة الاجتماعية على أنها: مجموعة واسعة من الأعمال والآليات التي يستخدمها المواطنون ومنظمات المجتمع المدني ووسائل الاعلام وغيرها من الأطراف الفاعلة غير الحكومية لمطالبة من يقومون على إدارة الشأن والمال العام لتوضيح قرارات تم اتخاذها، والإجابة على أسئلة متعلقة بالمشاريع والخدمات والفرص التي تم توزيعها أو إدارتها.

لماذا المساءلة الاجتماعية؟

هناك ثلاث حُجج رئيسية تُطرح لتبرير أهمية المساءلة الاجتماعية أولها تحسين نظم إدارة الحكم، وثانيها تحسين السياسات والخدمات العامة، أما الثالثة فهي التمكين.

شكل رقم (6) يوضح الحجج الرئيسية لتبرير أهمية المُساءلة منقول بتصرف من دليل ماذا تعني المُساءلة للبنك الدولي

ممارسات محلية في المساءلة الاجتماعية

في السياق المتصل بالمساءلة الاجتماعية، هناك العديد من جلسات الاستماع والمساءلة التي نُفذت في محافظة تعـز، ومعظمها تركزت حول الخدمات الأساسية، المياه والصرف الصحي، الكهرباء، وخدمات أخرى بمحافظة تعز وعبر عدد من منظمات المجتمع المدني.

جدول رقم (13) يوضح أنشطة المساءلة المجتمعية التي نُفذت بمحافظة تعـز خلال العامين 2022- 2023م

م	اسم الجهة	قضية المساءلة	أبرز التعليقات حول جلسات المساءلة المجتمعية المنفذة
1	منظمة طور مجتمعك	المياه والصرف الصحي	تمثلت أبرز المخرجات في بناء قـــدرات الشباب حول المساءلة المجتمعيـــة وإكسابهم المعارف والمهـــارات ذات الصلة واستعراض التحديات التي تواجه مؤسسة المياه والانجازات.
2		النظافة والتحسين	تمثلت أبرز المخرجات في بناء قدرات الشباب حول المساءلة المجتمعيـة وإكسابهم المعارف والمهـارات ذات الصلة واستعراض خطة صنـــدوق النظافة والتحسين للفترة القادمة.
3	منظمة يمن الطفل والشباب	التربية والتعليم	المخرجات/ النتائج ليست واضحة وملموسة
4	المؤسسة اليمنية للتنمية ومكافحة الفقر YFDPR	القرار الأممي 1325	تمثلت أبرز المخرجات في بناء قُـدرات الشباب حول المساءلة المجتمعيـــة وإكسابهم المعارف والمهـــارات ذات الصلة بمساءلة السلطات حول القرار الأممي 1325 والخروج بتقرير عـــن وضع مديريتي القاهرة والمظفر حول الانتهاكات والعنف ضد النساء لكـــن النتائج ليست ملموسة وواضحـــــة
5	تكتل أصوات مدنية	المياه والصرف الصحي	تمثلت أبرز المُخرجات في استعراض لأبرز التحديات التي تواجه القطاعات المحددة والاتفاق على الانتقال للمرحلة التاليـــة المتمثلة في تنظيم ورش عامـــــــة للقطاعات واللقاءات مع القيادات العليا وأبرزها الوزارات المعنية في العاصمة.
6		الكهرباء	
7		النفط	

جدول رقم (13) يوضح أنشطة المساءلة المجتمعية التي نُفذت بمحافظة تعـز خلال العامين 2022- 2023م

م	اسم الجهة	قضية المساءلة	أبرز التعليقات حول جلسات المساءلة المجتمعية المنفذة
8	منظمة NODs	المياه والصرف الصحي	تمثلت أبرز المخرجات في بناء قـــدرات المجتمعات المحلية حول المساءلـــة وتعزيز أدوارهم في متابعة وتقييـــم أداء السلطات الرسمية بالإضافة إلـــى توقيع التزام من السلطة المحليـــة لتنفيذ مشاريع لشبكة الصرف الصحـــي وتوقيع وثيقة تعاون بين المجتمـــع والسلطة المحلية وتشكيل لجنة متابعة وتقييم.
9		أوضاع خط صبر الرئيسي	تمثلت أبرز المُخرجات بمناقشة الوضـــع العام للخط الرئيسي بصبر الموادم وأبرز التحديات والإشكاليات التي تواجه سير أعمال المكاتب المعنية.

الممارسات المحلية المُقترحة للمساءلة الاجتماعية

تركزت مُعظم جلسات المساءلة عبر الشركاء المحليين من منظمات المجتمع المدني على الخدمات العامة المتمثلة في المياه والصرف الصحي والكهرباء وبعض الخدمات الأخرى المُشار إليها في الجدول أعلاه، إلا أن جميع الممارسات السابقة المُنفذة أغفلت النزاعات القائمة على تلك الخدمات في ظل انعدام دراسات بحثية تستند إليها وضعف تحليل الواقع الراهن للخدمات واختيار قضايا المُساءلة بناء على تقديرات لا تتسم بالدقة والوضوح، ولذلك نسرد في الجدول أدناه الممارسات المُقترحة للمُساءلة على المستوى المحلي بمحافظة تعـز وهي مرتبة بالتسلسل حسب الأولوية وبما يتوافق مع الواقع الراهن بمحافظة تعـز واليمن.

جدول رقم (14) يوضح الممارسات المحلية المقترحة للمساءلة

	القضية/ الخدمة	اعتبارات التنفيذ
1	الحركة المرورية	سوء إدارة وتنظيم الحركة المرورية واحدة من التحديات التي تواجه سكان محافظة تعـز كما وردت تفاصيلها في نتائج الدراسة، والحل يكمن في تطبيق القواعد المرورية ولا حاجة لتكلفة مالية كبيرة مقارنة ببقية القطاعات/ الخدمات، والتغيير مرتبط بقرار إداري لإدارة شرطة السير وشرطة الأمن وهي فرصة مواتية للمناصرة والمساءلة للتحسين وإحداث تغيير إيجابي يُسهم في تنظيم وإدارة حركة السير والحركة المرورية بمحافظة تعـز ولذلك يمكن تنفيذ أولى جلسات المُساءلة مع الاعتبارات التالية: - إجراء تقييم سريع للوضع الراهن لشرطة السير والجهات ذات الصلة. - التهيئة لجلسات المساءلة من خلال الضغط الإعلامي تجاه القضية/ الخدمة. - الحركة المرورية وضبطها هي بحاجة للتنسيق والتعاون بين شرطة السير والأمن والأشغال العامة والطرق والسلطات الأخرى المدنية والعسكرية وهي مناسبة لوضع خطة مساءلة ومناصرة تكاملية لمساءلة تلك الجهات وفقاً للخطة التكاملية. - لأجل ضمان نتائج جيدة للمساءلة ينبغي أن ينبثق عن جلسات المساءلة لجان متابعة من المبادرات/ المؤسسات التي ستقوم بتنفيذ الجلسات والمتابعة الدورية. - الحرص على أن يحضر صانعي القرار جلسات المُساءلة. - الحرص أن تتم إدارة جلسات المُساءلة بواسطة مختص/ ناشط/ مهتم في القطاع. - المدعوين لحضور جلسات المُساءلة من الأنسب أن يكونوا من المتضررين وإعداد فيلم أو عرض توضيحي قبل بدء جلسات المساءلة لعرض سوء الخدمة وتزايد النزاعات.

جدول رقم (14) يوضح الممارسات المحلية المقترحة للمساءلة

	القضية/ الخدمة	اعتبارات التنفيذ
2	الأشغال العامة والطرق	الأشغال العامة والطرق والإدارات التابعة لها كالتخطيط الحضري والأسواق والبلدية والمستوطنات والإسكان والطرقات والشوارع هي أيضاً من أبرز التحديات التي تواجه سُكان محافظة تعـز، وإحداث تغيير إيجابي في الشوارع والطرقات والمستوطنات ليس بحاجة لموازنات كبيرة مقارنة بالخدمات الأخرى وتكمن الحلول في تطبيق الإجراءات القانونية تجاه القضايا ذات الصلة وهي مناسبة لتنفيذ جلسات مُساءلة كونها ستكون أولى جلسات المُساءلة في هذا القطاع الهام والحيوي وهناك بعض الاعتبارات لتنفيذ المُساءلة وكما يلي: - إجراء تقييم سريع للوضع الراهن للأشغال العامة والطُرق والإدارات التابعة. - التهيئة لجلسات المساءلة من خلال الضغط الإعلامي تجاه القضية/ الخدمة. - ترتبط الأشغال العامة والطرق بشرطة السير والأمن وهي مناسبة للتنسيق الجيد. - ضبط الأسواق والباعة المتجولين وترتيب أوضاعهم بحاجة للتنسيق والتعاون بين الأشغال العامة والطرق وشرطة السير والأمن والسلطات الأخرى المدنية والعسكرية وهي مناسبة لوضع خطة مساءلة ومناصرة تكاملية لمساءلة تلك الجهات وفقاً للخطة التكاملية. - لأجل ضمان نتائج جيدة للمساءلة ينبغي أن ينبثق عن جلسات المساءلة لجان متابعة من المبادرات/ المؤسسات التي ستقوم بتنفيذ الجلسات والمتابعة الدورية. - الحرص على أن يحضر صانعي القرار جلسات المُساءلة. - الحرص أن تتم إدارة جلسات المُساءلة بواسطة مختص/ ناشط/ مهتم في القطاع. - المدعوين لحضور جلسات المُساءلة من الأنسب أن يكونوا من المتضررين وإعداد فيلم أو عرض توضيحي قبل بدء جلسات المساءلة لعرض سوء الخدمة وتزايد النزاعات.
3	الغاز	انعدام الغاز المنزلي واحتكار بيعه أحد التحديات التي تواجه السُكان في مدينة تعـز، تنفيذ جلسات مُساءلة في هذا القطاع الهام والحيوي سيكون له أثر جيد ينعكس على توفير الغاز والسماح لإضافة وكلاء جُدد بعيداً عن الاحتكار وهناك بعض الاعتبارات لتنفيذ جلسات المُساءلة: - إجراء تقييم سريع لوضع الغاز المنزلي في محافظة تعـز. - التهيئة لجلسات المساءلة من خلال الضغط الإعلامي تجاه القضية/ الخدمة. - الحرص على أن يحضر صانعي القرار جلسات المُساءلة. - الحرص أن تتم إدارة جلسات المُساءلة بواسطة مختص/ ناشط/ مهتم في القطاع. - المدعوين لحضور جلسات المُساءلة من الأنسب أن يكونوا من المتضررين وإعداد فيلم أو عرض توضيحي قبل بدء جلسات المساءلة لعرض سوء الخدمة وتزايد النزاعات. - أن ينبثق عن جلسة المُساءلة لجان متابعة. - مشكلة الغاز تكمن في احتكار بيعه من وكلاء محدودين وعدم وجود خُطة بيع واضحة ودقيقة شاملة للمواطنين والمطاعم والبوفيات و..الخ بالإضافة للجبايات في الطرقات من مصدر التعبئة وحتى الوصول للمستفيدين وإصدار تراخيص لمحطات الغاز العشوائية.

جدول رقم (14) يوضح الممارسات المحلية المقترحة للمساءلة

	القضية/ الخدمة	اعتبارات التنفيذ
4	الصحة	يُعاني القطاع الصحي من تحديات كبيرة وهناك سوء إدارة وتنسيق لتدخلات الجهات المحلية والدولية وفقاً للاحتياجات، ولم يتم تنفيذ جلسات مُساءلة لقطاع الصحة وستكون أولى جلسات المساءلة وهناك بعض الاعتبارات لتنفيذ جلسات المُساءلة: - إجراء تقييم سريع للوضع الصحي بمحافظة تعـز. - التهيئة لجلسات المساءلة من خلال الضغط الإعلامي تجاه القضية/ الخدمة. - الحرص على أن يحضر صانعي القرار جلسات المُساءلة. - الحرص أن تتم إدارة جلسات المُساءلة بواسطة مختص/ ناشط/ مهتم في القطاع. - المدعوين لحضور جلسات المُساءلة من الأنسب أن يكونوا من المتضررين وإعداد فيلم أو عرض توضيحي قبل بدء جلسات المساءلة لعرض سوء الخدمة وتزايد النزاعات.
5	التعليم	يُعاني قطاع التعليم من تحديات كبيرة وهناك سوء إدارة وتنسيق لتدخلات الجهات المحلية والدولية وفقاً للاحتياجات، ولم يتم تنفيذ جلسات مُساءلة لقطاع التعليم وستكون أولى جلسات المساءلة وهناك بعض الاعتبارات لتنفيذ جلسات المُساءلة: - التعليم لا يُقصد به مكتب التربية والتعليم بالمحافظة، ويُقصد به كافة أنواع التعليم بالمحافظة، جامعة تعـز، التعليم الفني والمهني، التعليم الخاص، التعليم العالي والبحث العلمي والتعليم الفني والتدريب المهني ولذلك يمكن تنفيذ أكثر من جلسة مُساءلة. - الحرص على أن يحضر صانعي القرار جلسات المُساءلة. - الحرص أن تتم إدارة جلسات المُساءلة بواسطة مختص/ ناشط/ مهتم في القطاعات. - المدعوين لحضور جلسات المُساءلة من الأنسب أن يكونوا من المتضررين وإعداد فيلم أو عرض توضيحي قبل بدء جلسات المساءلة لعرض تدني المخرجات وتزايد النزاعات.
6	المياه والصرف الصحي	وفقاً لنتائج الدراسة يأتي النزاع حول خدمة المياه والصرف الصحي بالمرتبة الأولى، لكن هناك العديد من جلسات المُساءلة واللقاءات والاجتماعات التي نُفذت سابقاً، بالإضافة إلى احتياج مؤسسة المياه لموازنات مالية كبيرة لتحسين خدمة المياه والصرف الصحي، كما أن استئناف ضخ المياه لمدينة تعـز من الحوبان مرتبطة بقرار سياسي ولذلك: - تنفيذ جلسات مُساءلة للمياه والصرف الصحي ستكون مُكررة ولا مؤشرات واضحة للنتائج. - مؤسسة المياه على أتم الاستعداد للتعاون وترتيب لقاءات مع المحافظ والوزارات. - الاستثناء الجيد لمساءلة المياه والصرف الصحي، في حال تكييف المساءلة على أعلى سلطة بالمحافظة المحافظ والوكلاء وعلى المستوى المركزي الوزارة.

جدول رقم (14) يوضح الممارسات المحلية المقترحة للمساءلة

	القضية/ الخدمة	اعتبارات التنفيذ
7	النظافة والتحسين	هناك تحسُن ملحوظ في مستوى النظافة في الشوارع الرئيسية في مدينة تعـز، وما زالت بعض الشوارع الفرعية والأحياء السكنية تُعاني من المخلفات وتكدس القمامة ووفقاً للمعلومات المتاحة هناك تحسن على المستوى الإداري في صندوق النظافة من حيث ربط الإيرادات عبر نظام محاسبي وإجراءات أخرى، ولتنفيذ جلسات مُساءلة هناك بعض الاعتبارات: - إجراء تقييم سريع لوضع النظافة والتحسين بمحافظة تعـز. - الحرص على أن يحضر صانعي القرار جلسات المُساءلة. - أن ينبثق عن جلسات المُساءلة لجان متابعة. - الحرص أن تتم إدارة جلسات المُساءلة بواسطة مختص/ ناشط/ مهتم في القطاع. - المدعوين لحضور جلسات المُساءلة من الأنسب أن يكونوا من المتضررين من تدكس القمامة وإعداد فيلم/ عرض توضيحي بالصور للأحياء السكنية التي لم تصل إليها النظافة وعرضها قبل بدء جلسات المساءلة وعرض سوء الخدمة وتزايد النزاعات.
8	المساعدات الإنسانية	هناك سوء تنسيق للمساعدات الإنسانية والتدخلات المختلفة سواء عبر المنظمات الدولية أو المحلية أو عبر فاعلي الخير، ولا توجد نافذة واحدة لتنسيق العمل الإنساني، ولتنفيذ جلسات مُساءلة هناك بعض الاعتبارات: - ستكون جلسات المُساءلة أولى جلسات تحدث في هذا القطاع. - ترتبط المساعدات الإنسانية بكلٍ من مكتب التخطيط والتعاون الدولي، مكتب الشئون الاجتماعية والعمل، اللجنة الفرعية للإغاثة، الوحدة التنفيذية للنازحين، الكلاسترات المنظمة للتدخلات حسب القطاعات. - لأجل ضمان نتائج جيدة للمساءلة ينبغي أن ينبثق عن جلسات المساءلة لجان متابعة من المبادرات/ المؤسسات التي ستقوم بتنفيذ الجلسات والمتابعة الدورية. - الحرص على أن يحضر صانعي القرار جلسات المُساءلة. - الحرص أن تتم إدارة جلسات المُساءلة بواسطة مختص/ ناشط/ مهتم في القطاع. - المدعوين لحضور جلسات المُساءلة من الأنسب أن يكونوا من المتضررين وإعداد فيلم أو عرض توضيحي قبل بدء جلسات المساءلة لعرض سوء تنسيق التدخلات وتزايد النزاعات. - يمكن إعداد خُطة تكاملية لتنفيذ جلسة مُساءلة واحدة للجهات أو توزيعها على جلسات.
9	الكهرباء والطاقة	نُفذت سابقاً العديد من جلسات المُساءلة واللقاءات والاجتماعات حول الكهرباء، كما أن تشغيل الكهرباء لمدينة تعـز مرتبط بتوافر المشتقات النفطية وموازنات مالية كبيرة للصيانة وارتباطها أيضاً بمحطة المخا والمحولات في الحوبان وهي بحاجة لوقت أطول وتكاليف أكبر ولذلك: - تنفيذ جلسات مُساءلة للكهرباء ستكون مُكررة ولا مؤشرات واضحة للنتائج. - مؤسسة الكهرباء على أتم الاستعداد للتعاون وترتيب لقاءات مع المحافظ والوزارة. - الاستثناء الجيد لمساءلة الكهرباء، في حال تكييف المساءلة على أعلى سلطة بالمحافظة المحافظ والوكلاء وعلى المستوى المركزي الوزارة والمطالبة بتنفيذ توجيهات رئيس الوزراء لاعتماد 30 ميجا كهرباء إسعافية لمدينة تعـز.

جدول رقم (14) يوضح الممارسات المحلية المقترحة للمساءلة

	القضية/ الخدمة	اعتبارات التنفيذ
10	الأمن والجيش	القضايا المرتبطة بالجيش والأمن كثيرة وهي حساسة في نفس الوقت وقد يكون من الصعوبة حضور صُناع القرار في الامن والجيش لجلسات المُساءلة، لكن يمكن تكييف المُساءلة من خلال التالي: - إعداد ملف متكامل حول تدخلات الأمن والجيش في القضايا المدنية، الجبايات، السرعات الجنونية للأطقم العسكرية، حمل السلاح، عدم التزام الأفراد بالزي العسكري، ممارسة أعمال البلطجة والتقطعات، الاعتداء على الممتلكات العامة والخاصة، و..الخ. - يجب أن يحتوي الملف على بيانات ومؤشرات وأرقام توضح طبيعة التجاوزات. - التنسيق لعقد لقاءات مع مدير الشرطة وقائد المحور واستعراض كافة القضايا والمطالبة باتخاذ التدابير. - تنبثق عن اللقاءات لجنة للمتابعة والاستمرار في تزويد الأمن والمحور بالأرقام والمؤشرات والتجاوزات.

التوصيات والمُقترحات

في ضوء ما توصلت إليه الدراسة من نتائج، تم اقتراح العديد من التوصيات للحد من النزاعات القائمة على الخدمات وكما يلي:

أولاً: المساءلة والمناصرة

- المناصرة والضغط لتفعيل القوانين ذات الصلة بالخدمات الأساسية.
- المساءلة المجتمعية لصُناع القرار القائمين على الخدمات العامة وكما وردت في نتائج الدراسة البحثية.
- العديد من منظمات المجتمع المدني نفذت جلسات مُساءلة ذات صلة بالخدمات لكنها لم تُحقق الأثر المطلوب نظراً لارتباط تلك الخدمات بقرارات ودعم وموارد مركزية.
- الخدمات العامة التي ترتبط قرارات إعادة تفعيلها بالوزارات المركزية ورئاسة الوزراء في العاصمة ينبغي البحث عن آلية فعالة لمناصرة تلك الخدمات والمساءلة وتكييف الموازنات لنقل المناصرة والمساءلة على المستوى المركزي والوطني.
- الجهات الرسمية الحكومية ذات الصلة بالخدمات العامة وفقاً لنتائج الدراسة هي بحاجة لبناء قُدرات كوادرها وتقديم الدعم الفني والمالي لتوفير متطلبات الحوكمة وتعزيز أدوارها في تقديم الخدمات العامة للسُكان.
- الكثير من النزاعات القائمة على الخدمات على مستوى تعـز المحلي يمكن إيجاد الحلول لها إذا ما توافرت الإرادة والقرارات الصارمة والمتابعة الحثيثة وأبرزها، نقل وتنظيم الأسواق، التنظيم المروري للمركبات والوقوف العشوائي والازدحام المروري، تفعيل دور البلديات، إنشاء أسواق وظيفية ونقل الأسواق العشوائية إليها، فتح الطرقات والتقاطعات المغلقة وإغلاق المفتوحة وفقاً لخُطة مرورية والتي تتسبب في النزاعات، تنظيم حركة سير الدراجات النارية، وتنظيم الخدمات الخاصة التي تتسبب في الازدحام المروري والنزاعات كالمطاعم والمدارس الأهلية والمراكز التجارية وغيرها.
- مناصرة إنشاء آلية تنسيق فاعلة لتوزيع المساعدات الإنسانية وقبلها مساءلة الجهات الرسمية ذات الصلة.
- مساءلة مجتمعية ومناصرة فاعلة للخدمات للجهات الرسمية التالية: مرور تعـز، الغاز، النظافة والتحسين، الأشغال العامة والطُرق، التربية والتعليم، وبالنسبة للكهرباء والمياه والصرف الصحي هي بحاجة للمناصرة والمساءلة على المستوى الوطني.
- دعم تشكيل تحالفات وشبكات على المستوى المحلي والوطني تُسهم في المساءلة والضغط والمناصرة والتأثير في السياسات.
- الضغط على المنظمات الأممية والمانحين لتوجيه البرامج والتدخلات نحو الإنعاش المُبكر والتعافي طويل المدى والتنمية وبرامج تعزيز الاستقرار وفقاً لنتائج الدراسة.
- الضغط والمناصرة لتعيين الكفاءات الإدارية بعيداً عن المحاصصة السياسية.
- تفعيل دور الإعلام المرئي والمسموع والمقروء ومنصات التواصل لرفع مستوى الوعي المجتمعي والمؤسسي تجاه الخدمات العامة والحفاظ على ممتلكاتها.
- منع حمل السلاح في الأسواق والأماكن العامة لغير المنتمين للجيش والأمن وإغلاق محلات بيعه وضرورة ارتداء أفراد الأمن والجيش للملابس الرسمية.
- تفعيل دور الجهاز المركزي للرقابة والمحاسبة والقضاء وتجفيف منابع الفساد.

ثانياً: الدعم الفني والمؤسسي لمؤسسات الدولة

- حاجة ماسة لتقديم الدعم الفني والمالي لتوفير متطلبات الحوكمة لمؤسسات الدولة

- الانتقال من الصراع إلى السلام الدائم مسيرة طويلة تتطلب وقف العنف وانعدام الأمن وتعزيز التماسك الاجتماعي والفرص الاقتصادية المنصفة وبناء المؤسسات التي تخضع لمساءلة جميع الأفراد ويتطلب هذا الأمر إيلاء تركيز أكبر على الأشخاص الأكثر تأثراً وضعفاً وعلى الخيارات المتاحة لإنشاء مؤسسات تدعم الشمول، بما في ذلك التركيز على المظالم المتراكمة التي أدت إلى نشوب أعمال العنف في المقام الأول ويتطلب تفعيل الحوكمة في وظائف القطاع العام التالي:

أ. إدارة وتنظيم الإيرادات: تقديم الدعم الفني لمؤسسات الدولة لـ جمع الموارد المالية من أجل تمكين الحكومة من القيام بوظائفها وتقديم الخدمات العامة وأبرزها إدارة الضرائب التي تسهم في النتائج المالية المباشرة وغير المباشرة وكذلك إدارة الجمارك في بلد يعتمد على الواردات.

ب. التخطيط الاستراتيجي وإدارة الإنفاق العام: تقديم الدعم الفني لمؤسسات الدولة لتعزيز قدراتها، ومركز الحكومة على وجه الخصوص، على المشاركة في وضع الخطط الاستراتيجية للاحتياجات الإنمائية، فضلاً عن الانخراط في موازنات متعددة السنوات لتخصيص الموارد والنفقات وتحقيق الأهداف الاستراتيجية وتخطيط وإدارة الاستثمارات الرأسمالية وكذلك متابعة النتائج ورفع التقارير بشأنها.

ت. تنفيذ الموازنات والرقابة عليها: تقديم الدعم الفني لمؤسسات الدولة لتنفيذ النفقات المخطط لها بطريقة تضمن استخدام موارد الدولة بكفاءة وبفعالية وأبرزها تنفيذ الموازنات والإدارة المالية وإعداد التقارير والمناقصات "المشتريات العامة" بالإضافة إلى آليات الرقابة اللازمة لضمان الرقابة الداخلية والخارجية للموارد.

ث. قدرات الموارد البشرية الأساسية والموارد اللازمة لتقديم الخدمات: تقديم الدعم الفني لتعزيز قدرات مؤسسات الدولة على تقديم الخدمات الأساسية في القطاعات الحيوية على المستوى المركزي والمحلي وتشمل صرف مرتبات الموظفين المدنيين وفعالية الإدارة العامة، بما في ذلك الموارد البشرية الكافية، فضلاً عن القدرة على تقديم الخدمات.

ج. وسائل المساءلة العامة: عدد كبير من عناصر إدارة "جانب الطلب" بما في ذلك الترتيبات المعمول بها لضمان قدرة المواطنين ومشاركتهم وقدرة المجتمع المدني والمؤسسات غير الحكومية الأخرى على حماية المصالح العامة ومدى شفافية المعلومات العامة اللازمة للمواطنين لاتخاذ قرارات مستنيرة والمشاركة في العملية السياسية ويشمل ذلك الدور الذي تلعبه بيئة المساءلة الأشمل بما في ذلك فرص الفساد والسعي وراء الريع والسيطرة على الدولة والإقصاء في سياق الدولة وكيفية تَشَكُّل العلاقات المتبادلة بين الدولة والمواطنين والقطاع الخاص وهذه الوسائل ضرورية لتعزيز ثقة المواطنين بمؤسسات الدولة وبحسن عمل مؤسسات القطاع الحكومي وتقديمها لخدمات شاملة.

المراجـــــع

- الأمم المتحدة للمستوطنات البشرية، **ملف التنميط الحضري لمدينة تعـز**، 2020م.
- مجموعة البنك الدولي، **التقييم المستمر للاحتياجات في اليمن**، تحديث 2020م.
- المنظمة الدولية للهجرة، IOM مصفوفة تتبع النزوح، DTM الجولة 37، مارس 2019م.
- قحطان، محمد (2018)، **الشريط الساحلي لمحافظة تعـز المقومات الاقتصادية وأهميتها التنموية**، مجلة العلوم التربوية والدراسات الإنسانية، العدد الرابع.
- صالح، إبراهيم، **متطلبات إحداث تنمية مستدامة بمحافظة تعـز**، ورقة بحثية، مؤتمر التنمية المستدامة، مؤسسة السعيد للعلوم والثقافة، 2012م.
- **ماذا تعني المُساءلة للبنك الدولي**، دليل مرجعي.
- عطيفة، حمدي أبو الفتوح (2002)، **منهجية البحث العلمي وتطبيقاتها في الدراسات التربوية والنفسية**، دار النشر للجامعات، ط 1، القاهرة، مصر.
- فان دالين، ديوبولد(1996)، **مناهج البحث في التربية وعلم النفس**، ترجمة: محمد نبيل نوفل وآخرون، مكتبة الأنجلو المصرية، ط 6، القاهرة، مصر.