كيف يمكن للسلطات المحلية مواجهة جائحة فيروس كورونا المستجد دون أن يُترك أحد خلف الركب؟

في ظل الظروف الإنسانية الاستثنائية التي يمر بها العالم والناتجة عن جائحة فيروس كورونا المُستجد، تبرز أهمية الدور الذي تلعبه السلطات المحلية للمدن – إلى جانب كافة الجهات الوطنية – في الحفاظ على صحة وسلامة سكانها، خاصة وأنها الأقرب لهم والأكثر تفاعلًا معهم ودراية باحتياجاتهم.
وفي خطوة تضامنية ومساندة لجهود المدن العربية المبذولة في هذه المرحلة، يقترح مكتب اليونسكو الإقليمي للعلوم في الدول العربية في ما يلي بعض التدابير لضمان ألا "يترك أحد خلف الركب" في مواجهة الجائحة. هذه التدابير المقترحة ليست إلا ترجمة عملية لبعض النصائح التي استقيناها بالكامل من "دليل المدن العربية للإدماج الحضري" (ترد أدناه باللون الأزرق). ويعكس ذلك أهمية النصائح التي ساهم بها ممثلو المدن المنتسبة لتحالف المدن العربية ضد العنصرية والتمييز وكراهية الأجانب والتعصب، ويؤكّد على أهمية الدليل كمرجع فني "من المدن العربية ولها" وعلى قابلية تطبيقه في كافة الظروف. (يمكن الاطلاع على النسخة العربية للدليل عبر الرابط: https://ar.unesco.org/node/318773).

المشاركة العامة: أحد كُتيبات الدليل الذي تناول الأساليب والآليات - الرسمية منها وغير الرسمية - التي تنتهجها المدن لتعزيز المشاركة العامة في كافة شؤون المدينة وصنع القرار على المستوى المحلي.

تُشكّل المشاركة العامة للسكان في شؤون المدينة عاملًا تمكينيًا للحكومات المحلية في اتخاذ القرارات الرشيدة بشأن مدنها، حيث أن ذلك يتيح التعرف المباشر وعن قرب على أولويات واحتياجات السكان باختلاف فئاتهم.

تتطلّب المواجهة الفاعلة لجائحة فيروس كورونا المستجد التمسّك بمنهج المشاركة العامة الذي يشكّل العنصر الضامن لوجاهة وجدوى القرارات المتخذة وهو الضامن أيضًا لثقة السكان بهذه القرارات، وحُسن تقبُّلهم للتدابير الإلزامية المحتملة أو الخيارات الصعبة المتعلقة بالسياسة الصحية في سياق هذه الأزمة. ولذلك يستوجب الإنصات إلى ما يعلنه السكان من مختلف الفئات من آراء بخصوص تلك القرارات قبل اعتمادها إذا أمكن، وقد يكون ذلك من خلال تشكيل هيئة مختلطة، تتضمّن إلى جانب المسؤولين المحليين أعضاء من المجتمع المدني والقادة المحليين.

لضمان فاعلية المشاركة العامة، يجب التأكد من إشراك الفئات المهمشة ودفعها للمشاركة وابداء الرأي.

تبرز خلال الأزمات، كما في جائحة فيروس كورونا المستجد، فئات ضعيفة جديدة لا بد من تحديدها والتنبه لاحتياجاتها، إلى جانب الفئات المهمشة أصلًا في المجتمع. على سبيل المثال:

- المسنون والأشخاص الذين يعانون من مشاكل صحية مزمنة، من قبيل السكري وأمراض القلب والتنفس، باعتبارهم أكثر عرضة للخطر؛
- العمال الذين يواصلون تأمين خدمات أساسيّة لا غنى عنها خلال الوباء، كالعاملين في القطاع الصحي والاجتماعي؛
- العمالة غير المنتظمة (العمالة اليومية) التي قد تفقد عملها وتقع تحت خط الفقر؛
- المقيمون بالمؤسسات الإيوائية والرعاية الاجتماعية والأحداث والسجون؛
- سكان المناطق العشوائية، والأجانب والمهاجرون الذين يعانون أساسًا من ظروف اجتماعية صعبة.

تبني سياسات تعويضية مثل إنشاء صناديق لتعويض المتضرّرين أو الفئات غير المستفيدة.

أدّت جائحة فيروس كورونا المستجد إلى تضرّر الفئات الهشة أساسًا (المسنون، العمالة غير المنتظمة، المهاجرون، إلخ). ويبرز هنا دور الحكومات المحلية في تقديم الدعم المباشر لتلك الفئات، والتنسيق والتعاون مع منظمات المجتمع المدني في توفير دعم مالي ومعونات غذائية وتأجيل الالتزامات المالية من أقساط وخلافه لتفادي وقوع كوارث إنسانية.

تطوير حلول جديدة ومبتكرة عبر الاستفادة من الخبرات الفنية المتخصصة لدى بعض السكان والقطاع الخاص والمجتمع المدني.

يُفضل في ظل الأزمات اللجوء إلى الأطراف الفاعلة المختلفة بالدولة لسد أوجه النقص أو التحديات الغير متوقعة. مثل تأمين حقيبة أدوات نظافة وتوزيعها على الفئات المحرومة، إقناع السكان بالالتزام بتعليمات السلطات من قِبَل القادة المحليين محل ثقتهم، تطوير نظم الكترونية لإتمام عمليات الشراء أو دفع المرتبات والمعاشات، تطوير نظم الكترونية داخلية للتواصل بين الموظفين دون الحاجة إلى الاختلاط، تقديم دعم نفسي للتخفيف من آثار حظر التجوال أو فقد أحد الأشخاص نتيجة للإصابة بالفيروس، تطوير قاعدة بيانات الكترونية بالمتطوعين وتحديد أوجه المساعدة، إلخ.

تمكين السكان من لعب دور المُراقب لمتابعة تنفيذ الخطط المحلية والرجوع إلى الهيئات المحلية لمساءلتها أو تبليغها عن أي تقصير.

يُمكن الاعتماد على السكان لإقناع الأفراد المعارضة للسياسات والتدابير الاستثنائية التي يتم إصدارها، أو المساعدة في نشر المعلومات والتعليمات لجيرانهم وأقاربهم وكذلك ضمان التزام الجميع بالتدابير المُعلنة وإجراء رقابة اجتماعية.

إنشاء وإدارة البوابات الحكومية الإلكترونية وغيرها من المنصات والوسائل التكنولوجية واستخدام الوسائط المُتعدّدة لتيسير عملية المشاركة وضمان وصول المعلومات لكافة الفئات السكانية.

تُقدم التكنولوجيا الحل الأنجع لمكافحة الفيروس دون الحاجة إلى التنقل واستخدام وسائل جاذبة للسكان لتوعيتهم بإجراءات السلامة أو للتنبيه باتباع تعليمات محددة مثل إجراءات الحظر. يجب التأكد من تضمين عناصر مثل لغة الإشارة بالوسائل البصرية، واستخدام لغة بسيطة خالية من التمييز أو الوصم بالإضافة إلى استخدام لغة أجنبية للوصول إلى غير الناطقين بالعربية (مثلاً المهاجرين الأجانب)، وتبسيط المصطلحات ليفهمها معظم السكان.

الوصول إلى المعلومات: أحد كُتيبات الدليل الذي تناول الأساليب والآليات التي تتّبعها المدن لتلبية احتياجات سكان المدينة من المعلومات، بما في ذلك توفير المعلومات الكافية والدقيقة وإتاحتها للجمهور العام وتحديثها بانتظام.

تحقيق نظم معلوماتية محلية شاملة للجميع، وذلك من خلال الاستفادة من البنية التحتية الوطنية للمعلومات، وبالتنسيق والتعاون مع الجهات الحكومية وغير الحكومية المعنية.

يُنصح بإنشاء قسم للمعلومات حول الفيروس ضمن مركز المعلومات المحلي (إن وجد) أو على موقع المدينة الالكتروني. يتيح هذا القسم لكافة السكان الولوج إلى معلومات رسمية مُحدثة حول معدل انتشار الفيروس، ونصائح طبية وأوجه الحماية، ومعايير السلامة للأطباء والسكان، وأماكن الهيئات الصحية/ الحجر الصحي وغيرها من المعلومات على مستوى المدينة.

الوصول السهل والكامل إلى المعلومات وإتاحة المعلومات في شكل يمكّن الشخص من استخدامها بسهولة، كأن يتمّ نشر الجداول في هيئة "excel"وليس "pdf"في حالة البيانات الإحصائية.

إن إتاحة المعلومات الخاصة بأماكن المُصابين بالفيروس وأعدادهم للباحثين والعلماء سيُمكنهم من إجراء أبحاث علمية دقيقة، وإعداد النمذجة لإنتاج الافتراضات العلمية بشأن نقاط تركز الفيروس وسرعة انتشاره وكذلك إنتاج رسوم بيانية تُسهّل على السكان فهم وتقدير خطورة الوضع. ومن شأن تلك البحوث أن ترفع من قدرة السلطات المحلية على اتخاذ قرارات رشيدة بشأن المناطق التي تستلزم التدخّل المبكر عبر تكثيف حملات توعية مثلًا، أو إجراء اختبارات كشف الفيروس أو وضع خطط اقتصادية طارئة.

إن إشراك أصحاب المصلحة من شأنه أن يُسهّل عمليات جمع المعلومات ونشرها (بما في ذلك تبسيط المعلومة وترجمتها إن لزم الأمر)؛ كما يمكن الاعتماد على مصادر المعلومات المفتوحة ومنها تطبيقات الهاتف الجوال التي تتيح إيصال معلومات مختلفة والإبلاغ عن الأمور الطارئة.

تتطلب الإدارة الناجحة للأزمات التعاون مع الفئات الشريكة بالمجتمع لتجميع وتحديث المعلومات والبيانات وإصدارها بشكل دوري في أوقات زمنية قصيرة. على سبيل المثال يمكن للشركاء وأصحاب المصلحة العمل على:

- إجراء استبيانات عبر التليفون لمعرفة تواريخ سفر الأفراد وأماكن تواجدهم مما يساهم في حصر وتتبع المُصابين المؤكدين أو المحتملين بالفيروس (من خلال الجمعيات الأهلية)؛
- استخدام التطبيقات المفتوحة على الانترنت لإعداد ملفات لحصر الحالات، وتحديد نقاط جغرافية للحالات المُصابة والمشتبه بها، وتقدير احتياجات المدينة من المستلزمات الطبية مثل الكمامات (من خلال المتطوعين الشباب)؛
- استخدام تطبيقات الهاتف الجوال للإبلاغ عن الحالات المصابة وبالتالي سهولة حصر الأعداد محليًا، وتقديم الدعم النفسي اللازم (من خلال الهيئات الصحية)؛
- استخدام الأدوات التكنولوجية المناسبة لمعالجة ونشر المعلومات، وإرسال إشعارات وتنبيهات سريعة عبر الرسائل النصية (من خلال القطاع الخاص).

يُفضّل استخدام أكثر من وسيلة لنشر المعلومات في آنٍ واحد لضمان وصول أكبر عدد من السكان إليها.

يُنصح بتنويع الوسائل المستخدمة للتواصل مع السكان (التلفزيون، الهواتف سواء عبر المكالمات أو الرسائل النصية أو الصوتية، مواقع/ برامج التواصل الاجتماعي، آلية الدردشة وتكوين مجموعات الكترونيًا) وأشكال هذا التواصل (مثل فيديو قصير، رسوم متحركة، تصميم جرافيكي) للحد من لجوء السكان لقنوات غير رسمية قد تنشر أكاذيب أو معلومات غير دقيقة. كما يُنصح بإتاحة خط ساخن أو منصة لاستشارة الأخصائيين الصحيين لتصحيح أية معلومات مغلوطة وبالتالي التهدئة من روع السكان وضمان استجابتهم والتزامهم للتعليمات والإجراءات المفروضة.

توفر القوانين التي تسمح للسلطات المحلية بنشر المعلومات بما يتفق مع احتياجات السكان.

تتطلب أزمة مثل فيروس كورونا المستجد عملية تدفق مستمر للمعلومات والمرونة في سرعة الاستجابة للاحتياجات المعلوماتية. بالتالي يجب على السلطات المحلية التنسيق مع الجهات المختلفة المعنية بجمع المعلومات وتحليلها لتلبية متطلّبات هذه المرحلة الاستثنائية مع ضمان عدم خرق القوانين والالتزام بحماية المعطيات ذات الطابع الشخصي.

العناية بدقة المعلومات.

كلما وفّرت المدينة للجهات الرسمية معلومات دقيقة حول الفئة العمرية لسكانها وأماكن سكنهم وتاريخهم الصحي، كلما تمكنت من المساعدة في احتواء الفيروس على المستوى القومي وتحديد أولويات الرعاية الصحية. على سبيل المثال تحديد أعداد وأماكن إقامة الأطباء والمُصابين يسهم في رسم خريطة توضح كيفية انتشار الفيروس عبر المدن وداخلها وبالتالي التنبؤ بكفاية أو احتياج المدينة المتوقع انتشار الفيروس بها للأطباء والمستلزمات الطبية وغيرها من الاحتياجات.

التربية على المواطنة وحقوق الإنسان: أحد كُتيبات الدليل الذي تناول مبادرات وبرامج التربية والتدريب التي تنفذها المدن لتحسين الوعي وإرساء ثقافة المواطنة وحقوق الإنسان بين موظفي الخدمة المدنية والجمهور بوجه عام.

التربية على المواطنة وحقوق الإنسان هي عملية تعلم مستمرة، تشاركية وتفاعلية، تساهم في تغيير مواقف السكان وسلوكياتهم، وترفع من قدرتهم على التعامل بإيجابية مع التحديات الحياتية.

تتطلّب مواجهة أزمة فيروس كورونا التزام جميع السكان بالتوجيهات الرسمية الموجّهة إليهم من السلطات الوطنية والمحلية، والتعامل معها بإيجابية. لذا يُشكّل السعي إلى تثقيف السكان بشأن حقوقهم وواجباتهم في هذه المرحلة مدخلًا مهمًا لتعزيز التعاون بين السكان والسلطات المحلية من منطلق المسؤولية المشتركة.

يتطلّب التخطيط الجيد للبرامج تشخيصًا للوضع القائم والتواصل الدائم مع أفراد المجتمع ومن ثم معرفة توجهات الرأي العام وتحديد أوجه التدخل المناسبة ومدى تقبلها من جانب السكان.

إن اختيار التدابير المناسبة لمواجهة أزمة كورونا والتي يتقبّلها السكان من شأنه أن يزيد من فرص نجاح تلك التدابير والتزام السكان بها. فعلى السلطات المحلية بذل قصارى جهدها للتواصل مع جميع أفراد المجتمع، بما في ذلك الأجانب والمهاجرون، خاصة عندما يتعرّض المهاجرون وغيرهم للتمييز أو العنف المرتبط بأصل الوباء وتفشّيه. وحيث أن فيروس كورونا لا يميّز بين شخص وآخر، تجدر لعمليّة التصدّي للوباء أن تكون شاملة للجميع.

كما يُنصح بوضع خطة طوارئ للمدينة لإدارة خدمات البنية التحتية الأساسية (مياه الشرب، الصرف الصحي، إدارة النفايات، إلخ.) بهدف تقليل التجمعات والتزاحم في حال انقطاع أي من تلك الخدمات ولتلافي ظهور أوبئة أخرى. ويكتسي هذا الأمر أهمية أكبر في المناطق العشوائية التي غالبًا ما تكون فيها خدمات البنية التحتية ضعيفة أصلًا. ولا بد للبلديات أن تكوّن مجهّزة بفرق طوارئ للتدخل سريعًا لإجراء التعفير والتعقيم في الأماكن السكنية التي تتطلّب ذلك.

قبل البدء بمشروع أو برنامج جديد يُنصح أولًا بتوعية موظفي الحكومة المحلية بأهمية المشروع والأوجه الحقوقية التي يسعى لإعمالها قبل التوجه للعامة.

إن اقتناع موظفي المدينة أنفسهم بأهمية التدابير التي سيتمّ اتخاذها، وتبنّيهم لتلك التدابير، عامل أساسي للنجاح، ولا بد من البدء في بناء المناصرة من الداخل. كما يجب حث الموظفين على حماية حقوق من هم أكثر عُرضة للخطر في ظل أزمة فيروس كورونا المستجد، عبر اتخاذ الإجراءات التالية:

- إتاحة الرعاية الصحية للجميع دون تمييز؛
- إتاحة والوصول إلى المعلومات وحرية التعبير عن الآراء؛
- حماية الأمن الغذائي والتأكد من إمداد كافة السكان دون تمييز بالمواد الغذائية اللازمة؛
- تأمين المياه النظيفة ومستلزمات النظافة الصحية للفئات الهشة؛
- توفير حلول إبداعية تضمن استمرارية التعليم؛
- حفظ الكرامة الإنسانية في كل الحالات، بما في ذلك أثناء توقيع العقوبات على المخالفين لتعليمات حظر التجول.

اختيار وسيلة التثقيف الأكثر فعالية بحسب الفئة المستهدفة، وتنويع الوسائل المُستخدمة للتواصل مع السكان مثل وسائل الإعلام المختلفة، ووسائل التكنولوجيا الحديثة، ووسائل التواصل الاجتماعي.

تفرض أزمة كورونا قيودًا على التنقل. بالتالي فإن استخدام وسائل الإعلام والوسائل الالكترونية المختلفة تكون الأنسب للوصول لجميع فئات المجتمع وإحداث التوعية المنشودة بالفيروس. يُنصح باستخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة المنخفضة التكلفة (مثل وسائل التواصل الاجتماعي والتطبيقات مفتوحة المصدر وخاصية التعليم عن بعد MOOC). ولضمان وصول التوعية للقرى وللفئات التي لا تمتلك أجهزة تواصل حديثة، يُمكن استخدام مكبرات الصوت/ الميكروفونات والتعاون مع القطاع الخاص لتوفير الأجهزة اللازمة والتوصيل بالإنترنت.

يتطلب تغيير المفاهيم والسلوكيات وقتًا طويلًا واستمرارية في الجهود.

قد تؤدي أزمة فيروس كورونا المستجد إلى عرقلة مسيرة بناء المواطنة وثقافة الحقوق؛ حيث تكثر ممارسات الوصم والكراهية والتمييز بين الأفراد في أوقات الأزمات. بالتالي يجب على السلطات المحلية التأكد من استخدام لغة تحث على الوحدة والتعاون والاندماج في جميع رسائلها ورفض الممارسات التمييزية كافة. كما عليها التأكد من وصول الخدمات والرعاية الصحية، خاصة الاستثنائية منها، لكافة السكان دون تمييز.

المتابعة والتقييم من خلال مؤشرات كمية وكيفية محدّدة وقابلة للقياس أمر ضروري لتحسين الأداء.

لابد من متابعة التدابير المتخذة لمواجهة فيروس كورونا وتقييم مدى فعاليتها وتوثيق عملية إدارة المدينة للأزمة بهدف التعلّم من الأخطاء والسعي لتحسين الأداء.