واقع الخدمات في ديرالزور شمال و شرق سورية

JAN, 2021

مـــــاري للتنمية
Mari Development

maridevelopment.org info@maridevelopment.org Deir ez-Zor - syria

حول ماري :

منظمة ماري للتنمية(MDO) هي منظمة مجتمع مدني غير حكومية، غير ربحية مسجلة في مملكة كندا -شمال شرق سوريا - أربيل.
في عام 2018 ، اجتمعت مجموعة من الشباب الديناميكيين وذوي التفكير المماثل العاملين في قطاعات المجتمع المدني والتنمية، لتأسيس منظمة ماري من اجل معالجة الاحتياجات الأكثر إلحاحًا في سوريا

تسعى ماري للتنمية لبناء مجتمع مستقر وعادل يسوده السلام واحترام حقوق الإنسان والحريات الأساسية.
تعمل ماري للتنمية ومن خلال فريقها المتمرس في بيئة النزاعات المسلحة من أجل تعزيز دور المجتمع المدني للوصول إلى مجتمعات متماسكة تسود فيها العدالة والمساواة.

مجالات العمل :
تمكين النساء والشباب و ذوي الاحتياجات الخاصة، تعزيز الديمقراطية، بناء السلام وحل النزاعات، حقوق الإنسان، الدعم النفسي والاجتماعي، الحوكمة، الحماية، قطاع المياه، دعم القطاع الزراعي، سبل العيش.

للاطلاع على معلومات أكثر تفصيلية يرجى زيارة الموقع الإلكتروني لمنظمة ماري للتنمية
http://www.maridevelopment.org/

كما يمكن متابعة أنشطة ماري عبر الفيسبوك:
https://www.facebook.com/maridevelopment2018

واقع الخدمات في ديرالزور - شمال و شرق سورية:

أجريت هذه الدراسة كأحد الأنشطة الخاصة بمشروع مواطنون فاعلون, الذي تعمل عليه ماري للتنمية في دير الزور بهدف تعزيز دور المواطنين و مشاركتهم بصناعة القرار, بالشراكة مع, برنامج CSPPS (برنامج تعزيز دور المجتمع المدني و مشاركة السكان في صنع القرار), الممول من منظمة مساعدات الشعب النرويجيNPA.

المحتويات:

الملخص التنفيذي 4

النتائج 7
أولاً- فيما يتعلق بالخدمات العامة 7
ثانياً- فيما يتعلق بالخدمات الصحية 9
ثالثاً- فيما يتعلق بخدمات التعليم 10
رابعاً- فيما يتعلق بالخدمات الخاصة بالمرأة والطفل 10

التوصيات 11
أولاً- فيما يتعلق بالخدمات العامة 11
ثانياً- فيما يتعلق بالخدمات الصحية 11
ثالثاً- فيما يتعلق بالتعليم 12
رابعاً- فيما يتعلق بالخدمات الخاصة بالمرأة والطفل 13

المنهجية 13
أولاً- أهداف الدراسة 13
ثانياً- نطاق الدراسة 14
ثالثاً- عينة الدراسة 14
رابعاً- عوائق وتحديات 16

الخدمات 17
أولاً- الخدمات العامة 17
الكهرباء 17
المياه 18
خدمات الأفران ومراكز بيع الخبز 19
خدمات تعبيد وإنارة الطرق 20
خدمات النظافة وإزالة القمامة 21
المحروقات 22
الأحوال الشخصية 22
الضرائب 23

ثانياً- الخدمات الصحية 23

ثالثاً- خدمات التعليم 28

رابعاً- الخدمات الخاصة بالنساء والأطفال 29

الملخص التنفيذي:

تعتبر دير الزور من أوائل المحافظات السورية التي شهدت احتجاجاتٍ مناهضة للنظام السوري، كما كانت المحافظة مسرحاً لأعنف العمليات العسكرية والمواجهات التي دارت على الأراضي السورية، ففي العام 2012 سيطر الجيش الحر على معظم مناطق دير الزور، ومع ظهور تنظيم الدولة الإسلامية خاضت فصائل المعارضة المسيطرة على المنطقة حرباً مع التنظيم أفضت لسيطرة الأخير على المناطق التي كانت تخضع لسيطرة المعارضة، لاحقاً وخلال الحملة العسكرية التي أطلقها التحالف الدولي و قوات سورية الديمقراطي للقضاء على تنظيم الدولة كانت دير الزور الوجهة الرئيسية لمعظم عناصر التنظيم بعد انسحابهم من مدينة الرقة السورية والموصل العراقية وهو ما أدى لطول أمد العمليات العسكرية في المحافظة.

إن ما شهدته المحافظة من عمليات عسكرية مع اتخاذ أطراف النزاع للمؤسسات والمنشآت الخدمية كالمدارس والمشافي كمقرات عسكرية كان له دور كبير في تدمير تلك المؤسسات والإضرار بالبنى التحتية من شبكات للمياه والكهرباء والصرف الصحي والطرق ...إلخ، وهو ما انعكس سلباً على توافر الخدمات العامة وقدرة المواطنين على الوصول إليها، وبناء على ذلك فقد قمنا بإجراء الدراسة الحالية والتي تهدف لمعرفة مدى توافر الخدمات العامة من مياه وكهرباء وأفران وخدمات تعبيد الطرق والشوارع العامة وإنارتها وخدمات التعليم والصحة وخدمات الأحوال الشخصية والخدمات الخاصة بالنساء والأطفال، كما تسعى الدراسة لاستطلاع أراء المواطنين حول الخدمات المتوافرة ومدى رضاهم عن تلك الخدمات.

وقد تم إجراء الدراسة خلال شهر تشرين الثاني من عام 2020 في كل من أرياف دير الزور الشمالية والشرقية والغربية شرق نهر الفرات، حيث شملت في الريف الشرقي قرى أبو حمام والباغوز والبصيرة والدحلة والسوسة والشحيل والصبحة والكشكية وهجين وجديدة بكارة، أما في الريف الغربي فقد شملت قرى الجنية والحصان والصعوة والكسرة والهرموشية وجزرة البوحميد وسفيرة فوقاني ومحميدة، وفي الريف الشمالي شملت الدراسة قرى الصور والعزبة ومعيزيلة.

هذا وقد تم خلال الدراسة استهداف عينة عشوائية من المواطنين المقيمين في أرياف محافظة دير الزور، حيث تم مقابلة 200 شخص باستخدام استبيان يضم أسئلة مغلقة، وشملت عينة الدراسة مجيبين من كلا الجنسين كما شملت النازحين وأبناء المجتمع المضيف على حد سواء، كما تم الاستناد خلال كتابة التقرير لخمسة جلسات حوار مركزة أجرتها منظمة ماري ضمن أنشطة مشروع مواطنون فاعلون وقد تناولت تلك الجلسات الواقع الخدمي في دير الزور عموماً وعمل مديرية المطاحن والأفران و الواقع التعليمي والخدمات المقدمة للنساء والواقع الصحي في منطقة معيزيلة.

وقد أظهرت الدراسة وجود نقص في توافر الخدمات في مختلف مناطق دير الزور وهو ما يصل إلى حد عدم توافر بعض الخدمات إطلاقاً في بعض المناطق، كما أظهرت انخفاضاً في درجة الرضى لدى المواطنين عن الخدمات المقدمة، ففيما يتعلق بالكهرباء وعلى الرغم من أن الغالبية العظمى من المجيبين قالوا بتوافرها في مناطقهم إلا أن درجة الرضى عن توافرها تعتبر منخفضة إذ أن ما يزيد عن ثلاثة أرباع المجيبين قالوا بأنهم غير راضين أو غير راضين إطلاقاً ويرجع ذلك للعديد من الأسباب والتي يعد من أبرزها ارتفاع تكاليف الحصول على الكهرباء وعدم تغطيتها أما المياه فهي تتوافر لدى ما يقارب ثلثي المجيبين مع العلم أن ما نسبته 38% من النازحين الذين قالوا بتوافر المياه لديهم يعتمدون بشكل رئيسي على مياه الصهاريج، وتنخفض درجة الرضى عن المياه المتوافرة لدى كل من النازحين وأبناء المجتمع المضيف ويرجع السبب الرئيسي ،في ذلك لكون المياه المتوافرة غير معقمة وتحتوي على الشوائب.

وفيما يتعلق بتوافر الأفران ومراكز بيع الخبز فقد أشار جميع المجيبين (باستثناء مجيبان في قرية الكشكية ومجيب في قرية أبو حمام) إلى توافرها في مناطق إقامتهم، مع العلم ان درجة الرضى عن عمل تلك الافران ومراكز بيع الخبز منخفضة للغاية إذ لم تتجاوز نسبة الراضين 4%، وعن أسباب عدم الرضى عن عمل الأفران ومراكز بيع الخبز فهي تتمثل بالدرجة الأولى ببعد تلك الأفران والمراكز عن أماكن سكن المجيبين واضطرارهم للذهاب إلى مناطق بعيدة للحصول على الخبز يضاف إلى ذلك كون الخبز الذي يتم إنتاجه ذو جودة منخفضة وعدم وجود تنظيم في ألية توزيع الخبز أمام الأفران .

من جانب أخر وفيما يتعلق بخدمات تعبيد الطرق والشوارع العامة فقد أشار ما يزيد عن نصف المجيبين إلى عدم توافرها ضمن مناطقهم، كما أن 44% ممن قالوا بتوافرها غير راضين أو غير راضين إطلاقاً عنها بسبب وجود العديد من الحفر الفنية ونقاط تصريف المياه التي تحتاج للصيانة والإغلاق وعدم شمول خدمات التعبيد جميع الشوارع والأحياء، هذا وتنخفض أيضاً نسبة من قال بتوافر الإنارة في الشوارع والطرقات العامة لتصل لما يقارب ربع المجيبين فقط مع العلم أن 42% منهم غير راضين عن خدمات إنارة الشوارع والطرقات العامة وذلك بسبب اقتصار الإنارة على الشوارع والطرقات الرئيسية دون الفرعية أو عدم توافر الإنارة بشكل دائم أو حاجة شبكات الإنارة للصيانة يضاف إلى ذلك أن عملية إنارة الطرق تتم بناء على المحسوبيات والوساطات.

أما فيما يتعلق بخدمات النظافة العامة وإزالة القمامة والنفايات فهي متوافرة في غالبية المناطق، مع العلم ان نسبة غير الراضين أو غير الراضين إطلاقاً عنها بلغت 18% و1% على التوالي وذلك بسبب عدم القيام بترحيل النفايات التي يتم تجميعها، وتجدر الإشارة أيضاً إلى أن مجيباً واحداً فقط في قرية جزرة البوحميد قال بوجود دائرة للأحوال الشخصية ضمن منطقته وهو غير راض عما تقدمه من خدمات كونها لا توفر إمكانية استخراج كافة الأوراق الثبوتية التي يحتاجها إلى جانب عدم كفاءة الموظفين.

وأما على صعيد الصحة العامة فإن أهالي دير الزور عموماً يعانون من انتشار العديد من الأوبئة والأمراض كالليشمانيا والفطريات والأكزيما وحالات الحمى والسرطان والربو، مع العلم أن ما يقارب ربع المجيبين قالوا بعدم توافر المشافي والمراكز الصحية ضمن مناطقهم، وحتى بالنسبة لأولئك الذين تتوافر المشافي والمراكز الصحية في مناطقهم فإن ما يقارب نصفهم غير راضين عن الخدمات التي تقوم بتقديمها أو غير راضين إطلاقاً، وتتمثل أبرز أسباب عدم الرضى عن الخدمات الصحية المقدمة بعدم توافر بعض التخصصات الطبية وعدم توافر الأدوية وغلاء تكاليف الحصول على الخدمات الطبية وقلة أعداد الكوادر العاملة ضمن المراكز الصحية وضعف كفاءتهم، إلى جانب بعد المراكز عن أماكن سكن المجيبين وانتشار الوساطات والمحسوبيات في تقديم الخدمات الصحية وسوء معاملة الكادر الطبي ومنع الإحالات إلى مراكز طبية أخرى، ومن جانب آخر فقد أشار 13% فقط من المجيبين إلى توافر مراكز للعلاج الفيزيائي تقدم خدمات الرعاية الصحية لذوي الاحتياجات الخاصة، وأما عن لقاحات الأطفال فقد أشار ثلاثة أرباع المجيبين لتوافرها ضمن مناطقهم مع انخفاض درجة عدم الرضى عن خدمات اللقاح المتوافرة، وأما فيما يتعلق بالخدمات الصحية الخاصة بفيروس كورونا فهي غير متوافرة في مختلف مناطق دير الزور بحسب الغالبية العظمى من المجيبين.

وفيما يتعلق بالتعليم فإن جميع المجيبين باستثناء خمسة منهم (اثنان في الريف الشمالي وثلاثة في الريف الشرقي) قالوا بوجود المدارس والمراكز التعليمية في مناطقهم، مع العلم أن هنالك انخفاضاً في درجة الرضى عن خدمات التعليم المقدمة وذلك للعديد من الأسباب والتي يعد من أبرزها عدم تغطية جميع المراحل الدراسية أو كون المدارس والمراكز التعليمية متهالكة أو لكون الكوادر التعليمية غير مؤهلة، أما بالنسبة للتعليم ما بعد الثانوي فهو غير متوافر إطلاقا.

وأما حول الخدمات الخاصة بالمرأة فإن ما نسبته 11% فقط من المجيبين قالوا بتوافر تلك الخدمات ضمن مناطقهم وهي تتمثل بخدمات الدعم النفسي والخدمات الصحية وجلسات التوعية والدورات المهنية ودورات بناء القدرات وبعض الخدمات القانونية الخاصة بالنساء، مع العلم أن ما يزيد عن ربع المجيبين الذين قالوا بتوافر الخدمات الخاصة بالنساء غير راضين أو غير راضين إطلاقاً عن تلك الخدمات بسبب عدم تغطيتها لجميع احتياجات المرأة أو قلة عدد المراكز التي تقوم بتقديمها أو بعد تلك المراكز أو عدم مراعاة الأنشطة المنفذة للعادات والتقاليد.

وبناء على ما سبق فإننا نوصي بضرورة العمل على توفير الخدمات العامة في مختلف مناطق الدراسة وزيادة قدرة المواطنين على الوصول إليها وتحسين جودة الخدمات المقدمة وهو ما من شأنه زيادة درجة الرضى لدى المواطنين عن تلك الخدمات، ففيما يتعلق بالكهرباء يمكن العمل على إطلاق مشاريع لصيانة شبكات الكهرباء العامة المتضررة من الأعمال القتالية ومد شبكات كهرباء جديدة للأحياء التي لا تصلها الكهرباء، وأما بالنسبة للمياه فيمكن العمل على إطلاق مشاريع لتوفير المياه في المناطق التي لا تصلها مياه الشبكة العامة وذلك من خلال حفر الآبار أو توزيع المياه عبر الصهاريج مع ضرورة توفير مواد لتعقيم المياه، وفيما يتعلق بالأفران ومراكز بيع الخبز فيجب العمل على زيادة أعدادها و زيادة مخصصات الطحين لدير الزور و تحسين جودة الخبز و تشديد الرقابة التموينية ومراعاة توزعها على مختلف المناطق والقرى بشكل يسهل على المواطنين الوصول إليها ويمنع حصول حالات الازدحام التي تزيد من خطر الإصابة بفيروس كورونا، وأما فيما يتعلق بالشوارع والطرقات العامة فيجب العمل على صيانة الحفر الفنية ونقاط تصريف المياه وإغلاق المكشوفة منها إلى جانب ردم الحفر وصيانة شبكات الإنارة العامة في الشوارع والطرقات العامة والفرعية، كما يجب أن يتم العمل على ترحيل النفايات من الأحياء والمناطق السكنية إلى مكبات خارج المدن والقرى و تصريفها بشكل آمن.

وفيما يتعلق بالخدمات الصحية فإننا نوصي بضرورة إطلاق حملات لرش المبيدات الحشرية في مختلف مناطق دير الزور للحد من انتشار الأمراض والأوبئة ضمن المنطقة، والعمل على افتتاح مراكز صحية أو تأهيل المراكز المتضررة في المناطق التي لا تحتوي مثل تلك المراكز مع ضرورة العمل على توفير المعدات والتجهيزات الطبية وسيارات الإسعاف والأدوية والأمصال المضادة للسعات العقارب والأفاعي والحشرات السامة، كما يجب العمل على زيادة قدرة العاملين ضمن المراكز الصحية على التعامل مع الحالات المرضية من خلال استهدافهم ببرامج وتدريب لرفع كفاءاتهم، ومن جانب أخر فإننا ننصح بتشكيل فرق لقاح جوالة تعمل على زيارة المناطق التي لا تحتوي مراكز للقاح والتأكد من أن جميع الأطفال قد حصلوا على التطعيمات التي يحتاجونها، وأما فيما يتعلق بفيروس كورونا فيجب العمل على إنشاء مراكز خاصة لاستقبال المصابين وتوفير المساعدة الصحية اللازمة لهم، يضاف إلى ذلك ضرورة العمل على توعية السكان حول مخاطر فيروس كورونا وأهمية اتخاذ التدابير الوقائية.

وعلى صعيد التعليم فإننا نوصي بضرورة تأهيل وترميم المدارس والمراكز التعليمية المتضررة، وتزويد مختلف المراكز التعليمية بالمعدات والتجهيزات التي تنقصها كالمقاعد والسبورات،مع ضرورة إحداث مديرية للصحة المدرسية لتوفير الرعاية الطبية للتلاميذ و العاملين بقطاع التعليم وتوفير برامج تعليمية لسد الفجوة التعليمية وتوفير برامج تعليمية لسد الفجوة التعليمية للأطفال المنقطعين عن التعليم لتمكينهم من الالتحاق بالمدارس مرة أخرى، مع ضرورة افتتاح مراكز و مدارس للتعليم الفني و المهني كما ينبغي افتتاح مراكز للامتحانات العامة لشهادات التعليم الأساسي و الثانوي بإشراف الأمم المتحدة يضاف إلى ذلك ضرورة العمل على رفع كفاءة العاملين في قطاع التعليم.

وأما فيما يتعلق بالخدمات المقدمة لالنساء فإننا نوصي بضرورة العمل على بناء قدراتهن من خلال إطلاق برامج للتدريب المهني و التمكين الاقتصادي ، وتوفير الدعم المالي للراغبات بالانطلاق بمشاريعهن الخاصة، كما نوصي بأهمية العمل على زيادة وعي النساء بحقوقهن وافتتاح مكاتب قانونية لتقديم المساعدة والمشورة القانونية لهن، واستهداف المجتمع عموماً بجلسات للتوعية حول أهمية دور المرأة ومشاركتها في بناء المجتمع، و استصدار قوانين للحد من العنف الموجه ضدهن كما نوصي أيضاً بضرورة العمل على افتتاح دور للحضانة ورعاية الأطفال لزيادة قدرة الأمهات على المشاركة في مختلف جوانب الحياة السياسية والاقتصادية والاجتماعية.

النتائج:

أولاً- فيما يتعلق بالخدمات العامة:

1 - 10% من المجيبين قالوا بعدم توافر الكهرباء في المناطق التي يقيمون بها، وترتفع هذه النسبة في ريف دير الزور الشمالي لتصل إلى 28%، أما في الريف الشرقي فقد كانت 12% وفي الريف 0الغربي انخفضت إلى 1%.

2 - يوجد اختلاف ملحوظ فيما بين الأرياف المختلفة من محافظة دير الزور في مصادر الكهرباء، ففي الأرياف الغربية والشمالية قال الغالبية العظمى بأن الكهرباء المتوافرة لديهم هي كهرباء حكومية أما في الريف الشرقي فقد قال الغالبية بأنه يحصلون على الكهرباء من خلال اشتراكهم في المولدات الأهلية.

3 - ترتفع درجة عدم الرضى عن خدمات الكهرباء المتوافرة إذ أن ما يزيد عن ثلاثة أرباع المجيبين قالوا بأنهم غير راضين أو غير راضين إطلاقاً عن خدمات الكهرباء.

4- تتعدد أسباب عدم الرضى عن الكهرباء المتوافرة ومن أبرز تلك الأسباب كون الكهرباء لا توفر سوى إمكانية تشغيل الإنارة وانقطاعها عدة مرات خلال فترة توافرها وتكاليفها المرتفعة وعدم تغطيتها لجميع الأحياء ضمن المنطقة الواحدة.

5 - ما يقارب ثلث المجيبين قالوا بعدم توافر المياه في مناطق إقامتهم، وترتفع هذه النسبة في ريف دير الزور الشرقي لتصل إلى 41%، أما في الأرياف الشمالية والغربية فقد بلغت 28% و22% على التوالي.

6- تشكل المياه الحكومية المصدر الرئيسي الذي يعتمد عليه أبناء المجتمع المضيف في الحصول على المياه، أما النازحين فهم يعتمدون على كل من المياه الحكومية ومياه الصهاريج.

7 - ترتفع درجة عدم الرضى عن خدمات المياه لدى من قال بتوافرها من النازحين إذ أن ما يقارب ثلثيهم قالوا بأنهم غير راضين عنها أو غير راضين إطلاقاً، أما لدى أبناء المجتمع المضيف فإن من قالوا بأنهم غير راضين أو غير راضين إطلاقاً عن خدمات المياه المتوافرة يمثلون الثلث تقريبا.

8- يرجع السبب الأبرز في عدم الرضى عن المياه المتوافرة لكونها غير معقمة وتحتوي على الشوائب.

9- قال مجيبان في قرية الكشكية ومجيب في قرية أبو حمام بعدم توافر الأفران ومراكز بيع الخبز في مناطقهم وهو ما نسبته 1% من إجمالي عدد المجيبين.

10 - يوجد انخفاض في درجة الرضى لدى المجيبين عن خدمة وأعمال الأفران ومراكز بيع الخبز، إذ لم تتجاوز نسبة الراضين 4%، في حين قال 29% بأنها مقبولة، أما نسبة من أجابوا بأنهم غير راضين أو غير راضين إطلاقاً عن خدمة الأفران فقد بلغت 46% و21% على التوالي.

11 - يرجع غالبية المجيبين غير الراضين عن أعمال الأفران ومراكز بيع الخبز ذلك لعدم وجود عدل في توزع الأفران على المناطق واضطرارهم للذهاب إلى مناطق بعيدة عنهم للحصول على الخبز، كما ترتفع أيضاً نسبة من قالوا بأن الطحين المستخدم ذو نوعية سيئة جداً وهو ما يؤدي لإنتاج خبز ذو جودة رديئة، كما قال ما يقارب ثلاثة أرباع المجيبين بأنهم غير راضين عن عمل الأفران ومراكز بيع الخبز بسبب عدم وجود تنظيم في آلية توزيع الخبز أمام الأفران.

12 - ما يزيد عن نصف المجيبين قالوا بعدم توافر خدمات تعبيد الشوارع والطرقات ضمن مناطقهم.

13- 42% ممن قالوا بتوافر خدمات تعبيد الشوارع والطرقات في مناطقهم غير راضين عن تلك الخدمات كما أن 2% منهم غير راضيين إطلاقاً.

14- تتمثل أبرز أسباب عدم الرضى عن خدمات تعبيد الشوارع والطرقات بوجود العديد من الحفر الفنية ونقاط تصريف المياه التي تحتاج للصيانة والإغلاق إلى جانب كون خدمات التعبيد لا تشمل جميع الشوارع والأحياء.

15- ما يزيد عن ربع المجيبين قالوا بتوافر خدمات إنارة الطرق والشوارع العامة في مناطقهم مع العلم أن جميع المجيبين في ريف دير الزور الشمالي قالوا بعدم توافر الإنارة في الشوارع العامة والطرقات، أما في الريفين الشرقي والغربي فقد بلغت نسبة من قال بعدم توافرها 78% و62% على التوالي.

16- 42% ممن قالوا بتوافر خدمات إنارة الشوارع العامة والطرقات في مناطقهم غير راضين عن تلك الخدمات وذلك بسبب اقتصار الإنارة على الشوارع والطرقات الرئيسية دون الفرعية أو عدم توافر الإنارة بشكل دائم أو حاجة شبكات الإنارة للصيانة يضاف إلى ذلك أن عملية إنارة الطرق تتم بناء على المحسوبيات والوساطات.

17- أشار غالبية المجيبين إلى توافر خدمات النظافة العامة وإزالة القمامة والنفايات ضمن المناطق التي يقيمون بها.

18- بلغت نسبة المجيبين غير الراضين عن خدمات النظافة العامة وإزالة النفايات 18% أما نسبة غير الراضين إطلاقاً فقد بلغت 1%، وترجع أسباب عدم الرضى بالدرجة الأولى لعدم ترحيل النفايات التي يتم تجميعها.

19- بلغت نسبة من قال بعدم توافر المحروقات في ريف دير الزور الشمالي 31% أما في الريف الشرقي فقد كانت النسبة 8%، في حين لم يشر أي من المجيبين في الريف الغربي إلى عدم توافر المحروقات.

20- يوجد انخفاض في درجة الرضى عن المحروقات المتوافرة إذ بلغت نسبة غير الراضين 59% ونسبة غير الراضين إطلاقاً 29%، أما نسبة من قال بأنها مقبولة أو أنه راض فقد كانت 10% و2% على التوالي.

21- تتمثل أبرز أسباب عدم الرضى عن توافر المحروقات بارتفاع أسعارها ورداءة جودتها وعدم كفاية كمياتها ومخصصات وقود التدفئة وانتشار المحسوبيات والوساطات في توزيعها.

22- مجيب واحد فقط في قرية جزرة البوحميد في ريف دير الزور الغربي قال بوجود دائرة للأحوال الشخصية في منطقته وهو غير راض عما تقدمه تلك الدائرة من خدمات كونها لا توفر إمكانية استخراج كافة الأوراق الثبوتية التي يحتاجها إلى جانب عدم كفاءة الموظفين.

23- ثلث المجيبين قالوا بأنهم يقومون بدفع الضرائب مع العلم أن الغالبية العظمى منهم قالوا بأنها مقبولة، في حين قال 11% أنهم راضون عما يقومون بدفعه من ضرائب أما نسبة غير الراضين فقد بلغت 9% .

24- تتمثل أبرز أسباب عدم الرضى عن الضرائب بعدم الحصول على فوائد في مقابل دفعها وبأن هنالك نوع من التمييز فيما بين الناس في فرض وجباية الضرائب.

ثانياً- فيما يتعلق بالخدمات الصحية:

1 - يعاني الأهالي في مناطق دير الزور عموماً من انتشار الأوبئة والأمراض الجلدية كالليشمانيا والفطريات والأكزيما وحالات الحمى والربو والسرطانات.

2 - ما يقارب ربع المجيبين قالوا بعدم توافر المشافي والمراكز الصحية في المناطق التي يقيمون بها.

3 - 42% من المجيبين ممن قالوا بتوافر المشافي و المراكز الصحية في مناطقهم ليسوا راضين عن الخدمات التي تقدمها تلك المشافي و المراكز و 12%منهم ليسوا راضين إطلاقاً.

4 - تتمثل أبرز أسباب عدم الرضى عن الخدمات الصحية المقدمة بعدم توافر بعض التخصصات الطبية وعدم توافر الأدوية وغلاء تكاليف الحصول على الخدمات وقلة أعداد الكوادر العاملة ضمن المراكز الصحية وضعف كفاءتهم، إلى جانب بعد المراكز عن أماكن سكن المجيبين وانتشار الوساطات والمحسوبيات في تلقي الخدمات الصحية وسوء معاملة الكادر الطبي ومنع الإحالات إلى مراكز طبية أخرى.

5 - 13% من المجيبين قالوا بتوافر مراكز للعلاج الفيزيائي تقوم بتقديم الرعاية اللازمة لذوي الاحتياجات الخاصة في مناطقهمً.

6 - ثلاثة أرباع المجيبين أشاروا إلى توافر لقاحات الأطفال ضمن مناطقهم مع العلم أن جميع المجيبين في قرية الباغوز في ريف دير الزور الشرقي قالوا بعدم توافر لقاحات الأطفال في قريتهم.

7 - بلغت نسبة من قالوا بأنهم راضون عن خدمات اللقاح المتوافرة في مناطقهم 20% وقال 1% أنهم راضون بشدة، في حين أن ما يقارب الثلاثة أرباع يرون بأن تلك الخدمات مقبولة، أما نسبة من قالوا بأنهم غير راضون أو غير راضون إطلاقاً فقد بلغت 7% و1% على التوالي.

8 - ترجع أسباب عدم الرضى عن خدمات لقاح الأطفال لقلة عدد المراكز التي تقدم تلك الخدمات أو لبعدها عن أماكن إقامة المجيبين أو بسبب عدم كفاءة العاملين ضمن هذه المراكز أو سوء معاملة الكوادر أو انتشار المحسوبيات والوساطات أو وجود حالات من الابتزاز والاستغلال المادي أو الجنسي.

9 - الغالبية العظمى من المجيبين قالوا بعدم توافر الخدمات الصحية الخاصة بوباء كورونا في مناطقهم.

10- ثلاثة مجيبين ممن قالوا بتوافر الخدمات الصحية الخاصة بفيروس كورونا غير راضين عن تلك الخدمات وذلك نظراً لعدم وجود كوادر مؤهلة للتعامل مع الحالات المصابة وعدم كفاية المراكز المخصصة لاستقبال الحالات المصابة وبعد المراكز المتوافرة عن أماكن إقامتهم وعدم توفر جميع الخدمات أو عدم الالتزام بالقواعد والتدابير اللازمة للوقاية من وباء كورونا من قبل الكوادر الموجودة في المراكز.

ثالثاً- فيما يتعلق بخدمات التعليم:

1 - الغالبية العظمى من المجيبين أشاروا إلى توافر المدارس والمراكز التعليمية في مناطقهم، حيث بلغ عدد من قالوا بعدم توافرها 5 أشخاص فقط (اثنان منهم في ريف دير الزور الشمالي وثلاثة في الريف الشرقي.

2 - يوجد مستوى منخفض من الرضى عن خدمات التعليم المقدمة إذ لم تتجاوز نسبة الراضين عن تلك الخدمات 13%، في حين قال 56% بأنها مقبولة، أما نسبة من أجابوا بأنهم غير راضين أو غير راضين إطلاقاً فقد بلغت 26% و5% على التوالي.

3 - أرجع 89% من المجيبين غير الراضين عن خدمات التعليم ذلك لكون تلك الخدمات لا تغطي جميع المراحل الدراسية.

4 - 64% من المجيبين غير الراضين قالوا بأن سبب ذلك يرجع لكون المدارس والمراكز التعليمية متهالكة.

5 - ترتفع نسبة من أشاروا إلى أن عدم رضاهم يرجع لكون الكوادر التعليمية غير مؤهلة لتصل إلى 59% .

6 - بلغت نسبة عدم الرضى بسبب عدم توافر الكتب لجميع الطلاب أو بسبب بعد المراكز التعليمية 53% لكل منهما .

7 - جميع المشاركين في الدراسة أشاروا إلى عدم توافر خدمات التعليم ما بعد الثانوي في المناطق التي يقيمون بها.

رابعاً- فيما يتعلق بالخدمات الخاصة بالمرأة والطفل:

1 - 11% من المجيبين فقط قالوا بتوافر خدمات خاصة بالنساء في المناطق التي يقيمون بها.

2 - تتمثل أبرز الخدمات المقدمة للنساء بخدمات الدعم النفسي والخدمات الصحية وجلسات التوعية والدورات المهنية ودورات بناء القدرات وبعض الخدمات القانونية الخاصة بالنساء .

3 - بلغت نسبة من قالوا بأنهم غير راضون أو غير راضون إطلاقاً عن الخدمات الخاصة بالنساء 18% و 9% على التوالي.

4 - تتمثل أبرز أسباب عدم الرضى عن الخدمات المقدمة للنساء بعدم توافر سوى بعض الخدمات أو قلة عدد المراكز المعنية بشؤون المرأة أو بعد تلك المراكز أو عدم مراعاة الأنشطة المنفذة للعادات والتقاليد .

5 - بلغ عدد المجيبين الذين قالوا بتوافر خدمات خاصة بالأطفال ضمن مناطقهم 5 أشخاص وهو ما نسبته 2%.

6 - تتمثل الخدمات المتوافرة بحسب أحد المجيبين في قرية الكسرة ومجيب أخر في قرية معيزيلة بالخدمات الصحية الخاصة للأطفال، في حين قال ثلاثة مجيبين في قرية البصيرة بأنه قد تم توفير الأدوات اللازمة لتعلم الأطفال وأضاف أحدهم بتوافر خدمات التعليم الخاص للأطفال الذين يعانون من صعوبات في التعلم.

7 - قال ثلاثة مجيبين بأنهم غير راضون عن الخدمات الخاصة بالأطفال وذلك بسبب قلة عدد المراكز التي تقدم مثل تلك الخدمات وبعد المراكز المتوافرة وعدم تغطية الخدمات المقدمة لكافة احتياجات الأطفال وعدم ملامسة البرامج المقدمة للواقع، كما أشار أحدهم لانتشار المحسوبيات والوساطات ضمن المراكز التي تقدم خدماتها للأطفال .

التوصيات:

أولاً- فيما يتعلق بالخدمات العامة:

1 - إطلاق مشاريع مستدامة لتوفير الطاقة الكهربائية بشكل مستمر في ديرالزور وصيانة شبكات الكهرباء العامة في المناطق التي لا توجد بها شبكة الكهرباء.

2 - إطلاق مشاريع لتوفير مياه الشرب في المناطق التي لا تصلها شبكات مياه الشرب وذلك من خلال حفر الآبار أو توزيع المياه عن طريق الصهاريج.

3 - تزويد المواطنين بمواد تعقيم المياه واستهدافهم بجلسات للتوعية حول كيفية تعقيم المياه في المناطق التي لا يوجد بها محطات لمعالجة المياه.

4 - العمل بالتعاون مع السلطات المحلية على زيادة أعداد مراكز بيع الخبز مع مراعاة توزعها على مختلف المناطق والتجمعات السكنية إذ أن ذلك من شأنه تسهيل حصول المواطنين على الخبز وتخفيف الازدحام أمام الأفران ومراكز بيع الخبز وبالتالي الوقاية من فيروس كورونا.

5 - تنظيم صفوف المواطنين أمام الأفران ومراكز بيع الخبز بشكل يلبي متطلبات الوقاية من فيروس كورونا.

6 - العمل على صيانة وتغطية الحفر الفنية ونقاط تصريف المياه في الشوارع والطرقات العامة.

7 - إطلاق مشاريع لتعبيد الطرقات وردم الحفر في الشوارع والطرقات الرئيسية والفرعية.

8 - صيانة شبكات الإنارة العامة وتوفير الإنارة في الشوارع والطرقات الرئيسية والفرعية.

9 - إطلاق مشاريع لنقل وترحيل النفايات لتصريفها من الأحياء والمناطق السكنية الغير متوفرة بها تلك الخدمات إلى المكبات خارج تلك المناطق.

10- العمل على تأمين احتياجات الأسر الأشد ضعفاً من مادة المازوت اللازم للتدفئة و مراقبة الجودة.

11 - تمكين الأهالي والمواطنين من المشاركة في عملية صنع القرار والتأثير على السلطات المحلية ضمن مناطقهم وذلك من خلال استهدافهم بتدريبات حول طرق المشاركة في الحياة المدنية وتنظيم حملات الحشد والمناصرة تجاه القضايا التي تهم المنطقة.

12- تشجيع تشكيل هيئات تمثل المواطنين لتقوم بحضور الندوات والمؤتمرات التي يتم تنظيمها ضمن مناطقهم وتعمل على إيصال مطالب المواطنين واحتياجاتهم للسلطات المحلية والمنظمات الإنسانية العاملة في محافظة دير الزور.

13- تجهيز مكبات خارج المدن والمناطق السكنية للتخلص من مخلفات المشتقات النفطية والنفايات التي تسبب الأمراض لأهالي المنطقة.

ثانياً- فيما يتعلق بالخدمات الصحية:

1 - تنظيم حملات لرش المبيدات الحشرية في مختلف مناطق دير الزور للتخفيف من الأمراض والأوبئة المنتشرة في المنطقة كالليشمانيا.

2 - إيجاد حلول آمنة و مستدامة لتصريف و معالجة النفايات الطبية.

3 - العمل على افتتاح مراكز صحية في المناطق التي لا تتوافر بها تلك المراكز.

4 - دعم المراكز الصحية المتواجدة ضمن المنطقة بالمعدات والتجهيزات والأدوية.

5 - استهداف الكوادر العاملة ضمن المشافي والمراكز الصحية بدورات تدريبية لزيادة كفاءتهم وقدرتهم على التعامل مع الحالات المرضية.

6 - التنسيق مع الجهات التي توفر الخدمات الصحية للمواطنين كالمنظمات العاملة في القطاع الطبي والمشافي والمراكز الصحية الحكومية لإنشاء نظام لإدارة الحالة بحيث يتم توجيه الحالات المرضية للمراكز الصحية التي تقدم الرعاية اللازمة لتلك الحالات.

7 - العمل عل توفير سيارات إسعاف لنقل الحالات المرضية المستعجلة للمراكز الصحية و تطوير منظومة اسعاف سريع مركزية.

8 - توفير الأمصال والعلاج اللازم للأمراض المنتشرة ضمن المنطقة كأدوية معالجة الليشمانيا والأمصال المضادة للسعات العقارب والأفاعي والحشرات السامة.

9 - إنشاء مراكز للعلاج الفيزيائي لتقديم الرعاية لذوي الاحتياجات الخاصة في المناطق التي لا تتوافر فيها هذه الخدمات والعمل على رفع كفاءة وقدرة العاملين ضمن مراكز العلاج الفيزيائي المتواجدة حالياً.

10- تشكيل فرق لقاح ميدانية جوالة تعمل على زيارة المناطق التي لا تحتوي مراكز لتقديم لقاحات الأطفال وتقديم اللقاحات اللازمة لهم.

11 - إنشاء مراكز خاصة للحجر الصحي وعدم الإكتفاء بمركز واحد لاستقبال المصابين بفيروس كورونا وتوفير المساعدة الصحية اللازمة لهم وتدريب الكوادر الطبية العاملة في المنطقة على كيفية التعامل مع المصابين بفيروس كورونا.

12- إطلاق برنامج للتوعية حول مخاطر فيروس كورونا وطرق الوقاية منه.

ثالثاً- فيما يتعلق بالتعليم:

1 - إطلاق مشاريع لترميم المدارس والمراكز التعليمية المتضررة.

2 - تزويد المدارس والمراكز التعليمية بالمعدات والتجهيزات اللازمة للعملية التعليمية كمقاعد للطلاب وسبورات.

3 - استهداف الطلاب المنقطعين عن التعليم ببرامج لسد الفجوة التعليميةو نقص المعلومات لديهم وتمكينهم من الالتحاق بالمدارس.

4 - العمل على رفع كفاءة المعلمين من خلال استهدافهم بدورات بناء القدرات كدورات طرائق التدريس ومهارات التواصل مع الطلاب ... إلخ.

5 - إطلاق مشاريع لطباعة نسخ كافية من الكتب الدراسية توزيعها على الطلاب.

6 - توفير المستلزمات المدرسية كالحقائب والقرطاسية لأطفال الأسر الأشد ضعفاً لتمكينهم من متابعة تعليمهم.

7 - توفير مدارس أو مرافق خاصة ضمن المدارس العامة للأطفال من ذوي الإحتياجات الخاصة لتضمينهم بالعملية التعليمية.

8 - توفير برامج للدعم النفسي ضمن المدارس, و أخرى خاصة بذوي الإحتياجات الخاصة.

رابعاً- فيما يتعلق بالخدمات الخاصة بالمرأة والطفل:

1 - إطلاق برامج تدريب المهني وبناء القدرات تستهدف النساء في مختلف مناطق محافظة دير الزور.

2 - العمل على توفير دورات أكاديمية في مجالات الإدارة والمحاسبة والمراقبة والتقييم والتخطيط الاستراتيجي وغيرها من الدورات التي تحتاجها النساء الراغبات في الحصول على فرصة عمل أو الانطلاق بمشاريعهن الخاصة.

3 - توفير الدعم المالي للنساء الراغبات بافتتاح مشاريعهن الخاصة وتقديم الاستشارات لهن ومتابعة عمل مشاريعهن.

4 - خلق المزيد من فرص العمل للنساء ويمكن أن يتم ذلك من خلال قيام المنظمات الإنسانية بافتتاح مشاريع لتشغيل النساء كورشات الخياطة أو مشاريع بيت المونة.

5 - تشجيع تشكيل هيئات نسوية مستقلة تعمل على مناصرة قضايا المرأة وتساهم في التخلص من الأفكار السلبية التي خلفها تنظيم الدولة الإسلامية، كما يمكن أن تقوم هذه الهيئات بتمثيل النساء في الاجتماعات والندوات التي تقوم مع السلطات المحلية أو المنظمات الإنسانية بعقدها والتي تناقش القضايا التي تهم السكان.

6 - استهداف النساء بجلسات توعية حول حقوق المرأة.

7 - افتتاح مكاتب قانونية تعمل على تقديم المساعدة والمشورة القانونية للنساء.

8 - العمل على توفير خدمات الرعاية الصحية للنساء عموماً والحوامل والأطفال حديثي الولادة بشكل خاص.

9 - مراعاة العادات والتقاليد السائدة ضمن المجتمع واحتياجات النساء لدى تصميم الأنشطة الخاصة بالمرأة ويمكن في سبيل ذلك أن يتم إجراء مسح وتقييم لاحتياجات النساء ومعرفة ما يرغبن بحضوره من أنشطة.

10- افتتاح دور للحضانة ورياض الأطفال في مختلف مناطق دير الزور لزيادة قدرة الأمهات على المشاركة في مختلف جوانب الحياة الاقتصادية والاجتماعية والسياسية.

11- العمل على التمكين السياسي للنساء لدعم مشاركتهن في قيادة مجتمعاتهن.

المنهجية:

أولاً- أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية لاستطلاع رأي المواطنين السوريين المقيمين في مناطق محافظة دير الزور حول الخدمات المتوافرة في مناطقهم ومدى رضاهم عن تلك الخدمات وتشمل كل مما يلي:

1 - الخدمات العامة من مياه وكهرباء ومراكز لبيع الخبز والأفران.

2 - خدمات البلديات كإنارة وتعبيد الطرق وخدمات النظافة وإزالة القمامة.

3 - الخدمات الصحية من حيث توافر المراكز الصحية ولقاحات الأطفال ومراكز العلاج الفيزيائي وجودة الخدمات المقدمة في تلك المراكز.

4 - خدمات التعليم بشقيه الجامعي وما دون الجامعي.

5 - خدمات الأحوال الشخصية ومدى قدرة المواطنين على الوصول لدوائر الأحوال الشخصية.

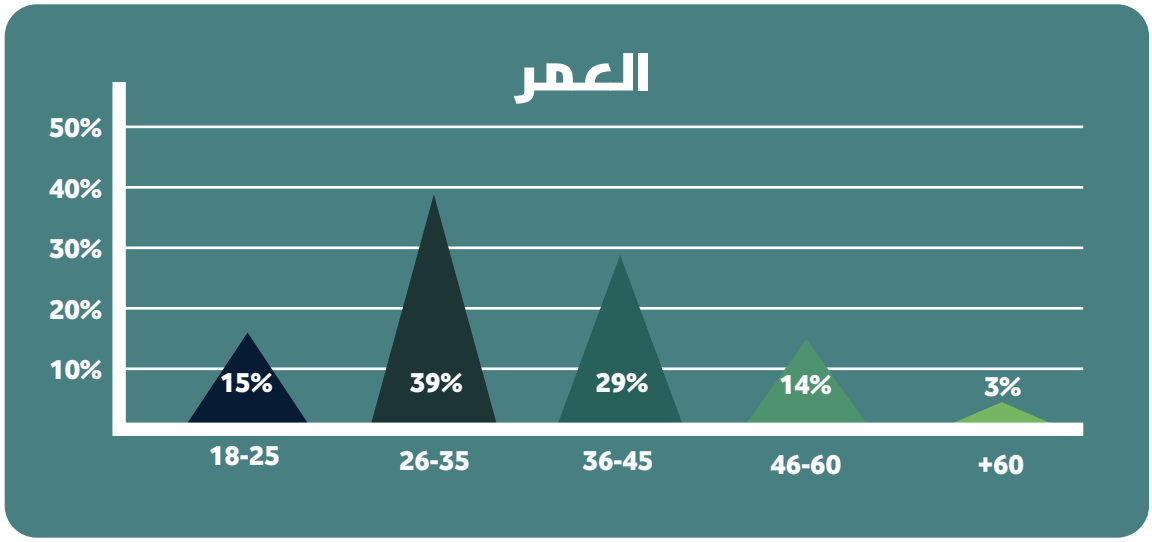
ثانياً- نطاق الدراسة:

أجريت الدراسة خلال شهر تشرين الثاني من عام 2020، وقد غطت كل من الأرياف الشرقية والشمالية والغربية من محافظة دير الزور، ففي ريف دير الزور الشرقي شملت الدراسة قرى أبو حمام والباغوز والبصيرة والدحلة والسوسة والشحيل والصبحة والكشكية وهجين وجديدة بكارة، أما في الريف الغربي فقد شملت قرى الجنية والحصان والصعوة والكسرة والهرموشية وجزرة البوحميد وسفيرة فوقاني ومحميدة، وفي الريف الشمالي شملت الدراسة قرى الصور والعزبة ومعيزيله.

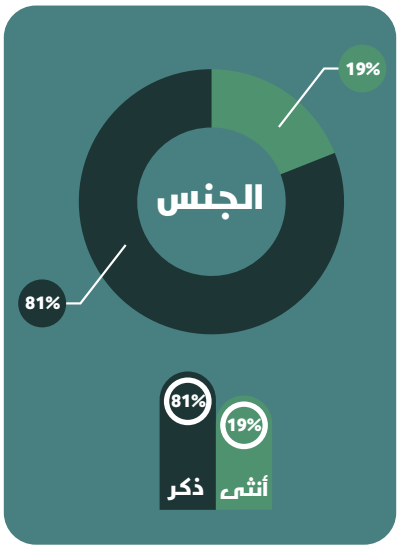
ثالثاً- عينة الدراسة:

شملت الدراسة عينة عشوائية تمثلت بمقابلة 200 شخص من المواطنين المقيمين في الأرياف الغربية والشرقية والشمالية من محافظة دير الزور، وقد تم إجراء المقابلات باستخدام استبيان يضم أسئلة مغلقة حول الخدمات المتوافرة في المنطقة ومدى رضى المواطنين عنها، وقد تنوعت خصائص أفراد عينة الدراسة وفقاً لما يلي:

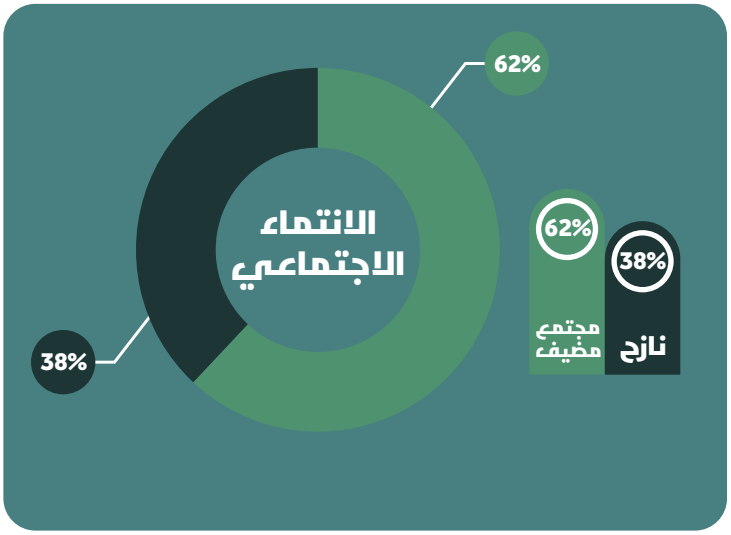
1- من حيث العمر:



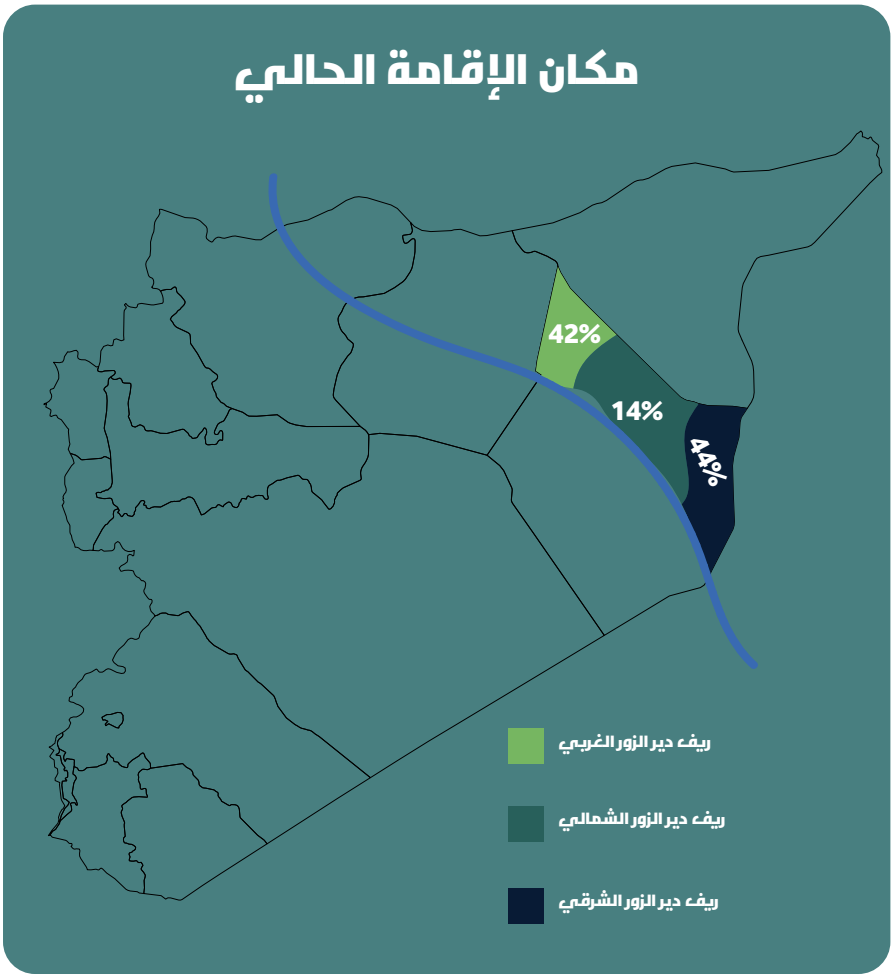
2- من حيث الجنس :



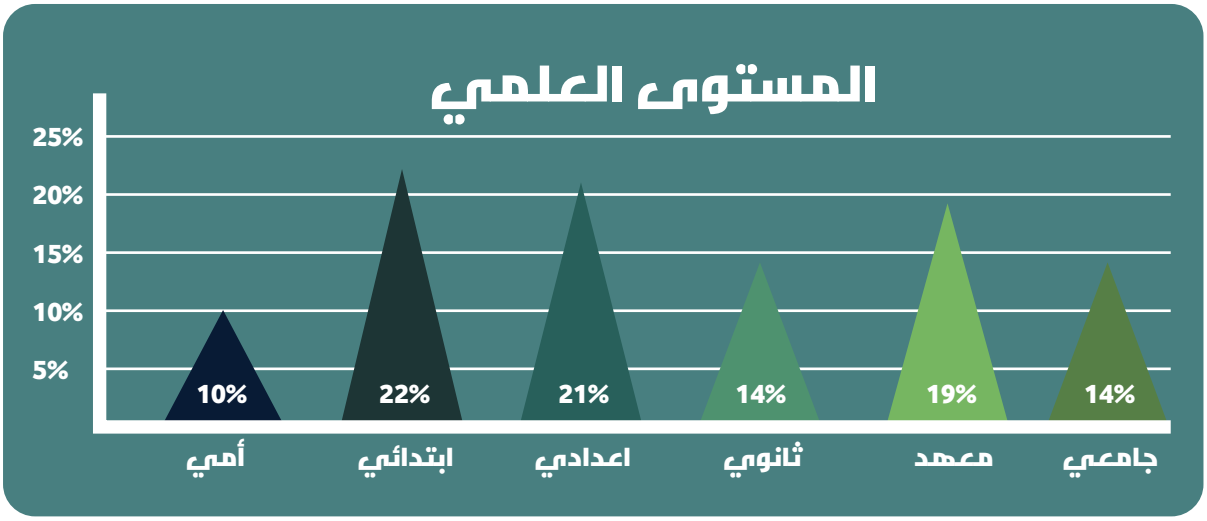
3- من حيث الانتماء الاجتماعي:



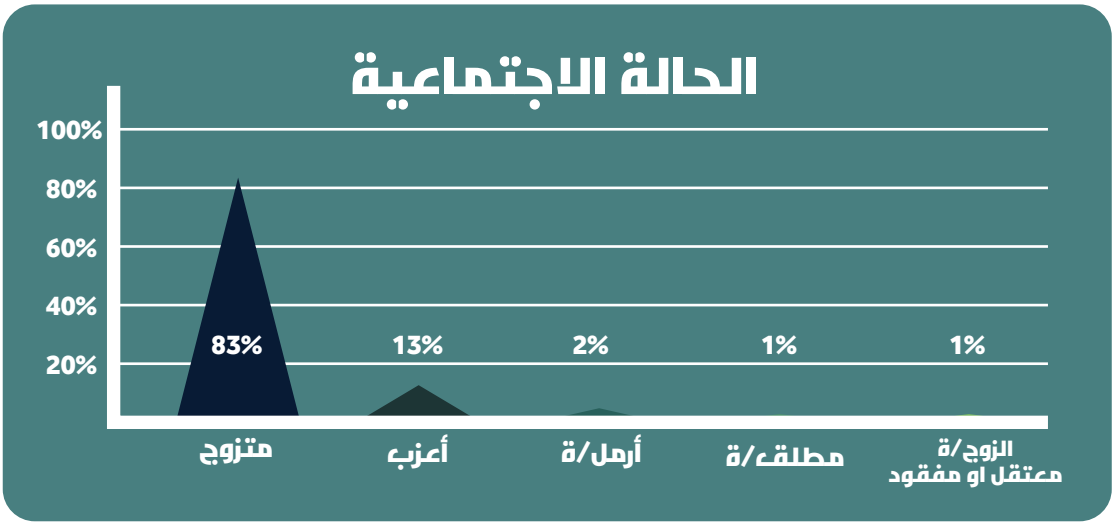
4-من حيث مكان الإقامة :



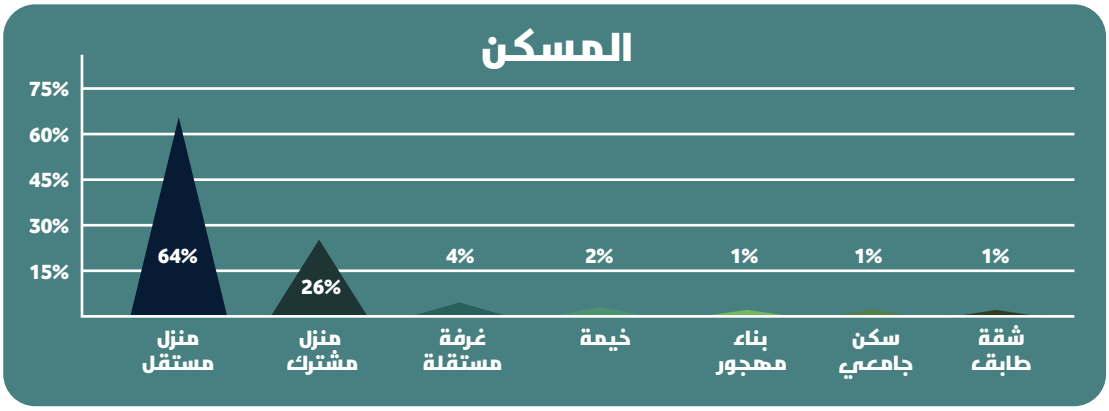
5-من حيث المستوى التعليمي :



6- من حيث الحالة الاجتماعية :



7- من حيث حالة السكن :



هذا وقد أجريت خمس جلسات حوار مركزة حول الخدمات المتوافرة في مناطق دير الزور، حيث ناقشت اثنتان من هذه الجلسات الخدمات المقدمة للنساء، في حين تناولت إحداها الواقع الصحي في منطقة معيزيلة، كما أجريت إحدى الجلسات في مكتب مديرية المطاحن وهدفت للوقوف على عمل مديرية المطاحن والأفران، أما الجلسة الخامسة فقد أجريت ضمن مكتب منظمة ماري في الكسرة وتناولت الواقع الخدمي في دير الزور.

رابعاً- عوائق وتحديات:

1 - صعوبة التنقل نظراً لبعد المسافات بين المنازل ضمن القرى وبعد بعض تلك المنازل عن الطرقات العامة وعدم توافر وسائل نقل.

2 - الفهم الخاطئ من قبل المواطنين للغاية من الاستبيانات وعمل المنظمات.

3 - ضعف شبكة الاتصال والانترنت في المناطق المستهدفة.

4 - تخوف بعض المواطنين من الإجابة لدواعي أمنية.

5 - واجهت احدى جامعات البيانات صعوبة خلال جمع البيانات في قرية محيميدة بسبب غضب بعض السكان من سوء المحروقات الموزعة من قبل الادارة الذاتية وظناً منهم ان المنظمات لها يد في ذلك قام عدة أشخاص بسكب كمية من المازوت واشعالها بالقرب من جامعة البيانات وهو ما سبب لها أضراراً نفسيةً وخوفاً شديداً.

تسيطر قوات سوريا الديمقراطية على مناطق واسعة من محافظات الرقة والحسكة ودير الزور في شمال شرق سوريا، وتتولى الإدارة الذاتية عملية إدارة هذه المناطق مدنياً وتعمل بالتعاون مع المنظمات الإنسانية المحلية والدولية على توفير الخدمات للسكان وتلبية احتياجاتهم، وسنستعرض من خلال التقرير الحالي واقع الخدمات في مناطق محافظة دير الزور ومدى رضى المواطنين عن تلك الخدمات.

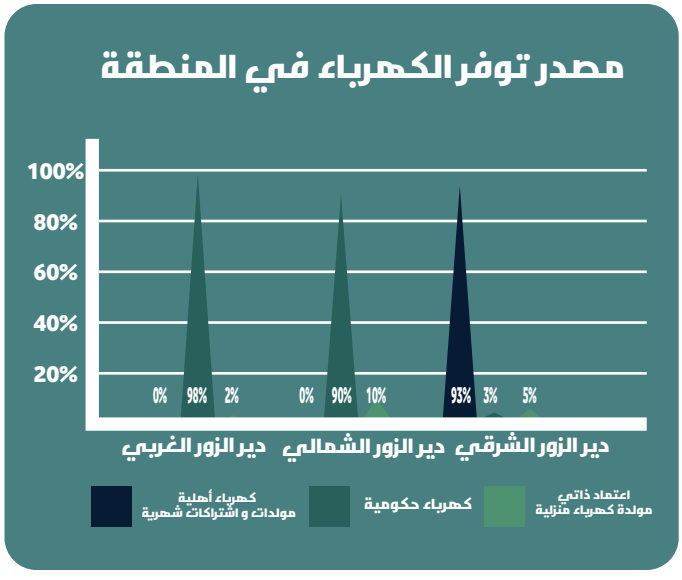
الخدمات:

أولاً- الخدمات العامة:

تعاني مناطق دير الزور عموماً من ضعف الواقع الخدمي وذلك بسبب ما شهدته المنطقة من عمليات عسكرية أدت لتدمير البنى التحتية، وضعف إمكانيات البلديات وعدم توافر التمويل والدعم اللازم لإعادة تأهيل ما تم تدميره وهو ما أكده مسؤول لجنة الخدمات في مجلس دير الزور المدني خلال مشاركته في جلسة حوار أجرتها منظمة ماري ضمن أنشطة مشروع مواطنون فاعلون حول الواقع الخدمي في دير الزور حيث قال "مرت المنطقة بفترة حرب عطلت كافة البنى التحتية وينقصنا الدعم المالي، فالبنى التحتية تحتاج إلى ميزانية دولة، البلديات تعمل عمل جبار لكن لا يوجد فيها آليات كافية"

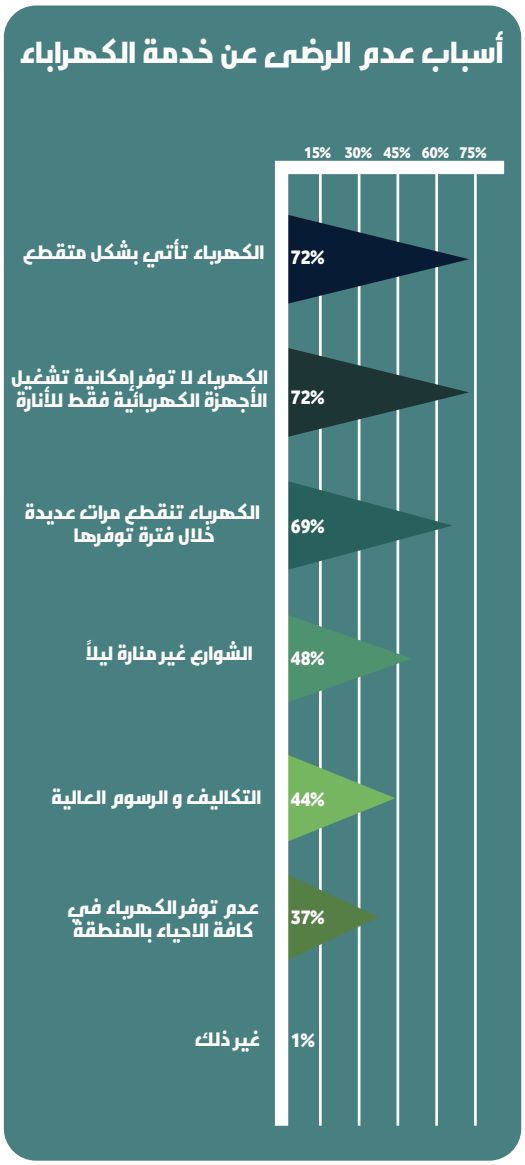
والواقع أن دمار البنى التحتية وضعف الإمكانات ونقص المعدات قد انعكس سلباً على مختلف القطاعات الخدمية، وسنقوم فيما يلي باستعراض مختلف الخدمات العامة وخدمات البلديات والكشف عن مدى توافرها ودرجة الرضى عنها:

الكهرباء:



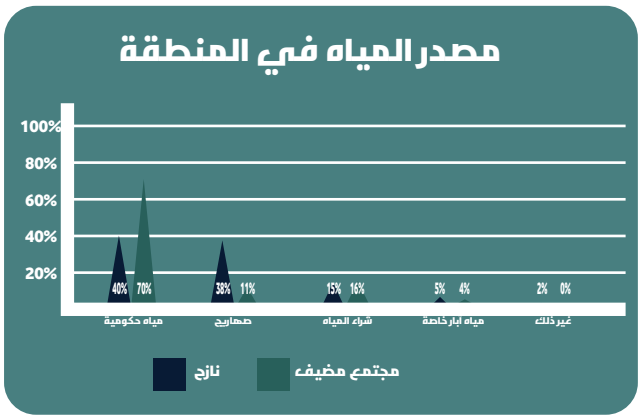
فيما يتعلق بالكهرباء فإننا نجد أن 10% من المجيبين قالوا بعدم توافرها في المناطق التي يقيمون بها، وترتفع هذه النسبة في ريف دير الزور الشمالي لتصل إلى 28%، أما في الريف الشرقي فقد كانت 12% وفي الريف الغربي انخفضت نسبة من قالوا بعدم توافر الكهرباء لتصل إلى 1% فقط، وهنا لا بد من الإشارة إلى اختلاف مصادر الحصول على الطاقة الكهرباء بالنسبة لمن قالوا بتوافرها في مناطقهم، إذ قال 56% منهم بأنها كهرباء حكومية، في حين قال 40% بأنهم يحصلون على الكهرباء من مصادر محلية (مولدات واشتراكات شهرية)، كما يعتمد 4% على مولدات الكهرباء المنزلية للحصول على الطاقة الكهربائية ونلاحظ هنا أن هنالك اختلاف واضح في مصادر توافر الكهرباء بحسب المناطق المشمولة بالدراسة، حيث أن الغالبية العظمى من المجيبين في الريفين الغربي والشمالي قالوا بأنها كهرباء حكومية، وذلك على عكس المجيبين في الريف الشرقي والذين قال غالبيتهم بأنهم يحصلون على الكهرباء من خلال الاشتراكات الشهرية كما هو موضح في الرسم البياني التالي.

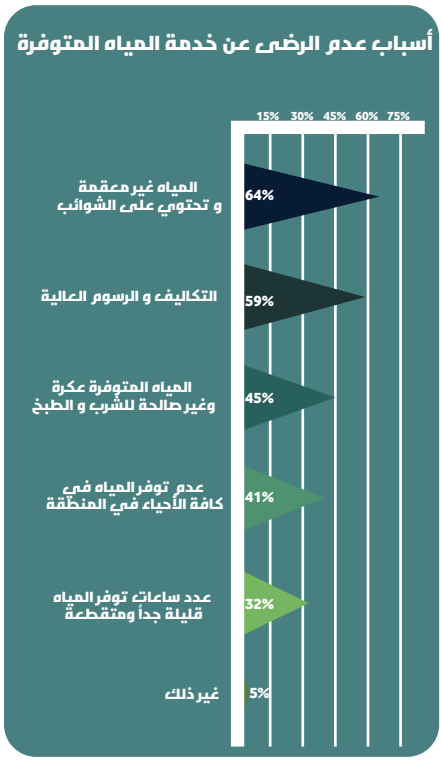
وحول درجة الرضى عن خدمات الكهرباء فإننا نجد أن ما يزيد عن ثلاثة أرباع المجيبين الذين تتوافر لديهم الكهرباء غير راضين أو غير راضين إطلاقاً عن تلك الخدمات، ويرجع ذلك للعديد من الأسباب فالكهرباء تعمل لفترات متقطعة وهي لا توفر سوى إمكانية تشغيل الإنارة دون القدرة على تشغيل الأجهزة الكهربائية الأخرى، كما أن المواطنين يضطرون لدفع مبالغ مالية كبيرة (مقارنة لدخلهم) في مقابل الحصول على الكهرباء، يضاف إلى ذلك عدم توافر الكهرباء في بعض الأحياء ضمن المنطقة الواحدة، هذا وقد برر أحد موظفي مديرية الطاقة ضعف الكهرباء وانقطاعها بعدم كفاية حصة الطاقة التي تحصل عليها مناطق دير الزور لتغطية احتياجات المنطقة حيث قال: "لدينا حصة من الطاقة كباقي الأقاليم وخطة التوسع مقدارها 10%، بينما المطلوب لتحسين الكهرباء خطة عمل سنوية بواقع 100%، ولدينا رافعة واحدة و11 جمعية زراعية تعمل على الكهرباء ولا نستطيع سد احتياجات المنطقة"، ومن جانبه قال عضو في لجنة الاقتصاد بأنهم يسعون لتحسين واقع الكهرباء في المنطقة، حيث قاموا بتقديم طلب للتحالف الدولي من أجل تزويدهم بعنفات غازية لسد احتياجات المنطقة من الكهرباء وبأنهم يتابعون ذلك الطلب، مبيناً أن توفير الكهرباء سيكون له أثر إيجابي في تحسين كافة الخدمات في المنطقة وسيساعد على تحقيق الاستقرار الأمني.



المياه:

ما يقارب ثلث المجيبين قالوا بعدم توافر المياه في مناطق إقامتهم، وترتفع هذه النسبة في ريف دير الزور الشرقي لتصل إلى 41%، أما في الأرياف الشمالية والغربية فقد بلغت 28% و22% على التوالي، ونلاحظ هنا أن نسبة من قالوا بعدم توافر المياه في مناطقهم ترتفع لدى أبناء المجتمع المضيف مقارنة بالنازحين، إذ كانت تلك النسبة لدى أبناء المجتمع المضيف 36% بينما بلغت لدى النازحين 23%، ويمكن القول أن ذلك يرجع لاختلاف مصادر توافر المياه، فأبناء المجتمع المضيف يعتمدون على المياه الحكومية كمصدر رئيسي للمياه، أما النازحون فيعتمدون على المياه التي توفرها الصهاريج إلى جانب المياه الحكومية.

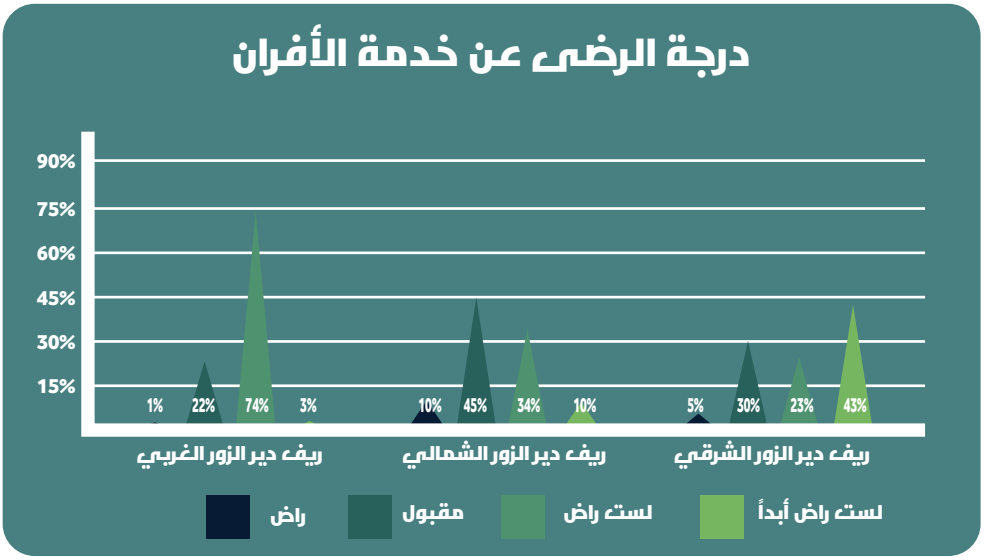




وترتفع درجة عدم الرضى عن خدمات المياه لدى من قال بتوافرها من النازحين إذ أن ما يقارب ثلثيهم قالوا بأنهم غير راضين عنها أو غير راضين إطلاقاً، أما لدى أبناء المجتمع المضيف فإن من قالوا بأنهم غير راضين أو غير راضين إطلاقاً عن خدمات المياه المتوافرة يمثلون الثلث تقريباً، وحول أسباب عدم الرضى عن خدمات المياه فإن ما يقارب ثلثي المجيبين أرجعوا ذلك لكون المياه غير معقمة وتحتوي على الشوائب وهنا لا بد من الإشارة إلى أن أحد أعضاء لجنة الاقتصاد قال خلال مشاركته في جلسة الحوار المركزة حول الواقع الخدمي في دير الزور بأن محطات المياه قد زودت بمواد للتعقيم ولكن المشكلة تكمن بوجود هدر للمياه من قبل المواطنين .

خدمات الأفران ومراكز بيع الخبز:

تتوافر الأفران ومراكز بيع الخبز في مختلف القرى والبلدات المشمولة بالدراسة مع العلم أن هنالك ثلاثة مجيبين في ريف دير الزور الشرقي (مجيبان في قرية الكشكية ومجيب في قرية أبو حمام) قالوا بعدم توافر الأفران ومراكز بيع الخبز في مناطقهم وهو ما نسبته 1% من إجمالي عدد المجيبين، وبالعموم فإن هنالك انخفاضاً في درجة الرضى لدى المجيبين عن خدمة وأعمال الأفران ومراكز بيع الخبز، إذ لم تتجاوز نسبة الراضين 4%، في حين قال 29% بأنها مقبولة، أما نسبة من أجابوا بأنهم غير راضين أو غير راضين إطلاقاً عن خدمة الأفران فقد بلغت 46% و21% على التوالي، ونلاحظ هنا أن درجة الرضى ترتفع نوعاً ما في ريف دير الزور الشمالي مقارنة بالريفين الشرق والغربي كما هو موضح في الرسم البياني التالي :



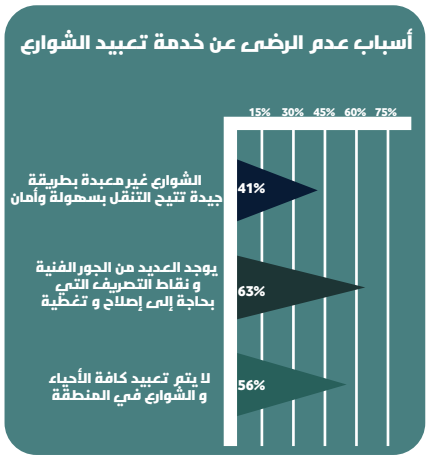
وتتعدد أسباب عدم الرضى عن خدمات وأعمال الأفران ويأتي في مقدمة تلك الأسباب عدم وجود عدل في توزع الأفران ومراكز بيع الخبز بين المناطق بحسب رأي 88% ممن قالوا بعدم رضاهم وأضاف هؤلاء بأنهم يضطرون للذهاب إلى مناطق بعيدة عنهم للحصول على الخبز، ويجب التنويه هنا إلى أن المستشار في شركة التطوير الزراعي قال بأن عدد الأفران المتواجدة في مختلف القرى بالمجمل غير كافية لتلبية احتياجات المواطنين.

هذا وترتفع أيضاً نسبة من قالوا بأن عدم رضاهم عن خدمة الأفران يرجع لكون الطحين المستخدم ذو نوعية سيئة جداً وهو ما يؤدي لإنتاج خبز ذو جودة رديئة، وهنا تقول مديرة المطاحن بأن مختلف الأفران كانت تنتج خبزاً ذا جودة منخفضة وذلك نظراً لأنها كانت تضطر لشراء مادة الطحين من المطاحن الخاصة بسبب عدم كفاية ما تنتجه شركة التطوير الزراعي، علماً أن المطاحن الخاصة تنتج طحيناً سيئاً وتتفشى فيها الرشوة والمحسوبيات، ولكن ومنذ مدة شهر بإنشاء مطحنة بآليات جيدة وهي تنتج 50 طن CHF تقريباً من تاريخ جمع البيانات قامت منظمة من الطحين يومياً بالإضافة لمطحنة دار المرأة التي تنتج 20 طن وعليه فقد تم إلغاء التعامل مع المطاحن الخاصة وقد شهدت كمية الخبز تحسناً ملحوظاً منذ ذلك الحين.

من جانب آخر فإننا نجد أن ما يقارب ثلاثة أرباع المجيبين ممن قالوا بأنهم غير راضين عن عمل الأفران ومراكز بيع الخبز قالوا بأن السبب في ذلك هو عدم وجود تنظيم في آلية توزيع الخبز أمام الأفران، ونظراً لما يسببه ذلك من ازدحام أمام الأفران وما لذلك الازدحام من مخاطر في ظل تفشي فيروس كورونا فقد تم سؤال المشاركين في جلسة الحوار المركزة التي ناقشت واقع الأفران في دير الزور عن الإجراءات والخطط الوقائية التي تم اتخاذها من قبل مديرية التموين للحد من ظاهرة الازدحام، وقد رد ممثل مديرية التموين عن ذلك بالقول بأن الإجراءات مازالت قيد الدراسة ولم تنفذ بسبب ضعف الإمكانيات وقلة الوعي بالمرض ومخاطر الازدحام وأشار إلى أن الحل يمكن بتوزيع الخبز عن طريق مندوب يقوم بإيصال الخبز إلى منازل المواطنين ولكن الأمر مازال قيد الدراسة ولم ينفذ بعد.

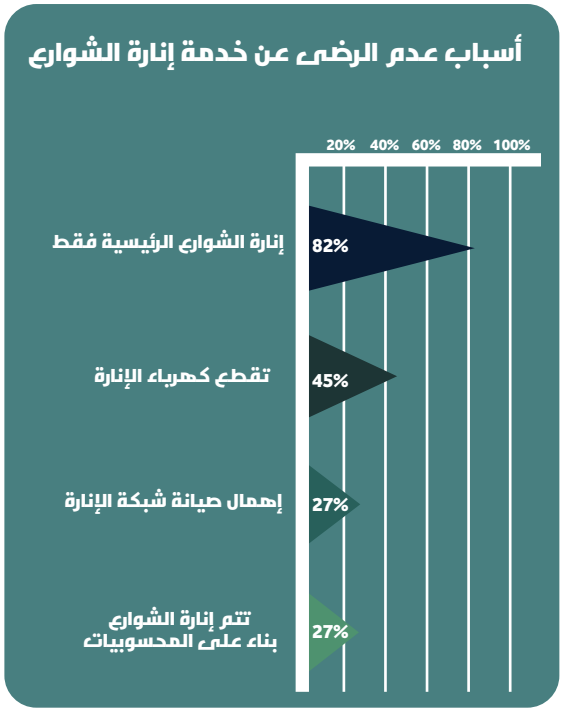
وإلى جانب ما سبق ذكره فقد أشار 59% من المجيبين إلى أن عدم رضاهم عن جودة عمل الأفران يرجع إلى عدم الاهتمام بقواعد النظافة أثناء عملية إنتاج الخبز، كما قال 30% أن ذلك يرجع لغلاء الأسعار.

خدمات تعبيد وإنارة الطرق:



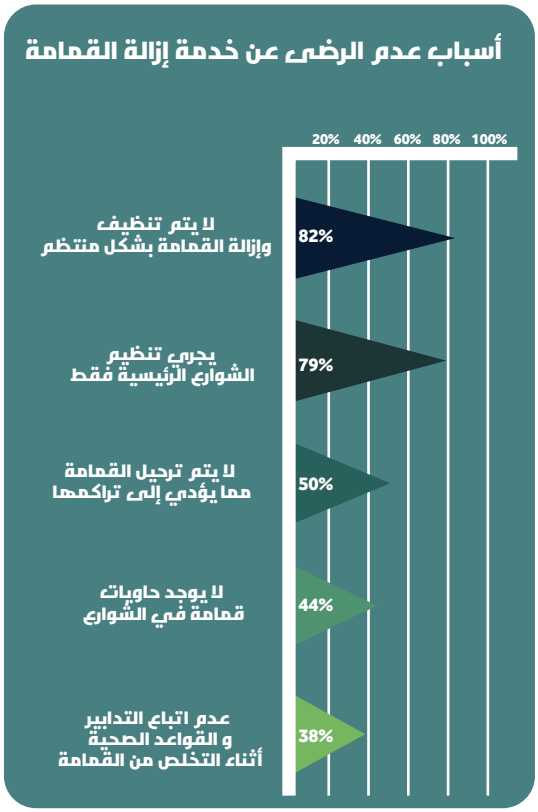
ما يزيد عن نصف المجيبين (55%) قالوا بأن البلديات لا تقوم بتعبيد الشوارع والطرقات ضمن مناطقهم، وتتقارب تلك النسب في مختلف مناطق الدراسة مع ارتفاعها نوعاً ما في ريف دير الزور الشرقي لتصل إلى 62% أما في الأرياف الشمالية والغربية فقد بلغت 52% و51% على التوالي، وأما بالنسبة لمن قالوا بتوافر خدمات تعبيد الشوارع والطرقات ضمن مناطقهم فإن 42% منهم قالوا بأنهم غير راضين عن تلك الخدمات كما قال 2% منهم بأنهم غير راضين إطلاقاً، ويرجع عدم الرضى للعديد من الأسباب، إذ توجد العديد من الحفر الفنية ونقاط تصريف المياه التي تحتاج للصيانة والإغلاق، ومن جهة أخرى فإن خدمات التعبيد لا تشمل جميع الأحياء والشوارع في المنطقة وهنا ننوه إلى أن إحدى المشاركات في جلسات الحوار المركزة التي أقيمت في مكتب منظمة ماري في منطقة الكسرة قالت بأنهم يعانون في منطقة العلي من عدم وجود شبكات للصرف الصحي وسوء حالة الطرق والشوارع وخاصة الفرعية، ومن جانبها قالت مشاركة أخرى بعدم توافر خدمات كافية وخاصة فيما يتعلق بتعبيد الطرق في منطقة البصيرة وبأن الأهالي يقومون بدفع مبالغ مالية للتعبيد الطرق الفرعية إلا أن هذه الطرق لا تزال سيئة وذلك بسبب عدم وجود رقابة على موظفي اللجان التي تقدم هذه الخدمات وانتشار الرشوة والمحسوبية.

وفيما يتعلق بخدمات إنارة الشوارع العامة والطرقات فقد أشار 53 مجيب إلى توافر تلك الخدمات في مناطقهم وهو ما يمثل حوالي ربع المشاركين في الدراسة، وهنا لا بد من الإشارة إلى أن جميع المجيبين في ريف دير الزور الشمالي قالوا بعدم توافر الإنارة في الشوارع العامة والطرقات، أما في الريفين الشرقي والغربي فقد بلغت تلك النسبة 78% و62% على التوالي، ونشير هنا إلى أن 22 مجيباً قالوا بأنهم غير راضين عن خدمات إنارة الشوارع العامة والطرقات وهو ما يمثل 42% من إجمالي عدد المجيبين الذين قالوا بتوافر تلك الخدمات في مناطقهم، وتتمثل أبرز أسباب عدم الرضى باقتصار الإنارة على الشوارع والطرقات الرئيسية دون الشوارع الفرعية، إضافة إلى انقطاع الإنارة وعم توافرها بشكل دائم، كما أن ما يزيد عن ربع المجيبين الغير راضين عن خدمات الإنارة قالوا بأن هنالك إهمال في عمليات صيانة شبكات الإنارة في الشوارع وهي ذاتها نسبة من أشاروا إلى أن عملية إنارة الطرق تتم بناء على المحسوبيات والوساطات.



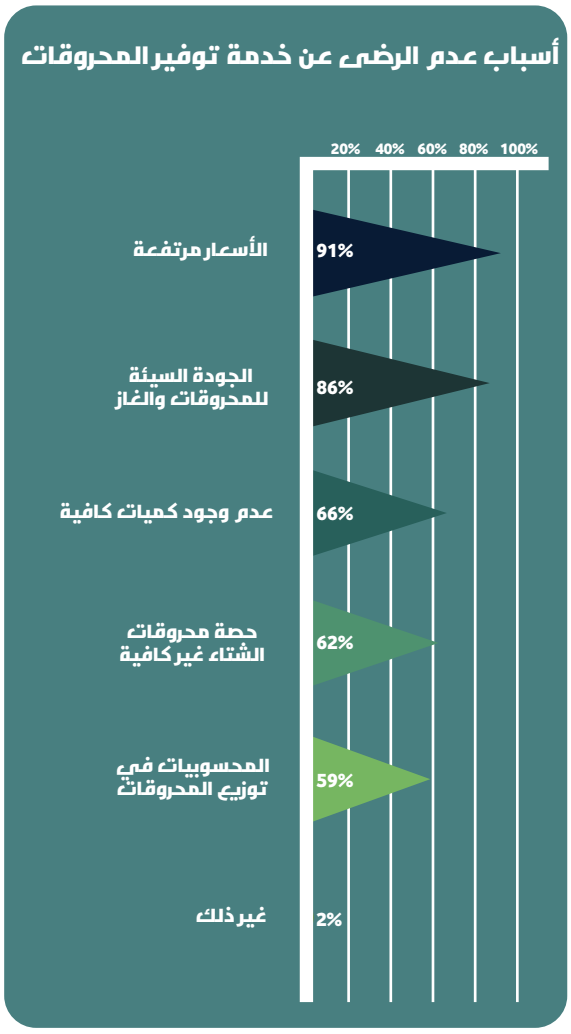
خدمات النظافة وإزالة القمامة:

بالعموم فقد أشار غالبية المجيبين (85%) إلى توافر خدمات النظافة العامة وإزالة القمامة والنفايات ضمن المناطق التي يقيمون بها، وترتفع هذه النسبة في ريف دير الزور الغربي لتصل إلى 90% أما في الريف الشمالي فتبلغ 83% وفي الريف الشرقي 80%، هذا وتنخفض درجة عدم الرضى عن خدمات النظافة العامة وإزالة القمامة المتوافرة، إذ بلغ عدد الأشخاص الذين عبروا عن عدم رضاهم عن تلك الخدمات 32 شخص وهو ما نسبته 18% من إجمالي عدد المجيبين الذين قالوا بتوافر خدمات النظافة العامة، كما قال مجيبان أنهم غير راضين عن تلك الخدمات إطلاقاً وهو ما نسبته 1%، وتتعدد أسباب عدم الرضى عن خدمات النظافة العامة وإزالة القمامة وفقاً لما هو موضح في الرسم البياني التالي:



المحروقات:

تقع حقول النفط والغاز الرئيسية في سوريا ضمن مناطق سيطرة قوات سوريا الديمقراطية، حيث تضم منطقة الجزيرة السورية حقول الرميلان والشدادي والجبسة والسويدية كما تشمل مصفاة الرميلان وحقول كراتشوك وعليان ومعشوق وليلاك، وأما في ريف دير الزور فتتواجد العديد من حقول النفط والغاز ومن أهمها كونيكو والجفرة والعمر، وتقوم قوات سوريا الديمقراطية باستخدام هذه الحقول لتزويد المناطق التي تسيطر عليها بالمحروقات كالغاز والبنزين ووقود التدفئة (المازوت)، وعلى الرغم من كثرة حقول النفط والغاز وأهميتها إلا أن العديد من المجيبين في ريفي دير الزور الشمالي والشرقي قالوا بعدم توافر المحروقات ضمن مناطقهم، حيث بلغت نسبة من قال بعدم توافر المحروقات في الريف الشمالي 31% أما في الريف الشرقي فقد كانت النسبة 8%، ومن جانب أخر فإننا نلاحظ أيضاً انخفاض في درجة الرضى لدى من قالوا بتوافر المحروقات والغاز في مناطقهم إذ بلغت نسبة غير الراضين 59% ونسبة غير الراضين إطلاقاً 29%، أما نسبة من قال بأنها مقبولة أو أنه راض فقد كانت 10% و2% على التوالي.



وتتعدد أسباب عدم رضى المجيبين عن خدمات المحروقات المتوافرة ويأتي في مقدمة تلك الأسباب ارتفاع أسعار المحروقات وترجع المصادر المحلية أسباب ارتفاع أسعار المحروقات لعمليات تهريب النفط ومشتقاته لمناطق سيطرة النظام السوري ، هذا وترتفع أيضاً نسبة من أرجعوا عدم رضاهم من المجيبين لكون المحروقات والغاز ذات جودة سيئة أو عدم وجود كميات كافية من المحروقات أو أن كميات المحروقات المخصصة للتدفئة غير كافية، في حين يرجع 59% سبب عدم رضاهم لانتشار المحسوبيات في عملية توزيع المحروقات، وهنا ننوه إلى ما قاله الممثل عن لجنة المحروقات خلال مشاركته في إحدى جلسات الحوار حيث أشار إلى أنهم قاموا خلال العام الحالي بتلافي أخطاء العام الماضي في توزيع مادة مازوت التدفئة حيث تم التنسيق مع المدارس والمعلمين ليقوموا بتسجيل أسماء المواطنين وإعطائهم بطاقات الاستلام.

الأحوال الشخصية:

فيما يتعلق بدوائر الأحوال الشخصية (النفوس) فقد أشار جميع المجيبين باستثناء مجيب واحد إلى عدم تواجد مثل تلك الدوائر في مناطق إقامتهم، أما المجيب الذي قال بوجود دائرة للأحوال الشخصية في قريته فهو يقيم في قرية جرزة البوحميد في ريف دير الزور الغربي وهو غير راضٍ عن الخدمات التي يتم تقديمها ضمن تلك الدائرة كونها لا توفر إمكانية استخراج كافة الأوراق الثبوتية التي يحتاجها إلى جانب عدم كفاءة الموظفين.

الضرائب:

أظهرت نتائج الدراسة أن ما يقارب ثلثي المجيبين لا يقومون بدفع أية ضرائب للهيئات والمؤسسات المسؤولة عن إدارة المنطقة، وأما عن الضرائب التي يقوم الثلث الأخر بدفعها فهي تتمثل بحسب 80% منهم بضرائب على السكن، وهنا نشير إلى أن الغالبية العظمى ممن قالوا بأنهم يقومون بدفع الضرائب مقابل السكن يقيمون ضمن منزل مستقل أو منزل مشترك، ومن جهة أخرى فقد كانت نسبة من أشاروا إلى قيامهم بدفع الضرائب عن أعمالهم وأنشطتهم الزراعية أو التجارة أو الصناعية 7% في حين قال 14% أنهم يقومون بدفع الضرائب في مقابل خدمات النظافة وترحيل النفايات.

وبالمجمل فقد قال الغالبية العظمى (80%) ممن يقومون بدفع الضرائب بأنها مقبولة، كما أجاب 11% بأنهم راضون عما يقومون بدفعه من ضرائب، أما نسبة غير الراضين فقد بلغت 9% وهم سبعة مجيبين، وعن أسباب عدم الرضى فقد قال أحد المجيبين بأن قيمة الضرائب التي يتم تحصيلها مرتفعة للغاية، في حين قال ستة مجيبين بأنهم لا يحصلون على فوائد في مقابل ما يقومون بدفعه، في حين قال ثلاثة مجيبين بأن هنالك نوع من التمييز فيما بين الناس في فرض وجباية الضرائب.

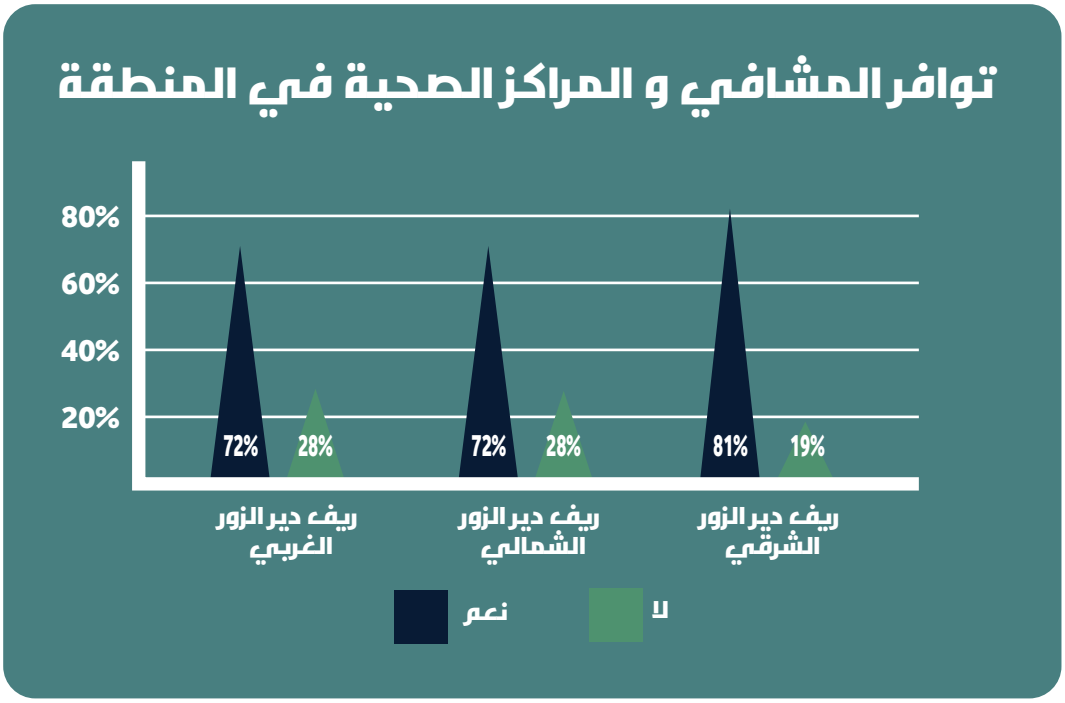
ثانياً- الخدمات الصحية:

يعاني الأهالي في محافظة دير الزور عموماً من تردي الواقع الصحي وانتشار العديد من الأوبئة والأمراض الجلدية كالتهاب الكبد الوبائي والليشمانيا، بالإضافة إلى بعض الأمراض الجلدية الغريبة الناتجة عن استخدام بعض المواد الكيميائية التي يتم تركيبها بطريقة بدائية في تعقيم المياه، كون مياه الشرب في المنطقة قد تلوثت بعد قيام تنظيم الدولة الإسلامية بنقل مولدات الكهرباء الخاصة بمصافي المياه إلى مناطق أخرى وإتلافه الكثير منها عند انسحابه بالتزامن مع منعه للمنظمات الإنسانية خلال سيطرته من إدخال المواد اللازمة لتنقية المياه، يضاف إلى ذلك تلوث مياه نهر الفرات نتيجة اختلاطها بمياه الصرف الصحي وفقاً لتقارير صادرة عن اليونيسيف.

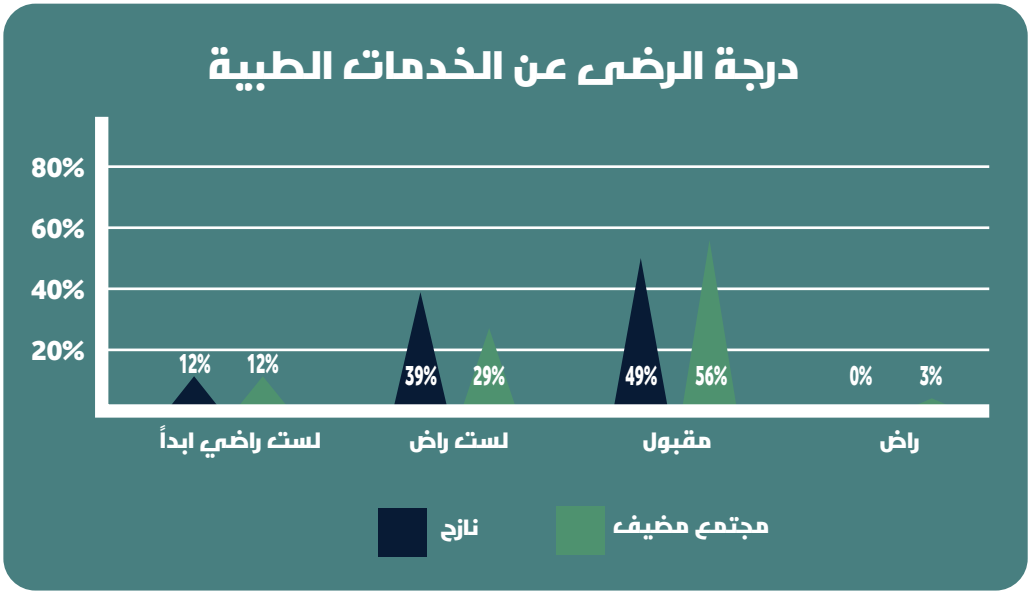
ومن جانبهم فقد أشار المشاركون في جلسة الحوار المركزة التي تم إجراؤها في منطقة معيزيلة والتي تناولت الواقع الصحي في المنطقة إلى معاناة الأهالي وانتشار الأوبئة والأمراض، حيث تحدثت إحدى المشاركات عن العديد من الأمراض التي يعاني منها الأطفال في المنطقة كالليشمانيا والإسهالات الشديدة وارتفاع درجات الحرارة والفطريات والأكزيما وحالات الحمى، كما تعاني المنطقة أيضاً من التلوث البيئي بسبب وجود حفرة كبيرة يتم رمي مخلفات الحقول النفطية القريبة من المنطقة فيها وهو ما يسبب العديد من الأمراض المزمنة للأطفال كالربو والسرطانات، وقد قال الأهالي أيضاً بأنهم يعانون بشكل عام من تعرضهم للسعات العقارب والحشرات السامة التي تكثر في المنطقة وعدم توافر المصل المضاد لها، أما النساء فهم يعانون من عدم توافر مراكز نسائية أو مشافي للتوليد تعمل على تقديم الرعاية للحوامل والأجنة خلال الحمل أو في مرحلة الولادة وهو ما أدى لحصول عدة حالات وفاة للأطفال حديثي الولادة.

وحول توافر المشافي والمراكز الصحية عموماً فإن ما يقارب ربع المشاركين في الدراسة قالوا بعدم توافر مثل تلك المراكز في المناطق التي يقيمون بها، وترتفع هذه النسبة في كل من ريفي دير الزور الغربي والشمالي مقارنة بريفها الشرقي، وهنا تجدر الإشارة إلى أن هذه النسبة تختلف من قرية إلى أخرى في ذات المنطقة، ففي الريف الشرقي قال جميع المشاركين في قرية الباغوز بعدم وجود مشافي أو مراكز صحية في قريتهم، كما قال بذلك أيضاً نصف المشاركين في قرية السوسة واثنان من المشاركين في الكشكية، أما في الريف الغربي فقد أجمع المجيبون في قرية سفيرة فوقاني على عدم وجود مراكز صحية، أما في قرية الجنية فقد قال بذلك ما يقارب ثلاثة أرباع المجيبين، وفي قرية الحصان بلغ عدد من قالوا بعدم توافر المشافي والمراكز الصحية 4 أشخاص، أما في الصعوة والهرموشية فقد كان العدد مجيباً واحداً في كل منهما، وفي الريف الشمالي قال 4 مجيبين في قرية الغربة بعدم توافر المشافي والمراكز الصحية، أما في قريتي الصور والمعيزيلة فقد كان العدد مجيبين في كل منهما، وهنا تجد الإشارة إلى أن المشاركين في جلسة الحوار المركزة التي أجريت في قرية المعيزيلة قالوا بأن هنالك مستوصفاً وحيداً في

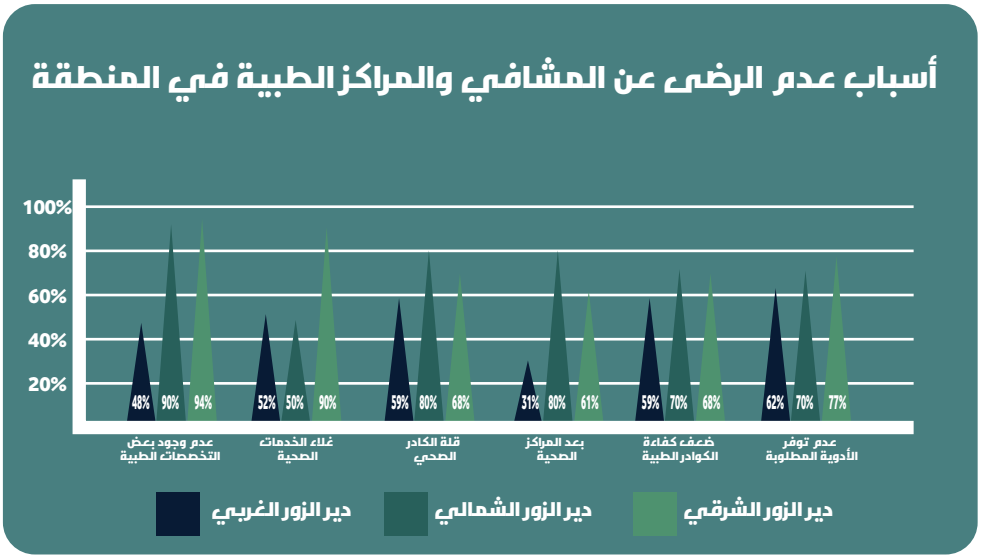
المنطقة إلّا أنه غير قادر على استقبال المرضى لكونه غير مجهز بالمستلزمات والمعدات الطبية اللازمة إلى جانب عدم توافر الأدوية، علماً أن المنطقة بأمس الحاجة لوجود مركز صحي متكامل إذ أن عدد سكانها يزيد عن أربعين ألف نسمة، وهم يضطرون لإحالة جميع حالات الإسعاف إلى مشفى المحيميدة أو مشفى الكسرة لعدم توافر المراكز الصحية في المنطقة.

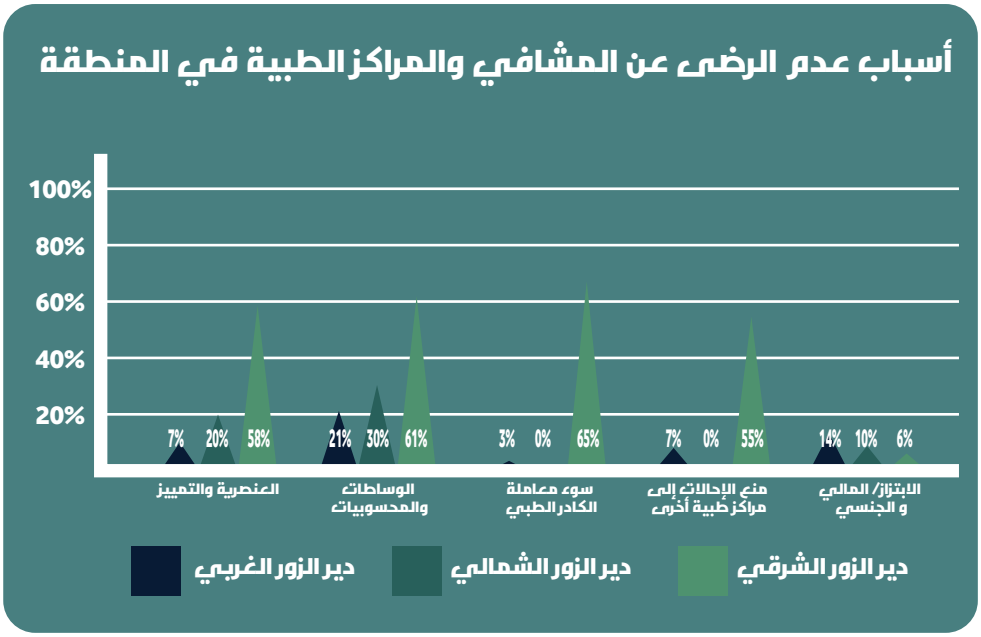


وبالعموم تنخفض نسبة من أجابوا بأنهم راضين عن الخدمات الصحية التي تقدمها المشافي والمراكز الصحية المتواجدة في مناطقهم، إذ بلغت تلك النسبة 3% لدى أبناء المجتمع المضيف، في حين لم يشر أي من النازحين لرضاهم عن تلك الخدمات، أما غالبية المشاركين فقد قالوا بأن الخدمات مقبولة، في حين قال 32% بأنهم ليسوا راضين عن الخدمات المقدمة و12% ليسوا راضين إطلاقاً.



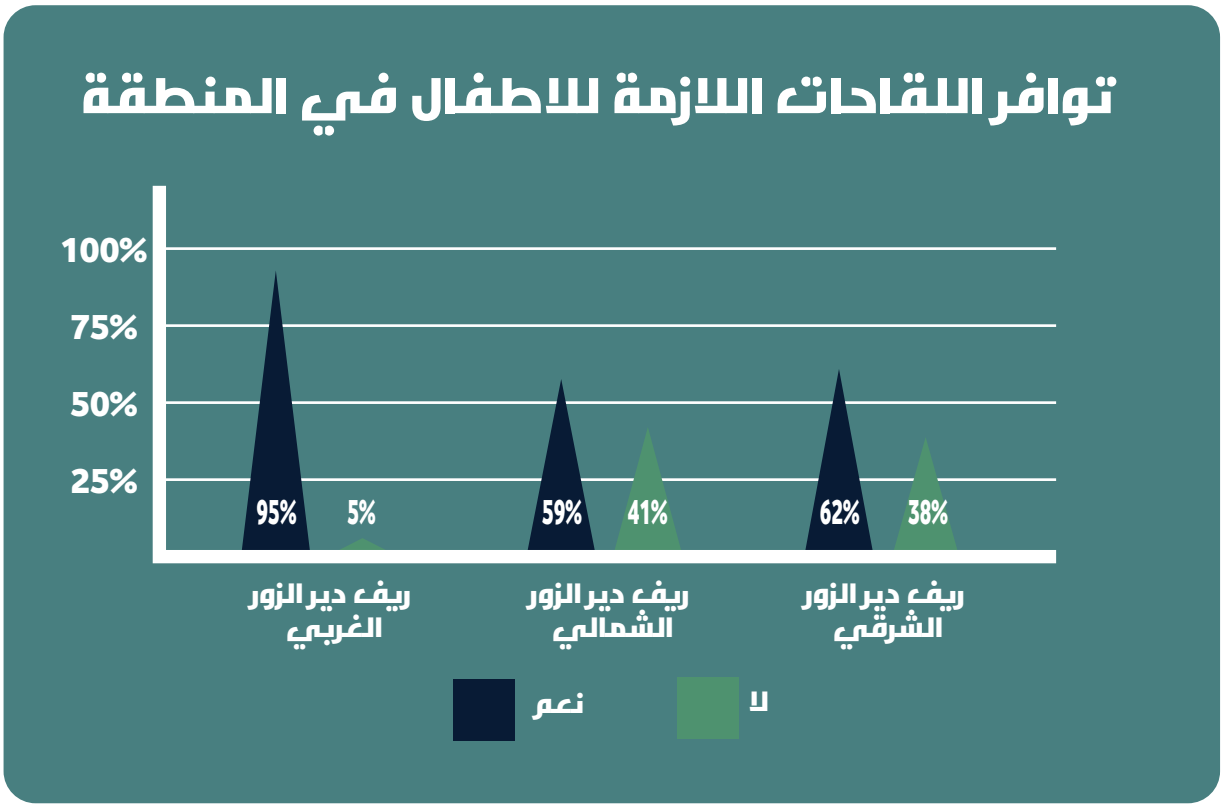
وتتعدد أسباب عدم الرضى عن الخدمات التي تقدمها المشافي والمراكز الصحية، وتشمل عدم توافر بعض التخصصات الطبية وعدم توافر الأدوية وغلاء تكاليف العلاج من أدوية و تحاليل غير موجودة وقلة أعداد الكوادر العاملة ضمن هذه المراكز وضعف كفاءتهم، إلى جانب بعد المراكز عن أماكن سكن المجيبين وانتشار الوساطات والمحسوبيات وسوء معاملة الكادر الطبي ومنع الإحالات إلى مراكز طبية أخرى، ونلاحظ هنا وجود تفاوت فيما بين إجابات المجيبين تبعاً للمنطقة التي يقيمون بها، فبينما قال الغالبية العظمى من المجيبين في كل من أرياف دير الزور الشرقي والشمالي أن عدم رضاهم يرجع لعدم وجود بعض التخصصات الطبية انخفضت هذه النسبة في الريف الغربي لأقل من النصف، وكذلك الأمر فقد بلغت نسبة من أرجعوا عدم رضاهم في الريف الشرقي لغلاء الخدمات الصحية 90%، في حين كانت تلك النسبة في الريفين الغربي والشمالي 52% و50% على التوالي، ونلاحظ أيضاً أن أيّاً من المجيبين في الريف الشمالي لم يشر لسوء معاملة الكادر الطبي أو منع الإحالات إلى مراكز طبية أخرى كسبب من أسباب عدم الرضى، في حين أن ما يقارب ثلثي المجيبين في الريف الشرقي قالوا بأن هنالك سوء في المعاملة من قبل الكوادر الطبية في المراكز الصحية وما يزيد عن نصف المجيبين قالوا بأنه يتم منع الإحالات إلى المراكز الطبية الأخرى.



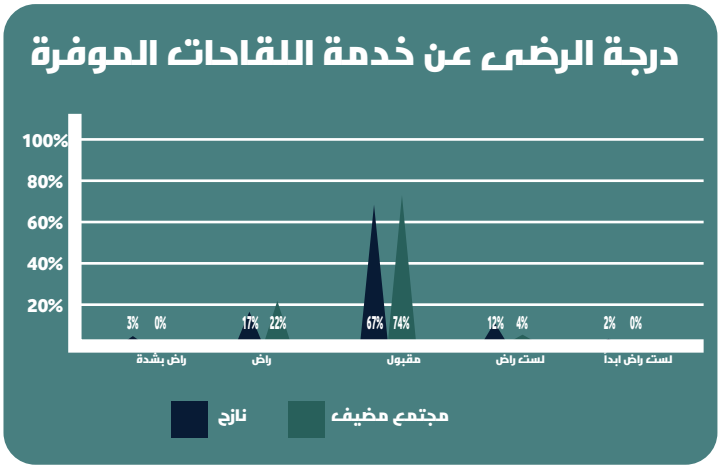


وحول توافر مراكز مختصة بالعلاج الفيزيائي تعمل على تقديم الرعاية لذوي الاحتياجات الخاصة فإننا نجد أن 27 شخص من المجيبين قالوا بتوافر مثل تلك المراكز في مناطقهم وهو ما نسبته 13% من إجمالي عدد المجيبين، وهنا تجدر الإشارة إلى أن عدد من قالوا بأنهم غير راضين أو غير راضين إطلاقاً عن أداء تلك المراكز بلغ ثلاثة مجيبين، حيث قال اثنان أنهم غير راضيين في حين قال مجيب واحد أنه غير راض إطلاقاً، وأما عن أسباب عدم الرضى فقد قال المجيبون الثلاثة بأن مراكز العلاج الفيزيائي قليلة، أما عدد من قالوا بأن المراكز بعيدة أو عدم كفاءة الكوادر ضمن تلك المراكز أو انتشار الوساطات والمحسوبيات أو سوء المعاملة فقد بلغ مجيب واحد لكل منها.

وعن اللقاحات اللازمة للأطفال فقد أشار ثلاثة أرباع المجيبين إلى توافرها في مناطق إقامتهم، وترتفع نسبة من قالوا بتوافرها في الريف الغربي مقارنة بالأرياف الشمالية والشرقية، وتجدر الإشارة هنا إلى أن جميع المجيبين في قرية الباغوز في ريف دير الزور الشرقي قالوا بعدم توافر لقاحات الأطفال في منطقتهم.



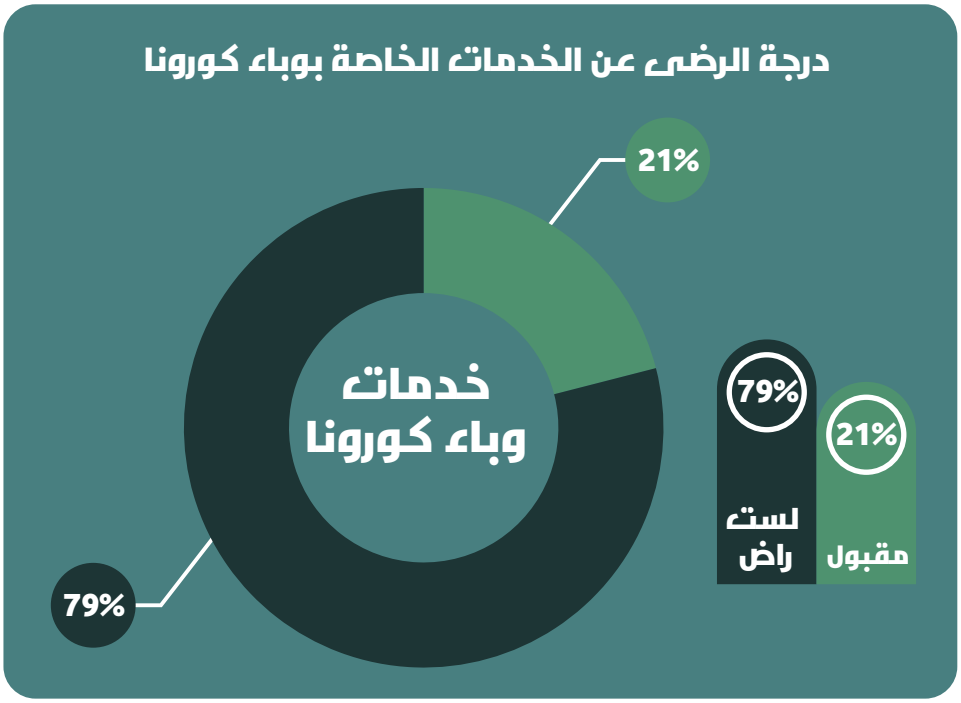
ونلاحظ أن هنالك مستوىً لا بأس به من الرضى حول خدمات اللقاح المتوافرة للأطفال، فقد بلغت نسبة من قالوا بأنهم راضون عن تلك الخدمات 20% وقال 1% أنهم راضون بشدة، في حين قال ما يقارب الثلاثة أرباع أن تلك الخدمات مقبولة، هذا وقد بلغ عدد من قالوا بأنهم غير راضون 11 شخص وهو ما نسبته 7% من إجمالي عدد الأشخاص الذين قالوا بتوافر خدمات لقاح الأطفال، كما قال مجيب واحد بأنه غير راض إطلاقاً وهو ما نسبته 1%، وتجدر الإشارة هنا إلى أن درجة عدم الرضى ترتفع لدى النازحين مقارنة بأبناء المجتمع المضيف.



وعن أسباب عدم الرضى فقد قال 10 مجيبين بأن ذلك يرجع لقلة المراكز التي تقدم خدمات لقاح الأطفال، كما قال 8 أشخاص بأن ذلك يرجع لبعد المراكز عن أماكن إقامتهم، كما أشار 9 أشخاص أنهم غير راضين عن تلك الخدمات بسبب عدم كفاءة العاملين ضمن هذه المراكز، وقال 3 أشخاص أنهم غير راضين بسبب انتشار الوساطات المحسوبيات، أما عدد من قالوا بأن ذلك يرجع لسوء معاملة الكوادر أو وجود عمليات ابتزاز أو استغلال مادي أو جنسي فقد بلغ مجيبين لكل منهما.

أخيراً وفيما يتعلق بتوافر خدمات صحية خاصة بوباء كورونا فقد قال 14 مجيباً بتوافر مثل تلك الخدمات وهو ما نسبته 7% من إجمالي عدد المشاركين في الدراسة، ويتركز غالبية من قالوا بتوافر الخدمات الصحية الخاصة بوباء كورونا في قرية الكسرة بريف دير الزور الغربي حيث بلغ عددهم 10 مجيبين وهم جميع المجيبين في القرية، أما بقية المجيبين الذين قالوا بتوافر الخدمات الخاصة بوباء كورونا فهم يتوزعون على قرى الحصان في الريف الغربي والصور في الريف الشمالي والدحلة وجديدة بكارة في الريف الشرقي (مجيب واحد في كل قرية)، وأما عن طبيعة الخدمات المتوفرة فقد أشار جميع المجيبين في الكسرة إلى توافر اختبارات للكشف عن فيروس كورونا في حين لم يجب أي من المجيبين في بقية القرى بتوافر هذه الاختبارات، كما قال 9 مجيبين في الكسرة ومجيب في الحصان بوجود مراكز للحجر الصحي، كما قال جميع المجيبين الذين أشاروا لتوافر خدمات خاصة بوباء كورونا باستثناء المجيب في قرية الحصان إلى أنه يتم توزيع المعقمات والكمامات، وأما عدد من قالوا بتوافر الأدوية فقد بلغ 4 مجيبين فقط في قرية الكسرة.

وأما عن الرضى عن الخدمات الخاصة بفيروس كورونا فقد قال 11 مجيباً من إجمالي عدد المجيبين الذين قالوا بتوافر مثل تلك الخدمات بأنها مقبولة وهو ما نسبته 79%، أما عدد من قالوا بأنهم غير راضين فقد بلغ ثلاثة مجيبين وهو ما نسبته 21%، ويتفق جميع المجيبين الذين قالوا بأنهم غير راضين على عدم وجود كوادر مؤهلة للتعامل مع جائحة كورونا وعدم كفاية المراكز المتوافرة للتعامل مع حالات الإصابة، أما عدد من قالوا بأن عدم رضاهم يرجع لبعد المراكز الصحية أو تقديم تلك المراكز لبعض الخدمات د أو عدم الالتزام بالقواعد والتدابير اللازمة للوقاية من وباء كورونا من قبل الكوادر الموجودة في المراكز فقد بلغ مجيبين لكل خيار من تلك الخيارات.



وتجدر الإشارة هنا إلى أن العاملين في القطاع الصحي قاموا مؤخراً بتنظيم وقفة احتجاجية أمام لجنة الصحة بالمجلس التابع للإدارة الذاتية بمنطقة المعامل بريف دير الزور الشمالي، طالبوا خلالها لتحسين الواقع الصحي في المناطق الخاضعة لسيطرة قوات سوريا الديمقراطية في ظل انتشار فيروس كورونا، حيث طالب المحتجون بتجهيز مراكز للحجر الصحي وتوفير المنافس للمصابين وتأمين الأدوية.

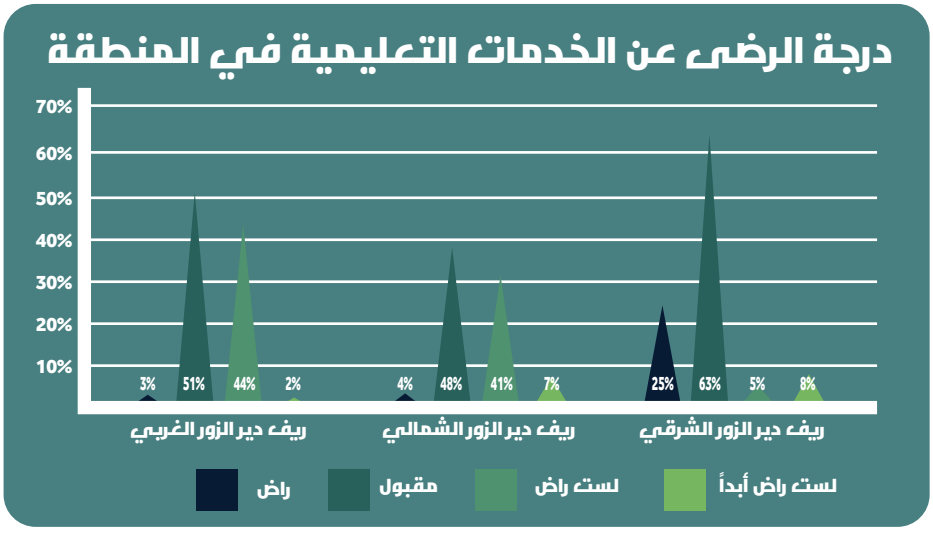
ثالثاً- خدمات التعليم:

شهد قطاع التعليم في دير الزور العديد من المنعطفات نتيجة لما شهدته المحافظة من عمليات عسكرية وتبدل القوى المسيطرة عليها وهو ما كان له تأثيراً سلبياً على الطلاب، ففي ظل سيطرة تنظيم الدولة الإسلامية على المنطقة أصدرت قيادة التنظيم العديد من القرارات والتي بدأت بإلغاء بعض المواد ضمن المناهج التعليمية كالفلسفة والكيمياء بذريعة تعارضها أو عدم استنادها لأحكام الشريعة الإسلامية، ليتم لاحقاً إصدار قرار بإغلاق جميع المدارس العامة في مناطق سيطرة التنظيم بحجة أن هذه المدارس تقوم بتدريس مناهج تتعارض مع رؤية التنظيم للشريعة الإسلامية، كما أعلن التنظيم أن جميع العاملين في قطاع التعليم من مدرسين وموجهين ومستخدمين يجب أن يحضروا دورات استتابة شرعية، وأما بالنسبة للطلاب الجامعيين فقد قام تنظيم الدولة الإسلامية بمنعهم من الالتحاق بكلياتهم في مناطق سيطرة النظام السوري، وبالمجمل فقد كان لتلك القرارات آثاراً مدمرة أدت لانقطاع أعداد كبيرة من الطلاب في مختلف المراحل الدراسية عن متابعة تعليمهم.

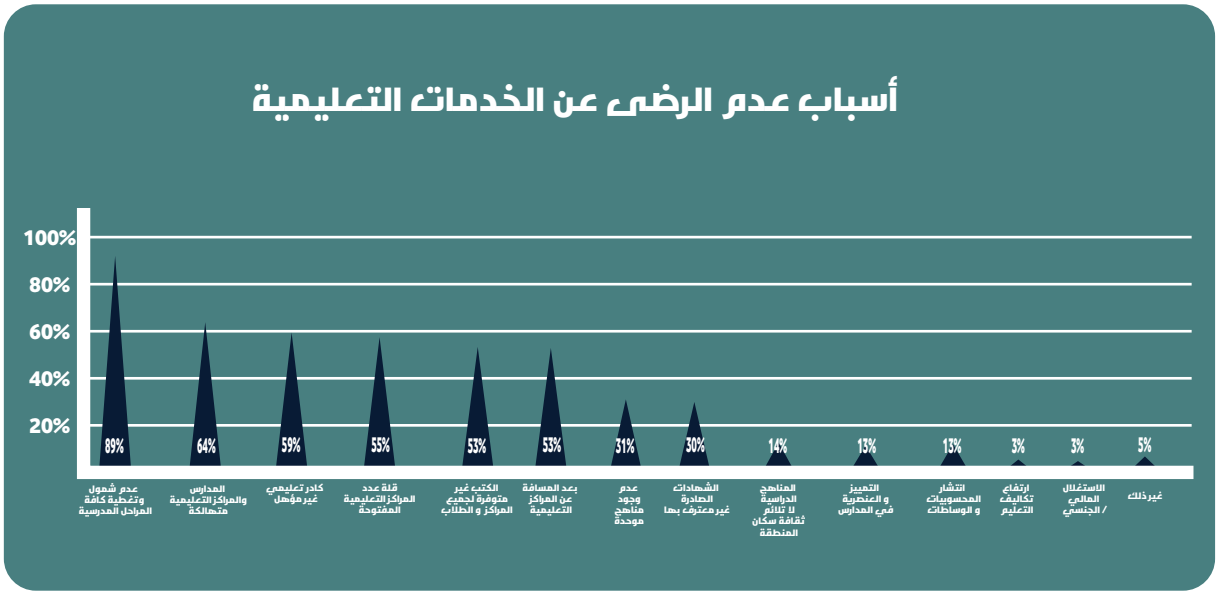
من جهة أخرى وبعد سيطرة قوات سوريا الديمقراطية على غالبية مناطق الضفة الشمالية لنهر الفرات من محافظة دير الزور واجه قطاع التعليم العديد من التحديات حيث كانت معظم المدارس مدمرة بفعل العمليات العسكرية التي شهدتها المنطقة، أما المدارس التي لم تضرر فقد كانت تفتقر للتجهيزات اللازمة لاستكمال العلمية التعليمية كمقاعد الطلاب والسبورات ، كما قامت قوات سوريا الديمقراطية بفرض مناهج تعليمية جديدة في المناطق التي تسيطر عليها وهو ما لاقى استياءً من قبل الأهالي بسبب إلغاء مادة التربية الإسلامية من المنهاج وخلو مادة التاريخ من الإشارة إلى حضارات العرب والمسلمين، ومحاولة إدخال كتاب الجنولوجيا واقتصار مادة الجغرافية على مناطق سيطرة قوات سوريا الديمقراطية، كما اعتبر البعض أن المناهج التي يتم تدريسها ضعيفة علمياً و تعمل على طمس هوية السكان.

وبالعودة إلى نتائج الدراسة الحالية فإننا نجد أن الغالبية العظمى من المجيبين أشاروا إلى توافر المدارس والمراكز التعليمية في مناطقهم، حيث بلغ عدد من قالوا بعدم توافرها 5 أشخاص فقط، اثنان منهم في قرية الصور بريف دير الزور الشمالي وثلاثة في الريف الشرقي (شخصين في قرية السحيل وشخص في قرية الباغوز).

ونلاحظ أن هنالك مستوى منخفض من الرضى عن خدمات التعليم المقدمة إذ لم تتجاوز نسبة الراضين عن تلك الخدمات 13%، في حين قال 56% بأنها مقبولة، أما نسبة من أجابوا بأنهم غير راضين أو غير راضين إطلاقاً فقد بلغت 26% و5% على التوالي، وترتفع درجة عدم الرضى نوعاً ما لدى النازحين مقارنة بأبناء المجتمع المضيف، فقد بلغت نسبة من قالوا بأنهم غير راضين أو غير راضين إطلاقاً عن خدمات التعليم من النازحين 38%، في حين بلغت تلك النسبة لدى أبناء المجتمع المضيف 28%، وترتفع درجة الرضى عن خدمات التعليم بشكل ملحوظ في ريف دير الزور الشرقي مقارنة بالأرياف الشمالية والغربية كما هو موضح في الرسم البياني التالي:



ولدى سؤال من أجابوا بأنهم غير راضين أو غير راضين إطلاقاً عن خدمات التعليم عن أسباب عدم رضاهم، أرجع 89% منهم ذلك لكون خدمات التعليم لا تغطي جميع المراحل الدراسية وترتفع هذه النسبة في الريف الشمالي لتصل إلى 100%، كما قال 64% أن سبب عدم رضاهم يرجع لكون المدارس والمراكز التعليمية متهالكة وترتفع هذه النسبة أيضاً في الريف الشمالي لتبلغ 77% أما في الريف الغربي فقد كانت 65% وانخفضت في الريف الشرقي لتصل إلى 45%، هذا وترتفع أيضاً نسبة من أشاروا إلى أن عدم رضاهم يرجع لكون الكوادر التعليمية غير مؤهلة او لقلة المراكز التعليمية أو بسبب عدم كفاية الكتب لكل الطلاب، كما تجدر الإشارة إلى أن من ضمن أسباب عدم الرضى أن الشهادات التي تصدر عن المراكز والمؤسسات التعليمية غير معترف بها دولياً، كما أشار 14% إلى أن المواد التي تتضمنها المناهج الدراسية لا تلائم ثقافة سكان المنطقة، ونشير هنا أيضاً إلى أن 13% أجابوا بوجود نوع من التمييز والعنصرية في المدارس والمراكز التعليمية وترتفع هذه النسبة لدى النازحين لتصل إلى 24% في حين بلغت 3% فقط لدى أبناء المجتمع المضيف، وإلى جانب ما سبق ذكره توجد البعض من الأسباب لعدم الرضا كانتشار المحسوبيات والوساطات وتكاليف التعليم العالية والتعرض للاستغلال سواء المادي أو الجنسي كما هو موضح في الرسم البياني التالي:



أخيراً فإننا ننوه إلى أن جميع المجيبين أشاروا إلى عدم توافر خدمات التعليم الجامعي في المناطق التي يقيمون بها.

رابعاً- الخدمات الخاصة بالنساء والأطفال:

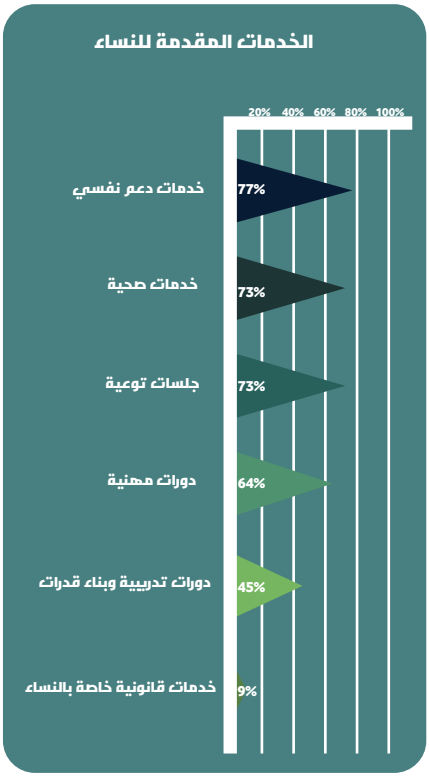
في إطار الحديث عن الخدمات التي يتم تقديمها للنساء في محافظة دير الزور قامت منظمة ماري ضمن أنشطة برنامج مواطنون فاعلون بتنظيم جلستي حوار مركزة، تم إجراء الجلسة الأولى بتاريخ 12/11/2020 ضمن مكتب لجنة المرأة في المجلس المدني في دير الزور بحضور 19 امرأة، حيث التقى فريق مواطنون فاعلون ممثلات لجنة المرأة وعدداً من سيدات المنطقة، وتحدثت ممثلات لجنة المرأة خلال الجلسة عن تشكيل اللجنة وطبيعة أعمالها وما تقوم بتقديمه من خدمات للنساء، حيث تم تشكيل اللجنة منذ سيطرة قوات سوريا الديمقراطية على المنطقة وتولي الإدارة الذاتية مهمة إدارتها، وتقوم اللجنة بتقديم خدماتها في كافة مناطق دير الزور ابتداءً من قرية الجزرات وحتى الباغوز، وتنقسم مكاتب اللجنة لمجالس المرأة ولجان المرأة، حيث أن لجان المرأة هي عبارة عن مؤسسات حكومية تابعة للإدارة الذاتية أما المجالس فهي مؤسسات مجتمعية تختص بقضايا المرأة الاجتماعية كالزواج والطلاق والعنف القائم على النوع الاجتماعي.

وتتنوع أعمال لجنة المرأة والخدمات التي تقدمها، حيث عملت اللجنة منذ بداية تأسيسها على رفع وعي نساء المنطقة بحقوقهن وذلك من خلال توزيع بروشورات توعية وتنظيم العديد من الندوات والمحاضرات حول حقوق المرأة، كما قامت اللجنة أيضاً بتسليط الضوء على العديد من القضايا التي تخص المرأة كزواج القاصرات وحرمان الفتيات من التعليم وقضايا العنف ضد المرأة بكل أشكاله وتؤكد ممثلات اللجنة على أهمية هذه الأنشطة نظراً للعقلية العشائرية السائدة في المنطقة والأفكار التي خلفها تنظيم الدولة الإسلامية نتيجة سيطرته على المنطقة.

من جانب أخر وعلى الصعيد الاقتصادي عملت لجنة المرأة على تنفيذ بعض المشاريع التي تدعم المرأة اقتصادياً، حيث قامت بتنفيذ مشروع لصناعة المنظفات وتعمل به خمس مستفيدات، كما نفذت مشروع ألبسة أوروبية مستعملة تعمل به أربع مستفيدات، ومشروع بيت المونة الذي تعمل به خمس مستفيدات ومشروع فرن المرأة وتعمل به عدة مستفيدات، وإلى جانب تلك المشاريع قامت اللجنة بتنظيم عدة دورات لمحو الأمية ودورات في التدريب المهني.

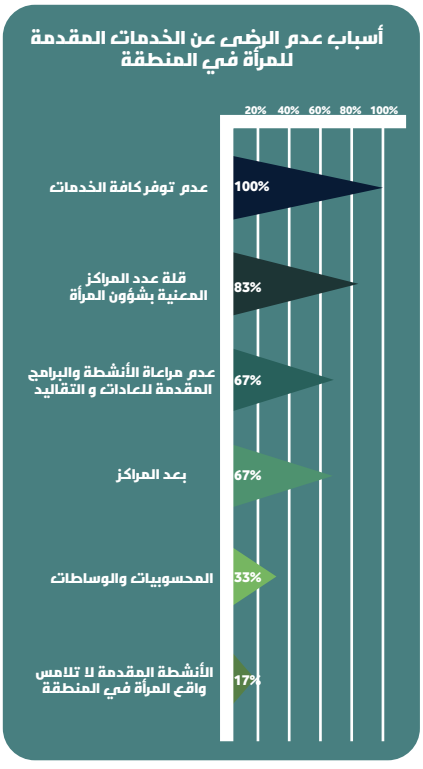
أما جلسة الحوار الثانية فقد نفذت بتاريخ 18/11/2020 ضمن مكتب منظمة ماري في قرية المحيميدة وقد تم دعوة ممثلين عن لجنة المرأة في الإدارة الذاتية وممثلين عن المنظمات المهتمة بشؤون المرأة للحديث عن الخدمات التي يتم تقديمها، الممثلة عن منظمة ريليف أكدت أن المنظمة قامت بتنفيذ الكثير من المشاريع التي تخص المرأة والتي يعتبر من أهمها برنامج حماية المرأة وتشكيل مساحات آمنة للنساء والتعاون مع منظمة ميديكال في تقديم الخدمات الطبية المجانية للنساء في مشفى الكسرة، والعمل على رفع الوعي لدى النساء من خلال تنظيم ندوات وجلسات حوارية في العديد من القضايا والتي يعتبر من أبرزها العنف القائم على النوع الاجتماعي، ومن جانبها تحدثت الممثلة عن منظمة ميديكال عن الخدمات التي تقدمها المنظمة للمرأة، والتي تتمثل بتقديم الخدمات الطبية للنساء بشكل مجاني في مشفى الكسرة ومستوصف الجزرة، حيث عملت المنظمة على توفير الأدوية للنساء واستقبال حالات الإسعاف وإجراء العمليات الجراحية، أما الممثلة عن منظمة ماري فقد قامت بذكر أبرز المشاريع التي تستهدف نساء المنطقة، حيث قامت المنظمة بتنفيذ مشروع زراعي خصص جزء من المستفيدين للنساء في ريف دير الزور الشرقي، وعملت على تشكيل منتدى خاص بالمرأة (منتدى السيدات) وذلك ضمن مشروع منتدى مشاركة الذي يسعى للنهوض بواقع النساء وتمكينهن اجتماعياً وثقافياً وسياسياً، ومشروع بيوت بلاستيكية بأيادي نسوية والذي يهدف لتمكين النساء اقتصادياً.

وتجدر الإشارة هنا إلى أن المشاركات ضمن جلسة الحوار تحدثن أيضاً عن العديد من الصعوبات والتحديات التي تواجههن خلال تنفيذ المشاريع، فالمتحدثة عن لجنة المرأة قالت بأن اللجنة تسعى لتوسيع أنشطتها إلّا أنها تعاني من ضعف الدعم المالي والبعد الجغرافي الشاسع فيما بين المناطق ما يحد من تمكين النساء في المنطقة، كما تمت الإشارة ضمن الجلسة إلى أن الخدمات الطبية التي يتم تقديمها ضمن مشفى الكسرة غير كافية إذ لا يتم استقبال الحالات الإسعافية ليلاً، كما أن العمليات الجراحية لا تتوافر سوى يومين في الأسبوع فقط وهو ما يجعل النساء في حالات الولادة والحاجة للعمليات القيصرية مضطرات للسفر للرقة أو الحسكة او القامشلي لإجراء هذه العمليات، وقد ردت الممثلة عن منظمة ميديكال عن هذه المشكلة وقال بأن سببها يرجع للوضع الأمني في دير الزور والذي تسبب في هجرة الكثير من الأطباء كما أن الأطباء الذين لا زالوا متواجدين ضمن المنطقة لا يقبلون المجيء للمشفى ليلاً للقيام بالعمليات الجراحية، إلا أن المشفى في نفس الوقت تؤمن سيارات إسعاف مجانية تقوم بنقل الحالات الإسعافية للمحافظات الأخرى، ومن جانب أخر قالت الممثلة عن منظمة ريليف أن هنالك إهمال كبير في تقديم الخدمات سواء أكانت صحية أو اجتماعية أو نفسية في المناطق المهمشة كالتجمعات السكانية لبعض النازحين في القرى والمخيمات العشوائية التي لم يتم الوصول إليها من قبل المنظمات الإنسانية أو الهيئات والمؤسسات الحكومية، علماً أن النساء في تلك المناطق بأمس الحاجة للمساعدة.



وعلى الرغم مما سبقت الإشارة إليه وما تحدثت به الممثلات عن لجنة المرأة والمنظمات الإنسانية من خدمات تستهدف النساء في المنطقة، إلا أننا نجد أن 22 مجيباً فقط قالوا بتوافر الخدمات الخاصة بالنساء في مناطقهم وهو ما نسبته 11% من عدد المجيبين الكلي، وترتفع نسبة من قال بتوافر خدمات خاصة بالنساء في ريف دير الزور الغربي لتصل إلى 15% (13 مجيباً من إجمالي عدد المجيبين في الريف الغربي)، ويشمل هذا العدد جميع المجيبين في قرية الكسرة ومجيبان في الصعوة ومجيب واحد في قرية الحصان، أما في الريف الشرقي فقد قال جميع المجيبين في قرية الصبحة واثنان في البصيرة بتوافر خدمات خاصة بالنساء وهو ما نسبته 9% من إجمالي عدد المجيبين في الريف الشرقي، أما في الريف الشمالي فقد قال مجيب واحد فقط في قرية الصور بتوافر مثل تلك الخدمات، وتجدر الإشارة هنا إلى أن الخدمات المتوافرة في الريف الشمالي تقتصر على خدمات الرعاية الصحية، أما في الريفين الشرقي والغربي فهي تتنوع لتشمل الرعاية الصحية وخدمات الدعم النفسي وجلسات التوعية ودورات بناء القدرات والتدريبات المهنية والخدمات القانونية.

وحول درجة الرضى عن الخدمات الخاصة بالمرأة فقد أشار ما يقارب ثلثي من قالوا بتوافر تلك الخدمات إلى أنها مقبولة، كما قال 5% بأنهم راضون عن تلك الخدمات وهي ذات نسبة من قالوا بأنهم راضون بشدة، أما نسبة من قالوا بأنهم غير راضون أو غير راضون إطلاقاً فقد بلغت 18% و 9% على التوالي، وهم يرجعون عدم رضاهم للعديد من الأسباب كما هو موضح في الرسم البياني التالي.



أخيراً وفيما يتعلق بتوافر الخدمات الخاصة بالأطفال فقد قال 5 مجيبين فقط بتوافر مثل تلك الخدمات وهو ما نسبته 2% من إجمالي المشاركين في الدراسة، حيث قال مجيب في قرية الكسرة في الريف الغربي ومجيب أخر في قرية معيزيلة في الريف الشمالي بتوافر الخدمات الصحية الخاصة في الأطفال، في حين قال ثلاثة مجيبين في قرية البصيرة في الريف الشرقي بأنه قد تم توفير الأدوات اللازمة لتعلم الأطفال وأضاف أحدهم أيضاً أن خدمات التعليم الخاص للأطفال الذين يعانون من صعوبات في التعلم متوافرة في المنطقة.

هذا وقد أشار مجيب في الريف الشمالي ومجيبان في الريف الشرقي بأنهم غير راضون عن الخدمات المقدمة للأطفال وذلك بسبب قلة عدد المراكز التي تقدم مثل تلك الخدمات وبعد المراكز المتوافرة وعدم تغطية الخدمات المقدمة لكافة احتياجات الأطفال وعدم ملامسة البرامج المقدمة للواقع، كما أشار أحدهم لانتشار المحسوبيات والوساطات ضمن المراكز التي تقدم خدماتها للأطفال.

مـــــاري للتنمية
Mari Development

maridevelopment.org
info@maridevelopment.org
Deir ez-Zor - syria