



استمارة تقييم جودة الخدمات

مشروع تعزيز المساءلة المجتمعية في سلطات الحكم المحلي الفلسطينية

أخي المواطن، أختي المواطنة ...

تقوم الهيئة الاستشارية الفلسطينية لتطوير المؤسسات غير الحكومية PCS وهي مؤسسة أهلية فلسطينية تنموية تأسست عام 2005م، تعمل في مجال التنمية المجتمعية وبناء قدرات المؤسسات الأهلية القاعدية، بتنفيذ مشروع "تعزيز المساءلة المجتمعية في سلطات الحكم المحلي"، بالتعاون مع بلدية سعيير، وبدعم من التعاون الإنمائي الألماني GIZ.

لذا ستقوم بلدية سعيير وبالتعاون مع الهيئة الاستشارية الفلسطينية ولجان المساءلة المجتمعية المكونة من ممثلي المجتمع المحلي في سعيير بقياس مستوى جودة الخدمات الأساسية التي تقدمها البلدية من وجهة نظر المواطنين، وذلك وصولاً إلى واقع أفضل لمدننا وبلداتنا الفلسطينية، وعليه نأمل من حضرتكم التعاون معنا في تعبئة الاستمارة بموضوعية، علماً بأن المعلومات الواردة في الاستمارة هي لأهداف الدراسة والبحث فقط.

مع تحيات

بلدية سعيير وفريق المشروع

شاكرين حسن تعاونكم

ومعا وسويا من أجل تحسين تقديم خدمات البلدية للمواطنين



البيانات الشخصية:

بيانات شخصية:						
العمر	<input type="checkbox"/> 25-18	<input type="checkbox"/> 35-26	<input type="checkbox"/> أكثر من 35 عاما			
الجنس	<input type="checkbox"/> ذكر	<input type="checkbox"/> أنثى				
اسم الحي					
المهنة	<input type="checkbox"/> موظف حكومي	<input type="checkbox"/> موظف قطاع خاص	<input type="checkbox"/> صاحب منشأة	<input type="checkbox"/> عامل	<input type="checkbox"/> مزارع	<input type="checkbox"/> أخرى:.....
الحالة الاجتماعية	<input type="checkbox"/> متزوج	<input type="checkbox"/> أعزب	<input type="checkbox"/> مطلق	<input type="checkbox"/> أرمل		
عدد أفراد الأسرة	<input type="checkbox"/> 3-1	<input type="checkbox"/> 6-4	<input type="checkbox"/> 10-7 فما فوق			

جودة الخدمة وتوفرها:

ما تقيّمك لمستوى جودة الخدمات التالية:

1 - الكهرباء				
التيار الكهربائي يصل بانتظام	<input type="checkbox"/> دائما	<input type="checkbox"/> أحيانا		
التيار الكهربائي يصل دون انقطاع	<input type="checkbox"/> لا يقطع بالمرة	<input type="checkbox"/> مرة كل يوم	<input type="checkbox"/> مرة كل أسبوع	<input type="checkbox"/> لال فصل الصيف
سعر الكيلوواط	<input type="checkbox"/> كثير	<input type="checkbox"/> قليل	<input type="checkbox"/> مناسب	
رسوم الإشتراك	<input type="checkbox"/> كثير	<input type="checkbox"/> قليل	<input type="checkbox"/> مناسب	
هل تستخدم أدوات مساعدة لتحسين جودة الكهرباء	<input type="checkbox"/> نعم	<input type="checkbox"/> لا		
إذا كان نعم، ما هي؟	<input type="checkbox"/> ماتور كهرباء	<input type="checkbox"/> مخزن كهرباء	<input type="checkbox"/> منظم كهرباء	<input type="checkbox"/> أخرى:.....
هل يوجد إنارة في شوارع الحي الذي تسكن به	<input type="checkbox"/> نعم	<input type="checkbox"/> لا		
إذا كان نعم، كيف تقيّم وجود الإنارة؟	<input type="checkbox"/> ممتازة	<input type="checkbox"/> مقبولة إلى حد ما	<input type="checkbox"/> رديئة	

فلسطين \ الضفة الغربية \ جنين - شارع حيفا \ عمارة الأريج - الطابق الخامس تليفاكس: 00972 4 2501989

بريد إلكتروني: pcs.jenin@gmail.com الموقع الإلكتروني: www.pcs-palestine.org



2- الماء

يوجد لون للماء		<input type="checkbox"/> نعم	<input type="checkbox"/> لا			
يوجد رائحة للماء		<input type="checkbox"/> نعم	<input type="checkbox"/> لا			
يوجد طعم للماء		<input type="checkbox"/> نعم	<input type="checkbox"/> لا			
هل تستخدم مياه البلدية في الشرب		<input type="checkbox"/> نعم	<input type="checkbox"/> لا			
تصل المياه لمنزلك مرة كل		<input type="checkbox"/> يوم	<input type="checkbox"/> يومين	<input type="checkbox"/> ثلاثة	<input type="checkbox"/> أسبوع	<input type="checkbox"/> أسبوعين فأكثر
هل أنت راض عن مستوى قوة ضخ الماء		<input type="checkbox"/> نعم	<input type="checkbox"/> إلى حد ما	<input type="checkbox"/> لا		
سعر الكوب		<input type="checkbox"/> كثير	<input type="checkbox"/> قليل	<input type="checkbox"/> مناسب		
رسوم اشتراك الماء		<input type="checkbox"/> كثير	<input type="checkbox"/> قليل	<input type="checkbox"/> مناسب		
هل تستخدم أدوات مساعدة لتحسين جودة المياه		<input type="checkbox"/> نعم	<input type="checkbox"/> لا			
إذا كان نعم، ما هي؟		<input type="checkbox"/> مضخة	<input type="checkbox"/> فلتر ماء	<input type="checkbox"/> أخرى:.....		
كيف تقيم شبكة المياه والخطوط الناقلة		<input type="checkbox"/> جيدة	<input type="checkbox"/> مقبولة إلى حد ما	<input type="checkbox"/> رديئة		
هل تؤيد استبدال عدادات المياه بعددات الدفع المسبق		<input type="checkbox"/> نعم	<input type="checkbox"/> لا			



3 - التراخيص والأبنية			
رسوم التراخيص للأبنية	<input type="checkbox"/> مناسبة	<input type="checkbox"/> مرتفعة	<input type="checkbox"/> قليلة
إذا كنت صاحب منشأة، رسوم التراخيص للمنشأة	<input type="checkbox"/> مناسبة	<input type="checkbox"/> مرتفعة	<input type="checkbox"/> قليلة
هناك مساواة في التعامل بين المواطنين في دفع الرسوم	<input type="checkbox"/> نعم	<input type="checkbox"/> لا	
تسير المعاملة بسهولة ويسر	<input type="checkbox"/> نعم	<input type="checkbox"/> إلى حد ما	<input type="checkbox"/> لا
هل تعتبر معايير مخالفات البناء والاجراءات المتبعة لمعالجتها	<input type="checkbox"/> عادلة	<input type="checkbox"/> غير عادلة	

4 - الصحة والنظافة			
هل تشعر أن الشوارع والأماكن العامة نظيفة	<input type="checkbox"/> نعم	<input type="checkbox"/> إلى حد ما	<input type="checkbox"/> لا
جمع النفايات يتم مرة كل	<input type="checkbox"/> يوم	<input type="checkbox"/> يومين	<input type="checkbox"/> أسبوع فأكثر
عدد حاويات النفايات في منطقتك	<input type="checkbox"/> كاف	<input type="checkbox"/> غير كاف	
عدد السيارات المستخدمة في نقل النفايات	<input type="checkbox"/> كاف	<input type="checkbox"/> غير كاف	
تقييمك لعمل وحدة الرقابة الصحية	<input type="checkbox"/> تعمل بكفاءة	<input type="checkbox"/> تعمل لكن دون المستوى المطلوب	<input type="checkbox"/> لا تعمل بكفاءة



5 - البنية التحتية

<input type="checkbox"/> نعم	<input type="checkbox"/> إلى حد ما	<input type="checkbox"/> لا	هل أنت راض عن تعبيد الشوارع
<input type="checkbox"/> يوجد	<input type="checkbox"/> لا يوجد		هل يوجد حفر في شوارع الحي الذي تقطن به
<input type="checkbox"/> نعم	<input type="checkbox"/> إلى حد ما	<input type="checkbox"/> لا	هل تعتقد أن عدد المدارس مناسب لعدد سكان البلدة
<input type="checkbox"/> يوجد اكتظاظ	<input type="checkbox"/> لا يوجد اكتظاظ		هل عدد الطلاب داخل الصف الواحد ملائم
<input type="checkbox"/> نعم	<input type="checkbox"/> إلى حد ما	<input type="checkbox"/> لا	هل يتم صيانة المدارس بشكل مستمر وفق الاحتياجات
<input type="checkbox"/> راض	<input type="checkbox"/> غير راض		هل أنت راض عن واقع الصرف الصحي
<input type="checkbox"/> جيد	<input type="checkbox"/> مقبول إلى حد ما	<input type="checkbox"/> ضعيف	جاهزية البلدية لمواجهة الكوارث
<input type="checkbox"/> نعم	<input type="checkbox"/> لا		هل يوجد لوحات إرشادية ضوئية
<input type="checkbox"/> كاف	<input type="checkbox"/> غير كاف		إذا كان نعم، هل عددها كاف؟
<input type="checkbox"/> كثير	<input type="checkbox"/> مناسب	<input type="checkbox"/> قليل	بالنسبة لمطبات الشوارع، عددها
<input type="checkbox"/> مناسب	<input type="checkbox"/> غير مناسب		بالنسبة لمطبات الشوارع، حجمها
<input type="checkbox"/> نعم	<input type="checkbox"/> لا		هل تقوم البلدية في توفير المراكز الصحية والعيادات

6 - الأنشطة المجتمعية

<input type="checkbox"/> كاف	<input type="checkbox"/> غير كاف	نشاط البلدية في المجال الثقافي
<input type="checkbox"/> كاف	<input type="checkbox"/> غير كاف	نشاط البلدية في المجال الشبابي
<input type="checkbox"/> كاف	<input type="checkbox"/> غير كاف	نشاط البلدية في المجال الرياضي
<input type="checkbox"/> كاف	<input type="checkbox"/> غير كاف	نشاط البلدية في دعم شؤون المرأة



الرضا عن أداء البلدية:

- ما هو مستوى الرضا لديك عن أداء البلدية بشكل عام:

راض بشكل كبير راض إلى حد ما راض قليلا

- صنف مستويات الرضا عن أقسام البلدية:

البيان	راض بشكل كبير	راض إلى حد ما	راض قليلا	غير راض
المجلس البلدي				
قسم المحاسبة والجباية				
قسم الكهرباء				
قسم المياه				
قسم التراخيص والأبنية				
قسم الصحة والنظافة				
الإدارة				
مركز خدمات الجمهور				
العلاقات العامة				



الشكاوى ومتابعتها:

- هل سبق أن تقدمت بشكوى للمجلس البلدي :

نعم لا

- إذا كانت الإجابة نعم: هل تم متابعة الشكوى والرد عليها بشكل مكتوب:

نعم لا

- ما هو الوقت الذي استغرقه الرد على الشكوى:

أسبوع أسبوعان ثلاثة أسابيع شهر أكثر من ذلك

- إذا لم تتقدم بشكوى للمجلس البلدي؛ فالسبب يعود:

عدم وجود مشكلة اليأس من حل المشكلة

أسباب أخرى؛ حدد:.....

- ماهي طرق تقديم الشكوى للمجلس البلدي التي تعرف أنها متوفرة لديكم: (يمكن اختيار أكثر من خيار واحد)

التلفون صندوق شكاوى التواصل الشخصي

وسائل الإعلام:

- ما هي أكثر وسائل الإعلام متابعة في منطقتك:

الصحف اليومية التلفاز الإذاعة وسائل التواصل الاجتماعي

- أذكر اسم أهم وسائل الإعلام المتابعة من قبلك:.....



هل لديك أي اقتراحات أو إضافات تود ذكرها بهدف تعزيز دور المواطن والبلدية في المساهمة المجتمعية:

.....
.....

اسم المبحوث: هل ترغب بذكر اسمك؟

..... الاسم.

انتهت الاستمارة
شاكرين حسن تعاونكم