



تقرير حول نتائج دراسة تقييم جودة الخدمات في بلدية ساعر من وجهة نظر المواطنين 2013

مشروع "تعزيز المساءلة المجتمعية في سلطات الحكم المحلي"

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

تحليل استثمارات تقييم جودة الخدمات

مقدمة:

قامت 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 سعير، وبدعم من التعاون الإنمائي الألماني GIZ.

حيث يهدف المشروع إلى تعزيز مفاهيم المساءلة المجتمعية في مؤسسات الحكم المحلي، وربط مفاهيم المساءلة المجتمعية والقيادة السياسية ببعضهم البعض، وضمان حق الوصول للمعلومات، ومساءلة الأعضاء المنتخبين من قبل المجتمع المحلي، مما يعزز من الثقة والعلاقة بين كلا الطرفين.

لذلك قامت بلدية سعير وبالتعاون مع الهيئة الاستشارية الفلسطينية ولجان المساءلة المجتمعية المكونة من ممثلي المجتمع المحلي في سعير بقياس مستوى جودة الخدمات الأساسية التي تقدمها البلدية من وجهة نظر المواطنين، وذلك وصولاً إلى واقع أفضل لمدننا وبلداتنا الفلسطينية، وعليه كانت نتائج تحليل الاستمارة كالتالي، علماً بأن المعلومات الواردة في التحليل هي لأهداف الدراسة والبحث فقط:

حجم مجتمع الدراسة:

98 من الذكور و الإناث من بلدية سعير الخليل

طبيعة النشاط:

أجريت الدراسة على عينة حجمها 98 مشترك من بلدة سعير الخليل موزعين ضمن التصنيف الموضح في الجداول التالية.

وصف عينة الدراسة:

الجنس		العمر			الحالة الاجتماعية		
ذكر	أنثى	18 إلى 25	26 إلى 35	35 فأكثر	أعزب	متزوج	أرمل
51	47	25	30	43	69	27	2

المهنة		عدد أفراد الأسرة						
موظف حكومي	موظف قطاع خاص	صاحب منشأة	عامل	مزارع	أخرى	1 إلى 3	4 إلى 6	أكثر من 6
25	15	7	7	7	37	23	34	41

1. تقييم مستوى جودة خدمة الكهرباء

الاختيارات والنسب المئوية				الفقرة
أحيانا		دائما		التيار الكهربائي يصل بانتظام
%28.6		%71.4		
لا يقطع بالمرة	مرة كل يوم	مرة كل أسبوع	خلال الصيف	التيار الكهربائي يصل دون انقطاع
%54.1	%2.0	%26.5	%16.3	
مناسب		كثير		سعر الكيلوواط
%21.6		%78.4		
مناسب	قليل	كثير		رسوم الاشتراك
%21.4	%1.0	%77.6		
لا		نعم		هل تستخدم وسائل مساعدة لتحسين جودة الكهرباء
%86.7		%13.3		
أخرى	منظم كهرباء	مولد كهرباء		إذا كانت نعم ما هي ؟
%28.6	%50.0	%21.4		
لا		نعم		هل يوجد إنارة في شوارع الحي الذي تسكن به
%13.3		%86.7		
رديئة	مقبولة إلى حد ما	ممتاز		إذا كان نعم كيف تقييم جودة الإنارة ؟
%13.8	%68.1	%18.1		

يلاحظ من النتائج السابقة التالي :

انه يوجد رضا بشكل عام عن مستوى جودة خدمة الكهرباء مع وجود بعض النقاط التي تشير إلى عدم الرضا وهي كالتالي :

- 1) انقطاع التيار الكهربائي مرة كل ثلاث أيام .
- 2) ارتفاع سعر الكيلوواط .
- 3) ارتفاع رسوم اشتراك الكهرباء .
- 4) يعاني عدد من أفراد العينة التي تعكس واقع المجتمع من ضعف التيار الكهربائي ونسبتهم %14.28 ، ويظهر ذلك من استخدام المنظم الكهربائي .

2. تقييم مستوى جودة خدمة الماء

الاختيارات و النسب المئوية		الفقرة
لا	نعم	يوجد لون للماء
%85.7	%14.3	

لا		نعم		يوجد رائحة للماء		
%90.8		%9.2				
لا		نعم		يوجد طعم للماء		
%79.6		%20.4				
لا		نعم		هل تستخدم مياه البلدية للشرب		
%17.3		%82.7				
أكثر من أسبوعين		أسبوع	ثلاث	يومين	يوم	تصل المياه لمنزلك مرة كل
%12.2		%19.4	%36.7	%15.3	%16.3	
لا		إلى حد ما		نعم		هل أنت راض عن مستوى قوة ضخ الماء
%26.5		%38.8		%34.7		
مناسب		قليل		كثير		سعر الكوب
%13.3		%3.1		%83.7		
مناسب		قليل		كثير		رسوم اشتراك الماء
%24.5		%2.0		%73.5		
لا		نعم		هل تستخدم أدوات مساعدو لتحسين جودة المياه		
%70.4		29.6				
أخرى		فلتر ماء		مضخة		إذا كانت نعم ما هي؟
%6.9		%72.4		%20.7		
رديئة		مقبول إلى حد ما		جيد		كيف تقيم شبكة المياه والخطوط الناقلة
%17.3		%69.4		%13.3		
لا		نعم		هل تؤيد استبدال عدادات المياه بعدادات الدفع المسبق		
%42.9		%57.1				

يلاحظ من النتائج السابقة التالي :

انه يوجد رضا بشكل عام عن مستوى جودة خدمة الماء مع وجود بعض النقاط التي تشير إلى عدم الرضا وهي كالتالي :

(1) تصل المياه للمنزل مرة كل ثلاث أيام .

(2) ارتفاع سعر الكوب .

(3) ظهور رغبة عامة بـ استبدال عدادات المياه بعدادات الدفع المسبق .

3. تقييم مستوى جودة خدمة الترخيص و الأبنية

الاختيارات و النسب المئوية			الفقرة
قليل	مرتفع	مناسب	رسوم الترخيص للأبنية
%1.1	%73.6	%25.3	

قليل	مرتفع	مناسب	إذا كنت صاحي منشأة ،رسوم الترخيص للمنشأة
4.2%	66.7%	29.2%	
لا		نعم	هناك مساواة في التعامل بين المواطنين في دفع الرسوم
42.9%		57.1	
لا	إلى حد ما	نعم	تسيير المعاملات بسهولة ويسر
19.8%	48.4%	31.9%	
غير عادلة		عادلة	هل تعتبر معايير مخالفات البناء و الإجراءات المتبعة لمعالجتها
61.5%		38.5%	

يلاحظ من النتائج السابقة التالي :

انه يوجد عدم رضا عن بعض النقاط في مستوى جودة خدمة الترخيص و الأبنية وهي كالتالي :

- (1) ارتفاع رسوم الترخيص للأبنية .
- (2) ارتفاع رسوم الترخيص للمنشأة .
- (3) اعتبار معايير مخالفات البناء و الإجراءات المتبعة لمعالجتها غير عادلة .

4. تقييم مستوى جودة خدمة الصحة والنظافة

الاختيارات و النسب المئوية			الفقرة
لا	إلى حد ما	نعم	هل تشعر أن الشوارع والأماكن العامة نظيفة
41.9%	49.5%	8.6%	
أسبوع فأكثر	يوميين	يوم	جمع النفايات يتم مرة كل
47.3%	36.6%	16.1%	
غير كاف		كاف	عدد حاويات النفايات في منطقتك
76.3%		23.7%	
غير كاف		كاف	عدد السيارات المستخدمة في نقل النفايات
92.5%		7.5%	
لا تعمل بكفاءة	تعمل لكن دون المستوى المطلوب	تعمل بكفاءة	تقييمك لعمل وحدة الرقابة الصحية
44.1%	52.7%	3.2%	

يلاحظ من النتائج السابقة التالي :

انه يوجد عدم رضا عن بعض النقاط في مستوى جودة خدمة الصحة والنظافة وهي كالتالي :

- (1) عدد حاويات النفايات في منطقتك غير كاف.
- (2) عدد السيارات المستخدمة في نقل النفايات غير كاف .
- (3) وحدة الرقابة الصحية تعمل لكن دون المستوى المطلوب .

5. تقييم مستوى جودة خدمة البنية التحتية

الاختيارات و النسب المئوية			الفقرة
لا	إلى حد ما	نعم	هل أنت راض عن تعبيد الشوارع
%26.5	%63.3	%10.2	
لا يوجد		يوجد	هل يوجد حفر في شوارع الحي الذي تقطن به
%31.6		%68.4	
لا	إلى حد ما	نعم	هل تعتقد أن عدد المدارس مناسب لعدد سكان البلدة
%36.7	%55.1	%8.2	
لا يوجد اكتظاظ		يوجد اكتظاظ	هل عدد الطلاب داخل الصف الواحد ملائم
%20.4		%79.6	
لا	إلى حد ما	نعم	هل يتم صيانة المدرسة بشكل مستمر وفق الاحتياجات
%31.6	%61.2	%7.1	
غير راض		راض	هل أنت راض عن واقع الصرف الصحي
%94.9		%5.1	
ضعيف	مقبول إلى حد ما	جيد	جاهزية البلدية لمواجهة الكوارث
%53.1	%38.8	%8.2	
لا		نعم	هل يوجد لوحات إرشادية ضوئية
%99.0		%1.0	
غير كاف		كاف	إذا كانت نعم : هل عددها كاف
%100.0		%0	
قليل	مناسب	كثير	بالنسبة لمطبات الشوارع : عددها
%30.9	%48.5	%20.6	
غير مناسب		مناسب	بالنسبة لمطبات الشوارع : حجمها
%64.3		%35.7	
لا		نعم	هل تقوم البلدية بتوفير المراكز الصحية والعيادات
%76.5		%23.5	

يلاحظ من النتائج السابقة التالي :

انه يوجد رضا بشكل عام عن مستوى جودة خدمة البنية التحتية مع وجود بعض النقاط التي تشير إلى عدم الرضا وهي كالتالي:

- (1) وجود حفر في الشوارع .
- (2) يعاني الطلاب من الاكتظاظ داخل الصف الواحد.
- (3) عدم الوضئ عن واقع الصرف الصحي.
- (4) ضعف جاهزية البلدية لمواجهة الكوارث .
- (5) عدم وجود لوحات إرشادية ضوئية .
- (6) قيام البلدية بتوفير المراكز الصحية والعيادات بشكل غير كاف .
- (7) عدم مناسبة حجم المطبات في الشوارع .

6. تقييم مستوى جودة خدمة الأنشطة المجتمعية

الاختيارات و النسب المئوية		الفقرة
كاف	غير كاف	نشاط البلدية في المجال الثقافي
%18.4	%81.6	
كاف	غير كاف	نشاط البلدية في المجال الشبابي
%16.3	%83.7	
كاف	غير كاف	نشاط البلدية في المجال الرياضي
%16.3	%83.7	
كاف	غير كاف	نشاط البلدية في دعم شؤون المرأة
%25.5	%74.5	

يلاحظ من النتائج السابقة التالي :
تشير النتائج إلى حالة عامة من عدم الرضا عن مستوى جودة خدمة الأنشطة المجتمعية .

7. تقييم مستوى الرضا عن أداء البلدية

الاختيارات و النسب المئوية				الفقرة
راض قليلا	راض إلى حد ما	راض بشكل كبير		إذا كانت الإجابة نعم ، ما مستوى الرضا لديك عن أداء البلدية بشكل عام
%35.8	%56.8	%7.4		
غير راض	راض قليلا	راض إلى حد ما	راض بشكل كبير	مستوى الرضا عن قسم المجلس البلدي
%15.8	%16.8	%48.4	%18.9	
غير راض	راض قليلا	راض إلى حد ما	راض بشكل كبير	مستوى الرضا عن قسم المحاسبة والجباية
%5.3	%30.5	%54.7	%9.5	
غير راض	راض قليلا	راض إلى حد ما	راض بشكل كبير	مستوى الرضا عن قسم الكهرباء
%11.6	%18.9	%53.7	%15.8	
غير راض	راض قليلا	راض إلى حد ما	راض بشكل كبير	مستوى الرضا عن قسم المياه
%12.6	%27.4	%50.5	%9.5	
غير راض	راض قليلا	راض إلى حد ما	راض بشكل كبير	مستوى الرضا عن قسم التراخيص والأبنية
%18.9	%28.4	%47.4	%5.3	
غير راض	راض قليلا	راض إلى حد ما	راض بشكل كبير	مستوى الرضا عن قسم الصحة والنظافة
%35.8	%37.9	%21.1	%5.3	
غير راض	راض قليلا	راض إلى حد ما	راض بشكل كبير	مستوى الرضا عن الإدارة
%15.8	%23.2	%46.3	%14.7	
غير راض	راض قليلا	راض إلى حد ما	راض بشكل كبير	مستوى الرضا عن مركز خدمات الجمهور
%31.6	%24.2	%34.7	%9.5	
غير راض	راض قليلا	راض إلى حد ما	راض بشكل كبير	مستوى الرضا عن العلاقات العامة
%12.6	%16.8	%47.4	%23.2	

يلاحظ من النتائج السابقة التالي :
يوجد مستوى من الرضا إلى حد ما عن أداء البلدية مع وجود الرضا بشكل قليل عن الأقسام التالية :

- 1) قسم الترخيص و الأبنية .
- 2) قسم الصحة و النظافة .
- 3) مراكز خدمات المجتمع .

8. الشكاوى و المتابعات

الاختيارات و النسب المئوية					الفقرة
لا		نعم			هل سبق أن تقدمت بشكوى للمجلس البلدي
%64.9		%35.1			
لا		نعم			إذا كانت الإجابة نعم : هل تم متابعة الشكوى والرد عليها بشكل مكتوب
%66.7		%33.3			
أكثر من ذلك	شهر	ثلاث أسابيع	أسبوعان	أسبوع	ما هو الوقت الذي استغرقه الرد على الشكوى
%36.4	%6.1	%12.1	%12.1	%33.3	
أسباب أخرى		اليأس من حل المشكلة		عدم وجود مشكلة	إذا لم تتقدم بشكوى للمجلس البلدي : فالسبب يعود
%3.3		%49.5		%47.3	
التواصل الشخصي		صندوق الشكاوى		التلفاز	ما هي طرق تقديم الشكوى للمجلس البلدي التي تعرف أنها متوفرة لديك
%53.2		%27.7		%19.1	
وسائل التواصل الاجتماعي		الإذاعة	التلفاز	الصحف اليومية	ما هي أكثر وسائل الإعلام متابعة في منطقتك
%22.3		%8.5	%67	%2.1	

يلاحظ من النتائج السابقة التالي:

- 1) عدم المتابعة و الرد المكتوب على بعض الشكاوى .
- 2) هناك عدد من المواطنين لم يقدم شكوى للمجلس البلدي ليأسه من حل المشكلة .
- 3) تقدم الشكاوى بشكل عام عبر صندوق الشكاوى .
- 4) أكثر وسائل الإعلام المتابعة التلفاز و الإذاعة .

ويلاحظ من استجابات أفراد العينة أن هناك عدد لا بأس به قاموا بتقديم الشكاوى عبر الاتصال الهاتفي أو المقابلة الشخصية .

المقترحات المقدمة للبلدية:

- 1) العمل على إعداد برامج توعية شاملة لحقوق المواطن وواجباته ، وآليات المعاملات الرسمية لدى المؤسسات الحكومية .
- 2) العمل على إعداد برامج توضح مجالات التقصير في مستوى أداء البلديات ومبرراتها، ومعيقاتها ودراستها باستفاضة من قبل المجلس البلدي والبحث عن البدائل.

- (3) عمل إرشادات مكتوبة على مداخل البلدية والأقسام مع دليل إجراءات يوضح للمواطن كافة الإجراءات لإنجاز طلبه.
- (4) تعزيز اللقاءات الجماهيرية مع قطاعات المجتمع المحلي لكي يواكب المواطن سير العمل في البلدية.
- (5) الحرص على إيجاد آليات لمد المواطن بأكبر قدر من المعلومات حول عمل البلدية سيما على صعيد التحديات؛ حيث يلاحظ أنه كلما زادت كمية المعلومات لدى المواطن عن البلدية كلما قل مستوى التذمر والصورة النمطية لديه.
- (6) تعزيز أدوات إشراك المواطن في صنع القرار المتعلق بالقضايا التي تعنيه وإقناعه بأنه مسئول وشريك في إيجاد الحل.
- (7) التفاعل الأمثل مع قطاع الشباب في الموقع وتفعيله بشكل إيجابي يرفد البلدية بالطاقات.