النزاهة والشفافية في تنفيذ مشاريع البلديات وترخيص الأبنية والمنشآت في الهيئات المحلية

آذار، 2015

تنويه:

نفذت هذه الدراسة شركة أجيليتي للاستشارات الادارية والمالية، والنتائج أو الأفكار الواردة فيها لا تعبر بالضرورة عن هيئة مكافحة الفساد.

هيئة مكافحة الفساد

البيرة – البالوع – شارع مكة

هاتف: 022424018/022424017/022424016

فاكس: 022424015

صفحة إلكترونية: www.pacc.pna.ps

بريد إلكتروني: info@pacc.pna.ps

مسودة

مسودة

قائمة المحتويات

قائمة الأشكال البيانية 7

1. تقديم 9

حجم العينة 12

إدخال البيانات 13

تحليل البيانات 13

2. تحليل النتائج الرئيسة لاستطلاع رأي المواطنين المستهدفين في دراسة المشاريع 21

2.1. خصائص عينة الدراسة 21

2.2. مدى وعي المواطنين بالمشاريع التي تنفذها الهيئات المحلية 22

2.3. مدى رضا المواطنين عن آليات تنفيذ المشاريع ومشاركة المواطنين في اتخاذ القرارات 27

2.4. مدى تطبيق الهيئة المحلية نظم المساءلة في المشاريع 30

3. أهم النتائج والتوصيات المتعلقة بالمشاريع التطويرية 38

4. تحليل النتائج الرئيسة لاستطلاع المواطنين الذين استفادوا من خدمات ترخيص الأبنية والمنشآت 44

4.1. خصائص العينة 44

4.2. مدى وعي المواطنين بإجراءات منح الترخيص 46

4.3. مدى رضا المواطنين عن أداء البلدية خلال السنوات الخمس الماضية 47

4.4. مدى رضا المواطنين عن خدمة ترخيص المباني والمنشآت 48

4.5. مدى رضا المواطنين عن نزاهة الهيئة المحلية في التوظيف والمشتريات 51

4.6. مدى تطبيق البلدية نظم المساءلة في تقديم خدمة رخص الأبنية والمنشآت 52

4.7. مدى تطبيق نظام الأبنية وتنظيم الهيئات المحلية 58

4.8. مدى تطبيق أحكام القانون الخاص بالتراخيص 61

4.9. المتابعة والتفتيش على التراخيص الممنوحة 62

5. أهم النتائج والتوصيات المتعلقة بترخيص الأبنية والمنشآت 64

6. الجداول الإحصائية 68

6.1. جداول النتائج الرئيسة لاستطلاع رأي المواطنين حول المشاريع التي تنفذها البلدية 68

6.2. جداول النتائج الرئيسة لاستطلاع رأي المواطنين حول تراخيص الأبنية والمنشآت 80

ملحق رقم 1: الاستمارة الخاصة بالمشاريع التطويرية **109**

ملحق رقم 2: الاستمارة الخاصة بتراخيص الأبنية والمنشآت.....**113**

المراجع **118**

مسودة

قائمة الأشكال البيانية

الشكل 1: التوزيع النسبي للمبحوثين وفق الجنس والمنطقة الجغرافية 21

الشكل 2: التوزيع النسبي للمبحوثين وفق العمر والمنطقة الجغرافية 22

الشكل 3: التوزيع النسبي للمبحوثين حول الاستفادة من المشاريع التي تنفذها الهيئة المحلية 23

الشكل 4: التوزيع النسبي للمبحوثين حول المشاركة في جلسات ونشاطات ذات علاقة بالمشاريع 23

الشكل 5: التوزيع النسبي للمبحوثين حول ما إذا كانت الهيئات المحلية تنشر تقارير إنجاز المشاريع أم لا.....24

الشكل 6: التوزيع النسبي للمبحوثين (الذين أفادوا بأن الهيئات المحلية تنشر تقارير حول المشاريع) حول اطلاعهم على هذه التقارير 25

الشكل 7: التوزيع النسبي للمبحوثين حول اطلاعهم على الصفحة الإلكترونية للهيئة المحلية.....26

الشكل 8: التوزيع النسبي للمبحوثين (الذين أفادوا بأنهم تصفحوا الصفحة الإلكترونية للهيئات المحلية) حول تقييمهم للصفحة الإلكترونية للهيئة المحلية.....26

الشكل 9: التوزيع النسبي للمبحوثين حول مدى رضاهم عن مدى مشاركة جميع الفئات وخاصة المهمشة منها في رسم خطط الهيئة المحلية واستراتيجيتها.....28

الشكل 10: التوزيع النسبي للمبحوثين حول المعرفة بمكان تقديم شكوى متعلقة بالمشاريع.....31

الشكل 11: التوزيع النسبي للمبحوثين حول الوعي بوجود مكان لتلقي الشكاوى في الهيئة المحلية.....31

الشكل 12: التوزيع النسبي للمبحوثين حول استجابة البلدية لشكوى المواطنين في الوقت المناسب 32

الشكل 13: التوزيع النسبي للمبحوثين حول إشراك المواطنين في مساءلة المسؤولين في البلدية عن أدائهم وقراراتهم 32

الشكل 14: التوزيع النسبي للمبحوثين حول الآليات والمرجعيات التي تعتمدها الهيئات المحلية في اختيار مواقع تنفيذ المشاريع (نعم %) 34

الشكل 15: التوزيع النسبي للمبحوثين حول ما إذا تم اطلاعهم على أسباب تنفيذ المشروع أم لا.....35

الشكل 16: التوزيع النسبي للمبحوثين حول وجود اعتبارات عائلية وحزبية ومصلحة لأعضاء المجلس البلدي أو الموظفين الكبار في تنفيذ المشاريع 36

الشكل 17: التوزيع النسبي للمبحوثين حول طبيعة الاعتبارات التي يعتقدون بوجود تأثير لها عند تنفيذ المشاريع 37

الشكل 18: التوزيع النسبي للمبحوثين وفق الجنس والمنطقة الجغرافية 44

الشكل 19: التوزيع النسبي للمبحوثين وفق العمر والمنطقة الجغرافية 44

الشكل 20: التوزيع النسبي للمبحوثين وفق المهنة والمنطقة الجغرافية 45

الشكل 21: التوزيع النسبي للمبحوثين حول المعرفة بإجراءات منح تراخيص الأبنية والمنشآت.....46

الشكل 22: التوزيع النسبي للمبحوثين حول الحصول على معلومات عن إجراءات الترخيص من خلال الموقع الإلكتروني للهيئة المحلية.....47

الشكل 23: التوزيع النسبي للمبحوثين حول مدى رضاهم عن أداء الهيئة المحلية خلال السنوات الخمس الماضية.....47
الشكل 24: التوزيع النسبي للمبحوثين حول رضاهم بشكل عام عن خدمة ترخيص المباني والمنشآت 48
الشكل 25: التوزيع النسبي للمبحوثين حول رضاهم عن تقديم خدمة ترخيص الأبنية والمنشآت.....49
الشكل 26: التوزيع النسبي للمبحوثين حول مدى رضاهم عن مدى قيام الإدارة والمجلس البلدي بالإفصاح عن ممتلكاتهم عند توليهم مناصبهم.....51
الشكل 27: التوزيع النسبي للمبحوثين حول معرفة مكان تقديم شكوى متعلقة بخدمة ترخيص الأبنية 52
الشكل 28: التوزيع النسبي للمبحوثين حول الوعي بوجود آلية أو نظام لتلقي الشكاوى في الهيئة المحلية 53
الشكل 29: التوزيع النسبي للمبحوثين حول استجابة البلدية لشكوى المواطنين في الوقت المناسب 53
الشكل 30: التوزيع النسبي للمبحوثين حول الآلية التي استخدمها المبحوثون في تقديم الشكوى.....54
الشكل 31: التوزيع النسبي للمبحوثين حول استجابة البلدية لشكوى المواطنين بجدية 54
الشكل 32: التوزيع النسبي للمبحوثين حول وجود اعتبارات عائلية وحزبية ومصلحة لأعضاء المجلس البلدي أو الموظفين الكبار في تنفيذ المشاريع 55
الشكل 33: التوزيع النسبي للمبحوثين حول طبيعة الاعتبارات التي يعتقد المبحوثون بوجودها في منح التراخيص 56
الشكل 34: التوزيع النسبي للمبحوثين حول شرط دفع الرشوة مقابل الحصول على ترخيص بناء أو منشأة.....57
الشكل 35: التوزيع النسبي للمبحوثين حول الطلب منهم دفع رشوة مقابل الحصول على ترخيص بناء أو منشأة 57
الشكل 36: التوزيع النسبي للمبحوثين حول الرد على طلب الترخيص خلال 60 يوماً.....58
الشكل 37: التوزيع النسبي للمبحوثين حول استيفاء رسوم الترخيص قبل إصدار الترخيص 58
الشكل 38: التوزيع النسبي للمبحوثين حول متابعة ورقابة اللجنة المحلية على الأبنية.....61
الشكل 39: التوزيع النسبي للمبحوثين إصدار إخطار للمالك أو المقاول أو المهندس في حال اكتشاف تجاوزات للأنظمة أو المخططات الهيكلية أو معلومات مضللة 62
الشكل 40: التوزيع النسبي للمبحوثين حول المتابعة والتفتيش على التراخيص الممنوحة من الهيئات المحلية.....62
الشكل 41: التوزيع النسبي للمبحوثين حول التناوب في عملية التفتيش.....63

1. تقديم

تشكل الهيئات المحلية جزءاً مهماً من النسيج الفلسطيني، ومكوناً رئيساً من مكونات بنيته التنظيمية، وهي طرف مهم في العملية التنموية الفلسطينية. وهذه الهيئات تعمل تحت قانون الهيئات المحلية الذي ينظم عملها،[1] وحتى تستطيع تأدية دورها بكفاءة يفترض بها أن تتحلى بدرجة كبيرة من النزاهة والشفافية في بنائها وعملها. وهذا يعزز من دورها في تقديم خدماتها للمواطنين وتأدية رسالتها. وانسجاماً مع الإقرار بأهمية دورها التنموي، فقد أجريت العديد من الدراسات حولها إلا أن هذه الدراسة جاءت لدراسة مستوى رضا الجمهور عن شفافية 15 هيئة محلية عاملة في الضفة الغربية ونزاهتها باستخدام منهج البحث العلمي، خاصة أن هذه الانطباعات تأتي في مجال المساجلة بين الفرقاء المختلفين حولها.

أصبح مفهوم النزاهة والشفافية غايةً في الأهمية في مكافحة الفساد،[2] وإنشاء بيئة مناسبة وممارسات تعكس الاحتياجات المباشرة وغير المباشرة للمستفيدين من خدمات مشاريع الهيئات المحلية، فالشفافية تسمح للأطراف ذات العلاقة بجمع المعلومات التي من الممكن أن تكون حساسةً للكشف عن التجاوزات والحفاظ على المصالح. وتمتلك أنظمة الشفافية إجراءات واضحة لصنع القرار العام وقنوات اتصال مفتوحة بين أصحاب المصالح والمسؤولين؛ مما يجعل نطاقاً واسعاً من المعلومات متاحاً للمعنيين.

تخلق النزاهة والشفافية مكاناً يتيح للجميع المشاركة بشكل مثمر وإيجابي في الفرص التي توفرها مدينتهم بصرف النظر عن قدراتهم المالية وجنسهم وعمرهم ودينهم وعرقهم، وهذا ويخلق فرصاً أكثر للفئات المهمشة لتتمكن من الحصول على فرص العمل أو الاستثمار في المشاريع الريادية.

على صعيد آخر، يقود غياب هذه البيئة عادةً إلى تخصيص غير عادل للموارد باتجاه تزويد الخدمات وبشكل أهم مشاريع البنية التحتية التي لا تستهدف احتياجات الفئات المحرومة.

إن قياس رضا الجمهور عن خدمات هيئات الحكم المحلي هو قياس لانطباعاتهم عن الهيئات المحلية، وتترجم هذه الانطباعات موقف الجمهور تجاه هذه الهيئات في ما يتعلق ببرامجها ونشاطها، لكنها تبقى انطباعات لا تعكس بالضرورة واقع هذه الهيئات، والأدق بناء الحكم على درجة شفافية هذه الهيئات بالاعتماد على بيانات مقياس موضوعي. فقد أشار تقرير للبنك الدولي صدر في العام 2011 إلى أن هناك فجوة بين آراء المواطنين في نزاهة

[1] قانون الهيئات المحلية الفلسطينية رقم(1) لسنة 1997 وقانون رقم (9) لسنة 2008 بشأن تعديل القانون.

[2] الاستراتيجية الوطنية لمكافحة الفساد (2015-2017) والتي تشير الرؤية فيها إلى" مجتمع فلسطيني خال من الفساد. يقوم على أسس النزاهة والشفافية والمساءلة".

المؤسسات العامة وشفافيتها وهي غالباً ما تكون متدنية، وبين المستوى الفعلي للنزاهة والشفافية في هذه المؤسسات. وفي حين أشاد التقرير بالإنجازات التي حققتها مؤسسات السلطة الفلسطينية في مكافحة الفساد، فقد أشار كذلك إلى بعض القوانين المتعلقة بمكافحة الفساد مثل تقرير الحصول على المال غير المشروع في العام 2005، وقانون غسيل الأموال في العام 2007، إضافة إلى بعض اللجان في المجلس التشريعي، وفي العام 2010 تم إصدار قانون مكافحة الفساد وإنشاء هيئة مكافحة الفساد ومحكمة جرائم الفساد.[3]

على الرغم من كل هذه الإنجازات التي حققتها السلطة الفلسطينية، فقد أشار التقرير إلى ضرورة الاستمرار بالعمل على مكافحة الفساد ومحاربة الواسطة والرشوة أحياناً وأهمية الحصول على المعلومة وتبسيط إجراءات الحصول على التراخيص، إضافة إلى ضرورة بناء الثقة بين المؤسسات العامة والمواطنين.

تضمن هذا التقرير النتائج الرئيسة لدراسة أعدتها شركة أجيليتي للاستشارات الإدارية والمالية لصالح هيئة مكافحة الفساد حول مدى رضا المواطنين عن النزاهة والشفافية في تنفيذ مشاريع البلديات وترخيص الأبنية والمنشآت في 15 هيئة محلية في الضفة الغربية. حيث تهدف الدراسة إلى مساعدة هيئة مكافحة الفساد الفلسطينية على الخروج بتوصيات وآليات عمل لتعزيز قيم النزاهة والشفافية في الخدمات المقدمة من الهيئات المحلية.

تأتي هذه الدراسة ضمن إطار الاستراتيجية الوطنية لمكافحة الفساد من خلال دراسة انطباعات المواطنين التي جرى توثيقها في أكثر من دراسة عن تفوق الواسطة والمحاباة والرشوة واستغلال المناصب وتضارب المصالح في تنفيذ المشاريع البلدية وترخيص الأبنية والمنشآت، لكن باتباع منهج البحث العلمي هذه المرة، حيث سيتعرف المواطن الفلسطيني إلى المزيد من المعلومات عن أسباب هذه الانطباعات سواء على مستوى المواطن نفسه أو على المستوى الإجرائي في الهيئة المحلية؛ لتشكل هذه المعلومات مدخلاً لتحليل هذه الانطباعات، إضافة إلى مجموعة من اللقاءات وورش العمل الهادفة للوصول إلى معلومات عن موضوع الدراسة.

مجال الدراسة

يقتصر مجال الدراسة على قياس رضا الجمهور عن 15 هيئة محلية في سياق إصدار الرخص للمنازل والمنشآت الاقتصادية إضافة إلى تصميم المشاريع وتنفيذها.

[3] World Bank Report (2011) Improving Governance and Reducing Corruption

أهداف الدراسة

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:

- ✓ تقييم النزاهة والشفافية في بناء الهيئات المحلية وعملها في مجال التراخيص والمشاريع من خلال رصد إنجازاتها في هذا المجال، والتعرف إلى مواطن قصورها من وجهة نظر الجمهور، ومدى معرفة المواطنين بها وكيفية تأدية هذه الخدمة، وهل هناك نظام يوفر المعلومات عنها؟ لا سيما من حيث كيفية الحصول عليها ومكان توافرها وشروط الحصول عليها. وهل تقوم الهيئة بتنسيق أنشطتها وبرامجها مع الجمهور؟
- ✓ تقييم مدى توافر آلية لمساءلة مقدم الخدمة من الأطراف ذات العلاقة، وهل توجد تقارير دورية عن عمل الهيئة المحلية بالخصوص؟ وهل هناك نظام للشكاوى؟ وهل هناك جهة مختصة باستقبال الشكاوى والبحث فيها وتقديم الإجابات عنها؟
- ✓ تقييم مدى توافر دليل للعمل يرشد موظفي الهيئات في عملهم ويحدد سلوكهم تجاه المواطنين والأطراف المستفيدة من عمل مؤسستهم؟ وهل يقوم هذا الدليل في حال توافره بتنمية ثقافة تحارب الفساد والمحسوبية وتسعى إلى تقديم الخدمة للمواطن على قاعدة المساواة بين المواطنين بطريقة مهنية؟ وهل تتوافر أنظمة مكتوبة يتم العمل بموجبها؟ وهل يتم الالتزام بالنظام المكتوب عند توافره أم أن هناك تجاوزات؟

بناء على نتائج الدراسة تم تقديم توصيات تعالج مواطن القصور وتعزز من نزاهة الهيئات المحلية وشفافيتها.

منهجية الدراسة

- الاعتماد على دراسات ومسوح واستطلاعات رأي حول الفساد في الهيئات المحلية الفلسطينية.

قام فريق البحث لتحقيق الهدف المنشود من هذه الدراسة – وبعد مراجعة الأدبيات ذات العلاقة – باتباع المنهج الكمي باستخدام الاستبيان كأداة، والمنهج الكيفي من خلال استخدام المقابلات مع بعض البلديات، حيث عقد مقابلات قبلية (أي قبل تصميم الاستبيان) لفهم حيثيات موضوع الدراسة، وعقد مقابلات شخصية مع أشخاص ذوي علاقة وتحديداً وزارة الحكم المحلي ووزارة الاقتصاد الوطني، وقابل 9 مقاولين موزعين على مناطق الدراسة بالإضافة إلى شركات الخدمات وخاصة شركة الاتصالات الفلسطينية ومصلحة مياه الضفة الغربية، وتم الاعتذار من شركات الكهرباء والغرف التجارية لعدم وجود تقاطعات مباشرة مع عمل الهيئات المحلية، وعقد اجتماعات مع بلديات نابلس والبيرة والخليل لفهم الإجراءات التي تتبعها البلدية، والخاصة بتنفيذ المشاريع وإجراءات منح رخص الأبنية والمنشآت، وأجرى لقاءات مباشرة مع مسؤولي الدوائر المعنية في الهيئات المحلية ورؤسائها بهدف التأكد من النظم المتبعة في

هذه الهيئات ومقارنتها وتحليلها. إضافة إلى عقد مقابلات بعدية (أي بعد إجراء المسح الميداني) مع ثماني هيئات محلية للتأكد من النتائج.

أعد لغرض المسح الميداني استبيانان:

الأول – للمواطنين بشكل عام ممن يستفيدون من خدمات الهيئات المحلية.

الثاني – للمواطنين الذين استفادوا من خدمة ترخيص الأبنية والمنشآت.

علماً أنه تم تنظيم ورشة تدريب للباحثين الميدانيين في رام الله لشرح أهداف الدراسة وتوضيح معاني المصطلحات والمؤشرات واستعراض الأسئلة التي تضمنتها دراسة فريق البحث. وبعد الانتهاء من تدريب الباحثين الميدانيين بدأت عملية جمع البيانات في 2015/1/28 وانتهت في 2015/2/4.

حجم العينة

بلغ حجم عينة المواطنين المتعلقة بالمشاريع 241 مواطناً ومواطنةً، في حين بلغت عينة المواطنين المستفيدين من خدمات ترخيص الأبنية والمنشآت 360 مواطناً ومواطنةً، بحيث كان حجم العينة الكلي (مشاريع وتراخيص) 601 مواطن ومواطنة (257 من منطقة شمال الضفة الغربية، و137 من وسط الضفة، و207 من منطقة جنوب الضفة الغربية) وكان المواطنون موزعين على الهيئات المحلية كما في الجدول الآتي:

#	اسم الهيئة المحلية	عدد المواطنين في دراسة المشاريع	عدد المواطنين في دراسة التراخيص	المجموع
منطقة شمال الضفة الغربية				
1	جنين	14	21	35
2	قباطية	7	11	18
3	طولكرم	19	28	47
4	نابلس	46	72	118
5	قلقيلية	15	24	39
	المجموع	**101**	**156**	**257**
منطقة وسط الضفة الغربية				
6	رام الله	11	19	30
7	البيرة	18	26	44
8	بيتونيا	8	12	20
9	أريحا	8	12	20
10	الرام	9	14	23
	المجموع	**54**	**83**	**137**
منطقة جنوب الضفة الغربية				
11	بيت لحم	9	18	27
12	بيت جالا	5	8	13

13	الخليل	56	74	130
14	حلحول	6	9	15
15	دورا	10	12	22
	المجموع	**86**	**121**	**207**
	المجموع الكلي	**241**	**360**	**601**

إدخال البيانات

تم تصميم برنامج إدخال البيانات باستخدام (Access 2007)، ويتمتع برنامج الإدخال بالخواص الآتية:

- إمكانية التعامل مع نسخة مطابقة للأصل (باللغة العربية) على شاشة الحاسوب.
- المحافظة على الحد الأدنى من الخطأ لمدخلي البيانات الرقمية أو خطأ العمل الميداني.
- سهولة عرض البيانات المختلفة لأقسام الاستمارة المختلفة.
- القدرة على فحص التسلسل المنطقي في بيانات الاستمارة.
- القدرة على التدقيق الداخلي.
- سهولة الاستخدام (user-friendly).

تحليل البيانات

بعد الانتهاء من عملية الإدخال والتأكد من سلامتها وجاهزيتها للتحليل واستخراج النتائج، حولت البيانات من (Access 2007) إلى الرزمة الإحصائية (SPSS)، ومن ثم تحليل النتائج باستخدام الرزمة الإحصائية (SPSS)، ثم تم استخراج الجداول التقاطعية التي تبين التوزيع النسبي لمؤشرات الدراسة.

مراجعة الأدبيات

<u>الإطار القانوني المنظم لعمل الهيئات المحلية</u>

ينظم عمل الهيئات المحلية في فلسطين إطار قانوني تداخلت في تشكيله عوامل عدة نشأت عن موروث قانوني كان نتاج حقب مختلفة مرت على فلسطين، إضافة إلى العوامل التي عملت على إعادة صياغة هذا الإطار القانوني بعد توقيع اتفاقية أوسلو في العام 1993، وما تمخض عنها من خلق اختصاصات وظيفية للسلطة الوطنية تجاه المواطن الفلسطيني، حيث نصت المادة (85) من القانون الأساسي المعدل لعام 2003[4] على "تنظيم البلاد بقانون في وحدات

[4] القانون الأساسي المعدل لسنة 2003 وتعديلاته.

إدارية محلية تتمتع بالشخصية الاعتبارية، ويكون لكل وحدة منها مجلس منتخب انتخاباً مباشراً على الوجه المثبت في القانون.

يعد قانون الهيئات المحلية الفلسطينية، الصادر في العام 1997، الإطار القانوني الناظم لعمل الهيئات المحلية في فلسطين، ويعمل هذا القانون على تنظيم علاقة الهيئات المحلية بوزارة الحكم المحلي، وعلاقة الهيئات المحلية مع بعضها البعض.

تطلب هذا الإطار القانوني استحداث مجموعة من الأنظمة التي تنظم عمل الهيئات المحلية، ومنح صلاحية وضع هذه الأنظمة إلى وزير الحكم المحلي وإلى الهيئات المحلية بموجب مادة رقم (2) ومادة رقم (15) فقرة (2)، على الرغم من أن القانون الأساسي أوكل عملية إصدار الأنظمة بشكل عام لمجلس الوزراء.

أما القانون الثاني، وهو قانون انتخاب مجالس الهيئات المحلية رقم (10) لسنة 2005،[5] فتضمن تعيين حكومة محلية وفقاً للسكان. واستهدفت تعديلات عديدة في هذا القانون قضايا توقيت الانتخابات وحصص الأجناس لتعزيز مشاركة المرأة في المجالس المحلية، كما تمت مراجعة قرار مجلس الوزراء رقم (6) لعام 2011،[6] المتعلق بالبناء وقوانين الهيئات المحلية والذي ينص على أن الهيئة المحلية تنظم: البناء، الأسواق العامة، المواصلات، المنافع العامة. أما التعليم والشؤون الاجتماعية وخدمات الصحة فليست من ضمن صلاحياتها، وعادةً تمتلك الهيئة المحلية إمكانية محدودة جداً للحصول على الضرائب والرسوم.

على الرغم من صدور القرار بقانون رقم (8) لسنة 2014 بشأن الشراء العام، فإن العمل ما زال سارياً على أساس القانون رقم (6) لسنة 1999 بشأن العطاءات للأشغال العامة، وعلى أساس القانون رقم (9) لسنة 1998 بشأن اللوازم العامة.[7]

النزاهة والشفافية والمساءلة في الهيئات المحلية

الشفافية في الهيئات المحلية

يقصد بالشفافية تقاسم المعلومات والتصرف بطريقة مكشوفة بأن تكون أعمال الهيئة المحلية علنية ومنفتحة في قراراتها وأعمالها والإجراءات التي تتخذها، أي عدم حجب المعلومات عن المواطنين المنتفعين من خدماتها والأطراف ذات العلاقة الرسمية والأهلية والممولة، إضافةً إلى وضوح الأنظمة، والانفتاح على المستفيدين والمانحين، وعلنية

[5] قانون انتخابات هيئات المجالس المحلية رقم (10) لسنة 2005 والمعدل بالقانون رقم (12) لسنة 2005.
[6] نظام الأبنية والتنظيم للهيئات المحلية رقم (5) لسنة 2011.
[7] الخطة الوطنية لمكافحة الفساد (2015-2017).

الأهداف والغايات التي تسيّر الهيئة المحلية حتى يتسنى للمواطنين متابعة الطرق وآليات اتخاذ القرار والنشاطات، إضافة إلى نشر الموازنات ونتائج الأعمال.

- معايير قياس تكلفة الخدمات.
- إعداد الموازنات.
- تحصيل الديون المتراكمة.
- الإعفاءات والتخفيضات.
- استقبال المراجعين.

يعرف كتاب نظام النزاهة العربي الشفافية،[8] بأنها "تتعلق بوضوح الأنظمة والإجراءات داخل المؤسسة وفي العلاقة بينها وبين المواطنين المنتفعين من خدماتها، وعلنية الإجراءات والغايات والأهداف في عمل المؤسسة العامة"، وكذلك ربط الشفافية بوجود سياسة عامة "للإفصاح عن المعلومات، وضمان حق المواطن في الحصول على المعلومات اللازمة عن أعمال الإدارات العامة." في حين يعرف الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة (أمان) الشفافية بأنها "التزام قيادة المؤسسة وإدارتها – على جميع المستويات – بنشر وتعميم، أو إتاحة، المعلومات المطلوبة للجمهور حول مجمل الأمور التي تخص جميع الإجراءات والقرارات والخدمات، ومجمل الأعمال التي تقدمها المؤسسة، وتوفيرها بشكل دوري دون طلب، أو أثناء الطلب، من أي شخص أو مهتم، وكذلك معلومات حول الأشخاص المسؤولين في المؤسسة"[9].

تستند مؤشرات الشفافية إلى الدمج بين التعريفين الواردين أعلاه، وتشمل:

- توافر وثائق واضحة حول أهداف الهيئة المحلية، وفلسفة عملها، وبرامجها، وإتاحتها للجمهور.
- توفير معلومات للجمهور حول النظام الأساسي والهيكل التنظيمي للهيئة المحلية، وكذلك نظام الموظفين، وميزانية الهيئة.
- إتاحة الفرصة للجمهور للاطلاع على خطط الهيئة، وإشراك الجمهور في صياغة هذه الخطط والتعليق عليها.
- قيام الهيئة المحلية بتنسيق أنشطتها وبرامجها مع شركاء محليين، أو مع الجمهور المستهدف.
- معرفة المواطنين بأنشطة الهيئة المحلية وبرامجها وكيفية الحصول على خدماتها، وكيفية تأدية هذه الخدمة.

8 منظمة الشفافية الدولية، 2006. نظام النزاهة العربي في مواجهة الفساد. بيروت: المركز اللبناني للدراسات.

9 تأسس الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة (أمان) عام 2000 بمبادرة من عدد من مؤسسات المجتمع المدني العاملة في مجال الديمقراطية وحقوق الإنسان والحكم الصالح، كحركة مجتمع مدني تسعى لمكافحة الفساد وتعزيز منظومة النزاهة والشفافية والمساءلة في المجتمع الفلسطيني.

- نشر تقارير دورية حول نشاطات الهيئة المحلية وتمويلها وعلاقاتها.
- وجود سياسة عامة للنشر والإفصاح عن المعلومات للجمهور المعني.

النزاهة في الهيئات المحلية

أهم ما يجب أن يميز سيادة قيم النزاهة في الهيئات المحلية هو وجود ما يعرف بـ"نظام النزاهة". والمقصود بهذا المفهوم وجود مرجعية مكتوبة لدى الهيئة المحلية لتحديد قواعد الأداء السليم، ويمكن تحديد أهم عناصره بما يلي:

أ. بيانات الذمة المالية:

يشكل الكشف عن الذمة المالية (مجموع ما للشخص من حقوق وما عليه من واجبات مالية) عنصراً مهماً لتحقيق نظام النزاهة. وقد تعرض القانون الأساسي الفلسطيني في المادتين 41 و67 إلى هذا الأمر بإلزام أعضاء المجلس التشريعي والوزراء فقط بهذا الكشف. وطبقاً لما تم فحصه، فإن الكشف عن الذمة المالية لأعضاء مجلس الهيئات المحلية وكبار الموظفين أمر غير معهود ولا موجود حتى اللحظة في الهيئات المحلية، مع التنويه بوجود نص واضح في قانون مكافحة الفساد يلزمهم ذلك. ومن الأهمية بمكان تنفيذ هذا الإجراء لمنع تضارب المصالح والتحصن ضد الفساد.

ب. ميثاق شرف:

تفتقد الهيئات كافة إلى وجود ميثاق شرف حتى الآن، وأهمية هذا العنصر مبنية على إرساء التزام أدبي ومحدد بأخلاقيات العمل في أداء الهيئات المحلية بتحديده مجموعة من الضوابط والقيم الواجب التحلي بها وتوفيرها عند موظفي الهيئات المحلية لانضباط السلوك.

في ما يتعلق بمدونة قواعد السلوك لموظفي الخدمة المدنية، فإنه وفقاً لتقرير المقارنة الذي أصدرته منظمة التعاون الاقتصادي The Organization for Economic Cooperation and Development (OCED) عام 2011،[10] فإن مدونة قواعد السلوك لموظفي الخدمة المدنية تُعد قضيةً حساسةً بالنسبة لتأسيس التكامل بين الإدارات الحكومية واستدامته. هناك خمس مناطق لتحقيق ذلك وتتكون من: 1- الإطار القانوني. 2- الهياكل والعمليات التنظيمية. 3- استخدام التكنولوجيا في الحكومة. 4- إدارة المصادر المالية الدولية. 5- إدارة الموارد البشرية.

حتى نحصل على موظفين يستطيعون تجسيد التكامل ولديهم القدرة على اتخاذ القرارات بشكل فعال في المحاور الخمسة التي تم ذكرها، فإنه يجب توفير السمات الآتية:

[10] OECD, Code of Conduct for Civil Service: Palestinian Authority, 2011

- أن يكون غير متحيز في تصرفاته.
- الالتزام بالإجراءات القانونية.
- الشفافية في تنفيذ المهام.
- الصدق مع الزملاء والمستفيدين.
- الفعالية في تنفيذ المهام.
- الاحترافية عند التعامل مع الآخرين وتفضيل المصلحة العامة على المصلحة الشخصية.

ج. نظام واضح وشفاف للتوظيف:

1- إجراءات التوظيف: بالنسبة إلى إجراءات التوظيف،[11] اشترط قانون الهيئات المحلية إدراج الوظائف في موازنة الهيئة المحلية المصادق عليها من وزارة الحكم المحلي دون تحديد المعايير التي تحدد الحاجة إلى الموظفين، فضلاً عن عدم صدور "نظام موظفي الهيئات المحلية" المشار إليه سابقاً، والذي بوجوده يمكن أن ينهي جملة من الإشكاليات، مع أهمية الإشارة إلى أن موظفي الهيئات ليسوا من اختصاص ديوان الموظفين العام.

2- الهيكليات الإدارية: يرتبط بسياسات التوظيف وجود هيكليات إدارية للهيئات المحلية. وتعتمد الهيكلية الإدارية على الخطة المستقبلية التي تحدد عدد الدوائر والأقسام والشعب والمسميات الوظيفية وعدد الموظفين، وعبرها يتم تحديد الأدوار والصلاحيات والمسؤوليات، كما أن وجود هيكلية ملتزم بها يمنع الانحراف والأخطاء، وقد أناط قانون الهيئات المحلية بمجلس الوزراء بناءً على تنسيب من الوزير تحديد الهيكليات الإدارية للهيئات المحلية بموجب لائحة. إلا أن هذه اللائحة لم تصدر حتى الآن، ما سمح بوجود اختلافات في هذه الهيكليات بين هيئة وأخرى، كما توجد هيكليات لا تنطبق ولا تتماثل مع الهيكليات الرسمية المدونة على الورق، خاصةً الأقسام والمسميات الوظيفية. وقد قامت بعض البلديات بجهود كبيرة لإقرار الهيكليات الجديدة بعد الانتخابات المحلية التي جرت في العام 2005 وتسلم أعضاء جدد مجالسها، حيث أصدرت بعض البلديات هيكلية أوقفت التعيينات العشوائية والدرجات والمرتبات غير المبررة والتي تخالف القانون أصلاً.

د. المشتريات:

أصدرت وزارة الحكم المحلي – في ما يخص العطاءات والمشتريات – النظام المالي للهيئات المحلية الفلسطينية ونظام توريد المواد وتنفيذ الأعمال في الهيئات المحلية في العام 1998.[12] يتضمن الأول 92 مادة موزعة على خمسة فصول تتعلق بالموازنة والصرف والمدفوعات والمقبوضات. أما النظام الثاني، فيقع في 53 مادة وخصص

[11] نظام رقم (20) لسنة 2010 لنظام موظفي الهيئات المحلية رقم (7) لسنة 2009.
[12] نظام توريد المواد وتنفيذ الأعمال في الهيئات المحلية رقم (5) لسنة 1998.

للعطاءات والمشتريات والمناقصات من خارج فلسطين. وبشكل عام، فإن النظامين يعالجان التفاصيل الخاصة بتحديد الأدوار والمسؤوليات والإجراءات مع وسائل الرقابة والتحقق من صحة سير العمليات مع التركيز على العطاءات.

هـ. سياسة الباب المفتوح:

تتفاوت مشاركة المجتمع المحلي ومؤسساته في عمليات رسم السياسات وتحديد الأولويات في الهيئات بدرجات ملحوظة، فالبلديات الكبيرة تولي ذلك عنايتها بما يمثل إحدى أهم نقاط القوة. وفي ما يبدو، فإن تنفيذ تلك البلديات لجملة من المشاريع، لا سيما الممولة خارجياً، يشكل عامل تعزيز حتى تقوم البلديات بإشراك المجتمع المحلي ومناقشته وعرض المشروع عليه والحصول على دعمه كأحد الاشتراطات التمويلية وإلا لا يتم إكمال المشروع. ومع وجود محاولات وانطلاقات جدية في الهيئات المتوسطة والصغيرة، إلا أنه يجدر التنويه بالبيئة العامة والأجواء التي تعمل فيها هذه الهيئات، خاصة تلك التي شهدت عمليات الانتخاب لاختيار المجالس الجديدة، فقد وجدت عدة مظاهر رافقت المجالس المنتخبة فترة طويلة نسبياً أساسها تجاوز نتائج الانتخابات وخسارة أطراف تمثل عائلات وقوى سياسية وصلت في بعض الأحيان إلى ما يشبه "التمرد"، ومما زاد الأمور تعقيداً اتخاذ بعض القرارات في الأيام الأخيرة للمجالس الخاسرة بتوظيف عمال فائضين عن الحاجة أو تثبيت بعض غير المثبتين لوضع العراقيل أمام المجلس الجديد المنتخب.

نظام المساءلة في الهيئات المحلية

عرف كتاب "نظام النزاهة العربي في مواجهة الفساد"[13] المساءلة على أنها "واجب الموظفين العامين، سواء كانوا منتخبين أو معينين، وتقديم تقارير دورية عن نتائج أعمالهم، وتفسيرهم قراراتهم، ومدى نجاعتهم في تنفيذها، حتى يتم التأكد من أن عملهم يتفق مع القيم الديمقراطية وأحكام القانون، وأصول العمل السليم وقواعده". ويرتبط بمفهوم المساءلة وينتج عنه مفهوم المحاسبة، والذي يعني "خضوع الذين يتولون المناصب العامة للمساءلة القانونية والإدارية والأخلاقية إزاء قراراتهم وأعمالهم، ويتمثل ذلك بمسؤولية من يشغلون الوظائف العامة أمام مسؤوليهم، وهكذا حتى قمة الهرم في المؤسسة." ويميز الكتاب بين نوعين من المساءلة: المساءلة العمودية والمساءلة الأفقية. ويشير مفهوم المساءلة العمودية إلى قدرة جمهور الناخبين على مساءلة ممثليهم عبر إعادة انتخابهم، أو عدم انتخابهم. أما المساءلة الأفقية، فتشير إلى خضوع كل هيئة أو مسؤول للرقابة والمساءلة من هيئة أخرى، بحيث لا يوجد أحد خارج المساءلة.

عرف الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة (أمان) المساءلة[14] من خلال سؤالين:

[13] مصدر سبق ذكره.
[14] مصدر سبق ذكره.

- ما هي المرجعيات، وفق الهيكل التنظيمي، المسؤولة عن المؤسسة؟
- ما هي الأهداف والمعايير والأنشطة التي على المؤسسة التزام تحقيقها؟

إذا كانت المساءلة ضرورية للهيئات المحلية، وتتبع هذه الضرورة من طبيعة هذه المؤسسات ومهامها وأدوارها، فما هي الشروط التي تجعل منها فاعلة؟

1. وجود وثائق منشورة وواضحة تتعلق برسالة عمل الهيئة المحلية وفلسفتها، وأهدافها، واستراتيجيتها وخططها وموازناتها وإيراداتها ونفقاتها.

2. تدفق المعلومات، فالمساءلة والمحاسبة تتم وفق البيانات المتوافرة، لذلك لا مجال للمساءلة دون الشفافية، وأيضاً تكتمل وظيفة الشفافية عند ربطها بالمساءلة والمحاسبة.

3. وجود هيكلية تتوافر فيها خاصية خضوع جميع الهيئات الأدنى لمساءلة ومتابعة الهيئات الأعلى. وتوافر أنظمة تحدد آليات العلاقة بين هذه الهيئات وأشكالها. وهذا يعني توفير نظام يحدد طبيعة المساءلة وشكلها، باعتباره إطارها القانوني، بما فيها الأحكام التي تحدد حقوق وواجبات ومسؤوليات الهيئات والأعضاء.

والسؤال هنا: هل من يمنح الشرعية للهيئة المحلية هو المخول بمساءلتها ومحاسبتها؟ ويمكن تنميط قائمة المؤهلين لممارسة المساءلة إلى:

- المساءلة الداخلية: تشمل الجهات التي تحاسب الهيئة المحلية من داخلها، وتشمل الهيئات الرقابية.
- المساءلة الخارجية: تشمل الحكومة ممثلةً بوزارة الحكم المحلي وديوان الرقابة المالية والإدارية،[15] وهيئة مكافحة الفساد، والمستفيدين، والمجتمع المحلي، والجمهور، والممولين.

هناك عدة أدوات للمساءلة مثل:

– آليات المتابعة والمراقبة التي تعتمدها الهيئات القيادية لعمل الهيئات الأدنى/ ويشمل ذلك التقارير الدورية المختلفة، التفتيش الميداني والاجتماعات الدورية.

– رفع التقارير الدورية لوزارة الحكم المحلي.

– وبالنسبة للمستفيدين والمجتمع المحلي يتم استخدام استمارة تقييم، أو عقد اجتماعات دورية، أو صندوق اقتراحات وشكاوى.

[15] ديوان الرقابة المالية والإدارية هو المسؤول عن المراقبة والإشراف على الأداء المالي والإداري لهيئات القطاع العام، والوحدات الحكومية المحلية والسلطات والمنظمات المدنية، بالإضافة إلى أي مستفيد من الأموال العامة.

أشار قانون الهيئات المحلية الفلسطينية إلى قيام الهيئات المحلية بتقديم تقارير مالية وإدارية بموجب المواد 2 و32، 35، و36 من القانون إلى وزارة الحكم المحلي. إضافة إلى أن المادة 35 تحديداً نصت على أن "فحص حسابات الهيئة المحلية ومراجعة جميع معاملاتها المالية والإدارية والقانونية وجرد موجوداتها يكون من قبل فاحصين مختصين تكلفهم الوزارة أو ديوان الرقابة المالية والإدارية". ومن الواضح أن عدم وجود عمليات تدقيق دورية من جهة مستقلة أخرى مثل مدقق حسابات خارجي مستقل أو عملية تقييم إداري يضعف من الاهتمام بإعداد تقارير شفافة يمكن المحاسبة على أساسها.

مظاهر قد تؤدي إلى فساد في الهيئات المحلية

تشير الدراسات السابقة إلى أن من مظاهر الفساد في الهيئات المحلية:

1. عدم انتظام اجتماعات بعض المجالس المحلية، سواء الانتظام الزمني الدوري أو انتظام النصاب أو التقيد بجدول أعمال ملائم ومكتوب وتدوين المحاضر والقرارات بالشكل القانوني؛ مما يفتح الباب أمام مختلف السلبيات التي يمكن أن تتبع فيما بعد.
2. غياب علاقة شفافة ومنفتحة مع الجمهور (الإجراءات والقوانين والنظم لا تساعد على الانفتاح على الجمهور).
3. عدم وجود نظام للتوظيف لمختلف الوظائف الأساسية يستند إلى الكفاءة المهنية بديلاً عن التوظيفات القائمة على الوساطة والمحسوبية أو الاعتبارات الفئوية.
4. عدم وجود برنامج تدريب موحد ومستمر للمستويات الإدارية والفنية على مستوى الوطن أو على مستوى المناطق ضمن نظام تدريبي شامل.
5. عدم انتظام إصدار التقارير والبيانات المالية السنوية المدققة ومناقشتها في الاجتماعات الملائمة لذلك أمام الجمهور.
6. ومن مجالات الفساد في هيئات الحكم المحلي المحسوبية والواسطة في تقديم الخدمات ومنح التراخيص والتعيينات الفئوية (المحسوبية والواسطة)، كذلك الرشوة من قبل بعض المتنفذين في استعمالات الأراضي والتراخيص وإحالة العطاءات... .
7. ضعف التزام بعض الهيئات المحلية بملاحظات ديوان الرقابة المالية والإدارية أو ملاحظات وزارة الحكم المحلي.

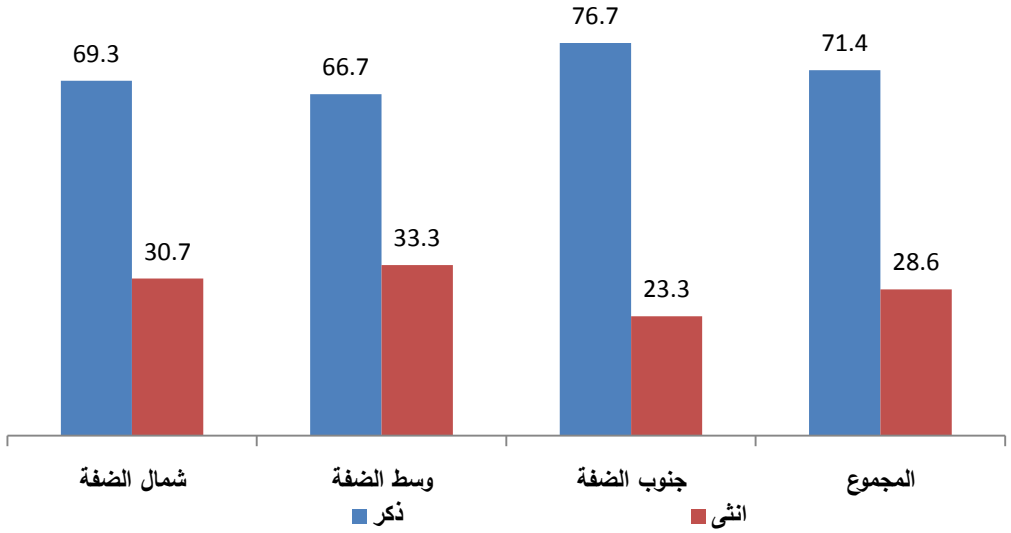
2. تحليل النتائج الرئيسة لاستطلاع رأي المواطنين المستهدفين في دراسة المشاريع:

القسم الثاني من الدراسة يعرض تحليل النتائج الرئيسة لاستطلاع رأي المواطنين حول المشاريع التطويرية:

2.1. خصائص عينة الدراسة

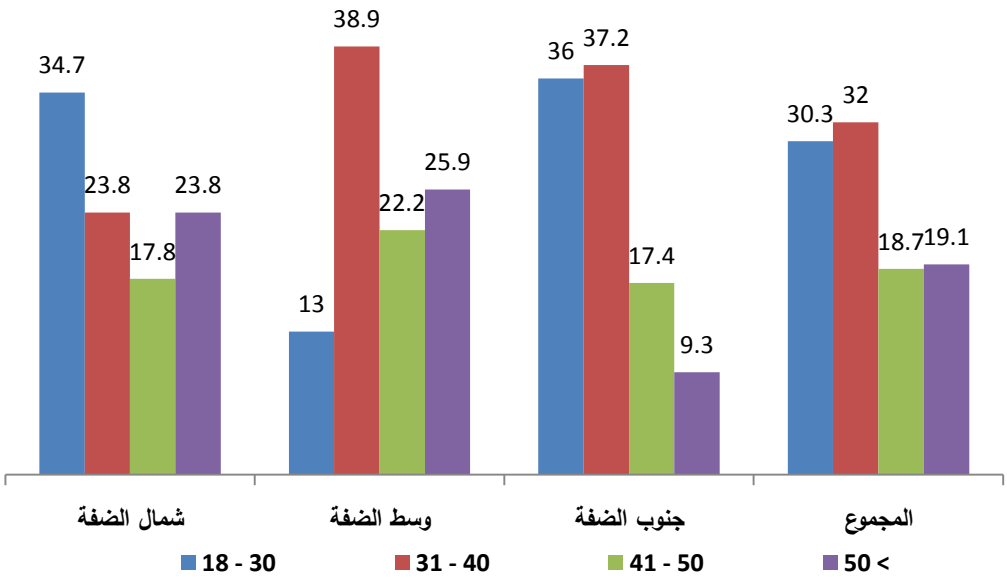
بلغ حجم عينة الدراسة 241 مواطناً/ة ممن تتراوح أعمارهم بين 18 عاماً فأكثر ويقيمون في التجمعات السكانية التي تنتمي للهيئات المحلية المستهدفة في الدراسة. وبلغت نسبة المواطنين الذين ينتمون للهيئات المحلية في شمال الضفة الغربية 41.9% من مجمل حجم العينة، وبلغت نسبة المواطنين الذين ينتمون إلى الهيئات المحلية في وسط الضفة الغربية 22.4% ونسبة المواطنين الذين ينتمون إلى الهيئات المحلية في منطقة جنوب الضفة الغربية 35.7%. وبلغت نسبة الذكور في عينة الدراسة 71.4% ونسبة الإناث 28.6%. كما هو موضح في الشكل 1.

الشكل 1: التوزيع النسبي للمبحوثين وفق الجنس والمنطقة الجغرافية



أما في ما يخص التوزيع النسبي لأعمار المبحوثين فقد كانت النتائج كما يلي: 30.3% (18– 30 عاماً)، 32.0% (31 – 40 عاماً)، 18.7% (41–50 عاماً)، و19.1% أكثر من 50 عاماً. وبلغ معدل الأعمار 39.4 عام لإجمالي المبحوثين.

الشكل 2: التوزيع النسبي للمبحوثين وفق العمر والمنطقة الجغرافية



وعلى صعيد المستوى التعليمي، أظهرت النتائج أن 29.5% من مجمل المبحوثين كان مستواهم التعليمي أقل من المرحلة الثانوية، و39.4% مرحلة ثانوية إلى دبلوم، و31.1% جامعي فأكثر.

وفي ما يتعلق بوظيفة المبحوث أو مهنته، أشارت النتائج إلى أن 21.7% من المبحوثين لديهم عمل خاص، و17.1% مهنتهم عامل، و17.1% مهنتهن ربة بيت، و13.8% موظفون حكوميون، 12.9% موظفو قطاع خاص، و5% موظفون في مؤسسة أهلية، و5.8% خارج قوة العمل و6.7% لديهم مهن ووظائف أخرى.

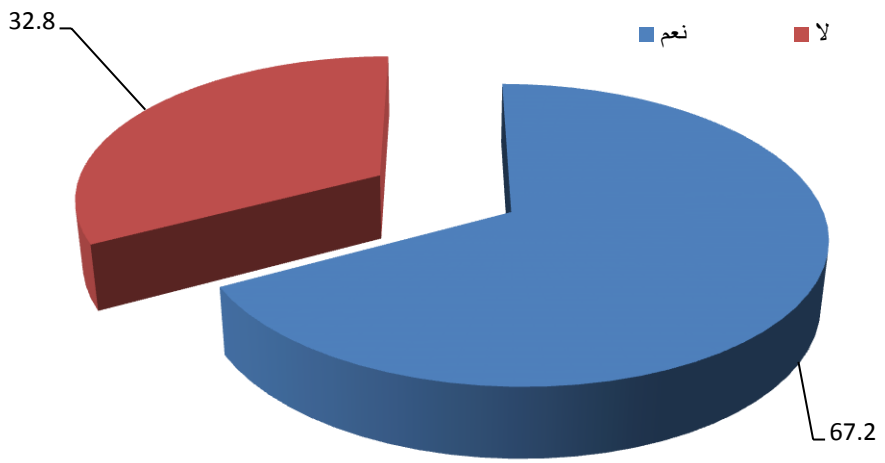
2.2. مدى وعي المواطنين بالمشاريع التي تنفذها الهيئات المحلية

يهدف هذا الجزء من التقرير إلى التعرف إلى مدى وعي المواطنين بالمشاريع التي تنفذها الهيئات المحلية واطلاعهم عليها. ومدى متابعة المواطنين لتقدم سير تنفيذ هذه المشاريع. وقد كانت النتائج كما هو مبين أدناه:

2.2.1. مدى استفادة المواطنين من المشاريع التي تنفذها الهيئات المحلية

أظهرت نتائج الدراسة الاستطلاعية أن نسبة المواطنين الذين استفادوا من المشاريع التي تنفذها الهيئات المحلية (مثل شق طرق وتعبيد شوارع، المياه والصرف الصحي، بناء مدارس، الحدائق العامة...) خلال فترة السنوات 3-5 السابقة بلغت 67.2%، في حين أن 32.8% لم تستفد من المشاريع التي نفذتها الهيئات خلال السنوات 3-5 السابقة كما هو مبين في الشكل 3.

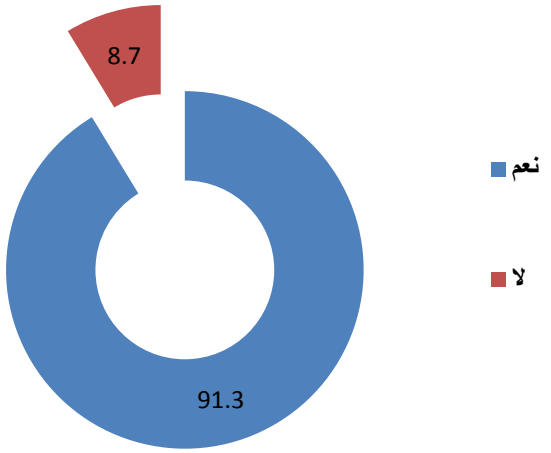
الشكل 3: التوزيع النسبي للمبحوثين حول الاستفادة من المشاريع التي تنفذها الهيئة المحلية



2.2.2. مدى مشاركة المواطنين في جلسات أو نشاطات ذات علاقة بالمشاريع التطويرية

بينت النتائج أن نسبة ضئيلة من المواطنين تشارك في جلسات أو نشاطات ذات علاقة بالمشاريع التطويرية، فقد أظهرت النتائج أن 8.7% فقط من مجمل المبحوثين أفادت بأنها شاركت في جلسات أو نشاطات ذات علاقة بالمشاريع التطويرية كما هو مبين في الشكل أدناه. في حين تشير المقابلات مع الهيئات المحلية إلى أن هناك مشاركة للمواطن في تحديد أولويات المشاريع من خلال مؤسسات المجتمع المحلي عند إعداد الخطط الاستراتيجية والسنوية للهيئة المحلية.

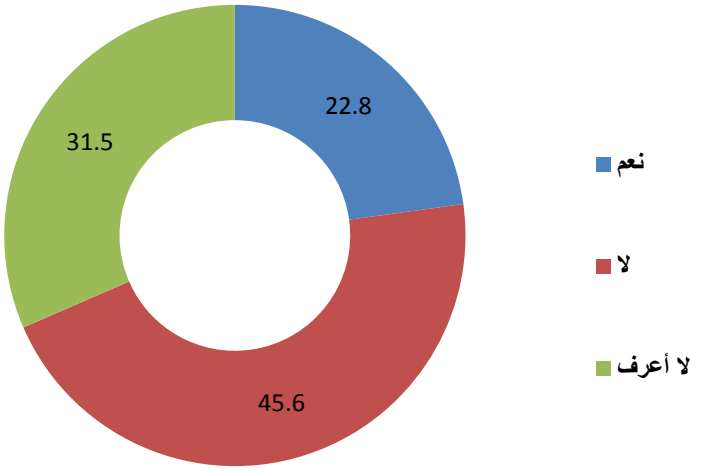
الشكل 4: التوزيع النسبي للمبحوثين حول المشاركة في جلسات ونشاطات ذات علاقة بالمشاريع



2.2.3. مدى الوعي بالتقارير التي تنشرها الهيئات المحلية حول المشاريع

تفيد نتائج المسح بأن 22.8% من المبحوثين أفادت بأن الهيئة المحلية تقوم بنشر تقارير عمل وتقارير إنجاز حول المشاريع بشكل دوري، وأن 45.6% أفادت بأن الهيئة لا تفعل ذلك، بينما صرحت 31.5% بأنها لا تعرف إذا ما كانت الهيئات المحلية تقوم بنشر تقارير عمل وتقارير إنجاز حول المشاريع بشكل دوري أم لا كما هو مبين في الشكل أدناه. معظم الهيئات المحلية تفيد بأن التقارير المتعلقة بالمشاريع هي تقارير داخلية ويتم نشرها بعد الانتهاء من تنفيذ المشروع كأحد إنجازات الهيئة.

الشكل 5: التوزيع النسبي للمبحوثين حول ما إذا كانت الهيئات المحلية تنشر تقارير إنجاز المشاريع أم لا



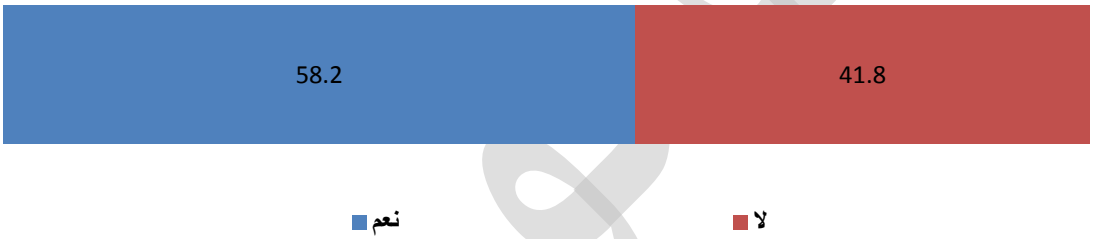
تجدر الإشارة هنا إلى أن هذه النسبة المتدنية (22.8%) لا تعني بالضرورة أن الهيئات المحلية لا تنشر مثل هذه التقارير، فمن الممكن جداً أن تنشر الهيئات المحلية هذه التقارير ولكن المواطنين ليسوا على دراية بها. وعلى الرغم

من ذلك، فإن على الهيئات المحلية مراجعة الطرق التي تستخدمها في نشر التقارير والتأكد من أنها الطرق الفضلى لنشر التقارير المتعلقة بتنفيذ المشاريع التطويرية التي تقوم بها الهيئات في مناطق صلاحياتها.

2.2.4. اطلاع المواطنين على التقارير التي تنشرها الهيئات المحلية حول المشاريع

ومن بين الذين أفادوا بأن الهيئات المحلية تقوم بنشر تقارير عمل وإنجاز المشاريع بشكل دوري، فإن 58.2% منهم سبق أن اطلعوا على هذه التقارير، في حين أن 41.8% لم تفعل ذلك كما هو مبين في الشكل أدناه.

الشكل 6: التوزيع النسبي للمبحوثين (الذين أفادوا بأن الهيئات المحلية تنشر تقارير حول المشاريع) حول اطلاعهم على هذه التقارير

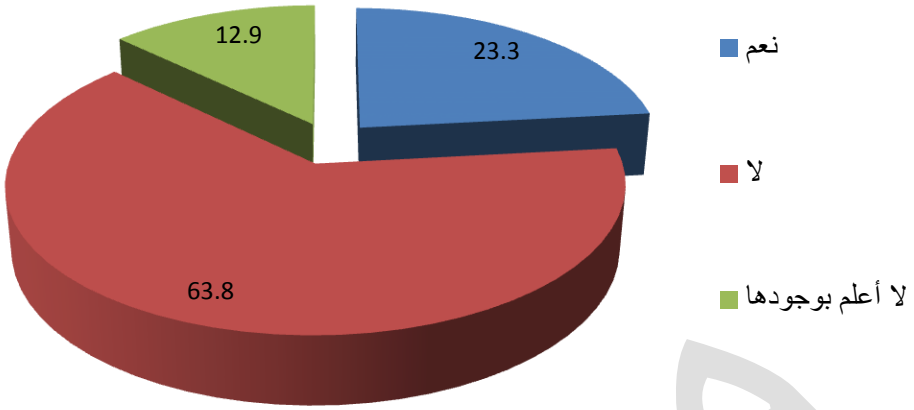


تبين الدراسة أن 41.7% من المبحوثين سمعت عن إعلان لعطاء خاص بتنفيذ مشاريع تطويرية داخل المدينة، بينما صرحت 58.3% بأنها لم تسمع بذلك. في حين يؤكد اتحاد المقاولين أن الهيئات المحلية تعلن عن عطاءات تنفيذ المشاريع في الصحف المحلية ويتم استخدام الصفحة الإلكترونية للاتحاد للإعلان عن هذه العطاءات.

2.2.5. مدى اطلاع المواطنين على الصفحة الإلكترونية للهيئات المحلية

تبين النتائج بوجود تدن في اطّلاع المواطنين على الصفحات الإلكترونية للهيئات المحلية، حيث تفيد النتائج بأن 23.3% فقط من المبحوثين سبق أن تصفحت الصفحة الإلكترونية لهيئاتها المحلية، و63.8% لم تتصفحها من قبل و12.9% لا تعلم بوجودها. وتشير الهيئات المحلية بدورها إلى أن التواصل عبر صفحة التواصل الاجتماعي يعتبر أفضل من التواصل عبر الصفحة الإلكترونية.

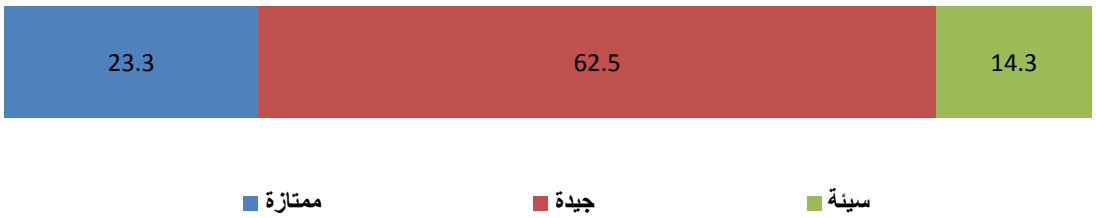
الشكل 7: التوزيع النسبي للمبحوثين حول اطلاعهم على الصفحة الإلكترونية للهيئة المحلية



يمكن القول هنا إن على الهيئات المحلية العمل أكثر على حث المواطنين على الاطلاع على الصفحة. وما من شك في أن الصفحة الإلكترونية هي مصدر رئيس للهيئات المحلية لإعلام المواطنين عن النشاطات والمشاريع التي تنفذها. وفي ظل انتشار الإنترنت والهواتف الذكية، فإن هناك فرصة كبيرة للهيئات المحلية لاستغلال ذلك للتواصل مع المواطنين وإعلامهم عن النشاطات والمشاريع التي تقوم بها.

ومن بين المبحوثين الذين أفادوا بأنه سبق لهم الاطلاع على الصفحة الإلكترونية للهيئة المحلية، فإن 23.2% منهم أفادت بأنها ممتازة و62.5% أفادت بأنها جيدة ونسبة لا بأس بها (14.3%) أفادت بأن الصفحة الإلكترونية كانت سيئة.

الشكل 8: التوزيع النسبي للمبحوثين (الذين أفادوا بأنهم تصفحوا الصفحة الإلكترونية للهيئات المحلية) حول تقييمهم للصفحة الإلكترونية للهيئة المحلية



2.3. مدى رضا المواطنين عن آليات تنفيذ المشاريع ومشاركة المواطنين في اتخاذ القرارات

يهدف هذا الجزء من التقرير إلى التعرف إلى مدى رضا المواطنين عن الآليات التي تستخدمها الهيئات المحلية في تنفيذ المشاريع وكذلك المرجعيات التي تعتمدها كأساس لتنفيذ المشاريع. ويهدف هذا الجزء أيضاً إلى معرفة مدى رضا المواطنين عن مدى اهتمام الهيئة المحلية بمشاركة المواطنين واطلاعهم على حيثيات تنفيذ المشاريع.

2.3.1. رضا المواطنين عن مستوى مشاركتهم الهيئة في اتخاذ القرارات المتعلقة بالمشاريع

وتضمن هذا الجزء عدداً من المواضيع المتعلقة بمشاركة المواطنين في اتخاذ القرارات المتعلقة بتنفيذ المشاريع والتي عبر المبحوثون عن درجة رضاهم عن كل منها كما هو موضح في الجدول الآتي:

الموضوع	درجة الرضا		
	راض جداً/راض	غير راض/غير راض بالمرة	لا أعرف
اتخاذ البلدية قراراتها الخاصة بتنفيذ المشاريع تكون بالتنسيق وإطلاع المواطنين عليها	33.2	55.6	11.2
استجابة البلدية لمقترحاتكم ومطالبكم وشكواكم وتظلماتكم	42.3	52.7	5.0
مشاركة المستفيدين في عملية التخطيط للبرامج والمشاريع	22.4	61.8	15.8
مشاركة المستفيدين في متابعة تنفيذ هذه المشاريع	20.3	63.1	16.6
مشاركة المستفيدين في عملية تقييم المشاريع المنفذة	20.7	62.2	17.1
مدى اهتمام البلدية برأي المستفيدين من المشروع وأخذه بعين الاهتمام لتقييم المشروع	24.5	56.8	18.7

يتضح من الجدول السابق أن مستوى رضا المواطنين بشكل عام عن مشاركتهم في مراحل تنفيذ المشاريع المختلفة قليل، حيث لم تتجاوز أعلى نسبة للرضا 42.3% والتي تتعلق بـ ***"مدى استجابة البلدية لمطالب وتظلمات ومقترحات المواطنين"***، في حين بلغت أدنى نسبة للرضا 20.3% والتي تتعلق بـ***"مدى مشاركة المواطنين في متابعة تنفيذ المشاريع وتقييمها"***.

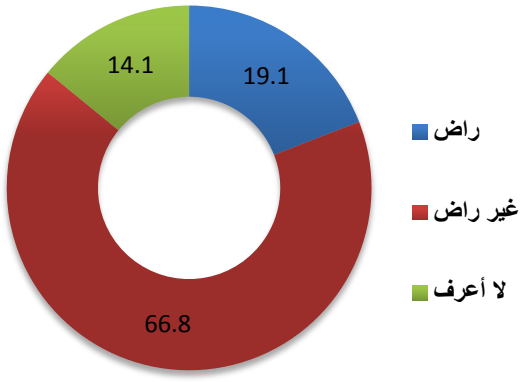
ويمكن الاستنتاج من الجدول السابق أن مشاركة المواطنين تكاد تكون غير موجودة، حيث إن مشاركة المواطنين تكون من خلال ردة فعلهم على تنفيذ المشروع، وخاصة إذا كان المشروع يؤثر سلباً على مصالح بعض المواطنين ويظهر ذلك من نسبة رضا المواطنين عن مدى استجابة البلدية لمقترحاتهم ومطالبهم وشكواهم وتظلماتهم، حيث إنها

كانت الأعلى في نسب الرضا، ومن المعلوم أن الشكوى أو التظلم من مشروع ما تكون في مرحلة تصميم المشروع والذي يوشك أن ينفذ. ولو أن المواطنين شاركوا في تصميم المشروع واطلعوا على تفاصيله لما كانوا بحاجة إلى التظلم أو الشكوى لأن ذلك يحل من خلال مشاركتهم في مراحل المشروع وخاصة في مرحلة التصميم.

2.3.2. رضا المواطنين عن مستوى مشاركة جميع الفئات وخاصة المهمشة في رسم الخطط والاستراتيجيات

تظهر النتائج أن مستوى رضا المبحوثين عن مشاركة جميع الفئات وخاصة المهمشة (مثل النساء، الشباب، ذوي الاحتياجات الخاصة، الفقراء) منها في رسم خطط الهيئة المحلية واستراتيجيتها متدن، حيث إن 19.1% فقط من المبحوثين أفادت بأنها راضية عن مدى مشاركة جميع الفئات وخاصة المهمشة منها في رسم الخطط والاستراتيجيات، في حين أن 66.8% غير راضية، بينما أشارت 14.1% إلى أنها ليست على اطلاع بهذا الخصوص كما هو موضح في الشكل أدناه.

الشكل 9: التوزيع النسبي للمبحوثين حول مدى رضاهم عن مدى مشاركة جميع الفئات وخاصة المهمشة منها في رسم خطط الهيئة المحلية واستراتيجيتها



2.3.3. رضا المواطنين عن مدى إفصاح/إعلان الهيئة المحلية عن مشاريعها وخططها المستقبلية وموازناتها

وتضمن هذا الجزء عدداً من المواضيع التي تتعلق بإفصاح/إعلان الهيئة عن المشاريع والخطط المستقبلية والموازنات حيث عبر المبحوثون عن درجة رضاهم عن كل منها كما هو موضح في الجدول الآتي:

الموضوع	درجة الرضا		
	راض جداً/راض	غير راض/غير راض بالمرة	لا أعرف
مدى رضاك عن قيام البلدية بالإعلان عن الخطط المستقبلية للمشاريع المنوي تنفيذها	31.5	56.8	11.6

مدى معرفتك بالأسس التي يتم بناء عليها اختيار الأحياء لتنفيذ مشاريع البلدية فيها	27.8	51.9	20.3
درجة اهتمام البلدية بعقد جلسات علنية للحديث عن المشاريع والخطط والموازنات	23.2	60.6	16.2
مدى التزام البلدية بالإفصاح عن مشاريعها كافة والجهة الممولة وحجم التمويل بشكل دائم	32.8	50.6	16.6
إعداد ونشر البلدية وبشكل منتظم تقارير عمل وتقارير إنجاز	30.3	53.1	16.6

يتضح من الجدول السابق أن مستوى رضا المواطنين بشكل عام عن مدى إفصاح/إعلان الهيئة المحلية عن المشاريع والخطط المستقبلية والموازنات قليل، فلم تتجاوز أعلى نسبة للرضا 32.8% والتي تتعلق بـ *"**مدى التزام البلدية بالإفصاح عن مشاريعها كافة والجهة الممولة وحجم التمويل بشكل دائم**"*، في حين بلغت أدنى نسبة للرضا 23.2% والتي تتعلق بـ*"**درجة اهتمام البلدية بعقد جلسات علنية للحديث عن المشاريع والخطط والموازنات**"*.

من جهتها، تقول الهيئات المحلية إنها تقوم بالإفصاح عن كل تفاصيل المشروع من باب الشفافية والترويج لإنجازات الهيئة.

2.3.4. رضا المواطنين عن مدى مراعاة الهيئة المحلية للمصلحة العامة في قراراتها المتعلقة بتنفيذ المشاريع

تضمن هذا الجزء عدداً من المواضيع المتعلقة بمراعاة الهيئة المحلية للمصلحة العامة في قراراتها المتعلقة بتنفيذ المشاريع، حيث عبر المبحوثون عن درجة رضاهم عن كل منها كما هو موضح في الجدول الآتي:

الموضوع	درجة الرضا		
	راض جداً/راض	غير راض/غير راض بالمرة	لا أعرف
مراعاة البلدية المصلحة العامة في قراراتها الخاصة بالمشاريع المنفذة	47.3	42.3	10.4
توزع البلدية المشاريع على الأحياء والمواطنين وفق الأولوية	35.7	53.1	11.2
مدى بناء البلدية برامجها ومشاريعها وفقاً لدراسة احتياجات الفئات المختلفة ومشاكلها	29.5	57.3	13.3

يتضح من الجدول السابق أن مستوى رضا المواطنين بشكل عام عن مدى مراعاة الهيئة المحلية للمصلحة العامة في قراراتها المتعلقة بتنفيذ المشاريع أفضل بقليل من المؤشرات السابقة، حيث بلغت أعلى نسبة للرضا 47.3% والتي تتعلق بـ "***مراعاة البلدية المصلحة العامة في قراراتها الخاصة بالمشاريع المنفذة***"، في حين بلغت أدنى نسبة للرضا 29.5% والتي تتعلق بـ "***مدى بناء البلدية برامجها ومشاريعها وفقاً لدراسة احتياجات الفئات المختلفة ومشاكلها***". علماً أن معظم الهيئات تقوم بإعطاء الأولوية لتنفيذ المشاريع وفق الخطة الاستراتيجية.

2.3.5. رضا المواطنين عن أداء الهيئة المحلية في تنفيذ المشاريع

تضمن هذا الجزء عدداً من المواضيع المتعلقة بأداء الهيئة المحلية في تنفيذ المشاريع، حيث عبر المبحوثون عن درجة رضاهم عن كل منها كما هو موضح في الجدول الآتي:

الموضوع	درجة الرضا		
	راض جداً/راض	غير راض/غير راض بالمرة	لا أعرف
مدى تحقيق مخرجات المشاريع المخطط لها	28.6	55.2	16.2
مدى الالتزام بفترة تنفيذ المشروع	30.7	54.8	14.5
تقييمك لأثر هذه المشاريع على المنطقة	46.1	42.7	11.2

يتبين من الجدول السابق أن مستوى رضا المواطنين بشكل عام عن أداء الهيئة المحلية في تنفيذ المشاريع منخفض نوعاً ما، فقد بلغت أعلى نسبة للرضا 46.1% والتي تتعلق بـ "***مدى أثر المشاريع على المنطقة***"، في حين بلغت أدنى نسبة للرضا 28.6% والتي تتعلق بـ"***مدى تحقيق مخرجات المشاريع المخطط لها***".

ويمكن الاستنتاج هنا أنه على الرغم من انخفاض رضا المواطنين عن التزام الهيئة المحلية بفترة تنفيذ المشروع فإنهم لا ينكرون أن هذه المشاريع ذات أثر ملحوظ على مجتمعاتهم. علماً أن الهيئة المحلية تهتم بالتنسيق مع أصحاب العلاقة المباشرين.

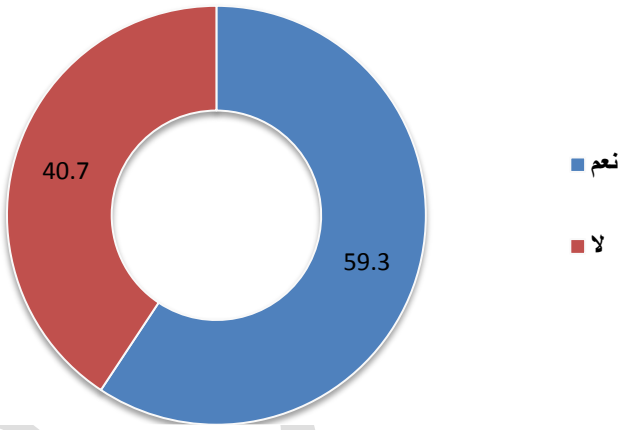
2.4. مدى تطبيق الهيئة المحلية نظم المساءلة في تنفيذ المشاريع

يهدف هذا الجزء من التقرير إلى الاطلاع على انطباعات المواطنين ومدى وعيهم بالوسائل والطرق التي تستخدمها الهيئات المحلية لتطبيق نظم المساءلة في تنفيذ المشاريع التطويرية.

2.4.1. معرفة المواطنين بمكان تقديم شكوى

أشارت النتائج إلى أن 59.3% من المبحوثين يعرفون إلى أين يتوجهون في البلدية حين تواجههم مشاكل متعلقة بتنفيذ المشاريع في حين أن 40.7% أفادوا بأنهم لا يعرفون إلى أين يتوجهون في حال واجهتهم مشاكل متعلقة بالمشاريع كما هو موضح في الشكل أدناه. من خلال زيارة الهيئات المحلية المختلفة لاحظ فريق العمل أن موقع صندوق الشكاوى في الهيئات المحلية ليس ظاهراً للجميع إضافة إلى ذلك فإن معظم المواطنين ليسوا على دراية بوجود نظام معالجة الشكاوى أو عدم وجوده.

الشكل 10: التوزيع النسبي للمبحوثين حول المعرفة بمكان تقديم شكوى متعلقة بالمشاريع



2.4.1. وعي المواطنين بوجود مكان لتلقي الشكاوى في الهيئة المحلية

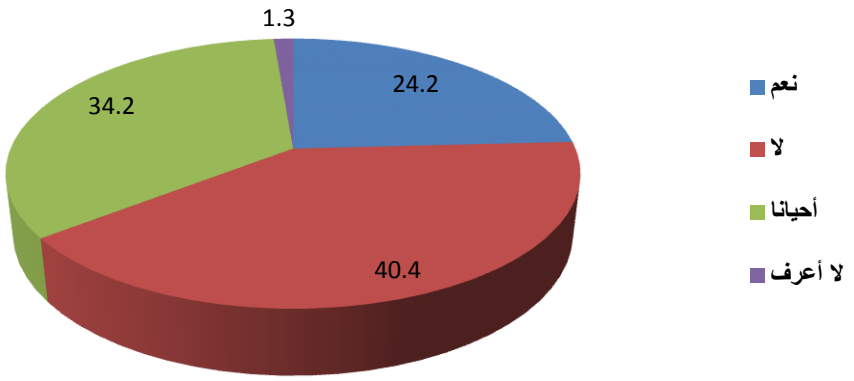
بينت النتائج أن 60.0% من المبحوثين يرون أنه يوجد مكان لتلقي الشكاوى في الهيئة المحلية، في حين أن 38.8% منهم يرون غير ذلك. كما هو موضح في الشكل أدناه.

الشكل 11: التوزيع النسبي للمبحوثين حول الوعي بوجود مكان لتلقي الشكاوى في الهيئة المحلية

2.4.2. استجابة البلدية لشكوى المواطنين في الوقت المناسب

ترى نسبة 24.2% من المبحوثين أن البلدية تستجيب للشكاوى المقدمة من المواطنين في الوقت المناسب في حين ترى نسبة 34.2% أنها تستجيب أحياناً، ونسبة قليلة أفادت بأنها لا تعرف ما إذا كانت البلدية تستجيب لشكاوى المواطنين في الوقت المناسب أم لا، في حين أن 40.4% من المبحوثين ترى أن البلدية لا تستجيب لشكاوى المواطنين في الوقت المناسب. افتقار الهيئات المحلية لوجود نظام لمعالجة الشكاوى يترك المجال للهيئة حرية الإجابة وفق ما تراه مناسباً.

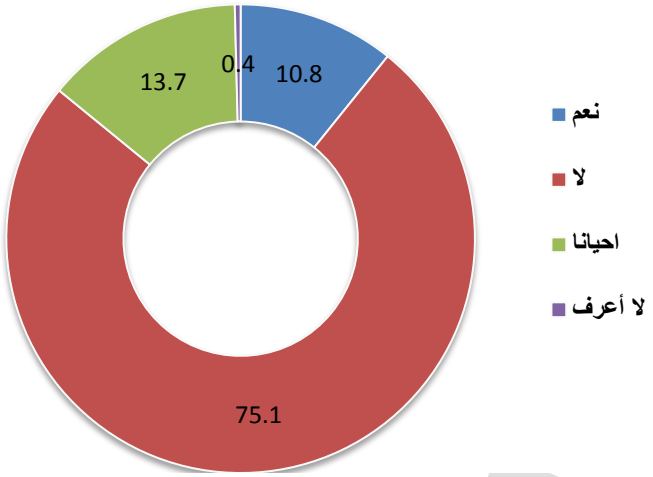
الشكل 12: التوزيع النسبي للمبحوثين حول استجابة البلدية لشكوى المواطنين في الوقت المناسب



2.4.3. إشراك المواطنين في مساءلة المسؤولين في البلدية عن أدائهم وقراراتهم

تظهر نتائج الاستطلاع أنه نسبة 10.8% فقط من المبحوثين أشارت إلى أن البلدية تقوم بإشراك المواطنين في مساءلة المسؤولين في البلدية عن أدائهم وقراراتهم ويتم ذلك عادة خلال الاجتماعات العامة والدورية التي تعقدها بعض الهيئات مع المواطنين، و13.7% ترى أن ذلك يحدث أحياناً، بينما ترى الغالبية العظمى (75.1%) من المبحوثين أن ذلك لا يحدث.

الشكل 13: التوزيع النسبي للمبحوثين حول إشراك المواطنين في مساءلة المسؤولين في البلدية عن أدائهم وقراراتهم



2.4.4. الآليات والمرجعيات التي تعتمدها الهيئات المحلية في اختيار مواقع تنفيذ المشاريع

يهدف هذا الجزء من التقرير إلى معرفة انطباعات المواطنين وآرائهم من خلال احتكاكهم المباشر وغير المباشر بالبلدية عن الآليات والمرجعيات التي تعتمدها البلدية في تحديد نوعية المشاريع وأماكن تنفيذها. فقد سئل المبحوثون عن مجموعة من الآليات والمرجعيات التي من الممكن أن تستخدمها الهيئات المحلية في تحديد أماكن تنفيذ المشاريع كما هو موضح في الجدول الآتي:

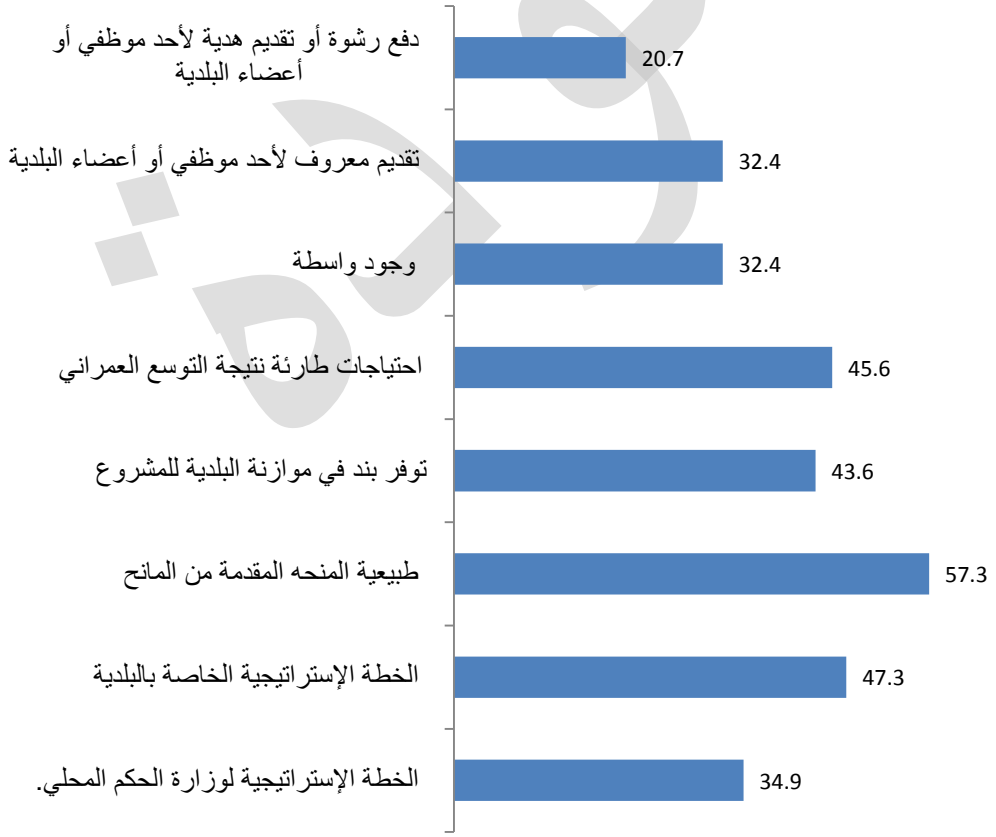
الآلية أو المرجعية	الإجابة			
	نعم	لا	ممكن ذلك	لا أعرف
بناء على الخطة الاستراتيجية لوزارة الحكم المحلي	34.9	17.4	21.2	26.6
بناء على الخطة الاستراتيجية الخاصة بالبلدية	47.3	11.2	24.1	17.4
بناء على طبيعة المنحة المقدمة من المانح	57.3	7.1	21.6	14.1
توافر بند في موازنة البلدية للمشروع	43.6	15.8	22.8	17.8
احتياجات طارئة نتيجة التوسع العمراني (شبكة طرق، شبكة صرف صحي)	45.6	13.3	26.6	14.5
بناء على وجود واسطة	32.4	22.4	30.3	14.9
بناء على تقديم معروف لأحد موظفي البلدية أو أعضائها	32.4	21.2	29.0	17.4

بناء على دفع رشوة أو تقديم هدية لأحد موظفي أو أعضائها	20.7	30.3	25.7	23.2

يتبين من الجدول السابق أن المبحوثين يرون أن طبيعة المنحة المقدمة من المانح هي المرجعية الأولى لدى البلديات في تحديد أماكن تنفيذ المشاريع، حيث تؤيد هذا الرأي نسبة 57.3% من المبحوثين، و47.3% من المبحوثين ترى أن الخطة الاستراتيجية الخاصة بالبلدية هي إحدى الآليات المستخدمة في تحديد أماكن تنفيذ المشاريع، وترى 45.6% أن الاحتياجات الطارئة نتيجة التوسع العمراني من الأمور التي تؤثر في تحديد أماكن تنفيذ المشاريع، وترى نسبة 43.6% أن توافر بند في الموازنة من الأمور التي تؤثر على تنفيذ المشاريع، في حين ترى نسبة 34.9% من المبحوثين أن الخطة الاستراتيجية من الأمور التي تؤخذ بعين الاعتبار عند تنفيذ البلدية المشاريع.

ولم تخل الأمور من الإشارة إلى وجود فساد ومحسوبية في اختيار أماكن تنفيذ المشاريع، حيث ترى نسبة 32.4% من المبحوثين أن الواسطة أو تقديم معروف لأحد موظفي البلدية أو أعضائها من الأمور التي تلعب دوراً في تحديد أماكن المشاريع، وترى نسبة 20.7% من المبحوثين أن دفع رشوة أو تقديم هدية لأحد موظفي البلدية أو أعضائها من الأمور المستخدمة في التأثير على أماكن تنفيذ المشاريع.

الشكل 14: التوزيع النسبي للمبحوثين حول الآليات والمرجعيات التي تعتمدها الهيئات المحلية في اختيار مواقع تنفيذ المشاريع (نعم %)



في حين أن الهيئات المحلية تعتمد في تمويل مشاريعها على صندوق تطوير وإقراض البلديات ويعود ذلك إلى سببين:

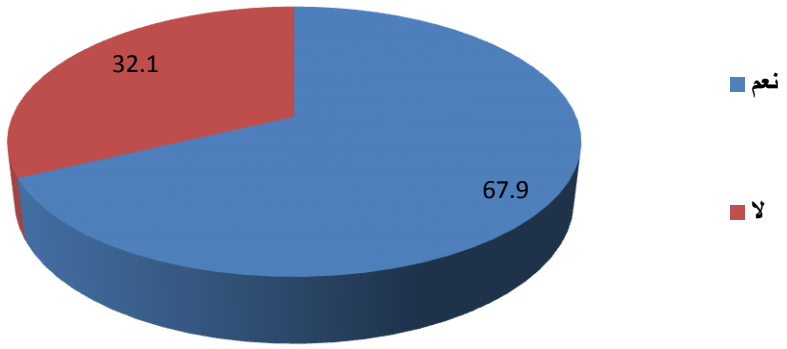
- صندوق تطوير وإقراض البلديات يقوم بإدارة برامج ومشاريع متوسطة المدى وبالتالي تتمكن الهيئة المحلية من التخطيط لاختيار المشاريع وتنفيذها.
- الشفافية التي يعتمدها صندوق تطوير وإقراض البلديات في توزيع المنح وفق معايير محددة ومعروفة للهيئات.

في حال الحصول على تمويل لتنفيذ مشروع من خلال وزارة الحكم المحلي يتم اختيار المشاريع بناء على قواعد بيانات في الوزارة والتي تعكس احتياجات البلديات والمجالس القروية من المشاريع ويتم تحديد المشاريع المنوي تنفيذها وفق الأولويات للمناطق وبما يتناسب مع شروط المانح.[16]

2.4.5. الإفصاح عن أماكن تنفيذ المشاريع

وعند سؤال المبحوثين حول ما إذا سبق أن قاموا بالسؤال أو الاستفسار عن سبب تنفيذ مشروع ما في منطقة معينة، فقد أجاب 23.2% منهم بنعم، و76.8% أجابوا بلا. تعتبر بعض الهيئات المحلية أن المجلس البلدي المنتخب هو صاحب القرار في اختيار المشاريع ولا يحق للمواطن الاستفسار عن ذلك. وتظهر النتائج أن نسبة 67.9% من المبحوثين الذين استفسروا عن تنفيذ مشروع معين تم اطلاعها على أسباب تنفيذ المشروع في مكان ما كما هو موضح في الشكل.

الشكل 15: التوزيع النسبي للمبحوثين حول ما إذا تم اطلاعهم على أسباب تنفيذ المشروع أم لا



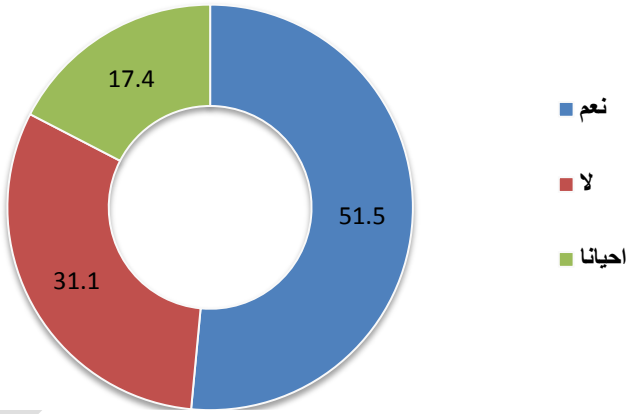
تجمع نسبة (92.1%) من المبحوثين الذين استفسروا عن المشاريع وتلقوا إجابة على أن هذه الإجابات كانت مقنعة.

[16] مقابلة مع دائرة المشاريع في وزارة الحكم المحلي.

2.4.6. الاعتبارات العائلية والحزبية ومصلحة أعضاء المجلس البلدي أو الموظفين الكبار في تنفيذ المشاريع

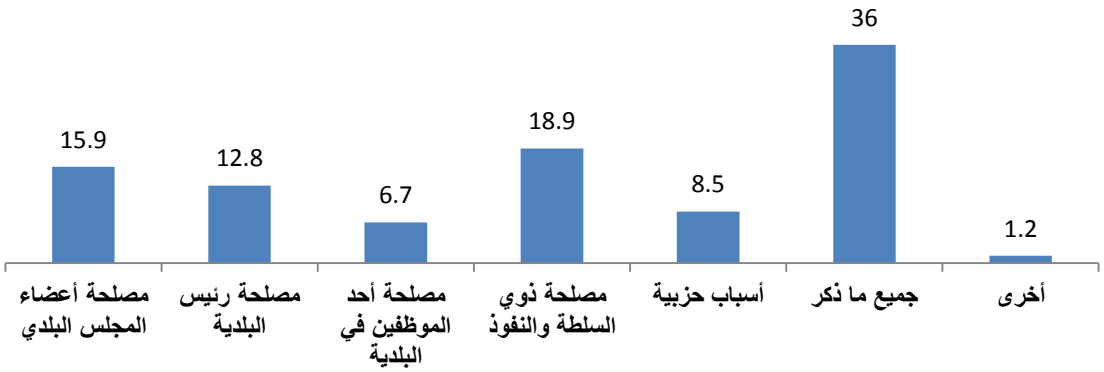
تشير نتائج الدراسة إلى أن نسبة 51.5% من المبحوثين ترى أن هناك اعتبارات عائلية أو حزبية أو مصلحة لأعضاء البلدية أو الموظفين الكبار في تنفيذ المشاريع، و17.4% ترى أنه في بعض الاحيان يحدث ذلك، في حين أن 31.1% ترى أن ذلك لا يحدث كما هو موضح في الشكل 16. علماً أن بعض الهيئات المحلية أقرت بوجود مثل هذه التدخلات العائلية أو الحزبية.

الشكل 16: التوزيع النسبي للمبحوثين حول وجود اعتبارات عائلية وحزبية ومصلحة لأعضاء المجلس البلدي أو الموظفين الكبار في تنفيذ المشاريع



ومن بين المبحوثين الذين يرون أنه يوجد اعتبارات حزبية أو عائلية أو مصلحة لأعضاء وموظفي البلدية في تنفيذ المشاريع، فإن نسبة 36.0% منهم أشارت إلى أن جميع هذه الاعتبارات موجودة سواء كانت لها علاقة بمصلحة أعضاء المجلس البلدي أو مصلحة رئيس البلدية أو مصلحة أحد موظفي البلدية أو مصلحة ذوي السلطة والنفوذ أو مصلحة الأحزاب السياسية، بينما ترى نسبة 18.9% أن هناك اعتبارات لمصلحة ذوي السلطة والنفوذ فقط، و15.9% ترى أن هناك اعتبارات لمصلحة أعضاء المجلس البلدي فقط، و12.8% ترى وجود اعتبارات لمصلحة رئيس البلدية فقط، 8.5% ترى وجود اعتبارات لمصلحة الأحزاب السياسية فقط، و6.7% ترى وجود اعتبارات مصلحة لأحد موظفي البلدية فقط كما هو موضح في الشكل أدناه.

الشكل 17: التوزيع النسبي للمبحوثين حول طبيعة الاعتبارات التي يعتقدون بوجود تأثير لها عند تنفيذ المشاريع



جميع الهيئات المحلية – وفق ما هو متوقع – تنفي وجود رشاوى لكن قد تلعب الواسطة دوراً في توجيه المشاريع.
يمكن التأكد من تنفيذ المشاريع وفق الأولويات من خلال متابعة الخطة الاستراتيجية للهيئة المحلية وتقييمها، وهذا ما يحدث نادراً، حيث إن بعض الهيئات المحلية تقوم بإعداد الخطة الاستراتيجية لتوفر تمويلاً خارجياً أو لتلبي شروط المانحين.
في الوقت القريب ومن مبدأ المساءلة والشفافية، قامت وزارة الحكم المحلي بالطلب من رئيس وأعضاء مجالس الهيئات المحلية وموظفي الهيئات المحلية بتعبئة نموذج إقرار ذمة مالية.

2.5 الرضا العام

هناك تفاوت في مستوى الرضا بين المواطنين حول المشاريع، لكن تشير الإحصاءات إلى أن مستوى الرضا عن أداء الهيئات المحلية متوسط. حيث يتحفظ بعض المواطنين على طريقة التوظيف لوجود الواسطة أو طريقة الشراء أو تعيين الشخص المناسب في المكان المناسب.

3. أهم النتائج والتوصيات المتعلقة بالمشاريع التطويرية

بناء على نتائج المسح الميداني لخمس عشرة هيئة محلية والمقابلات التحضيرية مع ثلاث هيئات محلية ومن ثم المقابلات مع ثماني هيئات محلية تم الخروج بالتوصيات الآتية على مستوى الهيئة المحلية والمواطن والمؤسسات والهيئات ذات العلاقة وفق ما هو مبين في الشكل 18 أدناه:

1. الهيئة المحلية

مرحلة التشخيص والتخطيط ووضع الأولويات

- تقوم الهيئات المحلية بدعوة مؤسسات المجتمع المدني المختلفة والنقابات والجمعيات والجامعات للمشاركة في إعداد خططها الاستراتيجية، والتي عادة ما تكون لثلاث سنوات أو خمس سنوات، وبالتالي من غير الممكن دعوة جميع المواطنين للمشاركة، ونتيجة لذلك أظهرت نتائج المسح الميداني أن هناك ضعفاً في المشاركة المجتمعية بتشخيص المشاريع التطويرية وتخطيطها، وبالتالي تتركز التوصية الرئيسة في مبادرة الهيئة المحلية على دعوة ممثلي المجتمع المحلي بشكل دوري (سنوياً على سبيل المثال) لإطلاعهم على سير عمل الخطة الاستراتيجية وإبداء الملاحظات والمقترحات مع إفساح الباب للمواطن المبادر للمشاركة مما يساعد على زيادة نسبة الرضا.

مرحلة إعداد المشروع وتنفيذه ومتابعته

- في المرحلة السابقة تم تشخيص مدى مشاركة المواطن في تصميم المشروع، أما هنا فيتم تشخيص مدى مشاركة المواطن في مرحلة التنفيذ. حيث تقوم الهيئة المحلية بتحديد "ذوي المنفعة" لكل مشروع وتقوم بالاتصال بهم والتنسيق معهم للتأكد من حسن سير التنفيذ، وهنا تقتصر مداخلات المواطن على مدة تنفيذ المشروع وأحياناً إبداء ملاحظات قد تؤثر على النواحي الفنية بما ينعكس على الأمور المالية والتي يصعب تغييرها؛ لأن معظم هذه المشاريع يتم تمويلها من المانحين؛ لذا يوصي فريق العمل بأن تقوم الهيئة المحلية بفتح المجال لذوي المنفعة لإبداء ملاحظاتهم وتعليقاتهم في مرحلة الإعداد وقبل البدء بتنفيذ المشروع.

النزاهة والشفافية

- تشير النتائج إلى أن هناك فجوة في الاتصال والتواصل بين الهيئة المحلية والمواطن وكان ذلك واضحاً عند السؤال عن التقارير أو الصفحة الإلكترونية، وبالتالي يوصي فريق العمل بأن تقوم الهيئة المحلية باستخدام

وسائل اتصال أكثر فاعليةً مثل المذياع والتلفاز إضافة إلى التقارير والصفحة الإلكترونية ووسائل الاتصال الاجتماعي واللقاءات الدورية.

- تشير نتائج المسح الميداني إلى وجود واسطة أو بعض التدخلات الحزبية أو العائلية في تحديد المشاريع التطويرية، وهذه النتيجة أقرت بها بعض الهيئات المحلية، وقد يكون ذلك متوقعاً نتيجة طبيعة النسيج الاجتماعي والسياسي الفلسطيني؛ لذا من الأهمية هنا أن تقوم الهيئة المحلية بالتمسك في أولوياتها وفق ما ورد في الخطة الاستراتيجية من مشاريع، آخذة بعين الاعتبار خصوصية الوضع في فلسطين، حيث إن معظم المشاريع التطويرية تعتمد على تمويل خارجي.
- هناك فجوة في موضوع الرشوة، حيث تشير نتائج المسح الميداني إلى دفع بعض المواطنين الرشوة، في حين تنفي الهيئات المحلية ذلك. تقوم وزارة الحكم المحلي حالياً بالطلب من مجالس وموظفي الهيئات المحلية تعبئة نموذج إقرار ذمة مالية، كما يجب توعية المواطن بأهمية إبلاغ الجهات المعنية عن أي رشوة يتم دفعها لأي جهة كانت.

المساءلة

- وجود صندوق للشكاوى لا يعني توافر نظام أو إجراء للمساءلة. إن زيادة قنوات الاتصال بين الهيئة المحلية والمواطن قد يعزز من إيصال شكوى المواطن للهيئة، وعلى الهيئة بالتنسيق مع وزارة الحكم المحلي تطوير إجراء خاص لمعالجة الشكاوى وفق تسلسل وخطوات ونماذج محددة مع ضرورة الرد في جميع الأحوال وليس الاكتفاء بدراسة الشكوى المكتوبة أو الشفوية إذا رأت الهيئة المحلية ذلك.

الرضا عن أداء البلدية بشكل عام

- من الصعب إرضاء جميع المواطنين، ونتائج الدراسة تشير إلى وجود تفاوت في مستوى الرضا، لذا يوصي فريق العمل بأن تقوم الهيئة المحلية بدراسة رضا المواطنين بشكل عام عن خدمات الهيئة المختلفة (مشاريع وتوظيف ومشتريات...) بشكل دوري، وأن تعمل على إعادة ترتيب إجراءاتها بما يحقق مستوى جودة أعلى مع تقليل الوقت والكلفة.

2. المواطن

- زيادة وعي المواطن بحقوقه وواجباته نحو الهيئة المحلية.
- الإبلاغ عن الفساد للجهات المعنية بدل دفع الرشوة والمحسوبية.

3. وزارة الحكم المحلي

- متابعة إقرار الذمة لأعضاء مجالس الهيئات المحلية وموظفيها.
- توجيه ومتابعة الهيئات المحلية بالتخطيط الاستراتيجي وأولويات المشاريع ومراقبة ميزانيات المشاريع.

- متابعة المشاريع التي تنفذها الهيئات خلال التنفيذ وعدم الاكتفاء بالوجود خلال مرحلة الاستلام الأولي.
- ضرورة بناء قدرات الطاقم الفني على إعداد وثائق العطاء وتصميم المشروع وآليات المتابعة والتقييم.
- تعديل نظام توريد وتنفيذ الأعمال في الهيئات المحلية رقم (1) 1998 بما يتماشى مع طرق توريد وتنفيذ الأعمال المثلى كالأنظمة المعتمدة لدى البنك الدولي.
- ضرورة تفعيل العمل بقانون رقم (8) لسنة 2014 بشأن الشراء العام والعطاءات.
- ضرورة التنسيق المستمر مع مصلحة المياه وشركة الكهرباء وشركة الاتصالات في ما يتعلق بالمشاريع.

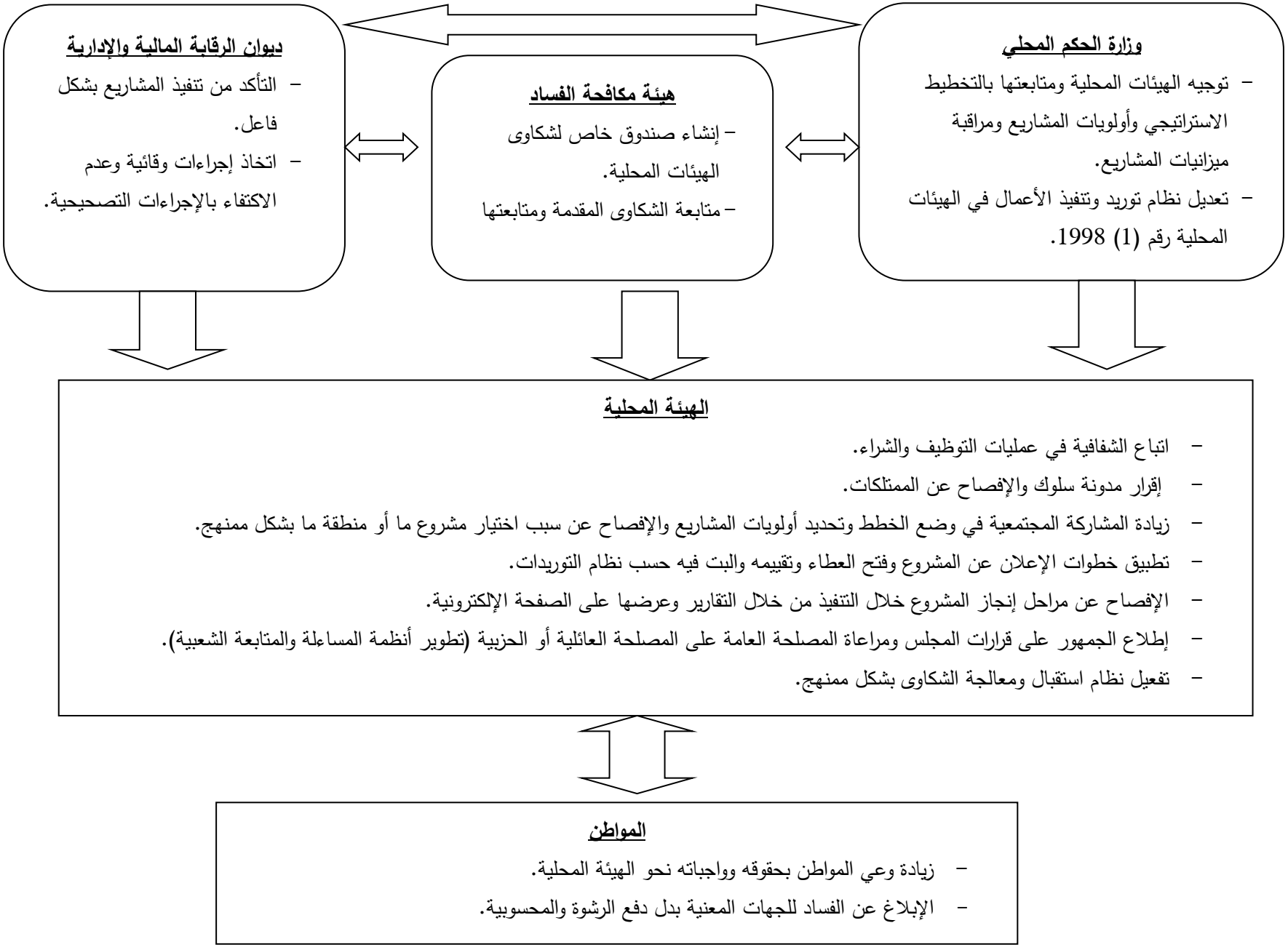
4. هيئة مكافحة الفساد

- إنشاء صندوق خاص لشكاوى الهيئات المحلية وإمكانية الاطلاع على الشكاوى المقدمة مباشرة للهيئات المحلية.
- متابعة ومعالجة الشكاوى المقدمة للهيئة وطريقة معالجتها.

5. ديوان الرقابة المالية والإدارية

- التأكد من تنفيذ المشاريع بشكل فاعل من خلال الزيارات الدورية.
- اتخاذ إجراءات وقائية في تقييم الأداء وعدم الاكتفاء بالإجراءات التصحيحية (أي التنبؤ بوجود مخالفات وعدم الاكتفاء برفع تقارير ما بعد حصول المشكلة).
- ضرورة توحيد إجراءات الرقابة والتفتيش على الهيئات المحلية من ديوان الرقابة المالية والإدارية ووحدة التفتيش في وزارة الحكم المحلي.

شكل 18: التوصيات المتعلقة بالمشاريع موزعة على المؤسسات ذات العلاقة

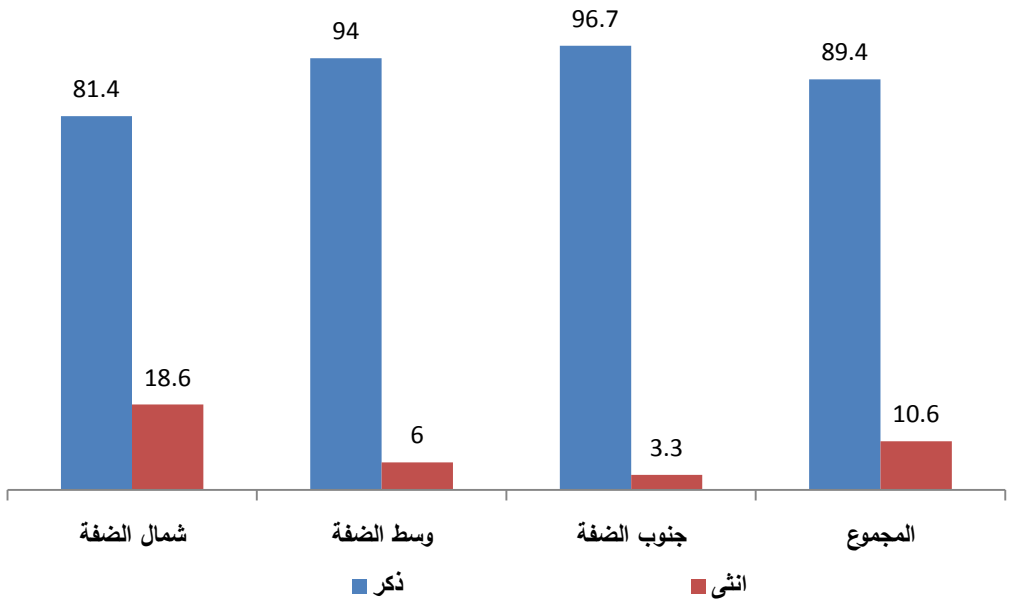


4. تحليل النتائج الرئيسة لاستطلاع المواطنين الذين استفادوا من خدمات ترخيص الأبنية والمنشآت

4.1. خصائص العينة

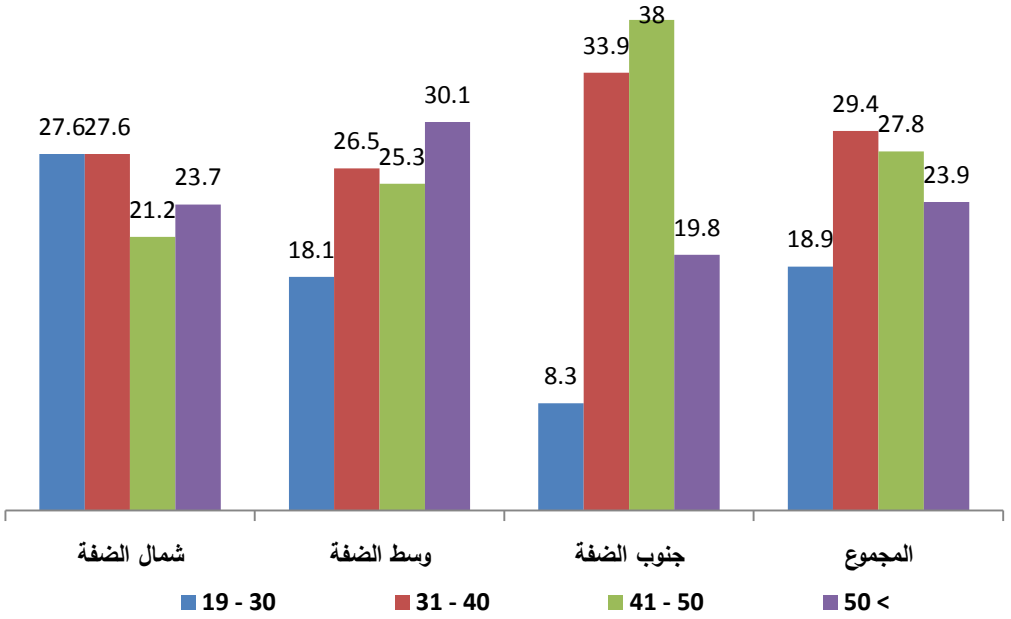
بلغ حجم عينة المسح الذي استهدف المواطنين الذين استفادوا من خدمة ترخيص الأبنية والمنشآت 360 مواطناً/ة يقيمون في التجمعات السكانية التي تنتمي للهيئات المحلية المستهدفة في الدراسة. وبلغت نسبة المواطنين الذين ينتمون للهيئات المحلية في شمال الضفة الغربية 43.3% من مجمل حجم العينة، وبلغت نسبة المواطنين الذين ينتمون إلى الهيئات المحلية في وسط الضفة الغربية 23.1%، ونسبة المواطنين الذين ينتمون إلى الهيئات المحلية في منطقة جنوب الضفة الغربية 33.6%. وبلغت نسبة الذكور في عينة الدراسة 89.4% ونسبة الإناث 10.6%. كما هو موضح في الشكل 18.

الشكل 18: التوزيع النسبي للمبحوثين وفق الجنس والمنطقة الجغرافية



أما بخصوص التوزيع النسبي لأعمار المبحوثين، فقد كانت النتائج كما يلي: 18.9% (19 – 30 عاماً)، و29.4% (31 – 40 عاماً)، و27.8% (41 – 50 عاماً)، و23.9% أكثر من 50 عاماً. وبلغ معدل الأعمار 42.4 عام لإجمالي المبحوثين.

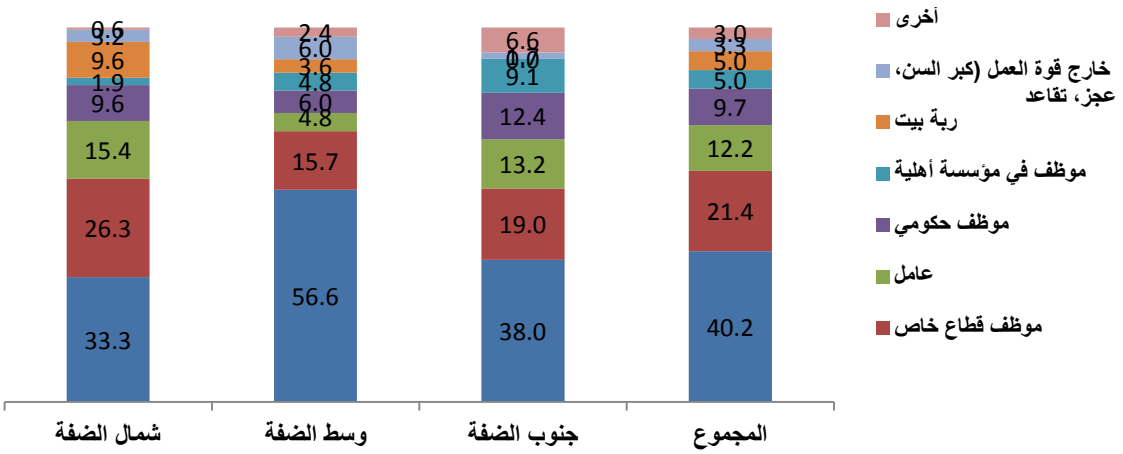
الشكل 19: التوزيع النسبي للمبحوثين وفق العمر والمنطقة الجغرافية



أظهرت النتائج على صعيد المستوى التعليمي أن 22.5% من مجمل المبحوثين كان مستواهم التعليمي أقل من المرحلة الثانوية، و40.3% مرحلة ثانوية إلى دبلوم، و37.2% جامعي فأكثر.

وأشارت النتائج في ما يتعلق بوظيفة المبحوث أو مهنته، أن نسبة 40.3% من المبحوثين لديها عمل (مصلحة) خاصة بها، و21.4% موظف قطاع خاص، و12.2% عامل، و5.0% ربة بيت، و9.7% موظف حكومي، و5% موظف في مؤسسة أهلية، و3.3% خارج قوة العمل، و3.1% مهن ووظائف أخرى. كما هو موضح في الشكل 20.

الشكل 20: التوزيع النسبي للمبحوثين وفق المهنة والمنطقة الجغرافية



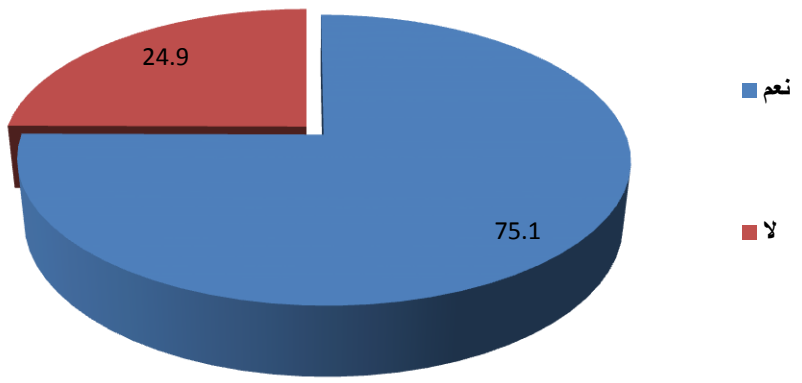
يتضح من الشكل السابق أن النسبة الأكبر من المبحوثين المستفيدين من خدمات ترخيص الأبنية والمنشآت هي من ذوي المصلحة الخاصة أو العمل، وترتفع هذه النسبة لتصل إلى 56.6% في وسط الضفة الغربية وتنخفض لتصل إلى 33.3% في شمال الضفة الغربية.

4.2. مدى وعي المواطنين بإجراءات منح الترخيص

يهدف هذا الجزء من التقرير إلى التعرف إلى مدى وعي المواطنين واطلاعهم على إجراءات منح التراخيص، وكانت نتائج الدراسة كما هو مبين أدناه. وهنا يجب التفريق بين دراية المواطن العادي بإجراءات الترخيص وبين المهندس أو المقاول.

تبين النتائج أن المواطنين الذين استفادوا من خدمات ترخيص الأبنية على دراية ومعرفة بإجراءات منح تراخيص الأبنية والمنشآت، فقد أشارت نسبة 75.1% إلى أنها على دراية ومعرفة بإجراءات منح التراخيص، في حين أشارت نسبة 24.9% إلى أنها ليست على علم بذلك كما هو موضح في الشكل أدناه.

الشكل 21: التوزيع النسبي للمبحوثين حول المعرفة بإجراءات منح تراخيص الأبنية والمنشآت



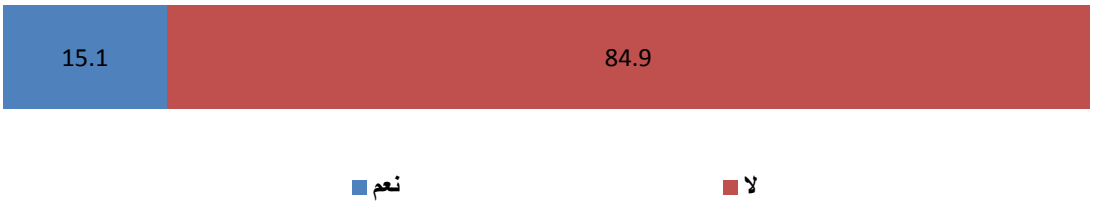
تشير النتائج إلى أن المواطنين ليسوا على علم بوجود معلومات مكتوبة عن إجراءات منح التراخيص في الهيئات المحلية، فقد أشارت نسبة 39.9% من المبحوثين إلى أنها لا تعلم بوجود معلومات مكتوبة عن إجراءات منح التراخيص، وأفادت نسبة 15.9% بأنها لا تعلم إذا ما كانت هناك معلومات مكتوبة أم لا، في حين أشارت نسبة 44.1% من المبحوثين إلى أنه توجد معلومات مكتوبة.

ويتضح من النتائج السابقة أن معرفة المواطنين بإجراءات منح التراخيص هي معرفة غير مستندة إلى مرجع صحيح وتعتمد على المعلومات الشفهية والخبرة الشخصية. وكذلك يمكن الاستنتاج أن ادعاء المبحوثين بأنهم على دراية ومعرفة بالإجراءات

لا يعني بالضرورة أن لديهم المعلومة الصحيحة، حيث إنهم يعتقدون أنهم يعرفون. ومن هنا فإن عدم الوعي الصحيح بإجراءات منح الترخيص تعرض تقديم هذه الخدمة للفساد ودفع الرشوة، وذلك لأنه من الممكن أن يقوم أحد موظفي البلدية أو أعضائها باستغلال عدم وعي المواطنين وطلب الرشوة لتسهيل تقديم الخدمة.

وتشير النتائج، أيضاً، إلى أن المبحوثين لم يحاولوا الحصول على معلومات حول إجراءات الترخيص من خلال الموقع الإلكتروني، حيث إن نسبة 15.1% فقط حصلت على معلومات حول إجراءات الترخيص من الموقع الإلكتروني للهيئة المحلية، بينما أفادت نسبة 84.9% بأنها لم تحصل عليها من خلال الموقع الإلكتروني كما هو مبين في الشكل 22.

الشكل 22: التوزيع النسبي للمبحوثين حول الحصول على معلومات عن إجراءات الترخيص من خلال الموقع الإلكتروني للهيئة المحلية

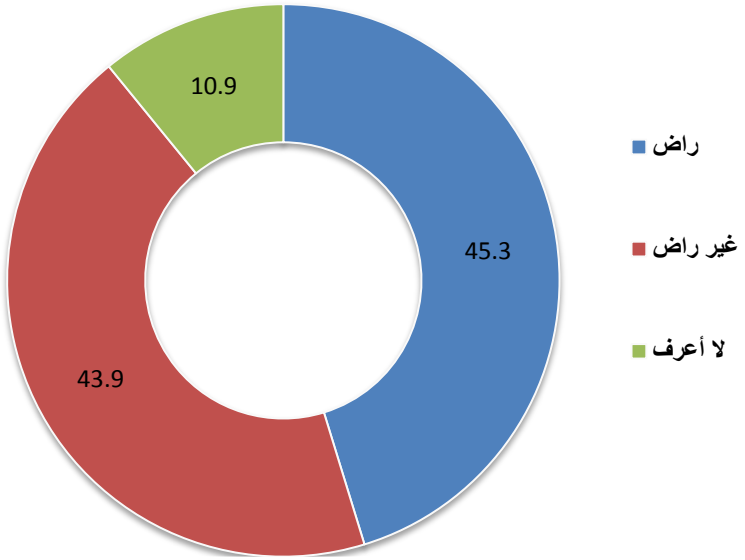


قد يكون أحد أسباب تدني الحصول على معلومات عن إجراءات الترخيص من خلال الموقع الإلكتروني هو عدم علم المواطنين بتوافر هذه المعلومات على الموقع الإلكتروني أو عدم توافر هذه المعلومات بطريقة يسهل الوصول إليها، لذلك يجب على الهيئات المحلية العمل على زيادة وعي الناس بتوافر معلومات حول إجراءات الحصول على الخدمات التي تقدمها على الموقع الإلكتروني الخاص بها.

4.3. مدى رضا المواطنين عن أداء البلدية خلال السنوات الخمس الماضية

وعند سؤال المواطنين عن مدى رضاهم عن أداء البلدية خلال السنوات الخمس الماضية، أفادت نسبة 45.3% بأنها راضية، في حين أفادت نسبة 43.9% منهم بأنها غير راضية و10.9% أفادت بأنها لا تعرف.

الشكل 23: التوزيع النسبي للمبحوثين حول مدى رضاهم عن أداء الهيئة المحلية خلال السنوات الخمس الماضية

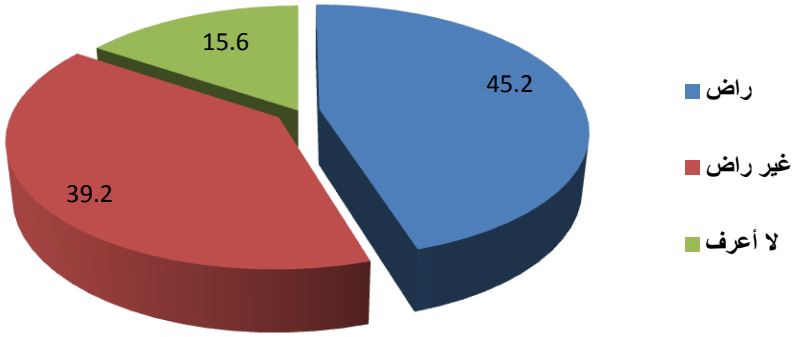


4.4. مدى رضا المواطنين عن خدمة ترخيص المباني والمنشآت

تضمن هذا الجزء من الدراسة الاطلاع على رضا المواطنين عن مجموعة من القضايا التي تتعلق بأداء موظفي الهيئة المحلية في تقديم خدمة ترخيص المباني والمنشآت. حيث تم سؤال الناس عن مدى رضاهم العام عن منح تراخيص الأبنية والمنشآت وكذلك رضاهم عن بعض الأمور المتعلقة بتقديم خدمة التراخيص.

وفي ما يتعلق بالرضا العام عن خدمة تراخيص الأبنية والمنشآت، بينت النتائج أن هناك رضاً قليلاً نوعاً ما، حيث بلغت نسبة من أفادت بأنها راضية عن خدمة تراخيص الأبنية 45.2%، بينما أفادت نسبة 39.2% منهم بأنها غير راضية، في حين أشارت نسبة 15.6% منهم إلى أنها لا تعرف، كما هو موضح في الشكل 24.

الشكل 24: التوزيع النسبي للمبحوثين حول رضاهم بشكل عام عن خدمة ترخيص المباني والمنشآت

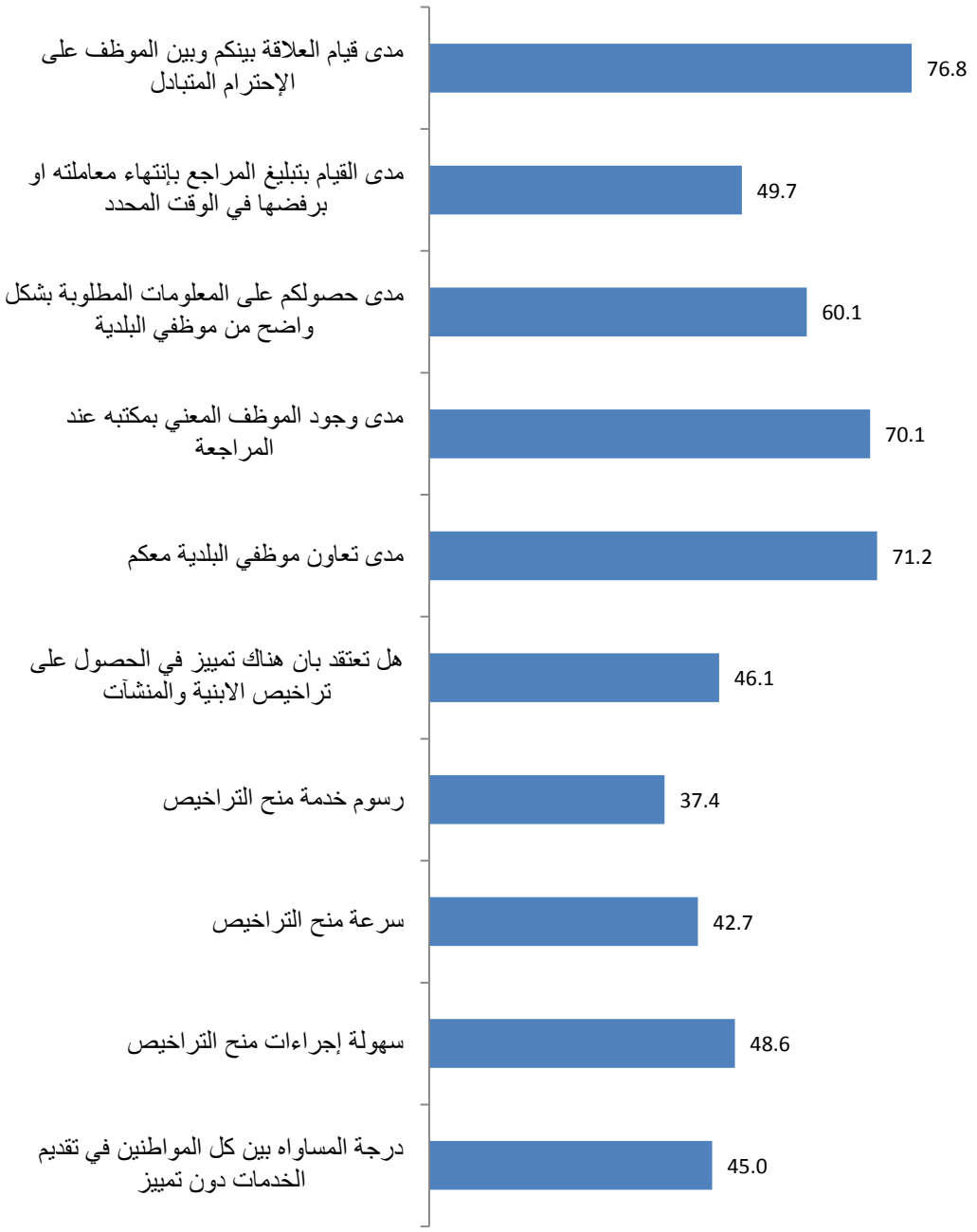


اختلف رضا المواطنين من بند إلى آخر عند سؤالهم عن بعض الأمور المتعلقة بكيفية تقديم خدمة الترخيص وآليتها كما هو مبين في الجدول أدناه.

الموضوع	درجة الرضا		
	راض جداً/راض	غير راض/غير راض بالمرة	لا أعرف
مدى قيام العلاقة بينكم وبين الموظف على الاحترام المتبادل	76.8	21.8	1.4
مدى تعاون موظفي البلدية معكم	71.2	27.7	1.1
مدى وجود الموظف المعني في مكتبه عند المراجعة	70.1	28.8	1.1
مدى حصولكم على المعلومات المطلوبة بشكل واضح من موظفي البلدية	60.1	38.5	1.4
مدى القيام بتبليغ المراجع بانتهاء معاملته أو رفضها في الوقت المحدد	49.7	46.6	3.6
سهولة إجراءات منح التراخيص	48.6	49.7	1.7
هل تعتقد أن هناك تمييزاً في الحصول على تراخيص الأبنية والمنشآت	46.1	46.1	7.8
درجة المساواة بين المواطنين في تقديم الخدمات دون تمييز	45	53.4	1.7
سرعة منح التراخيص	42.7	55	2.2
رسوم خدمة منح التراخيص	37.4	60.6	2.0

يتضح من الجدول السابق أن مستوى رضا المواطنين بشكل عام يتفاوت من قضية إلى أخرى في ما يتعلق بتقديم الخدمة، حيث كانت أعلى نسبة لرضا المواطنين هي الرضا عن احترام موظف الهيئة المحلية للمواطن، وبلغت نسبة 76.8%، ومن ثم تلتها نسبة رضا المواطنين عن تعاون موظفي الهيئة معهم وبلغت 71.2%، وبلغت نسبة رضا المواطنين عن وجود الموظف المعني في مكتبه عند المراجعة 70.1%، في حين كان رضا المواطنين عن سرعة منح التراخيص ورسوم منح التراخيص هي الأقل حيث بلغت 42.7% و 37.4% على التوالي، كما هو مبين في الشكل 25.

الشكل 25: التوزيع النسبي للمبحوثين حول رضاهم عن تقديم خدمة ترخيص الأبنية والمنشآت



يمكن الاستنتاج من النتائج السابقة أن المواطنين راضون عن موظفي الهيئات المحلية من حيث التعامل والاحترام والحصول على المعلومات، إلا أن هذا الرضا يقل ليصل إلى درجة عدم الرضا عندما يتعلق الأمر بسهولة إجراءات منح التراخيص والقيام بتبليغ المواطن بانتهاء معاملته أو رفضها في الوقت المحدد. وكذلك بالمساواة والتمييز بين المواطنين في تقديم الخدمات. وتصل درجة الرضا إلى أدنى مستوياتها حينما يتعلق الأمر بسرعة منح التراخيص ورسوم الحصول عليها.

4.5. مدى رضا المواطنين عن نزاهة الهيئة المحلية في التوظيف والمشتريات

يتبين من النتائج أن المواطنين غير راضين عن نزاهة الهيئة المحلية وشفافيتها في مجال التوظيف، حيث أشارت نسبة 51.7% من المبحوثين إلى أنها غير راضية عن نزاهة الهيئة المحلية وشفافيتها في التوظيف. وهذا ما أكدته بعض الهيئات المحلية من أن الواسطة تلعب دوراً في عملية التوظيف.

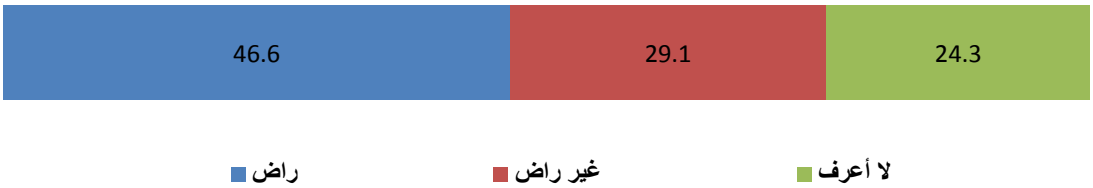
ويتبين إصرار المبحوثين على عدم رضاهم عن نزاهة الهيئة المحلية وشفافيتها في التوظيف عندما تم سؤالهم عن مدى تعيين الشخص المناسب في المكان المناسب في البلدية، حيث أفادت نسبة 54.5% بأنها غير راضية وغير راضية بالمرة. في حين تفيد الهيئات المحلية بأن المواقع الإدارية العليا يشغلها أشخاص مؤهلون.

وإذا نظرنا إلى الطريقة التي تجري بها انتخابات البلديات، فإننا نجد أنها عرضة في غالب الأحيان إلى تدخلات حزبية أو عائلية، حيث إن معظم الفائزين في الانتخابات يمثلون أحزاباً سياسية أو عائلات كبيرة، ومن هنا فإن المواطن يرى أن بعض التعيينات لا تكون نزيهة وإنما لها علاقة بتدخلات حزبية أو عائلية أو الاثنتين معاً.

وفي ما يتعلق بمدى نزاهة المجلس وشفافيته في مجال المشتريات (العطاءات)، أظهرت النتائج أن نسبة الرضا وعدم الرضا كانت متقاربة، حيث بلغت نسبة غير الراضين وغير الراضين بالمرة 34.1%، في حين بلغت نسبة الراضين والراضين جداً 32.9%، بينما بلغت نسبة من لم يكونوا مطلعين على هذا الموضوع 32.7%. علماً أن نظام التوريدات المعمول به لا يتماشى والتطورات الإدارية الحديثة مثل الشراء الإلكتروني.

وعند سؤال المبحوثين عن مدى رضاهم عن قيام الإدارة والمجلس البلدي بالإفصاح عن ممتلكاتهم عند توليهم مناصبهم، أوضح 46.6% من المبحوثين أنهم غير راضين وغير راضين بالمرة، في حين أفادت نسبة 29.1% منهم بأنها راضية وراضية جداً، بينما أوضحت نسبة 24.3% أنها لا تعرف إذا ما كان أعضاء المجلس البلدي يقومون بالإفصاح عن ممتلكاتهم عند توليهم مناصبهم كما هو موضح الشكل 26. علماً أن وزارة الحكم المحلي طلبت تعبئة إقرار ذمة مالية من رؤساء الهيئات المحلية وأعضائها وموظفيها.

الشكل 26: التوزيع النسبي للمبحوثين حول مدى رضاهم عن مدى قيام الإدارة والمجلس البلدي بالإفصاح عن ممتلكاتهم عند توليهم مناصبهم



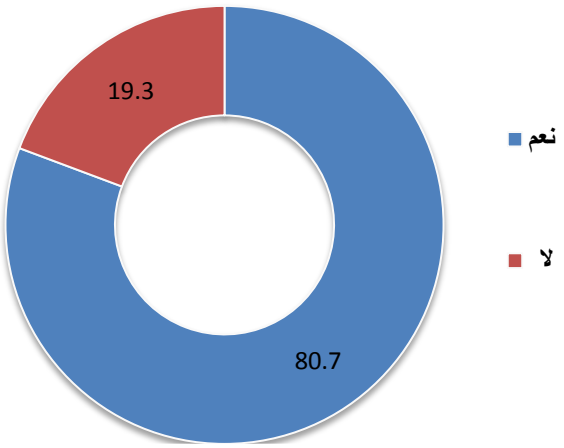
4.6. مدى تطبيق البلدية المساءلة في تقديم خدمة رخص الأبنية والمنشآت

يهدف هذا الجزء من التقرير إلى الاطلاع على انطباعات المواطنين ومدى وعيهم بمدى تطبيق الهيئة المحلية لنظم المساءلة في تقديم خدمة رخص الأبنية والمنشآت.

4.6.1. معرفة المواطنين بمكان تقديم شكوى

أشارت النتائج إلى أن نسبة 80.7% من المبحوثين تعرف إلى أين تتوجه في البلدية حين تواجهها مشاكل متعلقة بخدمة ترخيص الأبنية، في حين أفادت نسبة 19.3% بأنها لا تعرف إلى أين تتوجه في حال واجهتها مثل هذه المشاكل كما هو موضح في الشكل أدناه. علماً أن الهيئات المحلية جميعها توفر صندوقاً للشكاوى لكن في بعض الهيئات موضع الصندوق لا يكون في مكان بارز للجمهور ودون توضيح آلية معالجة الشكاوى.

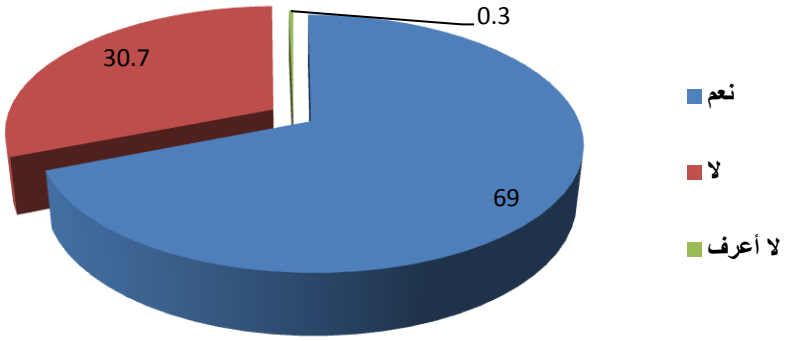
الشكل 27: التوزيع النسبي للمبحوثين حول معرفة مكان تقديم شكوى متعلقة بخدمة ترخيص الأبنية



4.6.2. وعي المواطنين بوجود آلية أو نظام لتلقي الشكاوى في الهيئة المحلية

بينت النتائج أن 69.0% من المبحوثين ترى أنه يوجد نظام أو آلية لتلقي الشكاوى في الهيئة المحلية، في حين أن 30.7% منهم ترى غير ذلك كما هو موضح في الشكل أدناه.

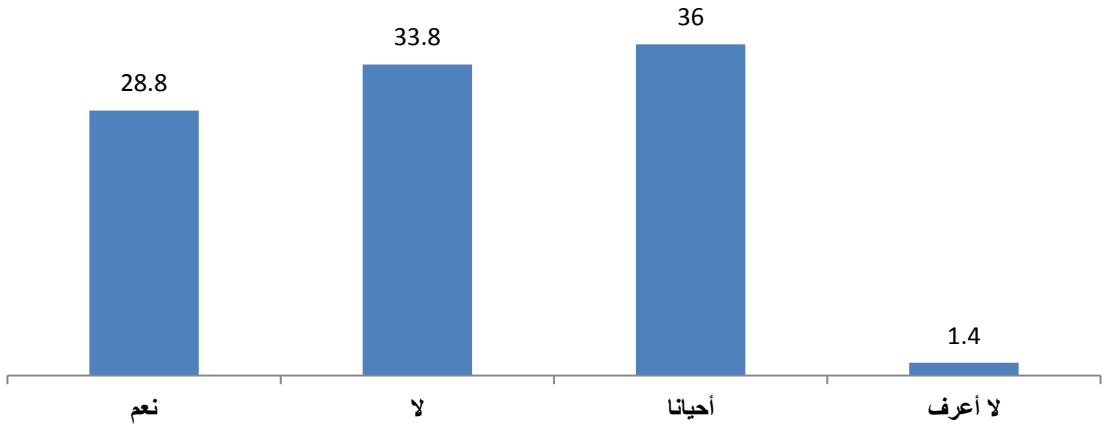
الشكل 28: التوزيع النسبي للمبحوثين حول الوعي بوجود آلية أو نظام لتلقي الشكاوى في الهيئة المحلية



4.6.3. استجابة البلدية لشكوى المواطنين في الوقت المناسب

ترى نسبة 28.8% من المبحوثين أن البلدية تستجيب للشكاوى المقدمة من المواطنين في الوقت المناسب، وترى نسبة 36.0% أنها أحياناً تستجيب، بينما قالت نسبة 1.4% إنها لا تعرف إذا كانت البلدية تستجيب لشكاوى المواطنين في الوقت المناسب أم لا، في حين أن 33.8% ترى أن البلدية لا تستجيب لشكاوى المواطنين في الوقت المناسب. وهذه النتيجة متوقعة خاصة أن الهيئات المحلية تفتقر إلى وجود نظام لمعالجة الشكاوى؛ ما يترك المجال للهيئة لتقييم الشكاوى ومعالجتها وفق وجهة نظرها.

الشكل 29: التوزيع النسبي للمبحوثين حول استجابة البلدية لشكوى المواطنين في الوقت المناسب

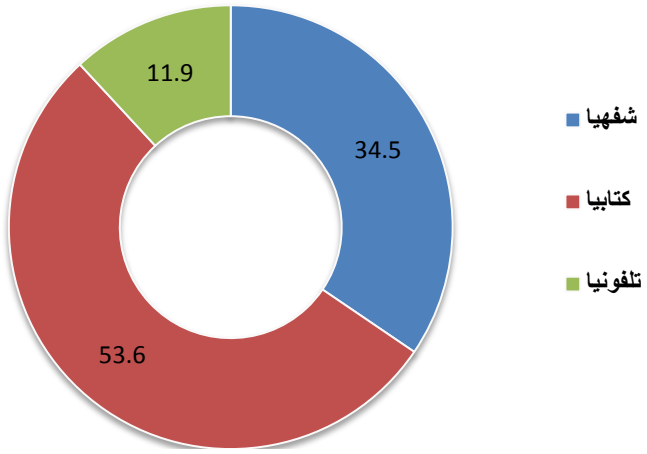


4.6.4. تقديم شكوى عن تجاوزات مخالفة للقانون

وعند سؤال المبحوثين حول ما إذا سبق أن تقدموا ببلاغ أو شكوى عن تجاوزات مخالفة للقانون من أي شخص في منطقتهم، أجابت نسبة 23.5% منهم بنعم، في حين أن نسبة 76.5% أفادت بأنها لم يسبق لها أن قدمت بلاغاً أو شكوى عن تجاوزات مخالفة للقانون.

وعن الآلية التي استخدموها لتقديم الشكوى، أفادت نسبة 53.6% بأنها كانت كتابية، و34.5% بأنها كانت شفهية، و11.9% أفادت بأنها كانت هاتفية، كما هو موضح في الشكل 31. إلا أن المواطنين لم يوضحوا الجهة التي قاموا بالاتصال بها وهل هي الجهة ذات الاختصاص.

الشكل 30: التوزيع النسبي للمبحوثين حول الآلية التي استخدمها المبحوثون في تقديم الشكوى



وحول الجهة التي وجه إليها البلاغ، أشارت نسبة 8.3% من المبحوثين إلى أنها وجهت البلاغ إلى وزارة الحكم المحلي، و90.5% إلى البلدية و1.2% إلى جهات أخرى.

وفي ما يتعلق بالتعامل مع الشكاوى بجدية، أفادت نسبة 53.6% من المبحوثين الذين قدموا شكوى بأن الهيئة المحلية تعاملت مع شكاواهم بجدية، في حين قالت نسبة 46.5% إنه لم يتم التعامل مع شكاواها بجدية، ويعود سبب ذلك إلى أن الهيئة تجتهد في تحديد أهمية الشكوى وجديتها.

الشكل 31: التوزيع النسبي للمبحوثين حول استجابة البلدية لشكوى المواطنين بجدية

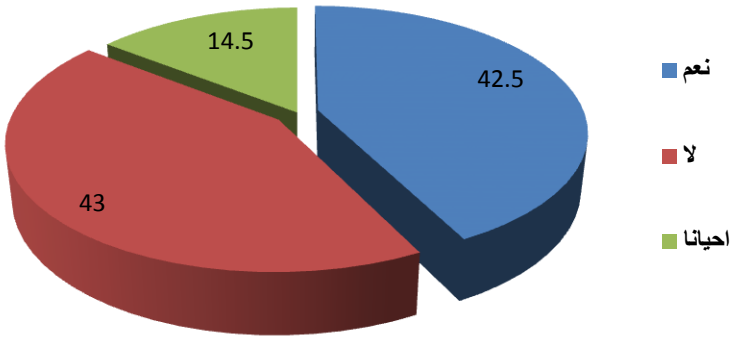
يتبين من النتائج السابقة أن نسبة التعاطي مع الشكاوى بجدية متدنية، وإذا أخذنا بعين الاعتبار أن وجود نظام فعال لتلقي الشكاوى والتعامل معها بجدية من أهم الأمور التي تعزز الثقة بين المواطن والهيئة المحلية، وخاصة في ظل غياب شراكة حقيقية بين المواطنين والهيئة المحلية، فمن الضروري جداً أن تقوم الهيئات المحلية بمراجعة نظام الشكاوى فيها من عدة نواح كما يلي:

- مدى سهولة تقديم شكوى (نظام تقديم الشكاوى).
- عدد الشكاوى التي لم يتم البت بها من مجمل الشكاوى المقدمة.
- عدد الشكاوى التي أخبر المشتكي بنتيجتها.
- المدة التي تحتاجها الشكوى لكي يتم البت بها ومن ثم الرد على المشتكي.

4.6.5. الاعتبارات العائلية والحزبية ومصلحة أعضاء المجلس البلدي أو الموظفين الكبار في منح التراخيص

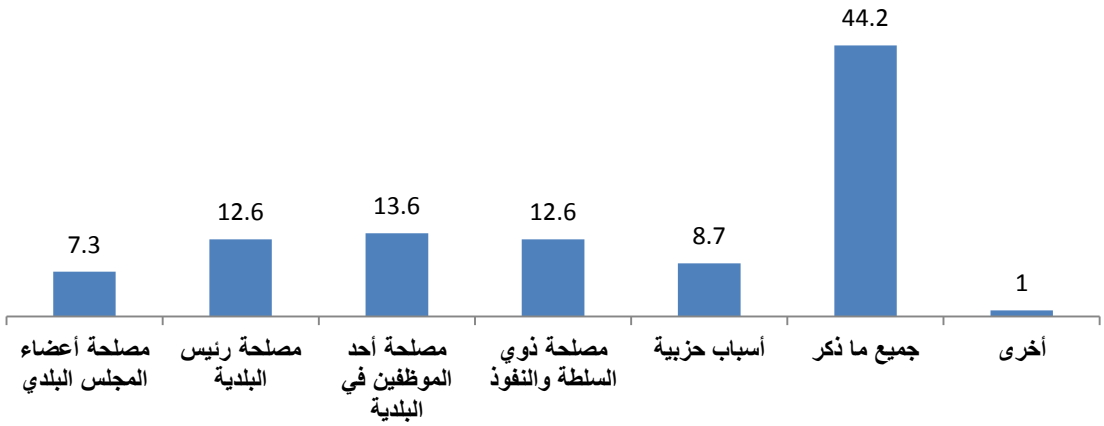
تشير نتائج الدراسة إلى أن 42.5% من المبحوثين ترى أن هناك اعتبارات عائلية أو حزبية أو مصلحة لأعضاء البلدية أو الموظفين الكبار في منح تراخيص الأبنية والمنشآت، و14.5% ترى أنه في بعض الأحيان يحدث ذلك، في حين أن 43.0% ترى أن ذلك لا يحدث، علماً أن بعض الهيئات المحلية لم تنكر وجود هذه الظاهرة، وعزت ذلك إلى طبيعة النسيج المجتمعي الفلسطيني. ولم تكن هناك فروق كبيرة بين المناطق الجغرافية في ما يتعلق بهذا المؤشر، كما هو موضح في الشكل 32.

الشكل 32: التوزيع النسبي للمبحوثين حول وجود اعتبارات عائلية وحزبية ومصلحة لأعضاء المجلس البلدي أو الموظفين الكبار في تنفيذ المشاريع



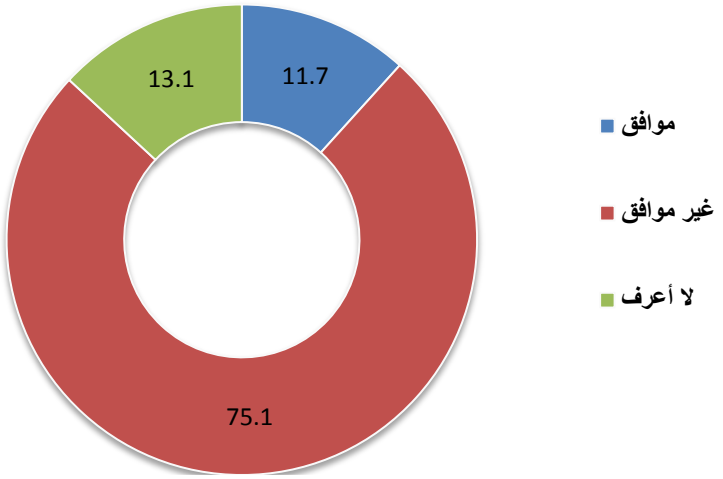
ومن بين المبحوثين الذين يرون أنه توجد اعتبارات حزبية أو عائلية أو مصلحة لأعضاء البلدية وموظفيها في منح التراخيص، فإن نسبة 44.2% أشارت إلى أن جميع هذه الاعتبارات موجودة سواء كانت لها علاقة بمصلحة أعضاء المجلس البلدي أو مصلحة رئيس البلدية أو مصلحة أحد موظفي البلدية أو مصلحة ذوي السلطة والنفوذ أو مصلحة الأحزاب السياسية، و13.6% ترى وجود اعتبارات تخضع لمصلحة أحد موظفي البلدية فقط، و12.6% ترى أن هناك اعتبارات خاضعة لمصلحة رئيس البلدية فقط، ورأت 12.6% أن هناك اعتبارات لمصلحة ذوي السلطة والنفوذ فقط، و8.7% رأت أن هناك اعتبارات خاضعة لمصلحة الأحزاب السياسية فقط، و7.3% رأت أن هناك اعتبارات لمصلحة أعضاء المجلس البلدي فقط، كما هو موضح في الشكل أدناه.

الشكل 33: التوزيع النسبي للمبحوثين حول طبيعة الاعتبارات التي يعتقد المبحوثون بوجودها في منح التراخيص



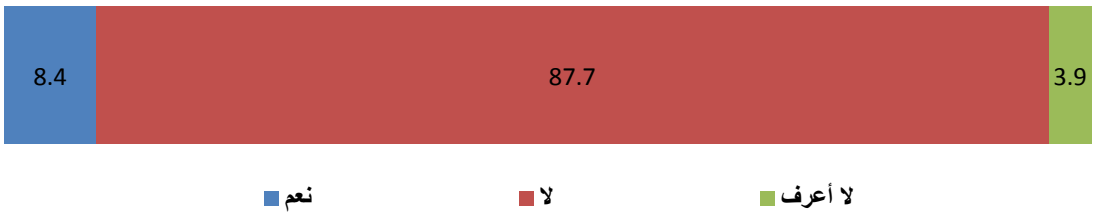
وحول استخدام الرشوة في منح التراخيص، قالت نسبة 11.7% إن دفع الرشوة شرط للحصول على ترخيص البناء أو المنشأة، بينما لم توافق نسبة 75.1% من المبحوثين على ذلك. في حين نفت الهيئات المحلية جميعها وجود رشوة في منح التراخيص.

الشكل 34: التوزيع النسبي للمبحوثين حول شرط دفع الرشوة مقابل الحصول على ترخيص بناء أو منشأة



وأفادت نسبة 8.4% بأنه طلب منها دفع رشوة مقابل الحصول على رخصة للبناء كما هو موضح في الشكل أدناه.

الشكل 35: التوزيع النسبي للمبحوثين حول الطلب منهم دفع رشوة مقابل الحصول على ترخيص بناء أو منشأة



يمكننا الاستنتاج هنا أن نسبة من طلب منهم دفع الرشوة قد تكون أكبر من ذلك لأن المواطنين يميلون إلى عدم التصريح بدفع الرشوة. وفي مختلف الأحوال فإن هذه النسبة وإن بدت قليلة إلا أنها مؤشر يؤخذ بعين الاعتبار في مراجعة نظام التراخيص والتأكد من خلوه من الفساد. حيث إنه كما نعلم فإن تراخيص المنشآت التجارية من الأمور المعرضة جداً للفساد وخاصة دفع الرشوة، لأن أصحاب المنشآت عادة قادرون على دفع الأموال حتى وإن كانت مبالغ كبيرة.

يتبين من النتائج أن الغالبية العظمى من المواطنين الذين أفادوا بأنه طلب منهم دفع رشوة (30 مواطناً) كانوا من الذكور (90% ذكور، 10% إناث)، و40% منهم يحملون درجة البكالوريوس و36.7% يحملون شهادة التوجيهي و10% دبلوم عال. ويبرز أن 36.7% من هؤلاء المواطنين لديهم عملهم الخاص (أصحاب مصلحة)، و16.7% يعملون في مؤسسات أهلية، و13.3% في القطاع الخاص و10% عمال و 10% ربات بيوت.

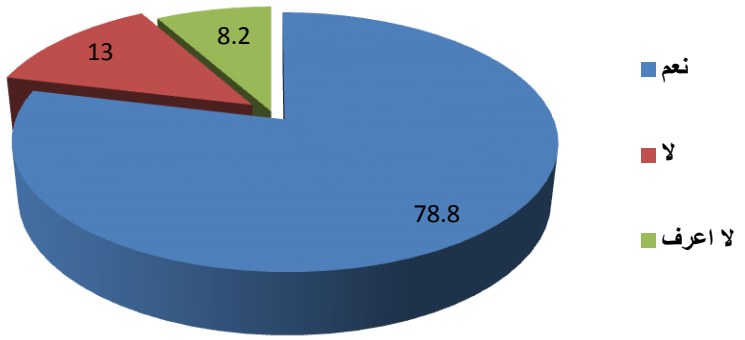
4.7. مدى تطبيق نظام الأبنية وتنظيم الهيئات المحلية

في هذا الجزء من الدراسة، سئل المواطنون الذين حصلوا على خدمة منح ترخيص بناء على عدة أحكام تتعلق بإجراءات الحصول على الترخيص ومدى التزام الهيئة المحلية بتنفيذ الإجراءات والأحكام. وسئلوا أيضاً عن الإجراءات التي اتخذتها الهيئة المحلية في حال عدم التزام المواطنين بتعليمات الترخيص عند تنفيذ البناء.

4.7.1. الرد على طلب الترخيص خلال 60 يوماً

أحد أحكام منح تراخيص الأبنية هو الرد على طلب المواطن الذي يتقدم بطلب ترخيص بناء خلال 60 يوماً من تاريخ الطلب. وبينت النتائج أن 78.8% من المبحوثين تم الرد على طلبهم خلال 60 يوماً من تقديم الطلب، في حين أن نسبة 13.0% من المبحوثين أفادت بأن الهيئة المحلية لم تقم بالرد عليها خلال هذه الفترة، كما هو مبين في الشكل 36.

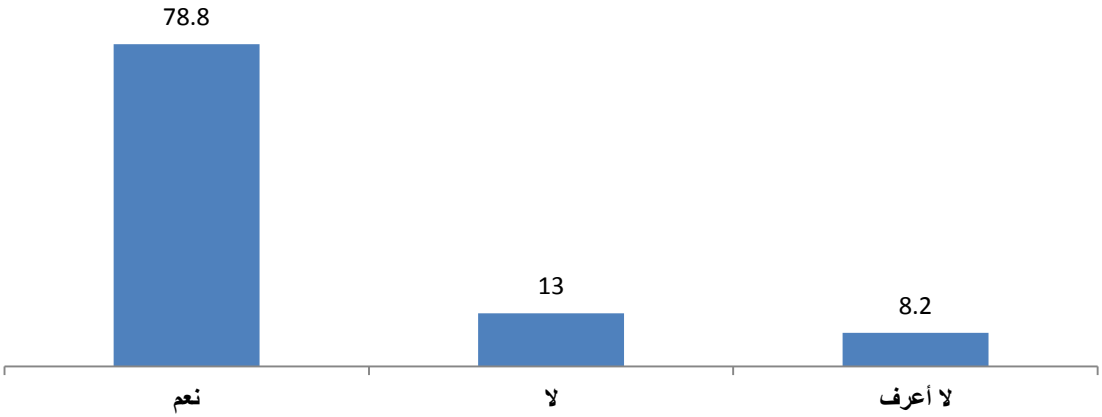
الشكل 36: التوزيع النسبي للمبحوثين حول الرد على طلب الترخيص خلال 60 يوماً



4.7.2. استيفاء رسوم الترخيص قبل إصدار الترخيص

أحد أحكام منح تراخيص الأبنية هو استيفاء رسوم الترخيص قبل إصدار الترخيص. وبينت النتائج أن 82.8% من المبحوثين تم استيفاء رسوم الترخيص منهم قبل إصدار الترخيص، في حين أن نسبة 9.3% لم يتم استيفاء رسوم الترخيص منها قبل إصدار الترخيص. كما هو مبين في الشكل 37. الهيئات المحلية أفادت بأن رسوم التراخيص منصوص عليها في النظام ولا مجال للتلاعب فيها من حيث زيادة المبلغ أو نقصانه إلا أن الهيئة قد تقوم ببعض الإعفاءات لظروف خاصة.

الشكل 37: التوزيع النسبي للمبحوثين حول استيفاء رسوم الترخيص قبل إصدار الترخيص



4.7.3. مدى التزام المواطنين بتنفيذ أحكام الترخيص وإجراءاته عند تنفيذ البناء

سئل المبحوثون عن التزامهم بمجموعة من أحكام الترخيص وإجراءاته، والجدول الآتي يبين نتائج التزام المواطنين بهذه الأحكام والإجراءات:

الأحكام	الإجابة		
	لا	نعم	لا أعرف
هل يوجد بناء فرعي لا يتجاوز ٥٪ من مساحة الأرض؟	34.4	51.7	13.9
هل توجد حديقة لا تتجاوز ١٠٪ من مساحة الأرض؟	25.3	65.9	8.8
مساحة الروف لا تزيد على ٥٠٪ من الطابق الأسفل مع ٣ أمتار ارتداد من جميع الجهات مع عدم تغطية الشرفات المكشوفة.	25	61.4	13.6
لا يقل ارتفاع المخزن عن ٥ أمتار والسدة عن مترين وربع مع وجود تهوية.	20.4	69.2	10.4
هل يوجد بئر ماء وحفرة صماء؟	16	83.1	0.9
هل تم التقيد بالحد الأعلى للارتداد وفق مناطق الترخيص وفئة البناء؟	14.5	79.7	5.8
هل الممرات لا تزيد على ٥٠٪ ويتم استخدامها لغرض البناء؟	14.2	68.9	16.9
لا يزيد طابق الميزانين (الجزء من الطابق الأرضي خلف المخازن وله مدخل مستقل) على ٥٠٪ من مساحة الطابق الأرضي ولا تقل مساحة المخازن خلفها عن ٨ أمتار.	11.8	59.9	28.3
هل تم التقيد بالنسبة المئوية للبناء وفق مناطق الترخيص وفئة البناء؟	10.7	82.1	7.2
هل يوجد موقف واحد لكل ٥٠ متراً من مساحة المخازن والمعارض، موقف واحد لكل ٧٠ متراً تجارية أو مكتبية، أو ٢٠٠ متر بناء صناعي؟	10.4	70.3	19.3
هل يوجد موقف واحد لكل وحدة سكنية مع ممر خارجي بالمواصفات وفق أحكام النظام؟	8.8	82.8	8.4

هل تم البدء والانتهاء من البناء خلال الفترة الزمنية الخاصة بالترخيص وأحكام القانون؟	8.7	80.3	11
هل تم التقيد بالحد الأعلى للنسبة الطابقية وفق مناطق الترخيص وفئة البناء؟	8.4	83.6	8
هل كانت البروزات التجارية ضمن الأحكام العامة؟	7.9	82	10.1
طابق السطح لا يزيد على ٢٥٪ بمساحة قصوى ٧٠ متراً.	7.9	72.9	19.2
هل تشكل مساحة الحجر ٨٠٪ من المبنى؟	5.5	92.6	1.8

يتبين من الجدول السابق أن نسب مخالفة أحكام ترخيص الأبنية وإجراءاته تراوحت بين 5.5% و34.4%. حيث كانت أعلى نسبة للمخالفة تلك المتعلقة بـ *"**بناء فرعي لا يتجاوز ٥٪ من مساحة الأرض**"* حيث بلغت النسبة 34.4%، وجاءت المخالفة المتعلقة بـ *"**يوجد حديقة لا تتجاوز ١٠٪ من مساحة الأرض**"* في المرتبة الثانية حيث بلغت نسبتها 25.3%، وجاءت المخالفة المتعلقة بـ*"**مساحة الروف لا تزيد على ٥٠٪ من الطابق الأسفل مع ٣ أمتار ارتداد من جميع الجهات مع عدم تغطية الشرفات المكشوفة**"* في المرتبة الثالثة، حيث بلغت نسبتها 25.0%، في حين كانت أقل نسبة مخالفة تلك المتعلقة بـ *"**تشكل مساحة الحجر ٨٠٪ من المبنى**"* حيث بلغت نسبتها 5.5%، وأعلى منها بقليل تلك المتعلقة بـ*"**طابق السطح لا يزيد على ٢٥٪ بمساحة قصوى ٧٠ متراً**"* وتلك المتعلقة بـ *"**البروزات التجارية ضمن الأحكام العامة**"*حيث بلغت نسبة كل منهما 7.9%"، كما هو موضح في الشكل 38.

تفيد المقابلات بأن غالبية الذين يخالفون شروط الترخيص من فئة المقاولين من خلال زيادة المساحات أو الطوابق أو الاستفادة من المرافق العامة بغرض زيادة هامش الربح.

4.7.4. أسباب عدم التزام المواطنين بأحكام الترخيص وإجراءاته

وعن أسباب عدم التزام المواطنين بأحكام الترخيص وإجراءاته، بينت النتائج أنه لا يتم التفتيش على هذه المخالفات من الهيئات المحلية وخاصة تلك المتعلقة بـ" هل يوجد موقف واحد لكل وحدة سكنية مع ممر خارجي بالمواصفات وفق أحكام النظام" وجاء السبب الثاني هو الاستعداد لدفع الغرامة، والسبب الثالث هو أن المواطنين يواصلون البناء دون الخوف من أي عقوبة يمكن أن تقوم بها الهيئات المحلية، والسبب الرابع هو أن بعض المواطنين سيستخدمون الواسطة للمضي قدماً في مخالفتهم لأحكام قانون الترخيص والاستمرار في البناء، والسبب الأخير الذي ذكره المبحوثون هو أن بعض المواطنين سيقومون بدفع رشوة للمضي قدماً في مخالفتهم لأحكام قانون الترخيص والاستمرار في البناء. جميع هذه الأسباب تتطلب زيادة حزم الهيئة المحلية في ما يتعلق بمخالفات التراخيص.

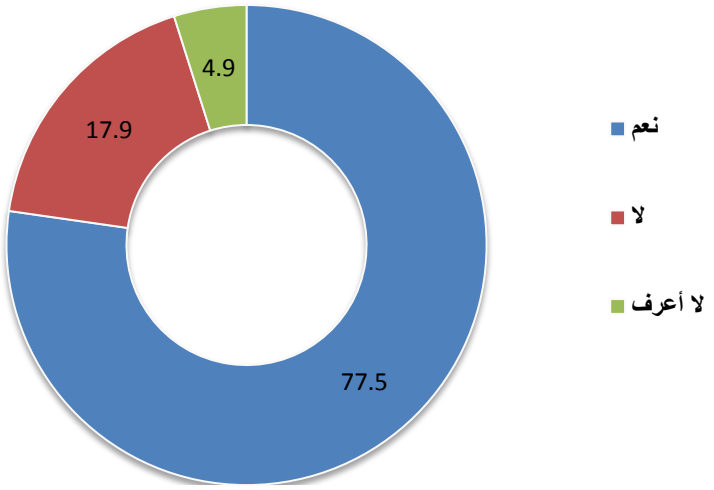
4.7.5. آلية تعامل البلدية مع المخالفة

ويفيد المبحوثون الذين خالفوا أحكام قانون الترخيص بأن تعامل الهيئة المحلية مع مخالفتهم في معظم الأحيان يتم من خلال فرض رسوم على المخالفة، ويضيف هؤلاء إن الآلية الثانية المستخدمة في التعامل مع من يخالف أحكام قانون الترخيص هي وقف البناء. وأخيراً يشير المبحوثون إلى أن الآلية الأخرى التي تستخدمها الهيئات المحلية هي سحب الترخيص من المواطن الذي يخالف أحكام قانون التراخيص. مع العلم أن هناك تفاوتاً في آلية التعامل مع مخالفات الترخيص من منطقة إلى أخرى وقد يعود ذلك إلى مدى حزم مجلس الهيئة المحلية.

4.8. مدى تطبيق أحكام القانون الخاصة بالترخيص

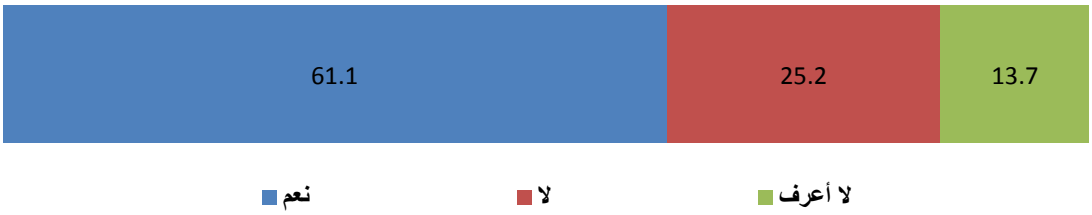
وعن مدى تطبيق أحكام القانون الخاصة بالترخيص، تشير نسبة 77.2% من المبحوثين إلى أن اللجنة المحلية تابعت وراقبت الأبنية، في حين أن 17.9% أفادت بأن اللجنة المحلية لم تتابع وتراقب الأبنية، كما في الشكل أدناه.

الشكل 38: التوزيع النسبي للمبحوثين حول متابعة ورقابة اللجنة المحلية على الأبنية



ويضيف المبحوثون إنه يتم إصدار إخطار للمالك أو المقاول أو المهندس في حال اكتشاف تجاوزات للأنظمة أو المخططات الهيكلية أو معلومات مضللة، حيث أكدت هذا الرأي نسبة 61.1%، كما هو موضح في الشكل أدناه.

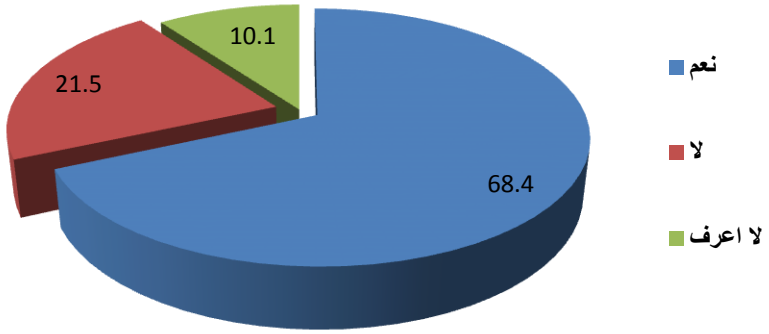
الشكل 39: التوزيع النسبي للمبحوثين إصدار إخطار للمالك أو المقاول أو المهندس في حال اكتشاف تجاوزات للأنظمة أو المخططات الهيكلية أو معلومات مضللة



4.9. المتابعة والتفتيش على التراخيص الممنوحة

يهدف هذا الجزء إلى الاطلاع على مدى متابعة الهيئات المحلية للتراخيص الممنوحة للمواطنين وتفتيشها. تظهر النتائج أن نسبة 68.4% من المبحوثين ترى أن الهيئات المحلية تقوم بالتفتيش والرقابة على التراخيص الممنوحة للمواطن بغرض البناء بشكل دوري، بينما تشير نسبة 10.1% من المبحوثين إلى أن الهيئات المحلية تفعل ذلك، في حين ترى 21.5% أن الهيئات المحلية لا تقوم بالرقابة والتفتيش على التراخيص الممنوحة، كما هو موضح في الشكل 40.

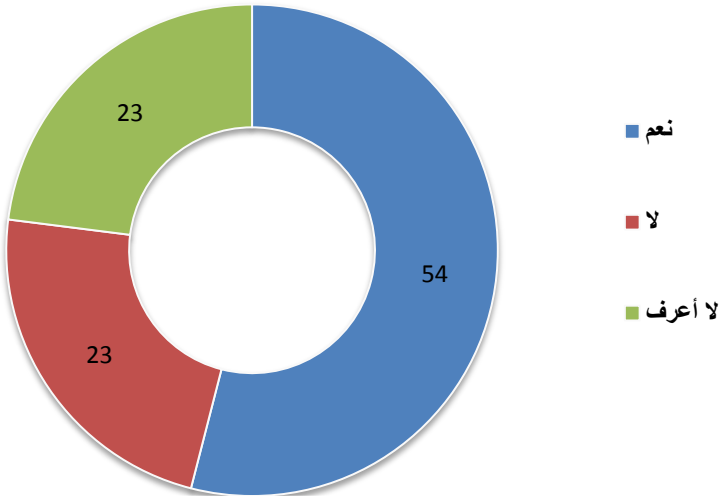
الشكل 40: التوزيع النسبي للمبحوثين حول المتابعة والتفتيش على التراخيص الممنوحة من الهيئات المحلية



ويضيف المبحوثون إن الهيئة المحلية تقوم بعملية التفتيش بعد منح الرخصة والبدء بالتنفيذ، فقد صرحت بذلك 50.9% من المبحوثين، بينما أفادت 27.9% من المبحوثين بأن البلدية تقوم بذلك قبل منح الرخصة، وترى 6.7% من المبحوثين أن الهيئة المحلية تقوم بعملية التفتيش بعد الانتهاء من البناء.

ويتبين من النتائج أنه يتم التناوب في عملية التفتيش (أي يتم التفتيش من قبل أكثر من مفتش) من الهيئة المحلية خلال مراحل البناء، حيث أفادت نسبة 54.1% بذلك، بينما رأت 23.0% أن ذلك يتم أحياناً، في حين رأت 23.0% أن ذلك لا يتم إطلاقاً. في حين برر معظم الهيئات قلة الزيارات الميدانية بقلة عدد مفتشي الأبنية.

الشكل 41: التوزيع النسبي للمبحوثين حول التناوب في عملية التفتيش



وتبرز نسبة 53.7% أن المفتش يوجه ملاحظات، بينما صرحت نسبة 15.2% بأن ذلك يتم أحياناً، في حين رأت نسبة 31.1% أن الهيئات المحلية تقوم بتوجيه ملاحظات لصاحب البناء.

وعن كيفية تعامل الهيئة المحلية مع الملاحظات، أشارت نسبة 72.6% إلى أنه تتم معالجتها وفق المطلوب، بينما رأت نسبة 16.7% أنه يتم الاتصال بأحد المعارف المقربين من المفتش، وأشارت نسبة 6.5% إلى الاتصال برئيس البلدية وذلك للتخفيف من الرد على الملاحظات، في حين صرحت نسبة 3.6% بأنه يتم دفع رشوة.

5. أهم النتائج والتوصيات المتعلقة بترخيص الأبنية والمنشآت

بناء على نتائج المسح الميداني لخمس عشرة هيئة محلية والمقابلات التحضيرية مع ثلاث هيئات محلية ومن ثم المقابلات مع ثماني هيئات محلية تم الخروج بالتوصيات الآتية على مستوى الهيئة المحلية والمواطن والمؤسسات والهيئات ذات العلاقة (شكل 42):

1. الهيئة المحلية

مرحلة تقديم طلب الترخيص

- بعض المواطنين ليسوا على دراية كاملة بإجراءات التسجيل ورسومه على الرغم من إصدار دليل للخدمات، وقد يرجع ذلك إلى ضعف الاتصال والتواصل بين الهيئة المحلية والمواطن. لذا يوصي فريق العمل بأهمية إيصال المعلومة بالطريقة الأسهل مثل الرسوم التوضيحية.

مرحلة ما بعد الحصول على الترخيص (البناء)

- تشير نتائج المسح الميداني والمقابلات إلى وجود بعض المخالفات في الأبنية؛ لذا يوصي فريق العمل بضرورة تكثيف الزيارات الميدانية من المفتشين مع وضع مجلس الهيئة المحلية رقابة أكبر على عمل المفتشين والتعامل بجدية مع المخالفات.

النزاهة والشفافية

- تشير النتائج إلى أن هناك فجوة في الاتصال والتواصل بين الهيئة المحلية والمواطن، وكان ذلك واضحاً عند السؤال عن التقارير أو الصفحة الإلكترونية، وبالتالي يوصي فريق العمل بأن تقوم الهيئة المحلية باستخدام وسائل اتصال أكثر فاعلية مثل المذياع والتلفاز إضافة إلى التقارير والصفحة الإلكترونية ووسائل التواصل الاجتماعي واللقاءات الدورية.
- تشير نتائج المسح الميداني إلى وجود واسطة أو بعض التدخلات الحزبية أو العائلية في تراخيص الأبنية، وهذه النتيجة أقرت بها بعض الهيئات المحلية، وقد يكون ذلك متوقعاً نتيجة طبيعة النسيج الاجتماعي والسياسي الفلسطيني؛ لذا من الأهمية أن تقوم الهيئة المحلية باتباع الإجراءات نفسها مع جميع المواطنين.
- هناك فجوة في موضوع الرشوة، حيث تشير نتائج المسح الميداني إلى دفع بعض المواطنين الرشوة، في حين تنفي الهيئات المحلية ذلك. تقوم وزارة الحكم المحلي حالياً بالطلب من مجالس الهيئات المحلية وموظفيها تعبئة نموذج إقرار دخل، كما يجب توعية المواطن بأهمية إبلاغ الجهات المعنية عن أي رشوة يتم دفعها لأي جهة كانت.

المساءلة

- وجود صندوق للشكاوى لا يعني توافر نظام أو إجراء للمساءلة. إن زيادة قنوات الاتصال بين الهيئة المحلية والمواطن قد يعزز من إيصال شكوى المواطن للهيئة، وعلى الهيئة بالتنسيق مع وزارة الحكم المحلي تطوير إجراء خاص لمعالجة الشكاوى وفق تسلسل وخطوات ونماذج محددة مع ضرورة الرد في جميع الأحوال على الشكاوى وليس الاكتفاء بدراسة الشكوى المكتوبة أو الشفهية إذا رأت الهيئة المحلية ذلك.

الرضا عن أداء البلدية بشكل عام

- من الصعب إرضاء جميع المواطنين، ونتائج الدراسة تشير إلى وجود تفاوت في مستوى الرضا، لذا يوصي فريق العمل بأن تقوم الهيئة المحلية بدراسة رضا المواطنين بشكل عام عن أداء البلدية وأقسامها وخدماتها (مشاريع وتوظيف ومشتريات...) بشكل دوري، وأن تعمل على إعادة ترتيب إجراءاتها بما يحقق مستوى جودة أعلى مع تقليل الوقت والكلفة.

2. المواطن

- زيادة وعي المواطن بحقوقه وواجباته في مجال تراخيص البناء.
- الإبلاغ عن الفساد للجهات المعنية بدل دفع الرشوة والمحسوبية.

3. وزارة الحكم المحلي.

- متابعة إثبات دخل أعضاء المجلس وموظفي الهيئات المحلية.
- توجيه الهيئات لأهمية الالتزام بالتخطيط الاستراتيجي.
- المشاركة في بعض اللجان الفنية المتعلقة بالتراخيص.

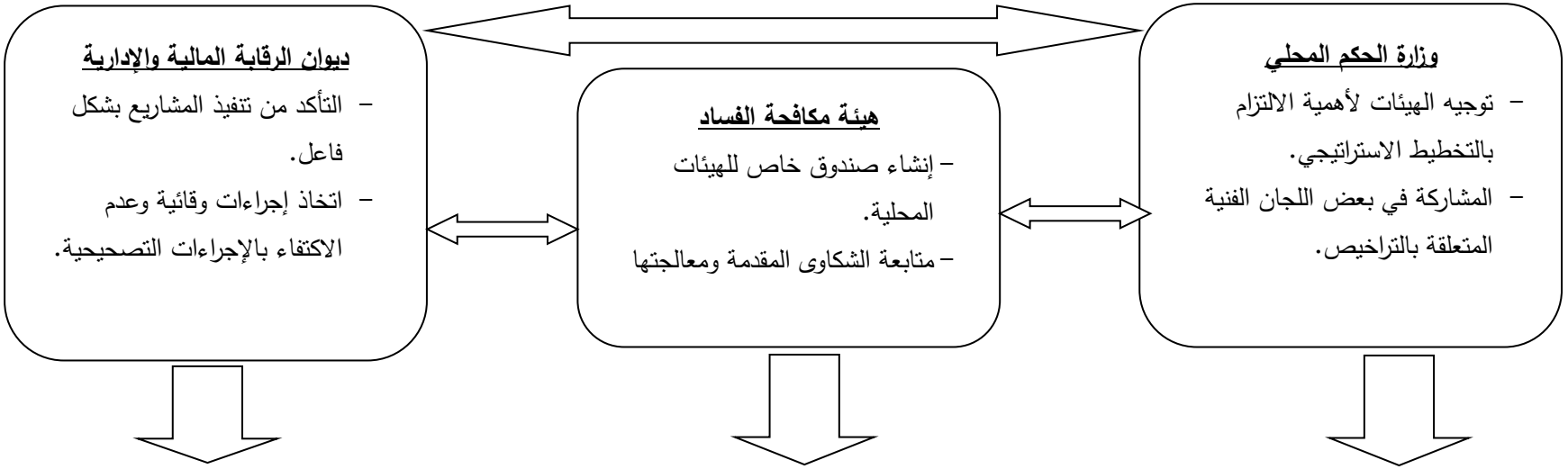
4. هيئة مكافحة الفساد

- إنشاء صندوق خاص لشكاوى الهيئات المحلية وإمكانية الاطلاع على الشكاوى المقدمة مباشرة للهيئات المحلية.
- متابعة الشكاوى المقدمة للهيئة وطريقة معالجتها.

5. ديوان الرقابة المالية والإدارية

- التأكد من تنفيذ أنظمة الترخيص وإجراءاتها بشكل فاعل من خلال الزيارات الدورية.
- اتخاذ إجراءات وقائية في تقييم الأداء وعدم الاكتفاء بالإجراءات التصحيحية (أي التنبؤ بوجود مخالفات وعدم الاكتفاء برفع تقارير ما بعد حصول المشكلة).

الشكل 42: التوصيات المتعلقة بالتراخيص حسب الجهة.



الهيئة المحلية

- اتباع الشفافية في عمليات التوظيف والشراء.
- إقرار مدونة السلوك والإفصاح عن ممتلكات أعضاء المجلس.
- الإعلان عن إجراءات التراخيص بعد تبسيطها والتراخيص الموافق عليها على الموقع الإلكتروني.
- التعامل بجدية مع الشكاوى والمخالفات بشكل ممنهج.
- تطبيق أحكام القانون مع الجهات ذات العلاقة.
- تطبيق نظام الأبنية والتنظيم للهيئات المحلية رقم (5) 2011.
- إرسال أكثر من مفتش لتجنب الحرج مع متابعة ملاحظات المفتش.
- تفعيل العمل بقانون رقم (8) لسنة 2014 بشأن الشراء العام والعطاءات.

المواطن

- زيادة وعي المواطن بحقوقه وواجباته في مجال التراخيص.
- الإبلاغ عن الفساد للجهات المعنية كتابة بدل دفع الرشوة والمحسوبية.

6. الجداول الإحصائية

6.1. جداول النتائج الرئيسة لاستطلاع رأي المواطنين حول المشاريع التي تنفذها البلدية

المؤشر	النسبة
القسم الأول: المشاريع التي تنفذها البلدية	
B01: هل قمت بالاستفادة من مشاريع نفذتها البلدية (شق طرق وتعبيد شوارع، المياه والصرف الصحي، بناء مدارس، الحدائق العامة، إلخ) بطريقة مباشرة أو غير مباشرة؟	
نعم.	67.2%
لا.	32.8%
المجموع	**100.0%**
B02: هل شاركت في إحدى جلسات البلدية أو أحد نشاطاتها ذات العلاقة بالمشاريع التطويرية في المدينة؟	
نعم.	8.7%
لا.	91.3%
المجموع	**100.0%**
B03: هل تقوم البلدية بنشر تقرير عمل وتقارير إنجاز بشكل دوري؟	
نعم.	22.8%
لا.	45.6%
لا أعرف.	31.5%
المجموع	**100.0%**
B04: في حال كانت إجابتك نعم، هل اطلعت على هذه التقارير؟	
نعم.	58.2%
لا.	41.8%
المجموع	**100.0%**
B05: هل سبق أن قرأت أو سمعت عن إعلان لعطاء خاص بتنفيذ مشاريع البلدية؟	
نعم.	41.3%
لا.	58.8%

المجموع	**100.0%**

المؤشر	النسبة
B06: هل قمت بتصفح الصفحة الإلكترونية الخاصة بالبلدية؟	
نعم.	23.3%
لا.	63.3%
لا أعرف بوجود صفحة إلكترونية.	13.3%
المجموع	**100.0%**
B07: كيف تقيم المعلومات الخاصة بالصفحة؟	
ممتازة. (بيانات محدثة)	23.2%
جيدة.	62.5%
سيئة.	14.3%
المجموع	**100.0%**
B08: ما هي درجة رضاك عما يلي:	
B08_1: اتخاذ البلدية قراراتها الخاصة بتنفيذ المشاريع يكون بالتنسيق مع المواطنين وبعد إطلاعهم عليها	
راض جداً.	5.8%
راض.	27.4%
غير راض.	36.5%
غير راض إطلاقاً.	19.1%
لا أعرف.	11.2%
المجموع	**100.0%**
B08_2: مراعاة البلدية المصلحة العامة في قرارتها الخاصة بالمشاريع المنفذة	
راض جداً.	11.2%
راض.	36.1%
غير راض.	30.3%
غير راض إطلاقاً.	12.0%
لا أعرف.	10.4%
المجموع	**100.0%**

المؤشر	النسبة
B08_3: استجابة البلدية لمقترحاتكم ومطالبكم وشكاواكم وتظلماتكم	
راض جداً.	10.4%
راض.	32.0%
غير راض.	36.5%
غير راض إطلاقاً.	16.2%
لا أعرف.	5.0%
المجموع	**100.0%**
B08_4: مدى رضاك عن قيام البلدية بالإعلان عن الخطط المستقبلية للمشاريع المنوي تنفيذها	
راض جداً.	7.1%
راض.	24.5%
غير راض.	37.8%
غير راض إطلاقاً.	19.1%
لا أعرف.	11.6%
المجموع	**100.0%**
B08_5: مدى معرفتك بالأسس التي يتم اختيار الأحياء لتنفيذ مشاريع البلدية فيها	
راض جداً.	2.5%
راض.	25.3%
غير راض.	32.4%
غير راض إطلاقاً.	19.5%
لا أعرف.	20.3%
المجموع	**100.0%**
B08_6: توزع البلدية المشاريع على الأحياء والمواطنين وفق الأولوية	
راض جداً.	5.4%
راض.	30.3%
غير راض.	32.4%
غير راض إطلاقاً.	20.7%
لا أعرف.	11.2%
المجموع	**100.0%**

المؤشر	النسبة
B08_7: مشاركة المستفيدين في عملية تخطيط البرامج والمشاريع	
راض جداً.	2.5%
راض.	19.9%
غير راض.	38.2%
غير راض إطلاقاً.	23.7%
لا أعرف.	15.8%
المجموع	**100.0%**
B08_8: مشاركة المستفيدين في متابعة تنفيذ هذه المشاريع	
راض جداً.	3.3%
راض.	17.0%
غير راض.	42.3%
غير راض إطلاقاً.	20.7%
لا أعرف.	16.6%
المجموع	**100.0%**
B08_9: مشاركة المستفيدين في عملية تقييم المشاريع المنفذة	
راض جداً.	4.6%
راض.	16.2%
غير راض.	42.7%
غير راض إطلاقاً.	19.5%
لا أعرف.	17.0%
المجموع	**100.0%**
B08_10: مدى اهتمام البلدية برأي المستفيدين في المشروع وأخذه بعين الاعتبار خلال تقييم المشروع	
راض جداً.	3.3%
راض.	21.2%
غير راض.	37.8%
غير راض إطلاقاً.	19.1%
لا أعرف.	18.7%
المجموع	**100.0%**

المؤشر	النسبة
B08_11: درجة اهتمام البلدية بعقد جلسات علنية للحديث عن المشاريع من خطط وموازنات	
راض جداً.	2.9%
راض.	20.3%
غير راض.	41.5%
غير راض إطلاقاً.	19.1%
لا أعرف.	16.2%
المجموع	**100.0%**
B08_12: مدى بناء البلدية برامجها ومشاريعها وفقاً لدراسة احتياجات الفئات المختلفة ومشاكلها	
راض جداً.	3.3%
راض.	26.1%
غير راض.	34.9%
غير راض إطلاقاً.	22.4%
لا أعرف.	13.3%
المجموع	**100.0%**
B08_13: مدى مشاركة جميع الفئات المجتمعية خاصة المهمشة بما فيها النساء في رسم استراتيجية المجلس أو خططه	
راض جداً.	3.7%
راض.	15.4%
غير راض.	41.5%
غير راض إطلاقاً.	25.3%
لا أعرف.	14.1%
المجموع	**100.0%**
B08_14: مدى التزام البلدية بالإفصاح عن مشاريعها كافة والجهة الممولة وحجم التمويل بشكل دائم	
راض جداً.	5.8%
راض.	27.0%
غير راض.	35.7%
غير راض إطلاقاً.	14.9%
لا أعرف.	16.6%
المجموع	**100.0%**

المؤشر	النسبة
B08_15: إعداد البلدية ونشرها بشكل منتظم تقارير عمل وتقارير إنجاز	
راض جداً.	7.1%
راض.	23.2%
غير راض.	34.9%
غير راض إطلاقاً.	18.3%
لا أعرف.	16.6%
المجموع	**100.0%**
B08_16: مدى تحقيق مخرجات المشاريع المخطط لها	
راض جداً.	3.3%
راض.	25.3%
غير راض.	37.3%
غير راض إطلاقاً.	17.8%
لا أعرف.	16.2%
المجموع	**100.0%**
B08_17: مدى الالتزام بفترة تنفيذ المشروع	
راض جداً.	5.0%
راض.	25.7%
غير راض.	33.6%
غير راض إطلاقاً.	21.2%
لا أعرف.	14.5%
المجموع	**100.0%**
B08_18: ما هو تقييمك لأثر هذه المشاريع على المنطقة؟	
راض جداً.	10.0%
راض.	36.1%
غير راض.	28.2%
غير راض إطلاقاً.	14.5%
لا أعرف.	11.2%
المجموع	**100.0%**

المؤشر	النسبة
القسم الثاني: مدى تطبيق البلدية نظم المساءلة في تنفيذ مشاريعها	
C01: هل تعرفون إلى من تتوجهون في البلدية حين تواجهكم أي مشاكل متعلقة بهذه المشاريع؟	
نعم.	59.3%
لا.	40.7%
المجموع	**100.0%**
C02: هل يتم إشراك البلدية في تطوير اقتراحاتكم واتخاذ أي قرارات متعلقة بهذه المشاريع؟	
نعم.	12.9%
لا.	78.4%
أحياناً.	8.7%
المجموع	**100.0%**
C03: هل يوجد نظام أو آلية لتلقي شكاوى المواطنين في البلدية؟	
نعم.	60.0%
لا.	38.8%
لا أعرف.	1.3%
المجموع	**100.0%**
C04: هل تستجيب البلدية للشكاوى المقدمة من المواطنين في الوقت المناسب؟	
نعم.	24.2%
لا.	40.4%
أحياناً.	34.2%
لا أعرف.	1.3%
المجموع	**100.0%**
C05: هل يتم إشراك المواطنين في مساءلة المسؤولين في البلدية عن قراراتها وأدائها؟	
نعم.	10.8%
لا.	75.1%
أحياناً.	13.7%
لا أعرف.	0.4%
المجموع	**100.0%**

المؤشر	النسبة
C06: بناء على انطباعك أو معرفتك المباشرة وغير المباشرة: يتم اختيار مواقع تنفيذ المشاريع بناء على ما يلي:	
C06_1: بناء على الخطة الاستراتيجية لوزارة الحكم المحلي	
نعم.	34.9%
لا.	17.4%
ممكن ذلك.	21.2%
لا أعرف.	26.6%
المجموع	**100.0%**
C06_2: بناء على الخطة الاستراتيجية الخاصة بالبلدية	
نعم.	47.3%
لا.	11.2%
ممكن ذلك.	24.1%
لا أعرف.	17.4%
المجموع	**100.0%**
C06_3: بناء على طبيعة المنحة المقدمة من المانح	
نعم.	57.3%
لا.	7.1%
ممكن ذلك.	21.6%
لا أعرف.	14.1%
المجموع	**100.0%**
C06_4: توافر بند في موازنة البلدية للمشروع	
نعم.	43.6%
لا.	15.8%
ممكن ذلك.	22.8%
لا أعرف.	17.8%
المجموع	**100.0%**
C06_5: احتياجات طارئة نتيجة التوسع العمراني (شبكة طرق، شبكة صرف صحي)	
نعم.	45.6%
لا.	13.3%
ممكن ذلك.	26.6%
لا أعرف.	14.5%
المجموع	**100.0%**

المؤشر	النسبة
C06_6: بناء على وجود واسطة	
نعم.	32.4%
لا.	22.4%
ممكن ذلك.	30.3%
لا أعرف.	14.9%
المجموع	**100.0%**
C06_7: بناء على تقديم معروف لأحد موظفي البلدية أو أعضائها	
نعم.	32.4%
لا.	21.2%
ممكن ذلك.	29.0%
لا أعرف.	17.4%
المجموع	**100.0%**
C06_8: بناء على دفع رشوة أو تقديم هدية لأحد موظفي البلدية أو أعضائها	
نعم.	20.7%
لا.	30.3%
ممكن ذلك.	25.7%
لا أعرف.	23.2%
المجموع	**100.0%**
C07: هل قمت بالسؤال أو الاستفسار عن سبب تنفيذ المشروع في منطقة معينة؟	
نعم.	23.2%
لا.	76.8%
المجموع	**100.0%**
C08: إذا كانت الإجابة نعم، هل تم إطلاعك على هذه الأسباب؟	
نعم.	67.9%
لا.	32.1%
المجموع	**100.0%**

المؤشر	النسبة
C09: هل كانت هذه الأسباب مقنعة بالنسبة لك؟	
نعم.	92.1%
لا.	7.9%
المجموع	**100.0%**
القسم الثالث: مدى تطبيق البلدية نظم النزاهة في تنفيذ مشاريع البلدية	
D01: هل هناك اعتبارات عائلية وحزبية أو مصلحة لأعضاء المجلس البلدي أو الموظفين الكبار في تنفيذ هذه المشاريع؟	
نعم.	51.5%
لا.	31.1%
أحياناً.	17.4%
المجموع	**100.0%**
D02: إذا كانت الإجابة نعم أو أحياناً في السؤال السابق، فما هي وفق وجهة نظرك هذه الاعتبارات:	
مصلحة أعضاء المجلس البلدي.	15.9%
مصلحة رئيس البلدية.	12.8%
مصلحة أحد الموظفين في البلدية.	6.7%
مصلحة ذوي السلطة والنفوذ.	18.9%
أسباب حزبية.	8.5%
جميع ما ذكر.	36.0%
أخرى.	1.2%
المجموع	**100.0%**
D03: هل يمكن استخدام الواسطة لتنفيذ مشروع معين في منطقتك؟	
نعم.	41.9%
لا.	29.0%
أحياناً.	29.0%
المجموع	**100.0%**

المؤشر	شمال الضفة الغربية
D04: هل تعتقد أن العطاءات التي تنفذها البلدية تتسم بالنزاهة والشفافية المطلوبة؟	
نعم.	35.8%
لا.	27.5%
أحياناً.	36.7%
المجموع	**100.0%**
القسم الرابع: البيانات الديموغرافية	
A01: الجنس؟	
ذكر.	71.4%
أنثى.	28.6%
المجموع	**100.0%**
A02: العمر بالسنوات؟ يجب أن يكون 18 عاماً فما فوق	
18 – 30.	30.3%
31 – 40.	32.0%
41 – 50.	18.7%
> 50	19.1%
المجموع	**100.0%**
A03: المؤهل العلمي؟	
أمي.	2.1%
ابتدائي أو أقل.	9.1%
إعدادي.	18.3%
ثانوي.	27.4%
دبلوم متوسط.	12.0%
بكالوريوس.	26.6%
دبلوم عال.	1.7%
ماجستير.	2.5%
دكتوراه.	0.4%
المجموع	**100.0%**

المؤشر	النسبة
A04: الوظيفة/المهنة الرئيسة	
عامل.	17.1%
موظف حكومي.	13.8%
موظف في مؤسسة أهلية.	5.0%
موظف قطاع خاص.	12.9%
صاحب مصلحة.	21.7%
خارج قوة العمل (كبر السن، عجز، تقاعد).	5.8%
ربة بيت.	17.1%
أخرى.	6.7%
المجموع	**100.0%**

6.2. جداول النتائج الرئيسة لاستطلاع رأي المواطنين حول تراخيص الأبنية والمنشآت

المؤشر	النسبة
القسم الأول: رأي المواطنين بمنح خدمة تراخيص الأبنية والمنشآت	
B01: هل قمت أنت أو أي فرد من أفراد أسرتك بالتقدم بطلب ترخيص بناء أو منشأة خلال السنوات الخمس الماضية؟	
نعم.	99.4%
لا.	0.6%
المجموع	**100.0%**
B02: هل أنت على دراية أو معرفة بإجراءات منح تراخيص الأبنية والمنشآت؟	
نعم.	75.1%
لا.	24.9%
المجموع	**100.0%**
B03: من وجهة نظرك، هل هناك معلومات مكتوبة حول إجراءات منح التراخيص؟	
نعم.	44.1%
لا.	39.9%
لا أعرف.	15.9%
المجموع	**100.0%**
B04: هل حاولتم الحصول على هذه المعلومات من خلال الموقع الإلكتروني؟	
نعم.	15.1%
لا.	84.9%
المجموع	**100.0%**
B05: ما هي درجة رضاك عما يلي:	
B05_1: درجة المساواة بين كل المواطنين في تقديم الخدمات دون تمييز	
راض جداً.	5.0%
راض.	39.9%
غير راض.	39.7%
غير راض إطلاقاً.	13.7%
لا أعرف.	1.7%
المجموع	**100.0%**

المؤشر	النسبة
B05_2: سهولة إجراءات منح التراخيص	
راض جداً.	8.4%
راض.	40.2%
غير راض.	38.0%
غير راض إطلاقاً.	11.7%
لا أعرف.	1.7%
المجموع	**100.0%**
B05_3: سرعة منح التراخيص	
راض جداً.	8.1%
راض.	34.6%
غير راض.	42.2%
غير راض إطلاقاً.	12.8%
لا أعرف.	2.2%
المجموع	**100.0%**
B05_4: رسوم خدمة منح التراخيص	
راض جداً.	5.3%
راض.	32.1%
غير راض.	42.7%
غير راض إطلاقاً.	17.9%
لا أعرف.	2.0%
المجموع	**100.0%**
B05_5: هل تعتقد بأن هناك تمييزاً في الحصول على تراخيص الأبنية والمنشآت	
راض جداً.	10.3%
راض.	35.8%
غير راض.	32.1%
غير راض إطلاقاً.	14.0%
لا أعرف.	7.8%
المجموع	**100.0%**

المؤشر	النسبة
B05_6: مدى تعاون موظفي البلدية معكم	
راض جداً.	11.2%
راض.	60.1%
غير راض.	22.1%
غير راض إطلاقاً.	5.6%
لا أعرف.	1.1%
المجموع	**100.0%**
B05_7: مدى وجود الموظف المعني بمكتبه عند المراجعة	
راض جداً.	13.7%
راض.	56.4%
غير راض.	22.6%
غير راض إطلاقاً.	6.1%
لا أعرف.	1.1%
المجموع	**100.0%**
B05_8: مدى حصولكم على المعلومات المطلوبة بشكل واضح من موظفي البلدية	
راض جداً.	10.6%
راض.	49.4%
غير راض.	28.8%
غير راض إطلاقاً.	9.8%
لا أعرف.	1.4%
المجموع	**100.0%**
B05_9: مدى القيام بتبليغ المراجع بانتهاء معاملته أو رفضها في الوقت المحدد	
راض جداً.	4.7%
راض.	45.0%
غير راض.	34.4%
غير راض إطلاقاً.	12.3%
لا أعرف.	3.6%
المجموع	**100.0%**

المؤشر	النسبة
B05_10: مدى قيام العلاقة بينكم وبين الموظف على الاحترام المتبادل	
راض جداً.	16.5%
راض.	60.2%
غير راض.	14.0%
غير راض إطلاقاً.	7.8%
لا أعرف.	1.4%
المجموع	**100.0%**
B05_11: مدى رضاك عن نزاهة المجلس وشفافيته في مجال التوظيف	
راض جداً.	3.9%
راض.	25.7%
غير راض.	34.1%
غير راض إطلاقاً.	17.6%
لا أعرف.	18.7%
المجموع	**100.0%**
B05_12: مدى نزاهة المجلس وشفافيته في مجال المشتريات	
راض جداً.	7.5%
راض.	25.4%
غير راض.	25.4%
غير راض إطلاقاً.	8.9%
لا أعرف.	32.7%
المجموع	**100.0%**
B05_13: مدى قيام الإدارة والمجلس البلدي بالإفصاح عن ممتلكاتهم عند توليهم مناصبهم	
راض جداً.	3.6%
راض.	25.4%
غير راض.	31.8%
غير راض إطلاقاً.	14.8%
لا أعرف.	24.3%
المجموع	**100.0%**

المؤشر	النسبة
B05_14: مدى وجود الشخص المناسب في المكان المناسب في البلدية	
راض جداً.	3.9%
راض.	33.5%
غير راض.	33.8%
غير راض إطلاقاً.	20.7%
لا أعرف.	8.1%
المجموع	**100.0%**
B05_15: ما درجة الرضا العام عن أداء البلدية خلال السنوات الخمس الماضية؟	
راض جداً.	4.5%
راض.	40.8%
غير راض.	29.1%
غير راض إطلاقاً.	14.8%
لا أعرف.	10.9%
المجموع	**100.0%**
B05_16: ما مدى رضاك عن منح تراخيص الأبنية والمنشآت في منطقتك؟	
راض جداً.	4.5%
راض.	40.8%
غير راض.	27.7%
غير راض إطلاقاً.	11.5%
لا أعرف.	15.6%
المجموع	**100.0%**
القسم الثاني: مدى تطبيق البلدية نظم المساءلة في تقديم خدمة رخص الأبنية والمنشآت	
C01: هل تعرفون إلى من تتوجهون في البلدية حين تواجهكم أي مشاكل متعلقة بالخدمة؟	
نعم.	80.7%
لا.	19.3%
المجموع	**100.0%**

المؤشر	النسبة
C02: هل تشرككم البلدية في تطوير اقتراحاتكم واتخاذ أي قرارات متعلقة بالخدمة؟	
نعم.	12.3%
لا.	67.3%
أحياناً.	20.4%
المجموع	**100.0%**
C03: هل يتم التساهل في منح خدمة التراخيص لجهات أو مناطق معينة؟	
نعم.	41.3%
لا.	32.4%
أحياناً.	26.3%
المجموع	**100.0%**
C04: تعود أسباب التساهل في منح التراخيص إلى:	
وجود مصلحة مشتركة أو معرفة مع أحد أعضاء المجلس البلدي.	7.2%
وجود مصلحة أو معرفة مع رئيس البلدية.	10.1%
وجود مصلحة أو معرفة مع أحد الموظفين في البلدية.	20.3%
وجود مصلحة أو معرفة مع ذوي السلطة والنفوذ.	12.7%
جميع ما ذكر.	38.8%
غير ذلك.	11.0%
المجموع	**100.0%**
C05: هل يوجد نظام أو آلية في البلدية لتلقي الشكاوى من المواطنين؟	
نعم.	69.0%
لا.	30.7%
أحياناً.	0.3%
المجموع	**100.0%**

المؤشر	النسبة
C06: هل تستجيب البلدية للشكاوى المقدمة من المواطنين في الوقت المناسب؟	
نعم.	28.8%
لا.	33.8%
أحياناً.	36.0%
لا أعرف.	1.4%
المجموع	**100.0%**
C07: هل توجهت ببلاغ أو شكوى عن تجاوزات مخالفة للقانون من أي شخص في منطقتك؟	
نعم.	23.5%
لا.	76.5%
المجموع	**100.0%**
C08: ما هي آلية تقديم البلاغ أو الشكوى:	
هاتفياً.	11.9%
كتابياً.	53.6%
شفهياً.	34.5%
المجموع	**100.0%**
C09: إلى أي جهة تم تقديم البلاغ أو الشكوى؟	
وزارة الحكم المحلي.	8.3%
البلدية.	90.5%
أخرى.	1.2%
المجموع	**100.0%**
C10: هل تم التعاطي مع البلاغ أو الشكوى بجدية؟	
نعم.	53.6%
لا.	46.4%
المجموع	**100.0%**

المؤشر	النسبة
القسم الثالث: مدى توافر النزاهة في منح الرخص	
D01: هل هناك اعتبارات عائلية أو حزبية أو مصلحة لأعضاء المجلس البلدي أو الموظفين الكبار في منح هذه التراخيص؟	
نعم.	42.5%
لا.	43.0%
أحياناً.	14.5%
المجموع	**100.0%**
D02: إذا كانت الإجابة نعم أو أحياناً في السؤال السابق، فما هي هذه الاعتبارات وفق وجهة نظرك:	
مصلحة أعضاء المجلس البلدي.	7.3%
مصلحة رئيس البلدية.	12.6%
مصلحة أحد موظفي البلدية.	13.6%
مصلحة ذوي السلطة والنفوذ.	12.6%
أسباب حزبية.	8.7%
جميع ما ذكر.	44.2%
أخرى.	1.0%
المجموع	**100.0%**
D03: دفع الرشوة شرط للحصول على ترخيص البناء أو المنشأة؟	
موافق.	11.7%
غير موافق.	75.1%
لا أعرف.	13.1%
المجموع	**100.0%**
D04: هل طلب منك دفع رشوة مقابل منحك الرخصة؟	
نعم.	8.4%
لا.	87.7%
لا أعرف.	3.9%
المجموع	**100.0%**

المؤشر	النسبة
القسم الرابع: مدى تطبيق نظام الأبنية وتنظيم الهيئات المحلية	
أرجو الإجابة عن الأسئلة الآتية، في حال الإجابة بـ لا، أرجو تعبئة العمود الخاص بسبب عدم الالتزام، كما أرجو تعبئة العمود الخاص بآلية تعامل البلدية معك.	
P601A: هل أصدرت اللجنة المختصة ردها على الترخيص خلال ٦٠ يوماً؟	
لا.	13.0%
نعم.	78.8%
لا أعرف.	8.2%
المجموع	**100.0%**
P601B: سبب عدم الالتزام	
جاري غير ملتزم.	0.0%
لا يتم التفتيش على هذا الموضوع.	11.1%
سأقوم بدفع غرامة.	2.2%
سأقوم باستخدام الواسطة لحل الموضوع.	6.7%
دفع رشوة للمفتش.	0.0%
لا ينطبق.	80.0%
المجموع	**100.0%**
P601C: آلية تعامل البلدية مع المخالفة	
تم توقيفي عن البناء.	11.1%
سحب الترخيص.	4.4%
فرض رسوم مخالفات.	0.0%
لا ينطبق.	84.4%
المجموع	**100.0%**
P602A: في حالة الرفض وتقديم الاعتراض، هل تم الرد عليك في المدد القانونية ٣٠ – ٦٠ يوماً؟	
لا.	17.0%
نعم.	58.9%
لا أعرف.	11.7%
لا ينطبق.	12.3%
المجموع	**100.0%**

المؤشر	شمال الضفة الغربية
P602B: سبب عدم الالتزام	
جاري غير ملتزم.	0.0%
لا يتم التفتيش على هذا الموضوع.	3.3%
سأقوم بدفع غرامة.	0.0%
سأقوم باستخدام الواسطة لحل الموضوع.	6.6%
دفع رشوة للمفتش.	0.0%
غير ذلك.	1.6%
لا ينطبق.	88.5%
المجموع	**100.0%**
P602C: آلية تعامل البلدية مع المخالفة	
تم توقيفي عن البناء.	3.3%
سحب الترخيص.	1.6%
فرض رسوم مخالفات.	1.6%
غير ذلك، اذكرها:	4.9%
لا ينطبق.	88.5%
المجموع	**100.0%**
P603A: هل تم استيفاء رسوم الترخيص قبل إصدار الترخيص؟	
لا.	9.3%
نعم.	82.8%
لا أعرف.	7.9%
المجموع	**100.0%**

المؤشر	النسبة
P603B: سبب عدم الالتزام	
جاري غير ملتزم.	0.0%
لا يتم التفتيش على هذا الموضوع.	6.1%
سأقوم بدفع غرامة.	0.0%
سأقوم باستخدام الواسطة لحل الموضوع.	6.1%
دفع رشوة للمفتش.	0.0%
غير ذلك، اذكرها:	6.1%
لا ينطبق.	81.8%
المجموع	**100.0%**
P603C: آلية تعامل البلدية مع المخالفة	
تم توقيفي عن البناء.	9.1%
سحب الترخيص.	0.0%
فرض رسوم مخالفات.	9.1%
غير ذلك، اذكرها:	6.1%
لا ينطبق.	75.8%
المجموع	**100.0%**
P604A: هل تم البدء والانتهاء من البناء خلال الفترة الزمنية الخاصة بالترخيص وأحكام القانون؟	
لا.	8.7%
نعم.	80.3%
لا أعرف.	11.0%
المجموع	**100.0%**

المؤشر	النسبة
P604B: سبب عدم الالتزام	
جاري غير ملتزم.	7.7%
لا يتم التفتيش على هذا الموضوع.	11.5%
سأقوم بدفع غرامة.	19.2%
سأقوم باستخدام الواسطة لحل الموضوع.	0.0%
دفع رشوة للمفتش.	3.8%
غير ذلك، اذكرها:	0.0%
لا ينطبق.	57.7%
المجموع	**100.0%**
P604C: آلية تعامل البلدية مع المخالفة	
تم توقيفي عن البناء.	0.0%
سحب الترخيص.	0.0%
فرض رسوم مخالفات.	23.1%
غير ذلك، اذكرها:	15.4%
لا ينطبق.	61.5%
المجموع	**100.0%**
P605A: هل تم التقيد بالنسبة المئوية للبناء وفق مناطق الترخيص وفئة البناء؟	
لا.	10.7%
نعم.	82.1%
لا أعرف.	7.2%
المجموع	**100.0%**

المؤشر	النسبة
P605B: سبب عدم الالتزام	
جاري غير ملتزم.	2.9%
لا يتم التفتيش على هذا الموضوع.	14.7%
سأقوم بدفع غرامة.	35.3%
سأقوم باستخدام الواسطة لحل الموضوع.	0.0%
دفع رشوة للمفتش.	5.9%
لا ينطبق.	41.2%
المجموع	**100.0%**
P605C: آلية تعامل البلدية مع المخالفة	
تم توقيفي عن البناء.	0.0%
سحب الترخيص.	8.8%
فرض رسوم مخالفات.	26.5%
غير ذلك، اذكرها:	8.8%
لا ينطبق.	55.9%
المجموع	**100.0%**
P606A: هل تم التقيد بالحد الأعلى للنسبة الطابقية وفق مناطق الترخيص وفئة البناء؟	
لا.	8.4%
نعم.	83.6%
لا أعرف.	8.0%
المجموع	**100.0%**

المؤشر	النسبة
P606B: سبب عدم الالتزام	
جاري غير ملتزم.	7.4%
لا يتم التفتيش على هذا الموضوع.	18.5%
سأقوم بدفع غرامة.	14.8%
سأقوم باستخدام الواسطة لحل الموضوع.	3.7%
دفع رشوة للمفتش.	0.0%
غير ذلك، اذكرها:	3.7%
لا ينطبق.	51.9%
المجموع	**100.0%**
P606C: آلية تعامل البلدية مع المخالفة	
تم توقيفي عن البناء.	14.8%
سحب الترخيص.	0.0%
فرض رسوم مخالفات.	7.4%
غير ذلك، اذكرها:	7.4%
لا ينطبق.	70.4%
المجموع	**100.0%**
P607A: هل تم التقيد بالحد الأعلى للارتداد وفق مناطق الترخيص وفئة البناء؟	
لا.	14.5%
نعم.	79.7%
لا أعرف.	5.8%
المجموع	**100.0%**

المؤشر	النسبة
P607B: سبب عدم الالتزام	
جاري غير ملتزم.	44.7%
لا يتم التفتيش على هذا الموضوع.	2.1%
سأقوم بدفع غرامة.	14.9%
سأقوم باستخدام الواسطة لحل الموضوع.	0.0%
دفع رشوة للمفتش.	8.5%
لا ينطبق.	29.8%
المجموع	**100.0%**
P607C: آلية تعامل البلدية مع المخالفة	
تم توقيفي عن البناء.	4.3%
سحب الترخيص.	2.2%
فرض رسوم مخالفات.	13.0%
غير ذلك، اذكرها:	6.5%
لا ينطبق.	73.9%
المجموع	**100.0%**
P608A: هل تشكل مساحة الحجر ٨٠٪ من المبنى؟	
لا.	5.5%
نعم.	92.6%
لا أعرف.	1.8%
المجموع	**100.0%**

المؤشر	النسبة
P608B: سبب عدم الالتزام	
جاري غير ملتزم.	0.0%
لا يتم التفتيش على هذا الموضوع.	13.3%
سأقوم بدفع غرامة.	0.0%
سأقوم باستخدام الواسطة لحل الموضوع.	0.0%
دفع رشوة للمفتش.	6.7%
لا ينطبق.	80.0%
المجموع	**100.0%**
P608C: آلية تعامل البلدية مع المخالفة	
تم توقيفي عن البناء.	0.0%
سحب الترخيص.	6.7%
فرض رسوم مخالفات.	0.0%
غير ذلك، اذكرها:	6.7%
لا ينطبق.	86.7%
المجموع	**100.0%**
P609A: هل يوجد بئر ماء وحفرة صماء؟	
لا.	16.0%
نعم.	83.1%
لا أعرف.	0.9%
المجموع	**100.0%**

المؤشر	النسبة
P609B: سبب عدم الالتزام	
جاري غير ملتزم.	0.0%
لا يتم التفتيش على هذا الموضوع.	8.1%
سأقوم بدفع غرامة.	2.7%
سأقوم باستخدام الواسطة لحل الموضوع.	0.0%
دفع رشوة للمفتش.	0.0%
غير ذلك، اذكرها:	2.7%
لا ينطبق.	86.5%
المجموع	**100.0%**
P609C: آلية تعامل البلدية مع المخالفة	
تم توقيفي عن البناء.	0.0%
سحب الترخيص.	0.0%
فرض رسوم مخالفات.	8.1%
دفع رشوة للمفتش.	0.0%
لا ينطبق.	91.9%
المجموع	**100.0%**
P610A: هل كانت البروزات التجارية ضمن الأحكام العامة؟	
لا.	7.9%
نعم.	82.0%
لا أعرف.	10.1%
المجموع	**100.0%**

المؤشر	النسبة
P610B: سبب عدم الالتزام	
جاري غير ملتزم.	11.1%
لا يتم التفتيش على هذا الموضوع.	5.6%
سأقوم بدفع غرامة.	22.2%
سأقوم باستخدام الواسطة لحل الموضوع.	11.1%
دفع رشوة للمفتش.	0.0%
لا ينطبق.	50.0%
المجموع	**100.0%**
P610C: آلية تعامل البلدية مع المخالفة	
تم توقيفي عن البناء.	0.0%
سحب الترخيص.	0.0%
فرض رسوم مخالفات.	22.2%
دفع رشوة للمفتش.	0.0%
لا ينطبق.	77.8%
المجموع	**100.0%**
P611A: هل الممرات لا تزيد على ٥٠٪ ويتم استخدامها لغرض البناء؟	
لا.	14.2%
نعم.	68.9%
لا أعرف.	16.9%
المجموع	**100.0%**

المؤشر	النسبة
P611B: سبب عدم الالتزام	
جاري غير ملتزم.	0.0%
لا يتم التفتيش على هذا الموضوع.	6.5%
سأقوم بدفع غرامة.	3.2%
سأقوم باستخدام الواسطة لحل الموضوع.	0.0%
دفع رشوة للمفتش.	0.0%
غير ذلك، اذكرها:	9.7%
لا ينطبق.	80.6%
المجموع	**100.0%**
P611C: آلية تعامل البلدية مع المخالفة	
تم توقيفي عن البناء.	0.0%
سحب الترخيص.	0.0%
فرض رسوم مخالفات.	3.2%
دفع رشوة للمفتش.	3.2%
لا ينطبق.	93.5%
المجموع	**100.0%**
P612A: لا يقل ارتفاع المخزن عن ٥ أمتار والسدة عن مترين وربع مع وجود تهوية	
لا.	20.4%
نعم.	69.2%
لا أعرف.	10.4%
المجموع	**100.0%**

المؤشر	النسبة
P612B: سبب عدم الالتزام	
جاري غير ملتزم.	4.4%
لا يتم التفتيش على هذا الموضوع.	6.7%
سأقوم بدفع غرامة.	2.2%
سأقوم باستخدام الواسطة لحل الموضوع.	0.0%
دفع رشوة للمفتش.	0.0%
لا ينطبق.	86.7%
المجموع	100.0%
P612C: آلية تعامل البلدية مع المخالفة	
تم توقيفي عن البناء.	0.0%
سحب الترخيص.	0.0%
فرض رسوم مخالفات.	2.2%
غير ذلك، اذكرها:	4.4%
لا ينطبق.	93.3%
المجموع	**100.0%**
P613A: مساحة الروف لا تزيد على ٥٠٪ من الطابق الأسفل مع ٣ أمتار ارتداد من جميع الجهات مع عدم تغطية الشرفات المكشوفة	
لا.	25.0%
نعم.	61.4%
لا أعرف.	13.6%
المجموع	**100.0%**

المؤشر	النسبة
P613B: سبب عدم الالتزام	
جاري غير ملتزم.	0.0%
لا يتم التفتيش على هذا الموضوع.	4.5%
سأقوم بدفع غرامة.	6.8%
سأقوم باستخدام الواسطة لحل الموضوع.	0.0%
دفع رشوة للمفتش.	0.0%
غير ذلك، اذكرها:	4.5%
لا ينطبق.	84.1%
المجموع	**100.0%**
P613C: آلية تعامل البلدية مع المخالفة	
تم توقيفي عن البناء.	0.0%
سحب الترخيص.	2.3%
فرض رسوم مخالفات.	6.8%
غير ذلك، اذكرها:	2.3%
لا ينطبق.	88.6%
المجموع	**100.0%**
P614A: طابق السطح لا يزيد على ٢٥٪ بمساحة قصوى ٧٠ متراً	
لا.	7.9%
نعم.	72.9%
لا أعرف.	19.2%
المجموع	**100.0%**

المؤشر	النسبة
P614B: سبب عدم الالتزام	
جاري غير ملتزم.	5.9%
لا يتم التفتيش على هذا الموضوع.	0.0%
سأقوم بدفع غرامة.	19.2%
سأقوم باستخدام الواسطة لحل الموضوع.	0.0%
دفع رشوة للمفتش.	0.0%
لا ينطبق.	76.5%
المجموع	**100.0%**
P614C: آلية تعامل البلدية مع المخالفة	
تم توقيفي عن البناء.	0.0%
سحب الترخيص.	0.0%
فرض رسوم مخالفات.	0.0%
غير ذلك، اذكرها:	23.5%
لا ينطبق.	76.5%
المجموع	**100.0%**
P615A: لا يزيد طابق الميزانين (الجزء من الطابق الأرضي خلف المخازن وله مدخل مستقل) على ٥٠٪ من مساحة الطابق الأرضي ولا تقل مساحة المخازن خلفها عن ٨ أمتار	
لا.	11.8%
نعم.	59.9%
لا أعرف.	28.3%
المجموع	**100.0%**

المؤشر	النسبة
P615B: سبب عدم الالتزام	
جاري غير ملتزم.	9.1%
لا يتم التفتيش على هذا الموضوع.	9.1%
سأقوم بدفع غرامة.	4.5%
سأقوم باستخدام الواسطة لحل الموضوع.	0.0%
دفع رشوة للمفتش.	0.0%
لا ينطبق.	77.3%
المجموع	**100.0%**
P615C: آلية تعامل البلدية مع المخالفة	
تم توقيفي عن البناء.	0.0%
سحب الترخيص.	0.0%
فرض رسوم مخالفات.	4.5%
غير ذلك، اذكرها:	4.5%
لا ينطبق.	90.9%
المجموع	**100.0%**
P616A: هل يوجد بناء فرعي لا يتجاوز ٥٪ من مساحة الأرض؟	
لا.	34.4%
نعم.	51.7%
لا أعرف.	13.9%
المجموع	**100.0%**

المؤشر	النسبة
P616B: سبب عدم الالتزام	
جاري غير ملتزم.	0.0%
لا يتم التفتيش على هذا الموضوع.	0.0%
سأقوم بدفع غرامة.	0.0%
سأقوم باستخدام الواسطة لحل الموضوع.	0.0%
دفع رشوة للمفتش.	0.0%
غير ذلك، اذكرها:	3.8%
لا ينطبق.	96.2%
المجموع	**100.0%**
P616C: آلية تعامل البلدية مع المخالفة	
تم توقيفي عن البناء.	1.9%
سحب الترخيص.	0.0%
فرض رسوم مخالفات.	0.0%
غير ذلك، اذكرها:	1.9%
لا ينطبق.	96.2%
المجموع	**100.0%**
P617A: هل توجد حديقة لا تتجاوز ١٠٪ من مساحة الأرض؟	
لا.	25.3%
نعم.	65.9%
لا أعرف.	8.8%
المجموع	**100.0%**

المؤشر	النسبة
P617B: سبب عدم الالتزام	
جاري غير ملتزم.	4.3%
لا يتم التفتيش على هذا الموضوع.	4.3%
سأقوم بدفع غرامة.	0.0%
سأقوم باستخدام الواسطة لحل الموضوع.	0.0%
دفع رشوة للمفتش.	2.2%
غير ذلك، اذكرها:	2.2%
لا ينطبق.	87.0%
المجموع	**100.0%**
P617C: آلية تعامل البلدية مع المخالفة	
تم توقيفي عن البناء.	2.2%
سحب الترخيص.	0.0%
فرض رسوم مخالفات.	0.0%
غير ذلك، اذكرها:	2.2%
لا ينطبق.	95.7%
المجموع	**100.0%**
P618A: هل يوجد موقف واحد لكل وحدة سكنية مع ممر خارجي بالمواصفات وفق أحكام النظام؟	
لا.	8.8%
نعم.	82.8%
لا أعرف.	8.4%
المجموع	**100.0%**

المؤشر	النسبة
P618B: سبب عدم الالتزام	
جاري غير ملتزم.	4.3%
لا يتم التفتيش على هذا الموضوع.	30.4%
سأقوم بدفع غرامة.	0.0%
سأقوم باستخدام الواسطة لحل الموضوع.	0.0%
دفع رشوة للمفتش.	0.0%
لا ينطبق.	65.2%
المجموع	**100.0%**
P618C: آلية تعامل البلدية مع المخالفة	
تم توقيفي عن البناء.	0.0%
سحب الترخيص.	0.0%
فرض رسوم مخالفات.	4.3%
غير ذلك، اذكرها:	21.7%
لا ينطبق.	73.9%
المجموع	**100.0%**
P619A: هل يوجد موقف واحد لكل ٥٠ متراً من مساحة المخازن والمعارض، موقف واحد لكل ٧٠ متراً تجارياً أو مكتبياً، أو ٢٠٠ متر بناء صناعي.	
لا.	10.4%
نعم.	70.3%
لا أعرف.	19.3%
المجموع	**100.0%**

المؤشر	النسبة
P619B: سبب عدم الالتزام	
جاري غير ملتزم.	9.1%
لا يتم التفتيش على هذا الموضوع.	4.5%
سأقوم بدفع غرامة.	9.1%
سأقوم باستخدام الواسطة لحل الموضوع.	4.5%
دفع رشوة للمفتش.	0.0%
لا ينطبق.	72.7%
المجموع	**100.0%**
P619C: آلية تعامل البلدية مع المخالفة	
تم توقيفي عن البناء.	9.1%
سحب الترخيص.	0.0%
فرض رسوم مخالفات.	0.0%
غير ذلك، اذكرها:	9.1%
لا ينطبق.	81.8%
المجموع	**100.0%**
القسم السابع: مدى تطبيق أحكام القانون الخاص بالتراخيص	
P701: هل تابعت اللجنة المحلية البناء وراقبته؟	
نعم.	77.2%
لا.	17.9%
لا أعرف.	4.9%
المجموع	**100.0%**
P702: في حالة اكتشاف تجاوزات للأنظمة أو المخططات الهيكلية أو معلومات مضللة هل تم إصدار إخطار للمالك أو المقاول أو المهندس؟	
نعم.	61.1%
لا.	25.2%
لا أعرف.	13.7%
المجموع	**100.0%**

المؤشر	النسبة
القسم الثامن: المتابعة والتفتيش على التراخيص الممنوحة	
E01: هل تقوم البلدية بالتفتيش الدوري على البناء المرخص؟	
نعم.	68.4%
لا.	21.5%
أحياناً.	10.1%
المجموع	**100.0%**
EE0: متى تقوم البلدية بعملية التفتيش:	
قبل منح الرخصة.	27.9%
بعد منح الرخصة والبدء بالتنفيذ.	50.9%
بعد الانتهاء من البناء.	6.7%
لا تقوم بالتفتيش.	1.1%
غير ذلك.	13.4%
المجموع	**100.0%**
E02: هل يتم التناوب في عملية التفتيش (أي يتم التفتيش من أكثر من مفتش) من البلدية خلال مراحل البناء؟	
نعم.	54.1%
لا.	23.0%
أحياناً.	23.0%
المجموع	**100.0%**
E03: هل يتم توجيه أي ملاحظات من المفتش؟	
نعم.	53.7%
لا.	31.1%
أحياناً.	15.2%
المجموع	**100.0%**

المؤشر	النسبة
E04: كيف يتم التعامل مع هذه الملاحظات؟	
يتم معالجتها وفق المطلوب.	72.6%
يتم الاتصال بأحد المعارف المقربين بالمفتش.	16.7%
يتم الاتصال برئيس البلدية أو أحد الأعضاء.	6.5%
يتم دفع رشوة للمفتش.	3.6%
غير ذلك.	0.6%
المجموع	**100.0%**

ملحق رقم 1: الاستمارة الخاصة بالمشاريع التطويرية

القسم الأول: البيانات التعريفية

ID01: رقم الاستمارة المتسلسل في العينة: ☐☐☐	**ID02 : المحافظة:.....** ☐
ID03: البلدية:.....	
IR01– تاريخ تعبئة الاستمارة: ..../...../2015	**اسم الباحث:**

القسم الثاني: البيانات الديموغرافية

A01	الجنس ؟ 1. ذكر 2. أنثى	☐
A02	العمر بالسنوات؟ يجب أن يكون 18 عاماً فما فوق	☐☐
A03	المؤهل العلمي ؟ 1. أمي 2. ابتدائي أو أقل 3. إعدادي 4. ثانوي 5. دبلوم متوسط 6. بكالوريوس 7. دبلوم عال 8. ماجستير 9. دكتوراه	☐
A04	الوظيفة/المهنة الرئيسة (يتم السؤال عن المهنة/الوظيفة بصرف النظر إن كان يعمل أو لا يعمل، وحتى في حال أنه لا يعمل يتم السؤال عن مهنته المعتادة) 1. عامل 2. موظف حكومي 3. موظف في مؤسسة أهلية 4. موظف قطاع خاص 5. صاحب مصلحة 6. خارج قوة العمل (كبر السن، عجز، تقاعد .... 7. ربة بيت 8. أخرى، حدد	☐

القسم الثالث: محاور الاستطلاع عن المشاريع التي تنفذها البلدية

B01	هل قمت بالاستفادة من المشاريع التي تنفذها البلدية (شق طرق وتعبيد شوارع، المياه والصرف الصحي، بناء مدارس، الحدائق العامة، إلخ) بطريقة مباشرة أو غير مباشرة؟ 1- نعم 2- لا ☐
B02	هل شاركت في إحدى جلسات البلدية أو أحد نشاطاتها ذات العلاقة بالمشاريع التطويرية في المدينة؟ 1- نعم 2- لا ☐
B03	هل تقوم البلدية بنشر تقرير عمل وتقارير إنجاز بشكل دوري؟ 1- نعم 2- لا (انتقل إلى B05) 3- لا أعرف (انتقل إلى B05) ☐
B04	في حال كانت إجابتك نعم، هل قمت بالاطلاع على هذه التقارير؟ 1- نعم 2- لا ☐
B05	هل سبق وقرأت أو سمعت عن إعلان عطاء خاص بتنفيذ مشاريع البلدية؟ 1- نعم 2- لا ☐
B06	هل قمت بتصفح الصفحة الإلكترونية الخاصة بالبلدية؟ 1- نعم 2- لا (انتقل إلى B08) 3- لا أعرف بوجود صفحة إلكترونية (انتقل إلى B08) ☐
B07	كيف تقيم المعلومات الخاصة بالصفحة؟ 1- ممتازة (بيانات محدثة) 2- جيدة 3- سيئة 4- غير ذلك _____ ☐
B08	ما هي درجة رضاك عما يلي: أرجو الإجابة باستخدام (1. راض جداً 2. راض 3. غير راض 4. غير راض إطلاقاً 5. لا أعرف

الرقم	الموضوع	درجة الرضا
1	عملية اتخاذ البلدية قراراتها الخاصة بتنفيذ المشاريع تكون بالتنسيق مع المواطنين وبعد إطلاعهم عليها.	
2	مراعاة البلدية المصلحة العامة في قراراتها الخاصة بالمشاريع المنفذة.	
3	استجابة البلدية لمقترحاتكم ومطالبكم وشكاواكم وتظلماتكم.	
4	مدى رضاك عن قيام البلدية بالإعلان عن الخطط المستقبلية للمشاريع المنوي تنفيذها.	
5	مدى معرفتك بالأسس التي يتم اختيار الأحياء لتنفيذ مشاريع البلدية فيها.	
6	توزيع البلدية المشاريع على الأحياء والمواطنين وفق الأولوية.	
7	مشاركة المستفيدين في عملية التخطيط للبرامج والمشاريع.	
8	مشاركة المستفيدين في متابعة تنفيذ هذه المشاريع.	
9	مشاركة المستفيدين في عملية تقييم المشاريع المنفذة.	
10	مدى اهتمام البلدية برأي المستفيدين في المشروع وأخذه بعين الاهتمام لتقييم المشروع.	
11	درجة اهتمام البلدية بعقد جلسات علنية للحديث عن المشاريع من خطط وموازنات.	
12	مدى بناء البلدية برامجها ومشاريعها وفقاً لدراسة احتياجات الفئات المختلفة ومشاكلها.	
13	مدى مشاركة جميع الفئات المجتمعية خاصة المهمشة بما فيها النساء في ترسيم استراتيجية المجلس أو خططه.	
14	مدى التزام البلدية بالإفصاح عن مشاريعها كافة والجهة الممولة وحجم التمويل بشكل دائم.	
15	إعداد البلدية ونشرها بشكل منتظم تقارير عمل وتقارير إنجاز.	
16	مدى تحقيق مخرجات المشاريع المخطط لها.	
17	مدى الالتزام بفترة تنفيذ المشروع.	

	18	ما هو تقييمك لأثر هذه المشاريع على المنطقة؟	

القسم الرابع: مدى تطبيق البلدية نظم المساءلة في تنفيذ المشاريع

C01	هل تعرفون إلى من تتوجهون في البلدية حين تواجهكم أي مشاكل متعلقة بهذه المشاريع؟ 1. نعم 2. لا ☐
C02	هل أشركتكم البلدية في تطوير اقتراحاتكم واتخاذ أي قرارات متعلقة بهذه المشاريع؟ 1. نعم 2. لا 3. أحياناً ☐
C03	هل يوجد نظام أو آلية لتلقي شكاوى المواطنين في البلدية؟ 1. نعم 2. لا ☐
C04	هل تستجيب البلدية للشكاوى المقدمة من المواطنين في الوقت المناسب؟ 1. نعم 2. لا 3. أحياناً ☐
C05	هل يتم إشراك المواطنين في مساءلة المسؤولين في البلدية عن قراراتها وأدائها؟ 1. نعم 2. لا 3. أحياناً ☐
C06	بناء على انطباعك أو معرفتك المباشرة وغير المباشرة: يتم اختيار مواقع تنفيذ المشاريع بناء على ما يلي: (أرجو الإجابة بما يلي : 1- نعم 2- لا 3- ممكن ذلك 4- لا أعرف)
C07	هل قمت بالسؤال أو الاستفسار عن سبب تنفيذ المشروع في منطقة معينة؟ 1. نعم 2. لا (انتقل إلى القسم الخامس)
C08	إذا كانت الإجابة نعم، هل تم إطلاعك على هذه الأسباب؟ 1. نعم 2. لا (انتقل إلى القسم الخامس)
C09	هل كانت هذه الأسباب مقنعة بالنسبة لك؟ 1. نعم 2. لا (لماذا) _____

الرقم	المحاور	الإجابة
1	بناء على الخطة الاستراتيجية لوزارة الحكم المحلي.	
2	بناء على الخطة الاستراتيجية الخاصة بالبلدية.	
3	بناء على طبيعية المنحة المقدمة من المانح.	
4	توافر بند في موازنة البلدية للمشروع.	
5	احتياجات طارئة نتيجة التوسع العمراني (شبكة طرق، شبكة صرف صحي).	
6	بناء على وجود واسطة.	
7	بناء على تقديم معروف لأحد موظفي البلدية أو أعضائها.	
8	بناء على دفع رشوة أو تقديم هدية لأحد موظفي البلدية أو أعضائها.	

القسم الخامس: مدى تطبيق البلدية نظم النزاهة في تنفيذ المشاريع

D01	هل هناك اعتبارات عائلية وحزبية أو مصلحة لأعضاء المجلس البلدي أو الموظفين الكبار في تنفيذ هذه المشاريع؟ 1. نعم 2. لا (انتقل إلى D03) 3. أحياناً	☐
D02	إذا كانت الإجابة نعم أو أحياناً في السؤال السابق، فما هي وفق وجهة نظرك هذه الاعتبارات: 1. مصلحة أعضاء المجلس البلدي. 2. مصلحة رئيس البلدية. 3. مصلحة أحد الموظفين في البلدية. 4. مصلحة ذوي السلطة والنفوذ. 5. أسباب حزبية. 6. جميع ما ذكر. 7. غير ذلك _____	☐
D03	هل يمكن استخدام الواسطة لتنفيذ مشروع معين في منطقتك؟ نعم 2. لا 3. أحياناً	☐
D04	هل تعتقد أن العطاءات التي تنفذها البلدية تتسم بالنزاهة والشفافية المطلوبة؟ نعم 2. لا 3. أحياناً	☐

القسم السادس: ما هي توصياتك بخصوص تعزيز قيم النزاهة والشفافية والمساءلة في المشاريع التي تنفذها البلدية؟

_____

بهدف الاستفسار لاحقاً عن أي معلومات غير واضحة، يمكن الحصول على رقم الجهاز الخليوي والاسم الكريم

ID04: اسم المبحوث:	**ID05: رقم الهاتف:** ☐☐☐☐☐☐☐☐-☐☐

ملحق رقم 2: الاستمارة الخاصة بتراخيص الأبنية والمنشآت

القسم الأول: البيانات التعريفية

ID01: رقم الاستمارة المتسلسل في العينة: ☐☐☐	**ID02 : المحافظة:.....** ☐
ID03: البلدية:.....	
IR01– تاريخ تعبئة الاستمارة: ..../...../2015	**اسم**

القسم الثاني: البيانات الديموغرافية

A01	الجنس ؟ 1. ذكر 2. أنثى	☐
A02	العمر بالسنوات؟ يجب أن يكون 18 عاماً فما فوق	☐☐
A03	المؤهل العلمي ؟ 1. أمي 2. ابتدائي أو أقل 3. إعدادي 4. ثانوي 5. دبلوم متوسط 6. بكالوريوس 7. دبلوم عال 8. ماجستير 9. دكتوراه	☐
A04	الوظيفة/المهنة الرئيسة (يتم السؤال عن المهنة/الوظيفة بصرف النظر إن كان يعمل أو لا يعمل، في حالة أنه لا يعمل يتم السؤال عن مهنته المعتادة) 1. عامل 2. موظف حكومي 3. موظف في مؤسسة أهلية 4. موظف قطاع خاص 5. صاحب مصلحة 6. خارج قوة العمل (كبر السن، عجز، تقاعد .... 7. ربة بيت 8. أخرى، حدد	☐

القسم الثالث: محاور الاستطلاع عن رأي المواطنين بمنح خدمة تراخيص الأبنية والمنشآت

B01	هل قمت أنت أو أي فرد من أفراد أسرتك بالتقدم بطلب لترخيص بناء أو منشأة خلال السنوات الخمس الماضية؟ 2- نعم 2- لا	☐
B02	هل أنت على دراية أو معرفة بإجراءات منح تراخيص الأبنية والمنشآت؟ 1. نعم 2- لا (في حال الإجابة بـ لا، يتم إنهاء المقابلة)	☐
B03	من وجهة نظرك، هل هناك معلومات مكتوبة حول إجراءات منح التراخيص؟ 1- نعم 2- لا (انتقل إلى سؤال B05) 3- لا أعرف (انتقل إلى سؤال B05)	☐
B04	هل حاولتم الحصول على هذه المعلومات من خلال الموقع الإلكتروني؟ 1- نعم 2- لا	☐

B05 — ما هي درجة رضاك عما يلي : أرجو الإجابة باستخدام (1. راض جداً 2. راض 3. غير راض 4. غير راض إطلاقاً 5. لا أعرف)

الرقم	الموضوع	درجة الرضا
1	درجة المساواة بين المواطنين في تقديم الخدمات دون تمييز.	
2	سهولة إجراءات منح التراخيص.	
3	سرعة منح التراخيص.	
4	رسوم خدمة منح التراخيص.	
5	هل تعتقد أن هناك تمييزاً في الحصول على تراخيص الأبنية والمنشآت.	
6	مدى تعاون موظفي البلدية معكم.	
7	مدى وجود الموظف المعني بمكتبه عند المراجعة.	
8	مدى حصولكم على المعلومات المطلوبة بشكل واضح من موظفي البلدية.	
9	مدى القيام بتبليغ المراجع بانتهاء معاملته أو رفضها في الوقت المحدد.	
10	مدى قيام العلاقة بينكم وبين الموظف على الاحترام المتبادل.	
11	مدى رضاك عن نزاهة المجلس وشفافيته في مجال التوظيف.	
12	مدى نزاهة المجلس وشفافيته في مجال المشتريات.	
13	مدى قيام الإدارة والمجلس البلدي بالإفصاح عن ممتلكاتهم عند توليهم مناصبهم.	
14	مدى وجود الشخص المناسب في المكان المناسب في البلدية.	
15	ما درجة الرضا العام عن أداء البلدية خلال السنوات الخمس الماضية؟	
16	ما مدى رضاكم عن منح تراخيص الأبنية والمنشآت في منطقتك؟	

القسم الرابع: مدى تطبيق البلدية نظم المساءلة في تقديم خدمة رخص الأبنية والمنشآت.

C01	هل تعرفون إلى من تتوجهون في البلدية حين تواجهكم أي مشاكل متعلقة بالخدمة؟ 2. نعم 2. لا	☐
C02	هل تشرككم البلدية في تطوير اقتراحاتكم واتخاذ أي قرارات متعلقة بالخدمة؟ 2. نعم 2. لا 3. أحياناً	☐

C03	هل يتم التساهل في منح خدمة التراخيص لجهات أو مناطق معينة؟ 1. نعم 2. لا 3. أحياناً	☐
C04	تعود أسباب التساهل في منح التراخيص إلى: 1- وجود مصلحة مشتركة أو معرفة مع أحد أعضاء المجلس البلدي. 2- وجود مصلحة أو معرفة مع رئيس البلدية. 3- وجود مصلحة أو معرفة مع أحد موظفي البلدية. 4- وجود مصلحة أو معرفة مع ذوي السلطة والنفوذ. 5- جميع ما ذكر. 6- غير ذلك_____	☐
C05	هل يوجد نظام أو آلية لتلقي شكاوى المواطنين في البلدية؟ 2. نعم 2. لا	☐
C06	هل تستجيب البلدية للشكاوى المقدمة من المواطنين في الوقت المناسب؟ 2. نعم 2. لا 3. أحياناً	☐
C07	هل توجهت ببلاغ أو شكوى عن تجاوزات مخالفة للقانون من أي شخص في منطقتك؟ 1- نعم 2- لا (انتقل إلى القسم الخامس)	☐
C08	ما هي آلية تقديم البلاغ أو الشكوى؟ 1- هاتفياً 2- كتابياً 3- شفهياً 4- أخرى_____	☐
C09	إلى أي جهة تم تقديم البلاغ أو الشكوى؟ 1- وزارة الحكم المحلي 2- البلدية 3- أخرى _____	☐
C10	هل تم التعاطي مع البلاغ أو الشكوى بجدية؟ 1- نعم 2- لا	☐

القسم الخامس: مدى توافر النزاهة في منح الرخص

D01	هل هناك اعتبارات عائلية أو حزبية أو مصلحة لأعضاء المجلس البلدي أو الموظفين الكبار في منح هذه التراخيص؟ 2. نعم 2. لا (انتقل إلى سؤال D03) 3. أحياناً	☐
D02	إذا كانت الإجابة نعم أو أحياناً في السؤال السابق، فما هي هذه الاعتبارات وفق وجهة نظرك: 8. مصلحة أعضاء المجلس البلدي. 9. مصلحة رئيس البلدية. 10. مصلحة أحد موظفي البلدية. 11. مصلحة ذوي السلطة والنفوذ. 12. أسباب حزبية. 13. جميع ما ذكر. 14. غير ذلك __	☐
D03	دفع الرشوة شرط للحصول على ترخيص البناء أو المنشأة؟ 1. موافق 2. غير موافق 3. لا أعرف	☐
D04	هل طلب منك دفع رشوة مقابل منحك الرخصة؟ 1. نعم 2. لا 3. لا أعرف	☐

القسم السادس: مدى تطبيق نظام الأبنية وتنظيم الهيئات المحلية: أرجوا الإجابة عن الأسئلة الآتية: (1.نعم 2.لا 3. لا أعرف 4. لا ينطبق) في حال الإجابة بـ لا ، أرجو تعبئة العمود الخاص بسبب عدم الالتزام كما يلي (1. جاري غير ملتزم 2. لا يتم التفتيش على هذا الموضوع 3. سأقوم بدفع غرامة 4. سأقوم باستخدام الواسطة لحل الموضوع 5. دفع رشوة للمفتش 6. غير ذلك، اذكرها 7. لا ينطبق) كما أرجو تعبئة العمود الخاص بآلية تعامل البلدية معك كما يلي: (1. تم توقيفي عن البناء 2. سحب الترخيص 3. فرض رسوم مخالفات 4. غير ذلك، اذكرها 5. لا ينطبق).

	أحكام النظام	الإجابة	سبب عدم الالتزام	آلية تعامل البلدية مع المخالفة
1	هل أصدرت اللجنة المختصة ردها على الترخيص خلال ٦٠ يوماً؟			
2	في حالة الرفض وتقديم الاعتراض، هل تم الرد عليك في المدد القانونية ٣٠ – ٦٠ يوماً؟			
3	هل تم استيفاء رسوم الترخيص قبل إصدار الترخيص؟			
4	هل تم البدء والانتهاء من البناء خلال الفترة الزمنية الخاصة بالترخيص وأحكام القانون؟			
5	هل تم التقيد بالنسبة المئوية للبناء وفق مناطق الترخيص وفئة البناء؟			
6	هل تم التقيد بالحد الأعلى للنسبة الطابقية وفق مناطق الترخيص وفئة البناء؟			
7	هل تم التقيد بالحد الأعلى للارتداد وفق مناطق الترخيص وفئة البناء؟			
8	هل تشكل مساحة الحجر ٨٠٪ من المبنى؟			
9	هل يوجد بئر ماء وحفرة صماء؟			
10	هل كانت البروزات التجارية ضمن الأحكام العامة؟			
11	هل الممرات لا تزيد على ٥٠٪ ويتم استخدامها لغرض البناء؟			
12	لا يقل ارتفاع المخزن عن ٥ أمتار والسدة عن مترين وربع مع وجود تهوية؟			
13	مساحة الروف لا تزيد على ٥٠٪ من الطابق الأسفل مع ٣ أمتار ارتداد من جميع الجهات مع عدم تغطية الشرفات المكشوفة.			
14	طابق السطح لا يزيد على ٢٥٪ بمساحة قصوى ٧٠ متراً.			
15	لا يزيد طابق الميزانين (الجزء من الطابق الأرضي خلف المخازن وله مدخل مستقل) على ٥٠٪ من مساحة الطابق الأرضي ولا تقل مساحة المخازن خلفها عن ٨ أمتار.			
16	هل يوجد بناء فرعي لا يتجاوز ٥٪ من مساحة الأرض.			
17	هل توجد حديقة لا تتجاوز ١٠٪ من مساحة الأرض.			

18	هل يوجد موقف واحد لكل وحدة سكنية مع ممر خارجي بالمواصفات وفق أحكام النظام.				
19	هل يوجد موقف واحد لكل ٥٠ متراً من مساحة المخازن والمعارض، موقف واحد لكل ٧٠ متراً تجارياً أو مكتبياً، أو ٢٠٠ متر بناء صناعي.				

القسم السابع: مدى تطبيق أحكام القانون الخاص بالتراخيص

أرجوا الإجابة عن الأسئلة الآتية: **(1.نعم 2.لا 3. لا أعرف 4. لا ينطبق)**

الرقم	أحكام القانون	الإجابة
1	هل تابعت اللجنة المحلية البناء وراقبته؟	
2	في حالة اكتشاف تجاوزات للأنظمة أو المخططات الهيكلية أو معلومات مضللة، هل تم إصدار إخطار للمالك أو المقاول أو المهندس؟	

القسم الثامن: المتابعة والتفتيش على التراخيص الممنوحة

E01	هل تقوم البلدية بالتفتيش الدوري على البناء المرخص؟ 1. نعم 2. لا (انتقل إلى القسم التاسع) 3. أحياناً	☐
	متى تقوم البلدية بعملية التفتيش: 1. قبل منح الرخصة 2. بعد منح الرخصة والبدء بالتنفيذ 3. بعد الانتهاء من البناء 4. لا تقوم بالتفتيش 5. غير ذلك_____	☐
E02	هل يتم التناوب في عملية التفتيش (أي يتم التفتيش من أكثر من مفتش) خلال مراحل البناء؟ 1. نعم 2. لا 3. أحياناً	☐
E03	هل يتم توجيه أي ملاحظات من المفتش؟ 1. نعم 2. لا (انتقل إلى القسم التاسع) 3. أحياناً	☐
E04	كيف يتم التعامل مع هذه الملاحظات؟ 1. تتم معالجتها وفق المطلوب 2. يتم الاتصال بأحد المعارف المقربين بالمفتش 3. يتم الاتصال برئيس البلدية أو أحد الأعضاء 4. يتم دفع رشوة للمفتش 5. غير ذلك_____	☐

القسم التاسع: ما هي توصياتك بخصوص تعزيز قيم النزاهة والشفافية في منح تراخيص الأبنية والمنشآت؟

بهدف الاستفسار لاحقاً عن أي معلومات غير واضحة، يمكن الحصول على رقم الجهاز الخليوي والاسم الكريم

ID04: اسم المبحوث:	**ID05: رقم الهاتف:** ☐☐☐☐☐☐☐☐-☐☐

المراجع

القوانين والأنظمة ذات العلاقة

- قانون الهيئات المحلية الفلسطينية رقم (1) لسنة 2007.
- قانون (معدل) للهيئات المحلية الفلسطينية رقم (9) لسنة 2008.
- الاستراتيجية الوطنية لمكافحة الفساد (2015 – 2017).
- نظام الأبنية والتنظيم للهيئات المحلية رقم (5) لسنة 2011.
- نظام توريد المواد وتنفيذ الأعمال في الهيئات المحلية رقم (5) لسنة 1998.
- نظام رقم (20) لسنة 2010 لنظام موظفي الهيئات المحلية رقم (7) لسنة 2009.

المراجع العربية

- الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة – أمان. **مشروع نزاهة لتعزيز الشفافية والمساءلة في العمل الأهلي– برنامج تدريب حول تعزيز الشفافية والمساءلة في المنظمات الأهلية الفلسطينية: المادة التدريبية.** رام الله.
- منظمة الشفافية الدولية، 2006. **نظام النزاهة العربي في مواجهة الفساد.** بيروت: المركز اللبناني للدراسات.
- صندوق تطوير وإقراض البلديات، 2015. الموقع الإلكتروني www.mdlf.org.ps.
- ديوان الرقابة المالية والإدارية، 2015. الموقع الإلكتروني www.saacb.ps.

المراجع الأجنبية

- OECD (2011). Code of Conduct for Civil Service: Palestinian Authority: benchmarking report
- UNDP, Assessment Toolkit for Promoting Integrity, Transparency, and Accountability in Palestinian Local Government Units
- World Bank (2011). Improving Governance and Reducing Corruption in West Bank and Gaza Strip