

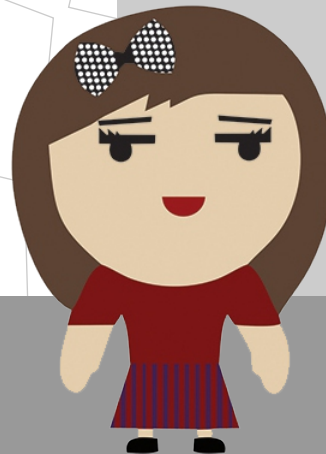
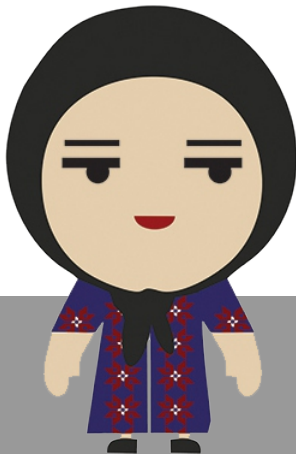


تقرير حول

نتائج تقييم بطاقات رأي المواطنين في بلدة الملاحه حول خدمات المياه والصرف الصحي



Tajaawab
تجاوب



بطاقات رأي المواطنين في منطقة الملاحه حول خدمات المياه الصرف الصحي

قامت اللجنة المحلية في منطقة الملاحه وبإشراف الإئتلاف من أجل النزاهة والمساءلة - أمان بتنفيذ بطاقات رأي للمواطنين حول أداء بلدية غزة فيما يتعلق بخدمات المياه والصرف الصحي في منطقة الملاحه، حيث أن إستخدام بطاقات رأي المواطن بحد ذاته ليس هو الغاية بل وسيلة تسعى من خلالها اللجنة المحلية وإئتلاف أمان لإطلاع الجمهور والمجلس البلدي والعاملين فيه على رأي المواطنين حول مدى الرضا عن خدمات المياه والصرف الصحي التي تقدمها البلدية بما يساهم في تحسين مستوى وجودة هذه الخدمات المقدمة للمواطنين.

وإننا إذ نتقدم لكم بنتائج بطاقات رأي المواطنين حول خدمات المياه والصرف الصحي آمليين منكم استثمار هذه المعلومات في البحث في كيفية تطوير الأداء من الجانبين سواء من البلدية أو من قبل المواطنين أنفسهم بما يعمل على الارتقاء بجودة ونوعية الخدمات المقدمة للمواطنين وهو ما من شأنه أن يعزز من مبادئ الشفافية والمساءلة وتحسين العلاقة بين المواطنين والبلدية.

يأتي تنفيذ بطاقات رأي المواطن ضمن مشروع " تجاوب " الذي يهدف إلى تقوية وتطوير مؤسسات المجتمع المدني الفلسطيني والمجتمعات المحلية وتوطيد علاقتهما بصناع القرار ومزودي الخدمات . هذا المشروع يستند في تنفيذه على استخدام جملة متنوعة من الأدوات والمساحات التقليدية والخلافة ودعم التجمعات المحلية بغية إقناع الجهات المسؤولة بضرورة الرقي بتلك الخدمات والسياسات التي سيتم انتقائها بناءً على ما ترى تلك التجمعات بأنه بحاجة للتغيير خاصةً فيما يتعلق بقضايا الشباب والنساء على حد سواء. ويركز المشروع على دعم المنظمات الأهلية لتحسين تمثيلها للمجتمعات المحلية بما في ذلك أولئك الذين يجدون صعوبة في إسماع أصواتهم أو إبداء آرائهم.



الملخص العام:

قامت اللجنة المحلية لمنطقة الملاحه التابعة لمشروع "تجاوب" بإجراء بطاقات رأي المواطنين خلال الفترة الواقعة ما بين (٢٤-٢٥) من شهر أكتوبر ٢٠١٥، حيث تم اختيار عينة ممثلة من سكان منطقة الملاحه وبلغت (٦٠) شخص من كلا الجنسين ممن يقيمون في منطقة الملاحه وتزيد أعمارهم عن ١٨ عام، وبلغت نسبة الذكور من أفراد العينة ٥٨.٧٪، بينما بلغت نسبة الإناث من العينة ٤١.٣٪. وفيما يتعلق بخدمات المياه، فقد أظهرت نتائج بطاقات رأي المواطنين بأن أداء البلدية لم ينال رضا المواطنين بشكل عام حيث عبّر ٢٢٪ عن عدم رضاهم الشديد، بينما عبّر نسبة ٦٨.٣٪ من أفراد العينة عن عدم رضاهم، وامتنع ما نسبته ٣.٢٪ عن الإجابة، في حين بلغت نسبة الراضين عن أداء البلدية ٦.٣٪ فقط من أفراد العينة.

وقد أظهرت نتائج بطاقات رأي المواطنين أيضاً بأن كميات المياه التي تقوم بها البلدية بتزويد المواطنين هي غير كافية حيث وافق جميع أفراد العينة على ذلك، وكما أظهرت النتائج بأن المواطنين غير راضين عن جودة المياه التي تزودهم بها البلدية حيث أكدّ غالبية أفراد العينة على عدم موافقتهم بجودة المياه وذلك بنسبة ٩٥.٢٪، بينما بلغت نسبة ١.٦٪ محايدين، في حين بلغت نسبة ٣.٢٪ من أفراد العينة موافقين على جودة المياه.

كذلك أظهرت النتائج بأن غالبية أفراد العينة يرون بأن البلدية لا تقوم بحفر ما يكفي من آبار المياه في المنطقة حيث عبّر ما نسبته ٧٧.٨٪ من أفراد العينة بأنهم غير موافقين على قيام البلدية بحفر ما يكفي من الآبار، بينما بلغت نسبة ١٥.٩٪ من أفراد العينة محايدين، في حين بلغت نسبة ٦.٣٪ من أفراد العينة موافقين. وكذلك فإن غالبية أفراد العينة يرون بأن البلدية لا تقوم بالمراقبة على حفر آبار المياه بالشكل المناسب حيث عبّر ما نسبته ٦٩.٨٪ من أفراد عن عدم موافقتهم على أداء البلدية في هذا المجال، بينما بلغت نسبة ٩.٥٪ محايدين، في حين بلغت نسبة ٢٠.٦٪ من أفراد العينة موافقين على أداء البلدية في مراقبة حفر الآبار.

أيضاً فقد أظهرت النتائج أن غالبية أفراد العينة يرون أن طريقة توزيع المياه غير عادلة، حيث أكدّ ما نسبته ٨٤.١٪ من أفراد العينة بأنهم غير موافقين على العدالة في توزيع المياه، بينما بلغت نسبة ٤.٨٪ من أفراد العينة محايدين، في حين بلغت نسبة ١١.١٪ من أفراد العينة موافقين على العدالة في توزيع المياه.

وحول دور البلدية في حماية المياه من التلوث فقد رأى غالبية أفراد العينة بأن البلدية لا تقوم باتخاذ التدابير المناسبة لحماية المياه من التلوث حيث لم يبدي سوى ٢٧٪ من أفراد العينة موافقتهم على أداء البلدية المتعلقة بحماية المياه من التلوث بينما في المقابل فقد عبّر ٥٤٪ عن عدم موافقتهم على تدابير البلدية المتعلقة بحماية المياه من التلوث.

وحول تقييم دور العلاقات الشخصية في الحصول على خدمات المياه، فقد اتفق غالبية أفراد العينة على وجود مثل هذه العلاقة حيث أيد ذلك ما نسبته ٦٩.٨٪، بينما أبدى ١٥.٩٪ حيادهم، وكانت نسبة ١٤.٣٪ من أفراد العينة غير موافقين على هذا الرأي.

النتائج أظهرت أيضاً بأن غالبية أفراد العينة يرون بأن إجراءات الحصول على خدمات المياه غير معلنة وغير منشورة، فقد رأى ٤٧.٧٪ من أفراد العينة بأن البلدية لا تقوم بإعلان ونشر إجراءات الحصول على خدمات المياه، في حين بلغت نسبة ٣٨.١٪ من أفراد العينة محايدين. وفي المقابل فقد بلغت نسبة أفراد العينة الذين يرون بأن البلدية تقوم بالإعلان ونشر إجراءات الحصول على خدمات المياه ١٢.٧٪ فقط.

وفيما يتعلق بخدمات الصرف الصحي، فقد أظهرت نتائج بطاقات رأي المواطن بأن أداء البلدية لم ينال رضا المواطنين بشكل عام حيث عبّر عن ذلك غالبية أفراد العينة وذلك بنسبة ٩٥.٤٪، بينما بلغت نسبة ١.٦٪ من أفراد العينة محايدين، في حين بلغت نسبة الراضين عن أداء البلدية في هذا المجال وذلك بنسبة ١.٧٪ فقط من أفراد العينة.

وقد اختلفت آراء أفراد العينة حول توفير خدمات كسح الحفر الامتصاصية في المناطق التي لا توجد بها شبكات للصرف الصحي، فقد كانت النسبة متقاربة حيث أجاب ٥٠.٨٪ من أفراد العينة بأنهم غير موافقين عن خدمات كسح الحفر الامتصاصية في المناطق التي لا يوجد بها شبكات صرف صحي، وفي المقابل فإن نسبة ٤٦.١٪ كانوا موافقين على هذه الخدمات بينما كانت نسبة ٣.٢٪ من أفراد العينة محايدين.

وكما أظهرت نتائج بطاقات رأي المواطن بأن أداء البلدية فيما يتعلق باستثمار مياه الأمطار لم ينال رضا المواطنين بشكل عام، حيث عبّر عن ذلك غالبية أفراد العينة عن عدم رضاهم بنسبة ٧٤.٦٪، في حين بلغت نسبة ٧.٩٪ من أفراد العينة محايدين، و ١٧.٥٪ من أفراد العينة كانوا راضين عن أداء البلدية. وقد اختلفت آراء العينة المستطلعة آراؤهم حول صحة الرأي القائل بأن البلدية قدّمت أفضل ما لديها من خدمات للمياه والصرف الصحي في ظل الظروف الحالية حيث وافقوا على ذلك ما نسبته ٣٩.٧٪، بينما بلغت نسبة ٢٣.٨٪ من أفراد العينة محايدين، في حين كانت نسبة ٣٧٪ من أفراد العينة غير موافقين.

وحول تقييم دور العلاقات الشخصية في الحصول على خدمات الصرف الصحي، فقد اتفق غالبية أفراد العينة على وجود مثل هذه العلاقة وذلك بنسبة ٦٩.٩٪، بينما أبدى نسبة ١٤.٣٪ من أفراد العينة محايدين، في حين بلغت نسبة ١٥.٩٪ من أفراد العينة غير موافقين على هذا الرأي.

وكذلك أيضاً أظهرت النتائج بأن غالبية أفراد العينة كانوا محايدين حول استقبال البلدية للشكاوي المتعلقة بخدمات المياه والصرف الصحي من المواطنين، حيث بلغت نسبة ٤٢.٩٪ من أفراد العينة محايدين، بينما بلغت نسبة ١٤.٤٪ من أفراد العينة غير موافقين، في حين بلغت نسبة ٤٢.٨٪ من أفراد العينة موافقين.

General Summary:

The local committee for the Tajawab project in the Malalhah region conducted a public survey during the period October 24-25, 2015, of a sample of 60 male and female residents of the Malalhah region aged 18 and over. The sample comprised 58.7% males and 41.3% females.

The survey results showed that, in general, residents were dissatisfied with the municipality's performance in water services: 22% expressed strong dissatisfaction and 68.3% expressed dissatisfaction. Only 6.3% of respondents were satisfied and 3.2% declined to answer.

All the respondents in the sample believed that the quantities of water supplied to residents by the municipality are inadequate. The results also showed that residents are not satisfied with the quality of the water supplied by the municipality; 95.2% stated that they were not satisfied with the quality of water, 1.6% has no opinion and 3.2% were satisfied with the water quality.

The majority of sample respondents believed that the municipality does not dig an adequate number of water wells in the area; 77.8% believed that the municipality does not dig adequate water wells, 15.9% had no opinion and 6.3% believed that the municipality does dig adequate water wells. In addition, the majority of respondents believed that the municipality does not monitor the digging of water wells in the proper manner; 69.8% expressed dissatisfaction with the performance of the municipality in this field, 9.5% had no opinion and 20.6% were satisfied with the municipality's performance.

The majority of respondents believed that the method of water distribution is unfair; 84.1% said that the method of water distribution was unfair, 4.8% had no opinion and just 11.1% believed that water distribution was fair.

The majority of respondents believed that the municipality does not implement measures necessary to protect water from pollution; only 27% of the sample were satisfied with the performance of the municipality while 54% expressed dissatisfaction with water protection measures implemented by the municipality.

The majority of the sample (69.8%) believed that personal relationships were influential in obtaining water services; 15.9% had no opinion and 14.3% did not believe that personal relationships played any role in obtaining water services.

The majority of respondents (47.7%) believed that the municipality does not announce or publish the procedures required to gain access to water services, 38.1% had no opinion and just 12.7% believed that the municipality does make these procedures public.

The results showed dissatisfaction with municipal sewage services; 95.4% of respondents were dissatisfied, 1.6% had no opinion and just 1.7% of respondents were satisfied with the performance of the municipality in this area.

There was disagreement among respondents about the cleaning of cesspits in areas where there are no sewage networks; 50.8% of respondents were not satisfied

compared with 46.1% who were satisfied with the municipality services in this field and 3.2% had no opinion.

The survey results showed that the performance of the municipality with regard to rainwater storage was not considered as satisfactory for 75.6% of respondents compared with 17.5% who were satisfied and 7.9% who had no opinion.

There was also disagreement over whether the municipality offered the best possible water and sanitation services under the current conditions; 39.7% of respondents agreed with this statement, 23.8% had no opinion and 37% disagreed.

The majority of respondents (69.9%) said personal relationships played a role in obtaining sanitation services, 14.3% had no opinion and 15.9% did not believe that personal relationships had any impact.

The results showed that the majority of respondents (42.9%) had no opinion about whether the municipality deals with complaints from the public about water and sanitation services; 14.4% did not believe that the municipality dealt with such complaints and 42.8% believed that the municipality did deal with these complaints

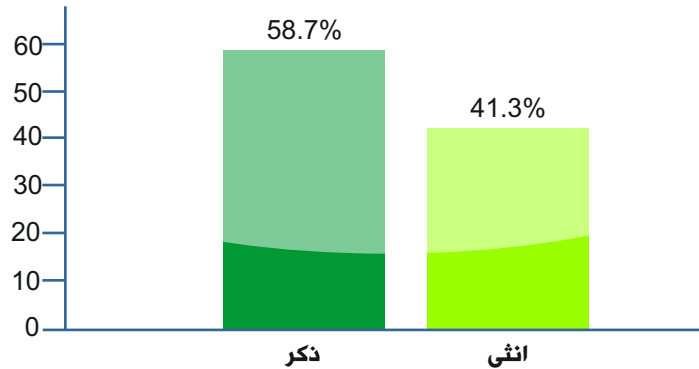
المنهجية الاحصائية لبطاقة رأي المواطن لمنطقة "الملاحه":

اعتمدت بطاقة التقييم على المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتبر بمثابة مظلة واسعة ومرنة تتضمن عدداً من المناهج والأساليب الفرعية مثل المسوح الاجتماعية والميدانية، كما أن هذا المنهج يعتبر من أكثر المناهج استخداماً في دراسة الظواهر الاجتماعية والإنسانية، وتم استخدام هذا المنهج لتقييم "مدى رضا المواطن عن خدمات المياه والصرف الصحي في مناطق الملاحه بقطاع غزة". وقد استهدفت بطاقة تقييم المواطن جميع المناطق في الملاحه حول خدمات مياه الصرف الصحي، حيث تم اختيار عينة عشوائية لمناطق الملاحه بلغت حجمها (٦٣) مواطن، وتم استهداف المواطنين الذين تزيد أعمارهم عن ١٨ عام، وقبل تطبيق بطاقة تقييم المواطن بالكامل على العينة تم اختيار عينة عشوائية استطلاعية مكونة من (١٥) مواطن وذلك لغرض التحقق من صدق وثبات أداة بطاقة التقييم وإجراء التعديلات اللازمة، وبعد التأكد من صدق وثبات أداة الدراسة تم توزيع الاستبانات على الحجم الكلي لعينة التقييم.

تحليل البيانات الأولية:

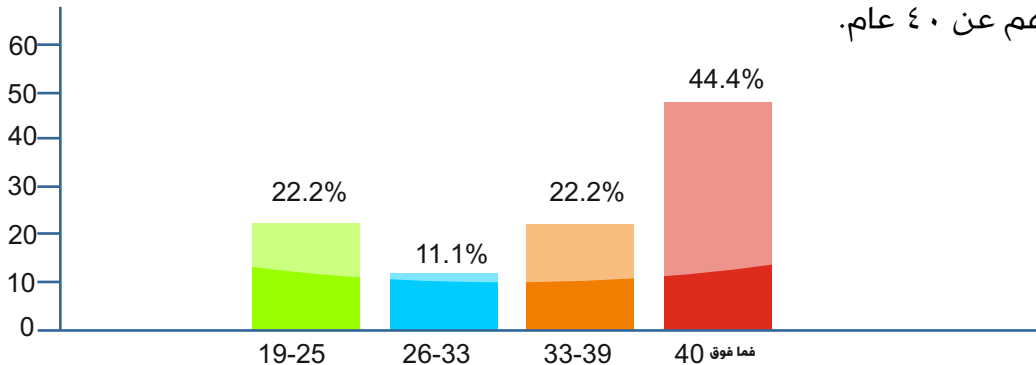
توزيع العينة حسب النوع:

وبلغت نسب الذكور من أفراد العينة ٥٨.٧٪، بينما بلغت نسب الإناث ٤١.٣٪.



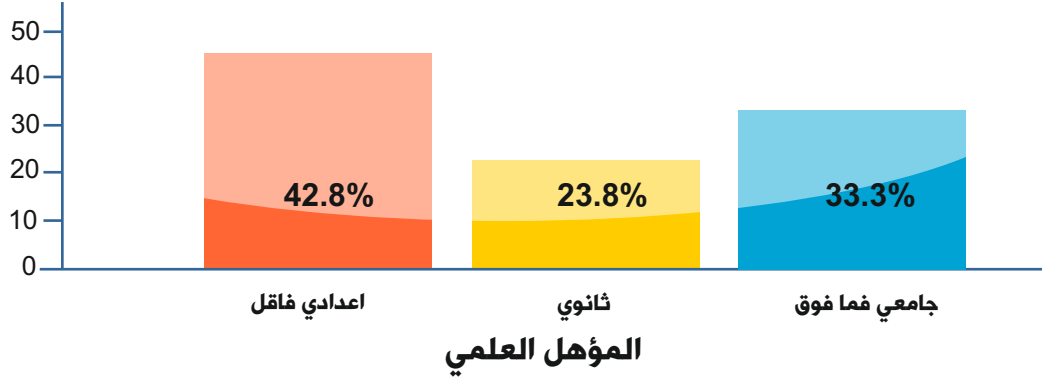
توزيع العينة حسب العمر:

بلغ متوسط أعمار أفراد العينة ٣٧ عام، فيما كانت العينة تضم مختلف الأعمار حيث أن ٢٢.٢٪ من العينة تراوحت أعمارهم ما بين ١٩-٢٥ عام، و ١١.١٪ كانت أعمارهم تتراوح ما بين ٢٦-٣٢ عام، وفي المقابل فقد كان ٢٢.٢٪ من أفراد العينة تتراوح أعمارهم ما بين ٣-٣٩٪ و ٤٤.٤٪ من أفراد العينة تزيد أعمارهم عن ٤٠ عام.



توزيع العينة حسب المستوى التعليمي:

تنوعت العينة من حيث المستوى التعليمي حيث أن نسبة ٤٢.٨% كانوا ممن تلقوا تعليمهم حتى الإعدادي فأقل، في حين أن ما نسبته ٢٣.٨% كانوا من الحاصلين على شهادة الثانوية العامة، كما وبلغت نسبة من يحملون مؤهل علمي جامعي فما فوق ٣٣.٣%.

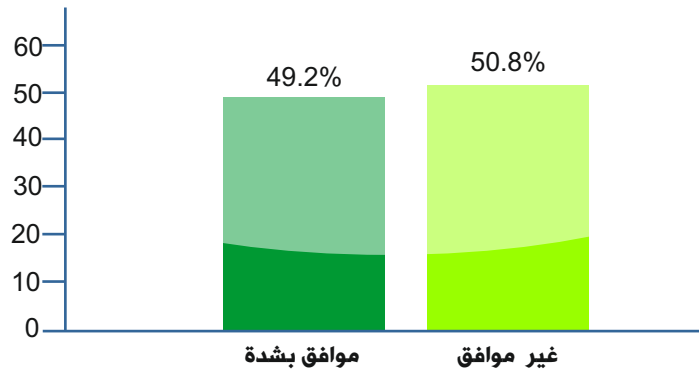


نتائج بطاقات رأي المواطنين حول خدمات المياه والصرف الصحي:

خدمات المياه :

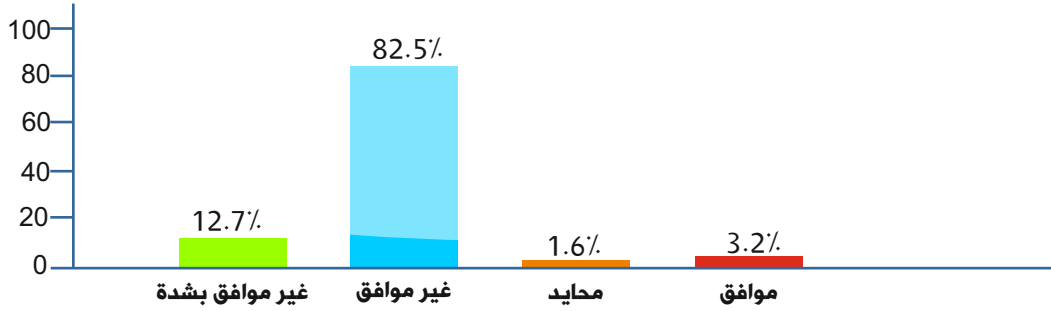
1. كميات مياه الشرب :

بالنسبة للسؤال حول إذا ما كانت البلدية تقوم بتزويد المواطنين بكميات كافية من مياه الشرب فقد أجاب ٤٩.٢% من أفراد العينة موافقين بشدة بينما أجاب ٥٠.٨% بغير موافق.



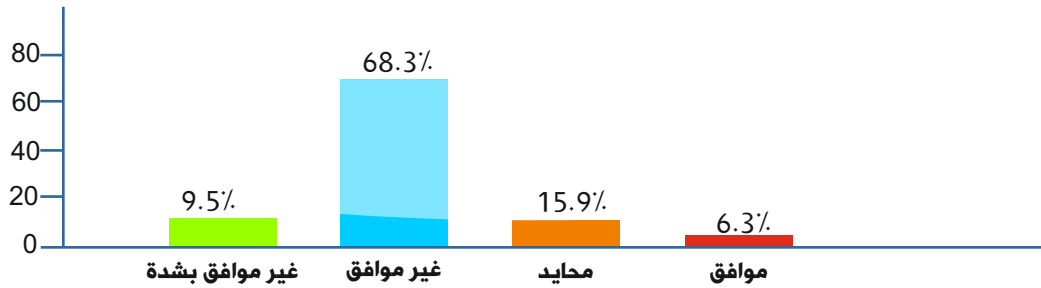
2. جودة المياه :

بالنسبة للسؤال حول إذا ما كانت البلدية تقوم بتزويد المواطنين بمياه ذات جودة مناسبة فقد رفض ذلك أغلب أفراد العينة حيث أجاب ١٢.٧٪ من أفراد العينة بغير موافق بشدة بينما أجاب ٨٢.٥٪ من أفراد العينة بأنهم غير موافقين، كما كان ١.٦٪ محايدين في حين أجاب ٣.٢٪ بأنهم موافقين.



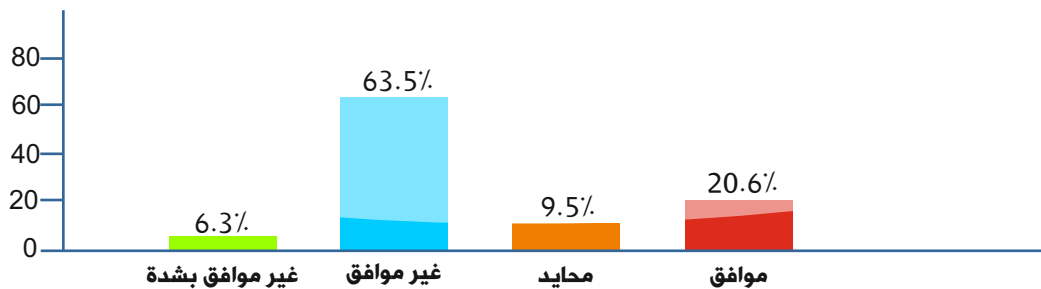
3. حفر آبار المياه :

ورداً على سؤال حول إذا ما كانت البلدية تعمل على حفر الآبار في المنطقة بأعداد مناسبة فقد أجاب ٩.٥٪ بأنهم غير موافقين بشدة بينما أجاب ٦٨.٣٪ بأنهم غير موافقين، في حين أجاب ١٥.٩٪ بأنهم محايدين وأجاب ٦.٣٪ بأنهم موافقين.



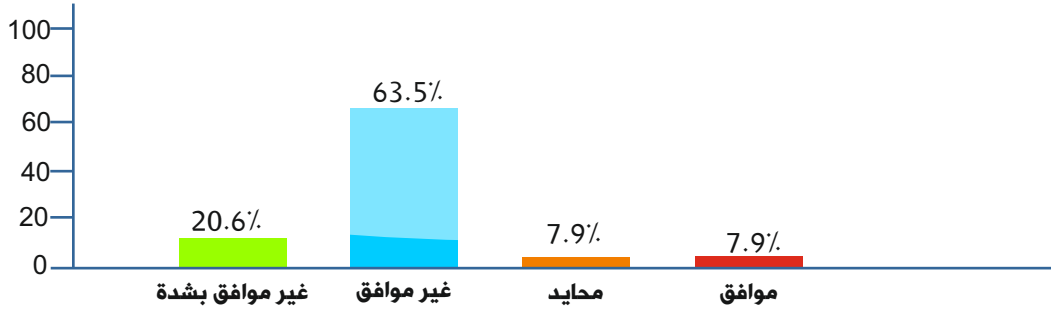
4. مراقبة حفر الآبار :

ورداً على سؤال حول إذا ما كانت البلدية تقوم بمراقبة عملية حفر آبار المياه في المنطقة فقد أجاب ٦.٣٪ بأنهم غير موافقين بشدة بينما أجاب ٦٣.٥٪ من أفراد العينة بأنهم غير موافقين، في حين أجاب ٩.٥٪ بأنهم محايدين وأجاب ٢٠.٦٪ بأنهم موافقين.



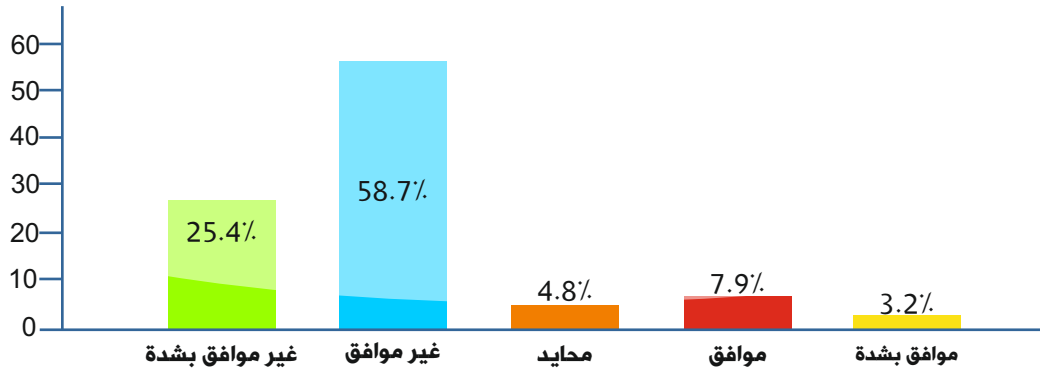
5. الفحص الدوري للمياه:

وعند سؤال أفراد العينة حول ما إذا كانت البلدية تقوم بفحص المياه بشكل دوري فقد أجاب ٢٠.٦٪ من أفراد العينة بأنهم غير موافقين بشدة بينما أجاب ٦٣.٥٪ بأنهم غير موافقين، كما أجاب ٧.٩٪ بأنهم موافقين وأجاب ٧.٩٪ بأنهم موافقين.



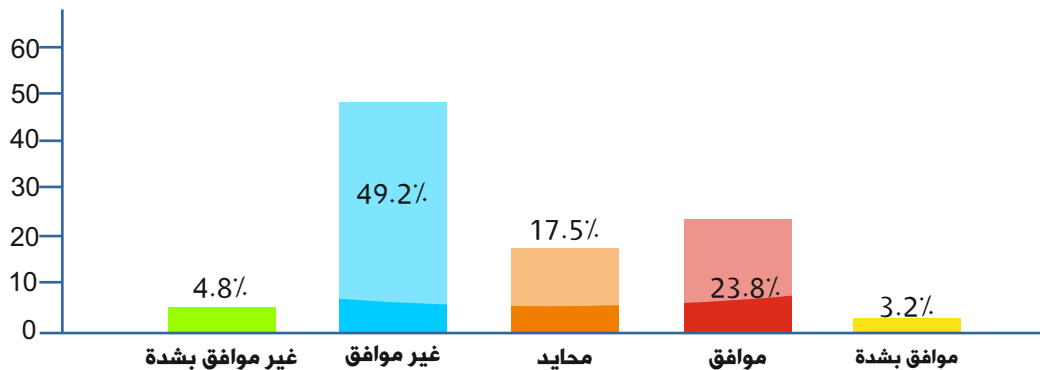
6. العدالة في تزويد المياه:

وحول ما إذا كانت البلدية تقوم بتزويد المواطنين بالمياه بطريقة عادلة فقد أجاب ٢٥.٤٪ بأنهم غير موافقين بشدة في حين أجاب ٥٨.٧٪ من أفراد العينة بأنهم غير موافقين، كما أجاب ٤.٨٪ بأنهم محايدين، وبالمقابل فقد أجاب ٧.٩٪ بأنهم موافقين و٣.٢٪ بأنهم موافقين بشدة.



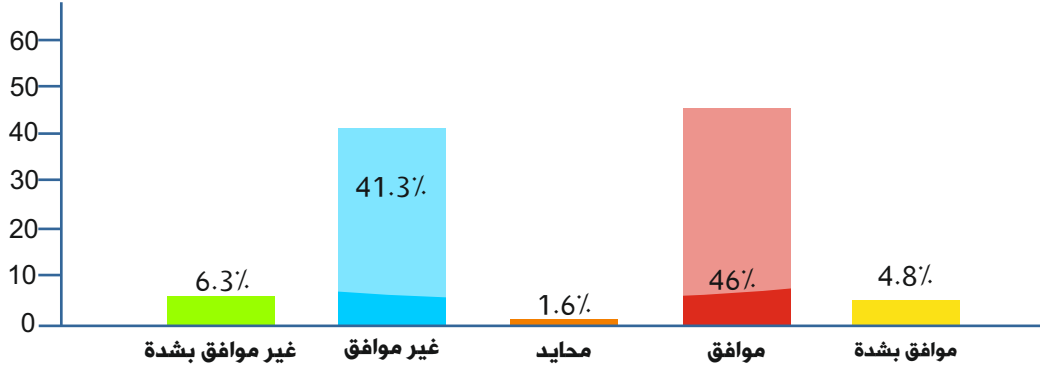
7. حماية المياه من التلوث:

وعند سؤال أفراد العينة حول ما إذا كانت البلدية تقوم باتخاذ ما يلزم من تدابير لحماية المياه من التلوث فقد أجاب ٤.٨٪ بأنهم غير موافقين بشدة بينما أجاب ٤٩.٢٪ بأنهم غير موافقين، كما أجاب ١٧.٥٪ بأنهم محايدين وأجاب ٢٣.٨٪ بأنهم موافقين و٣.٢٪ موافقين بشدة.



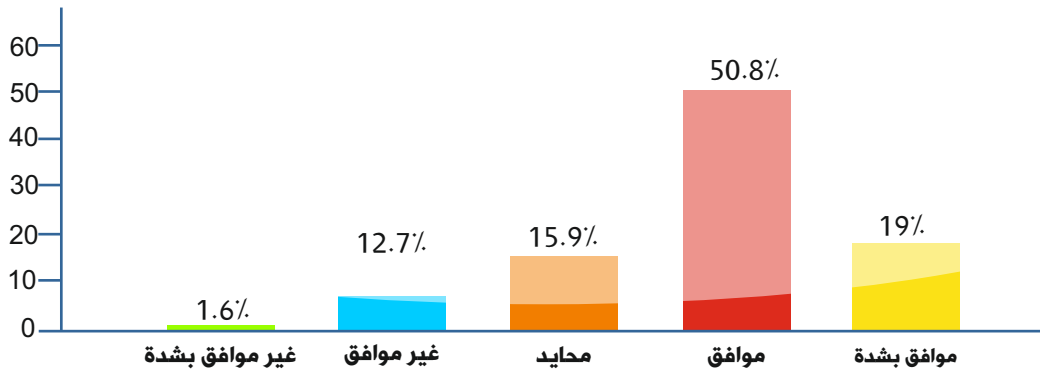
8. إنشاء شبكات المياه:

وحول ما إذا كانت البلدية تقوم بإنشاء شبكات المياه التي تحتاجها المنطقة فقد أجاب ٦.٣٪ من أفراد العينة بأنهم غير موافقين بشدة بينما أجاب ٤١.٣٪ بأنهم غير موافقين، كما أجاب ١.٦٪ بأنهم محايدين، وفي المقابل فقد أجاب ٤٦٪ بأنهم موافقين وأجاب ٤.٨٪ بأنهم موافقين بشدة.



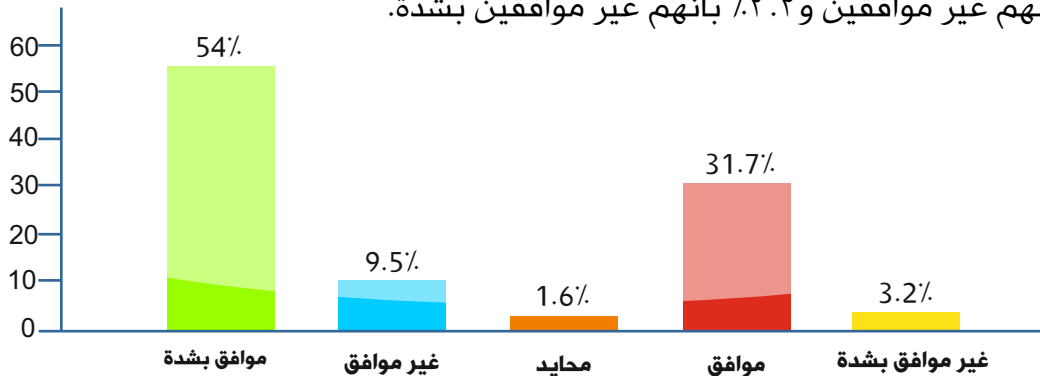
9. العلاقات الشخصية وأثرها على تقديم خدمات المياه:

وحول سؤال فيما إذا كانت العلاقات الشخصية تلعب دور في الحصول على خدمات المياه من البلدية فقد أجاب ١.٦٪ من أفراد العينة بأنهم غير موافقين بشدة و١٢.٧٪ كانوا غير موافقين بينما كان ١٥.٩٪ محايدين، وفي المقابل فقد أجاب ٥٠.٨٪ بأنهم موافقين وأجاب ١٩٪ بأنهم موافقين بشدة.



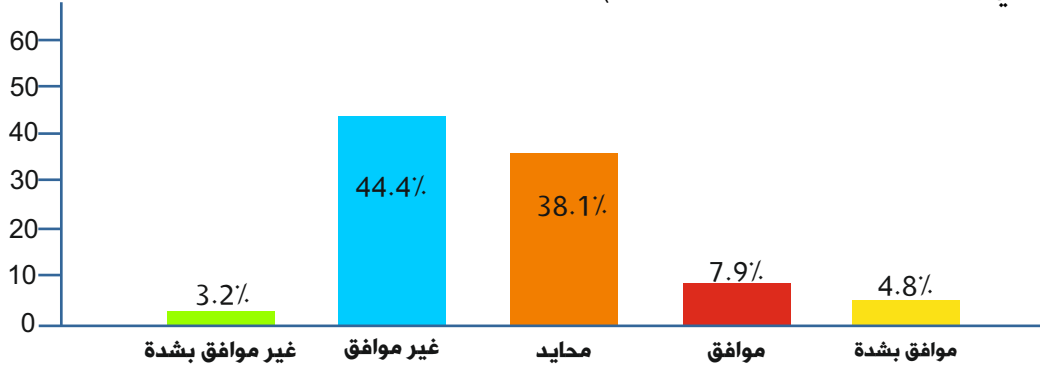
10. احتياج شبكات المياه لتحسينات ضرورية:

حول ما إذا كانت شبكات المياه بحاجة لتحسينات ضرورية فقد أكد ذلك غالبية أفراد العينة حيث أجاب ٥٤٪ بأنهم موافقين بشدة و٣١.٧٪ بأنهم موافقين بينما كان ١.٦٪ محايدين، وفي المقابل فقد أجاب ٩.٥٪ بأنهم غير موافقين و٣.٢٪ بأنهم غير موافقين بشدة.



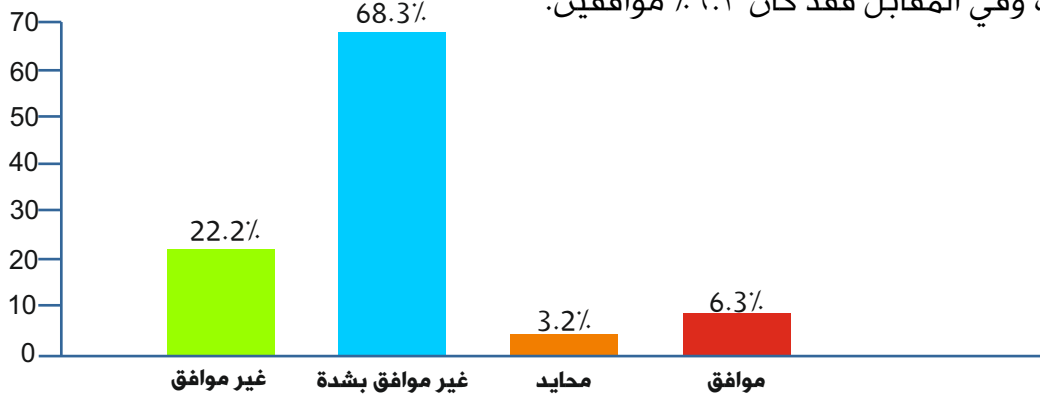
11. وضوح إجراءات الحصول على خدمات المياه :

ورداً على سؤال حول إذا ما كانت إجراءات الحصول على خدمات المياه منشورة ومعلنة فقد أجاب ٣.٢٪ بأنهم غير موافقين بشدة بينما أجاب ٤٠.٤٪ بأنهم غير موافقين في حين بلغت نسبة المحايدين ٣٨.١٪، وفي المقابل فقد أجاب ٧.٩٪ بأنهم موافقين بينما كان ٤.٨٪ موافقين بشدة.



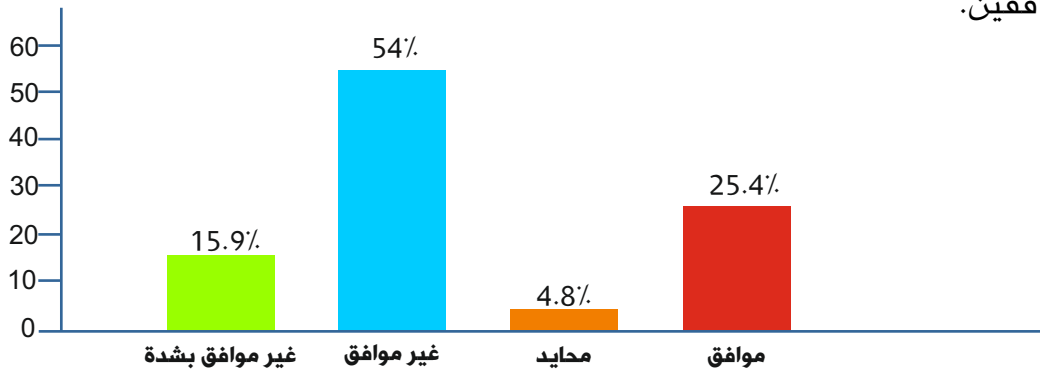
12. الرضا العام عن خدمات المياه:

وحول السؤال المتعلق في ما إذا كان المواطنون راضين بشكل عام عن خدمات المياه التي تقدمها البلدية ، فقد أجاب ٢٢.٢٪ بأنهم غير موافقين بشدة و٦٨.٣٪ كانوا غير موافقين بينما كان ٣.٢٪ محايدين، وفي المقابل فقد كان ٦.٣٪ موافقين.



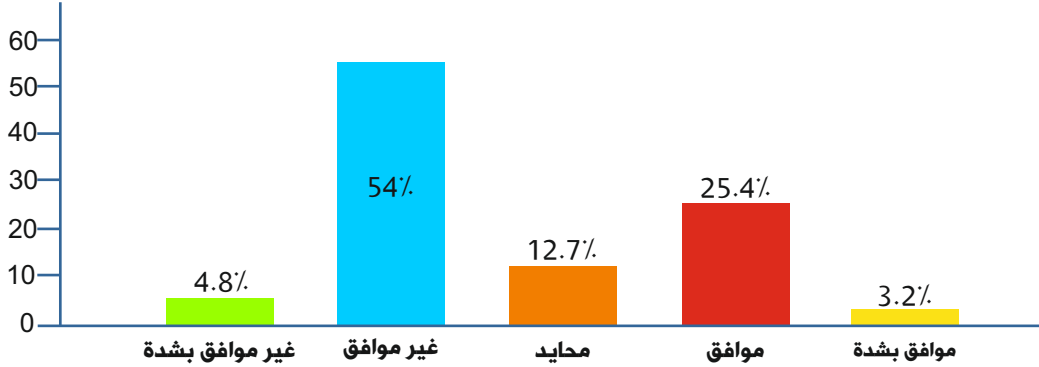
13. توفير شبكات الصرف الصحي :

وحول ما إذا كانت البلدية تقوم بتوفير شبكات للصرف الصحي في المنطقة فقد أجاب ١٥.٩٪ بأنهم غير موافقين بشدة بينما أجاب ٥٤٪ غير موافقين وكان ٤.٨٪ محايدين، وفي المقابل فقد أجاب ٢٥.٤٪ بأنهم موافقين.



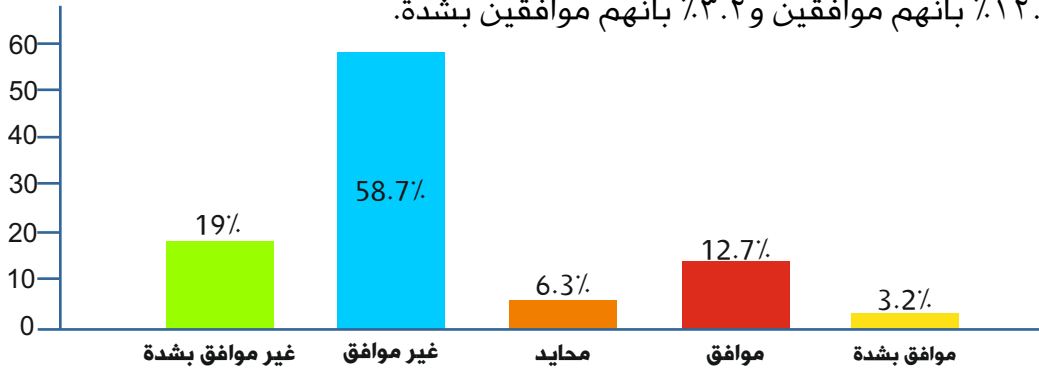
14. إنشاء محطات لمعالجة مياه الصرف الصحي:

رداً على سؤال حول ما إذا كانت البلدية تقوم بإنشاء محطات لمعالجة مياه الصرف الصحي فقد أجاب ٤.٨٪ بأنهم غير موافقين بشدة بينما أجاب ٥٤٪ بأنهم غير موافقين كما كان ١٢.٧٪ محايدين، وفي المقابل فقد أجاب ٢٥.٤٪ بأنهم موافقين بينما كان ٣.٢٪ موافقين بشدة.



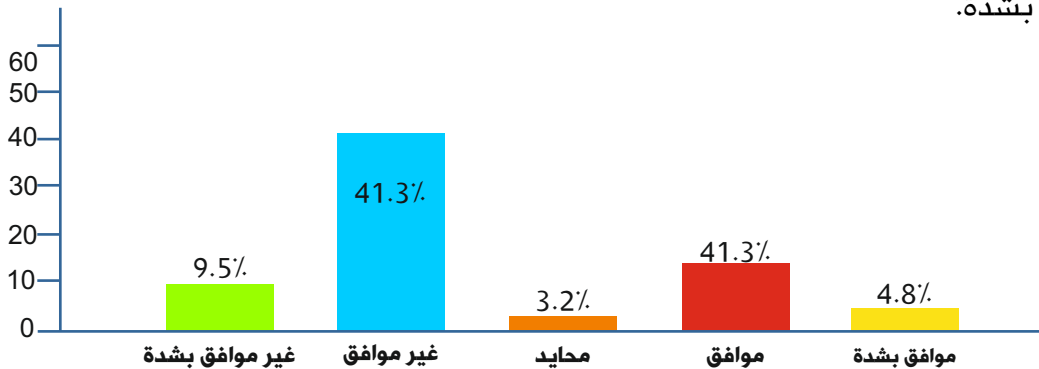
15. صيانة مناهل الصرف الصحي :

وحول ما إذا كانت البلدية تقوم بصيانة المناهل الخاصة بالصرف الصحي بشكل دوري فقد أجاب ١٩٪ بأنهم غير موافقين بشدة بينما كان ٥٨.٧٪ غير موافقين في حين أجاب ٦.٣٪ بأنهم محايدين، وفي المقابل ١٢.٧٪ بأنهم موافقين و ٣.٢٪ بأنهم موافقين بشدة.



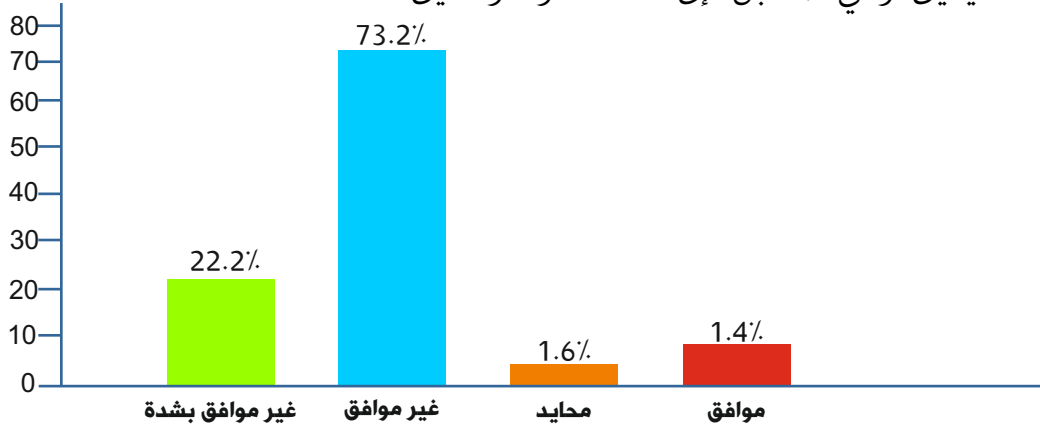
16. توفير خدمات كسح الحفر الامتصاصية :

وحول ما إذا كانت البلدية تقوم بتوفير خدمات كسح الحفر الامتصاصية في المناطق التي لا توجد بها شبكات للصرف الصحي فقد أجاب ٩.٥٪ بأنهم غير موافقين بشدة وكان ٤١.٣٪ غير موافقين بينما كان ٣.٢٪ محايدين، في المقابل فقد أجاب ٤١.٣٪ من أفراد العينة بأنهم موافقين و ٤.٨٪ موافقين بشدة.



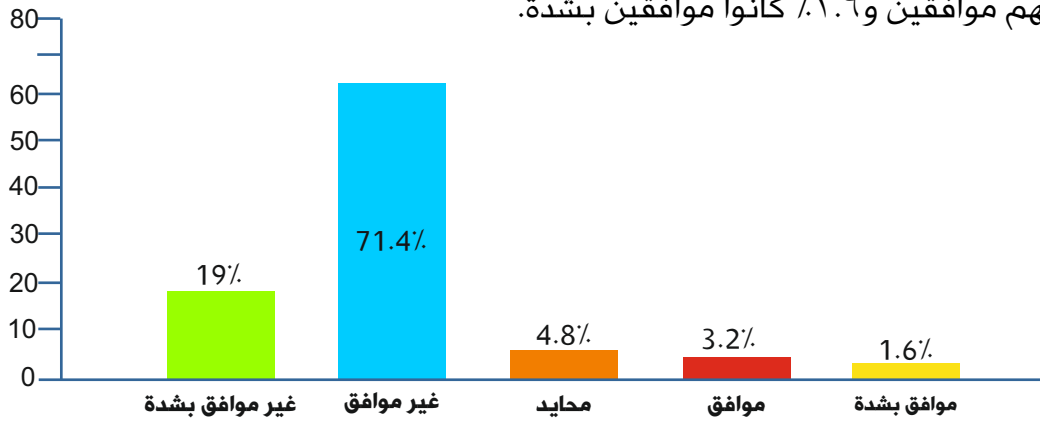
17. الرضا العام عن خدمات الصرف الصحي:

وحول السؤال المتعلق فيما إذا كان المواطنون راضين بشكل عام عن خدمات الصرف الصحي التي تقدمها البلدية، فقد أجاب ٢٢.٢٪ بأنهم غير موافقين بشدة بينما كان ٧٣.٢٪ غير موافقين في حين كان ١.٦٪ محايدين، وفي المقابل فإن ١.٤٪ كانوا موافقين.



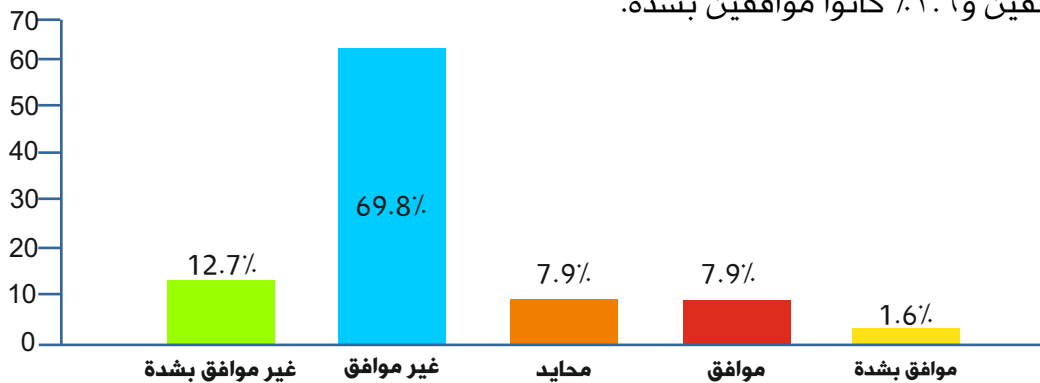
18. توفير شبكات مياه الأمطار:

وحول ما إذا كانت البلدية تقوم بتوفير شبكات لمياه الأمطار فقد أجاب ١٩٪ من أفراد العينة بأنهم غير موافقين بشدة بينما أجاب ٧١.٤٪ بأنهم غير موافقين وكان ٤.٨٪ محايدين، وفي المقابل فقد أجاب ٣.٢٪ بأنهم موافقين و١.٦٪ كانوا موافقين بشدة.



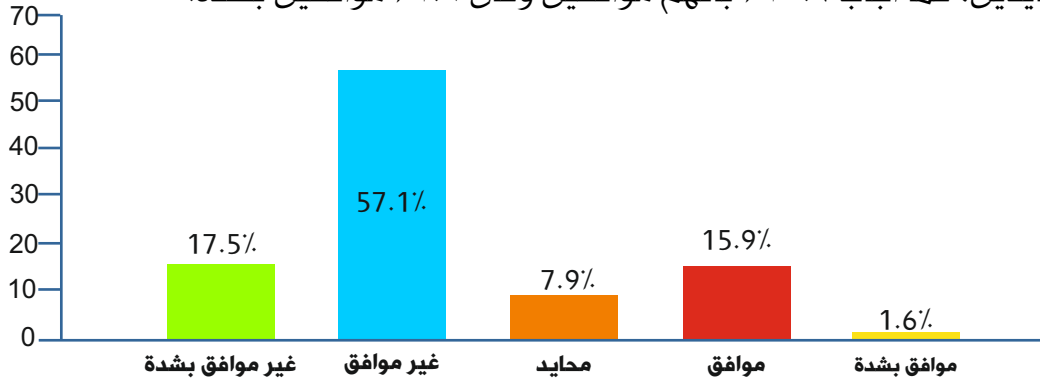
19. الصيانة الدورية لشبكات مياه الأمطار:

وحول ما إذا كانت البلدية تقوم بالصيانة الدورية لشبكات مياه الأمطار فقد أجاب ١٢.٧٪ من أفراد العينة بأنهم غير موافقين بشدة و٦٩.٨٪ كانوا غير موافقين، وأجاب ٧.٩٪ بأنهم محايدين في مقابل ٧.٩٪ كانوا موافقين و١.٦٪ كانوا موافقين بشدة.



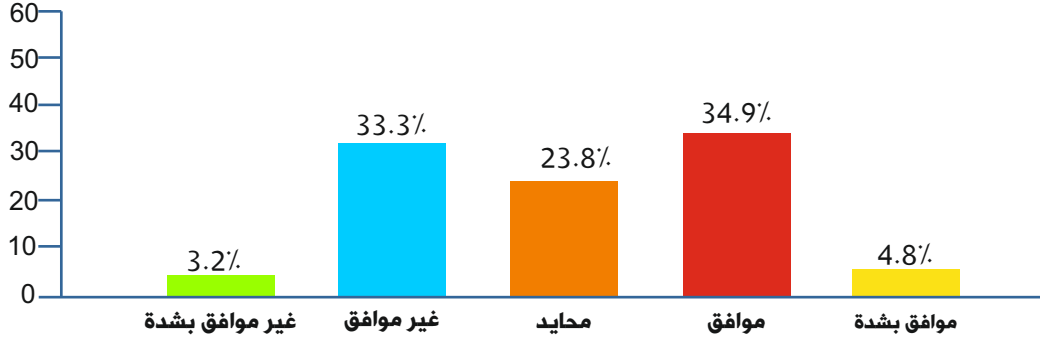
20. الرضا العام عن أداء البلدية المتعلق باستثمار مياه الأمطار:

ورداً على سؤال حول ما إذا كان المواطنين راضين بشكل عام عن أداء البلدية في ما يتعلق باستثمار مياه الأمطار فقد أجاب ١٧.٥٪ من أفراد العينة بأنهم غير موافقين بشدة و ٥٧.١٪ غير موافقين وكان ٧.٩٪ محايدين، كما أجاب ١٥.٩٪ بأنهم موافقين وكان ١.٦٪ موافقين بشدة.



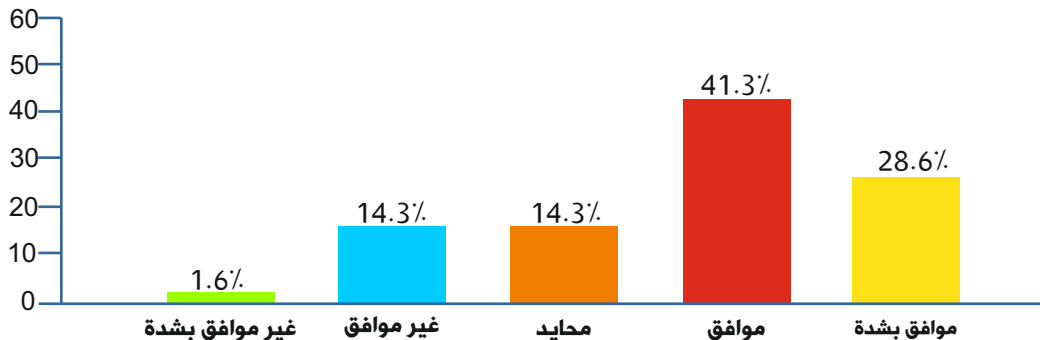
21. تقديم البلدية أفضل ما لديها في ظل الظروف الحالية:

وحول ما إذا كان المواطنين يرون بأن البلدية قدمت أفضل ما لديها من خدمات للمياه والصرف الصحي في ظل الظروف الحالية فقد أجاب ٣.٢٪ بأنهم غير موافقين بشدة و ٣٣.٣٪ كانوا غير موافقين وبقي ٢٣.٨٪ على الحياد، في المقابل فقد أجاب ٣٤.٩٪ بأنهم موافقين و ٤.٨٪ موافقين بشدة.



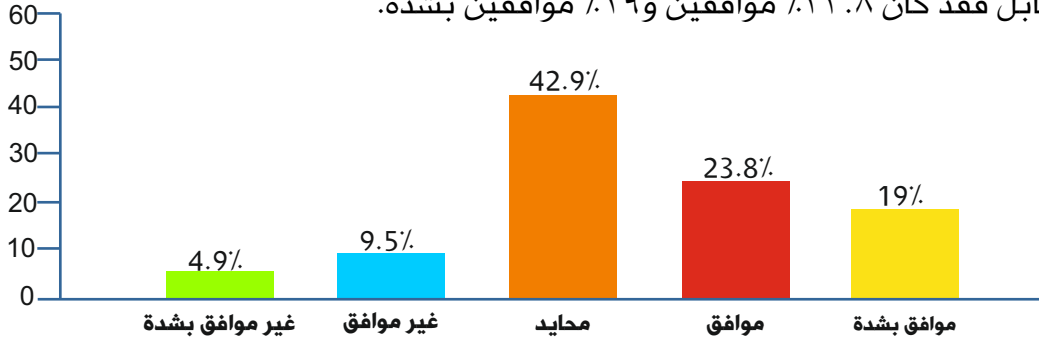
22. دور العلاقات الشخصية في الحصول على خدمات الصرف الصحي:

وحول سؤال فيما إذا كانت العلاقات الشخصية تلعب دور في الحصول على خدمات الصرف الصحي من البلدية فقد أجاب ١.٦٪ من أفراد العينة بأنهم غير موافقين بشدة و ١٤.٣٪ كانوا غير موافقين بينما كان ١٤.٣٪ محايدين، وفي المقابل فقد أجاب ٤١.٣٪ بأنهم موافقين وأجاب ٢٨.٦٪ بأنهم موافقين بشدة.



23. استقبال شكاوي المواطنين:

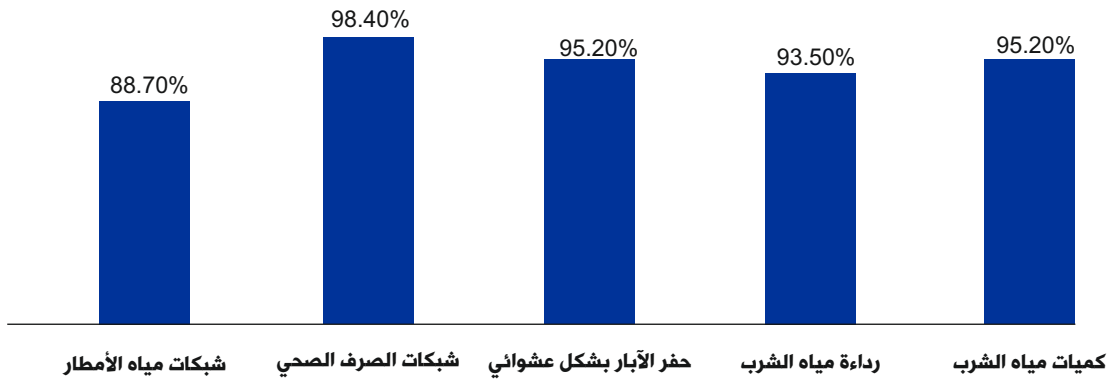
وحول سؤال فيما إذا كانت البلدية تستقبل شكاوي المواطنين المتعلقة بخدمات المياه والصرف الصحي فقد أجاب ٤.٩٪ بأنهم غير موافقين بشدة و ٩.٥٪ غير موافقين بينما كانت نسبة ٤٢.٩٪ محايدين، وفي المقابل فقد كان ٢٣.٨٪ موافقين و ١٩٪ موافقين بشدة.



24. أسباب عدم رضا المواطنين عن خدمات المياه والصرف الصحي في منطقة الملاحه:

وللإجابة على هذا التساؤل تم استخدام التكرارات والنسب المئوية، حيث تشير النتائج الموضحة في الشكل التالي، بأن غالبية أفراد العينة غير راضين عن الخدمات المتعلقة بالمياه والصرف الصحي بسبب شبكات الصرف الصحي وذلك بنسبة ٩٨.٤٪، بينما بلغت أقل نسبة وهي شبكات مياه الأمطار.

الشكل يوضح أسباب عدم الرضى المواطن عن الخدمات المتعلقة بالمياه والصرف الصحي



النتائج والتوصيات :

يوصي القائمون على بطاقات رأي المواطن في منطقة الملاحه بما يلي :

- 1- إن البلدية مدعوة للاهتمام بنتائج بطاقات رأي المواطن حول خدمات المياه والصرف الصحي وإيلائها الأهمية اللازمة باعتبارها قاعدة أساسية في تقييم خدماتها وأخذها بعين الاعتبار خلال عمليات التخطيط وتصميم الخدمات والعمل على تحقيق تطلعات المواطنين الواردة في هذه البطاقات.
- 2- يثمن القائمون على بطاقات رأي المواطن دور البلدية وجهودها في تقديم خدمات المياه والصرف الصحي للمواطنين إلا أنه من الضروري مراجعة جودة الخدمات المقدمة للمواطنين في ما يتعلق بالمياه والصرف الصحي لتحسين نوعية حياة المواطنين.
- 3- ضرورة قيام البلدية بزيادة كميات المياه التي يتم تزويد المواطنين بها مع تطوير أنظمة وإجراءات مراقبة وضبط جودة المياه بما يساهم في تحسين جودة المياه المقدمة للمواطنين.
- 4- ضرورة قيام البلدية بحفر المزيد من الآبار وتطوير إجراءات الرقابة والتفتيش على عمليات حفر الآبار العشوائية في المنطقة لضمان استثمار أفضل ومستدام للمياه الجوفية كمورد طبيعي مهم لحياة المواطنين.
- 5- ضرورة أن تقوم البلدية باتخاذ كافة التدابير اللازمة لضمان النزاهة في توزيع المياه على المواطنين ومراجعة خطط وأنظمة وآليات توزيع المياه على المناطق لتستجيب لأقصى معايير النزاهة.
- 6- ضرورة أن تقوم البلدية باتخاذ التدابير اللازمة لحماية المياه من التلوث وفحص المياه بشكل دوري.
- 7- ضرورة عدم اعتماد المجلس البلدي للعلاقات الشخصية كأساس في تقديم الخدمات المتعلقة بالمياه والصرف الصحي.
- 8- ضرورة أن تقوم البلدية باتخاذ كافة الإجراءات الرامية لتعزيز الشفافية في بيئة عمل خدمات المياه والصرف الصحي عبر الإعلان ونشر إجراءات الحصول على خدمات المياه والصرف الصحي من البلدية.
- 9- ضرورة أن تقوم البلدية بتحسين خدمات الصرف الصحي في منطقة الملاحه وأخذ احتياجات السكان المتعلقة بإنشاء شبكات الصرف الصحي وتقديم خدمات كسح الآبار وغيرها بعين الاعتبار في تصميم الخطط الاستراتيجية والتطويرية للبلدية.
- 10- ضرورة أن تقوم البلدية باستثمار مياه الأمطار بشكل فعال عبر إنشاء شبكات لتجميع مياه الأمطار ومعالجتها وإعادة استخدامها كمصدر متجدد للمياه .
- 11- ضرورة أن تقوم البلدية بتطوير نظام استقبال الشكاوي والإعلان عنه فقد تبين من خلال النتائج أن جزء كبير من المواطنين لا يعلمون عن سياسة استقبال الشكاوي في البلدية.

١٢- ضرورة إشهار البلدية لخططها وبرامجها وأنشطتها ونتائج جهودها على المواطنين لجسر الهوة بين البلدية وجزء لا بأس به من المواطنين في منطقة الملاحه، وضرورة إشراكهم في تصورات وخطط العمل تحقيقاً لفكرة المشاركة والمسئولية الجماعية، فمن الواضح من النتائج عدم إطلاع المواطنين على عمل البلدية بالشكل الكافي.

١٣- ضرورة قيام المواطنين بتحمل مسؤولياتهم تجاه البلدية وذلك عبر المشاركة الفاعلة في اللقاءات التي تعقدها البلدية أو المراجعة الدورية لما تقوم به البلدية من أنشطة وسياسات البلدية بشكل مستمر، كما وندعو المواطنين إلى التحلي بروح المسئولية والإيفاء بالتزاماتهم الواجبة عليهم كمواطنين تجاه البلدية مساهمة منهم في تخفيف العبء الملقى على عاتق البلدية وتحقيقاً لمتطلبات المواطنة الصالحة.



غزة: عمارة الحشام، شارع الحلبي - متفرع

من شارع ديغول

هاتف: ٠٨-٢٨٨٤٧٦٧

فاكس: ٠٨-٢٨٨٤٧٦٦

الموقع الإلكتروني:

www.aman-palestine.org

الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة - أمان

رام الله: عمارة الريماوي ط. ١ شارع الإرسال

رام الله

هاتف: ٠٢-٢٩٨٩٥٠٦/٠٢-٢٩٧٤٩٤٩

فاكس: ٠٢-٢٩٧٤٩٤٨

ص. ب. ٦٩٦٤٧، القدس: ٩٥٩٠٨