

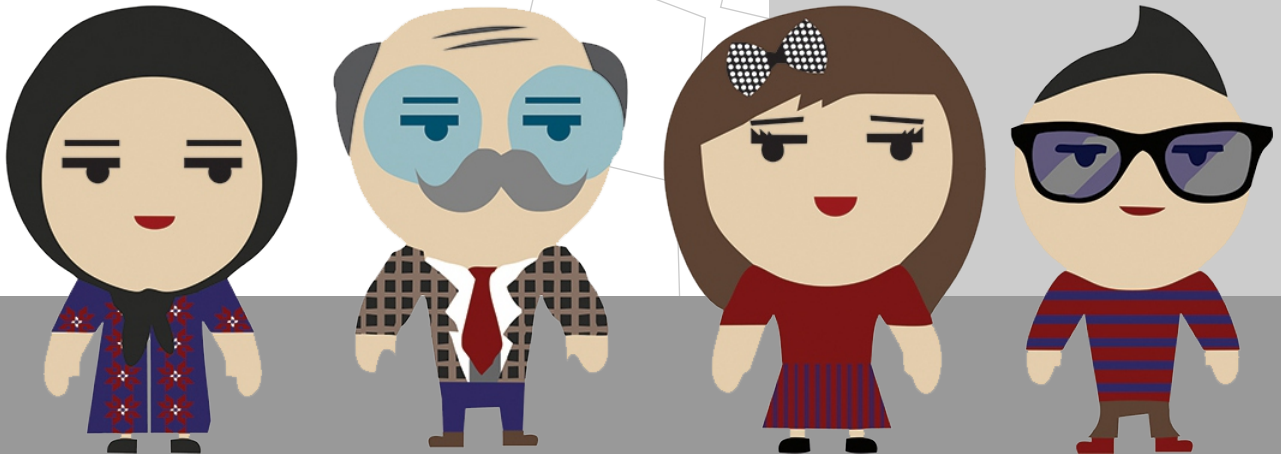


تقرير حول

نتائج تقييم بطاقات رأي المواطنين في بلدة المغرقة حول خدمات الصحة العامة والبيئة



Tajaawab
تجاوب



بطاقات رأي المواطنين في منطقة المغرقة حول خدمات الصحة العامة والبيئة

قامت اللجنة المحلية في منطقة المغرقة وبإشراف الإئتلاف من أجل النزاهة والمساءلة - أمان بتنفيذ بطاقات رأي للمواطنين حول أداء بلدية المغرقة في ما يتعلق بخدمات الصحة والبيئة في منطقة المغرقة، ان استخدام بطاقات رأي المواطن بحد ذاته ليس الغاية بل وسيلة تسعى من خلالها اللجنة المحلية وإئتلاف أمان لإطلاع الجمهور والمجلس البلدي والعاملين فيه على رأي المواطنين حول مدى الرضا عن خدمات الصحة العامة والبيئة التي تقدمها البلدية بما يساهم في تحسين مستوى وجودة هذه الخدمات المقدمة للمواطنين.

وإننا إذ نتقدم لكم بنتائج بطاقات رأي المواطنين حول خدمات الصحة العامة والبيئة 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 ويعزز 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 والخلقة ودعم التجمعات المحلية بغية إقناع الجهات المسؤولة بضرورة الرقي بتلك الخدمات والسياسات التي سيتم انتقائها بناءً على ما ترى تلك التجمعات بأنه بحاجة للتغيير خاصة 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 المغرقة التابعة لمشروع " تجاوب " بإجراء بطاقات رأي المواطن خلال الفترة الواقعة ما بين (٢٤-٢٥) من شهر أكتوبر ٢٠١٥، وقد شملت العينة سكان منطقة المغرقة حيث بلغت (٣٨٥) شخص من كلا الجنسين الذين يقيمون في منطقة المغرقة وتزيد أعمارهم عن ١٨ عام ومن مختلف أحياء المغرقة الرئيسية الستة وهي : حي السقا، حي التقوى، حي القادسية، حي الرحمة، حي أبو هريرة، حي بدر، وقد بلغت نسبة الذكور من العينة ٥٠.٦٪ بينما بلغت نسبة الإناث من العينة ٤٩.٣٪.

وفيما يتعلق بخدمات الصحة العامة والبيئة، فقد أظهرت نتائج بطاقات رأي المواطن بأن أداء البلدية لم ينال رضا المواطنين بشكل عام حيث عبّر ٧٥.٦٪ عن عدم رضاهم، بينما بلغت نسبة المحايدين من أفراد العينة ١٨.٤٪، في حين بلغت نسبة الرضا عن أداء البلدية ٥.٩٪.

وقد أظهرت نتائج بطاقات رأي المواطن أيضاً بأن غالبية أفراد العينة يرون بأن البلدية لا تقوم بجمع النفايات الصلبة ومخلفات البناء والأتربة من الشوارع العامة والفرعية والأسواق العامة والخاصة بالشكل المناسب، حيث أيّد هذا الرأي ٥٦.٣٪، بينما لم يؤيد هذا الرأي سوى ٣٥.٣٪. أيضاً فإن غالبية أفراد العينة يرون بأن البلدية لا تقوم بتوفير الحاويات الكافية للنفايات الصلبة بالشكل المناسب حيث أيّد ذلك ٨٦.٢٣٪ من أفراد العينة. ونسبة متقاربة جداً أكدت أن البلدية لا تقوم بتوزيع الحاويات في الأماكن المناسبة حيث أيّد ذلك أيضاً قرابة ٨٥.٤٥٪.

وكذلك أظهرت النتائج بأن آراء أفراد العينة اختلفت في ما يتعلق بقيام البلدية بترحيل النفايات الصلبة في أوقاتها المحددة حيث أكد ما نسبته ٤٢.١٪ من أفراد العينة بأنهم غير موافقين، وبلغت نسبة المحايدين ١٥.٦٪، كما بلغت نسبة الموافقين من أفراد العينة ٤٢.٤٪. لكن غالبية أفراد العينة أكدت أن البلدية لم تقوم بتوفير حاويات للنفايات السلوكية في الأماكن العامة حيث أكد ذلك ٨٦.٥٪ من أفراد العينة. كما أظهرت النتائج أن ٦٦.٥٪ من أفراد العينة يرون بأن البلدية لا تقوم بالدور المطلوب منها في مراقبة ومنع حرق النفايات الصلبة.

وحول رضا المواطنين عن خدمات البلدية المتعلقة بالمحافظة على نظافة المدينة فقد أكد ٦٧.٨٪ من الأفراد المستطلعة آراؤهم بأنهم غير راضين عن ذلك، وفي المقابل فقد عبّر غالبية أفراد العينة ٨٩.١٪ بأن البلدية لا تقوم بالدور المطلوب في ما يتعلق بتشجير الشوارع وتزيينها. والأمر نفسه ينطبق على قيام البلدية بإنشاء المتنزهات العامة حيث أكد ٩٠.٢٪ من أفراد العينة أن البلدية لا تقوم بإنشاء المتنزهات في منطقة المغرقة.

وحول قيام البلدية بعمليات فحص المواد الغذائية فقد أكد ٨٣.٦٤٪ من أفراد العينة بأن البلدية لا تقوم بذلك بالشكل المطلوب وحتى في ما يتعلق بالتفتيش على سلامة الأغذية في المحال التجارية فإن غالبية أفراد العينة يرون بأن البلدية لا تقوم بحملات تفتيش على سلامة المواد الغذائية بالشكل المطلوب وذلك بنسبة ٧٨.٤٪.

وحول دور البلدية في نشر الوعي والتثقيف الصحي والبيئي، فقد عبّر ٨٠.٥٪ من أفراد العينة بأن البلدية لا تقوم بتنفيذ حملات للتوعية والإرشاد، كما عبّر ٨٢.٩٪ من المستطلعة آراؤهم بأن البلدية لا تقوم بتنفيذ حملات للتوعية المنزلية والإرشاد حول قضايا الصحة والبيئة، وفي المقابل فقد عبّر ٨١.٣٪ من أفراد العينة بأن البلدية لا تقوم بأصدار منشورات للتوعية والتثقيف.

وفي ما يتعلق بدور البلدية بمكافحة الحشرات والقوارض في منطقة المغرقة، فقد أظهرت النتائج أن ٨٤.٤٪ من المسـتطلعة آراؤهم يرون بأن البلدية لا تقوم بالدور المطلوب منها في محاربة القوارض والفئران والحشرات، كما أكد ٨٥.٢٪ بأن البلدية لم تقم بتوزيع السموم والمبيدات للتخلص من الحشرات والقوارض في المنطقة.

وحول تقييم دور العلاقات الشخصية في الحصول على خدمات الصحة العامة والبيئة، فقد اختلفت آراء أفراد العينة على وجود مثل هذه العلاقة فنسبة ٥٠.١٪ من أفراد العينة يرون بوجود هذه العلاقة، بينما بلغت نسبة المحايدین ١٩.٧٪، في حين بلغت نسبة الغير موافقين على وجود مثل هذه العلاقة ٢٩.٧٪ من أفراد العينة.

وقد اختلفت آراء العينة المستطلعة آراؤهم حول صحة الرأي القائل بأن البلدية قدّمت أفضل ما لديها من خدمات للصحة العامة والبيئة في ظل الظروف الحالية حيث بلغت نسبة الموافقين على هذا الرأي ١٦.١٪ من أفراد العينة، بينما بلغت نسبة المحايدین من أفراد العينة ٢١.٦٪، في حين بلغت نسبة الغير موافقين على هذا الرأي ٦٢.٣٪ من أفراد العينة.

وقد أظهرت النتائج بأن أفراد العينة اختلفوا حول ما إذا كانت البلدية تستقبل الشكاوي المتعلقة بخدمات الصحة العامة والبيئة من المواطنين، حيث بلغت نسبة المحايدین ٢٦.٨٪ من أفراد العينة، بينما بلغت نسبة الغير موافقين على استقبال البلدية للشكاوي ٣٥.٨٪ من أفراد العينة، في حين بلغت نسبة أفراد العينة الذين يرون بأن البلدية تستقبل الشكاوي ٣٧.٤٪.

General summary:

The local committee for the Tajawob project in the Mighraqa region conducted a public opinion survey during the period October 24-25, 2015. The sample comprised 385 residents aged 18 years and over from the six main quarters of Mighraqa: the al-Saqqa quarter; the al-Taqla quarter; the al-Qadesiyeh quarter; the al-Rahmah quarter; the Abu Huraira quarter; and the Bader quarter. The survey comprised 50.6% males and 49.3% females.

The survey results showed that the public were not satisfied in general with the performance of the municipality in public health services and the environment; 75.6% of people expressed dissatisfaction, 18.4% had no opinion and 5.9% were satisfied with the municipality's performance.

The survey results showed that the majority of respondents believed that the municipality does not gather solid waste, rubble from construction and soil and dust from public streets, alleys or markets in an efficient manner; 56.3% agreed with this statement and 35.3% did not agree with it. The majority of respondents (86.23%) believed that the municipality does not provide an adequate number of refuse containers. A similar number (85.45%) stated that the municipality does not distribute containers in the correct locations.

There was disagreement about the municipality's performance in removing solid waste; 42.1% of respondents believed that it was not removed regularly, 15.6% had no opinion and 42.4% agreed that the municipality removed solid waste regularly. However, the majority of respondents (86.5%) stated that the municipality does not provide containers for Wastebasket in public places. The results also showed that 66.5% of respondents believed that the municipality does not monitor and ban the burning of solid waste.

On the question of public satisfaction with municipal services in keeping the city clean, 67.8% of respondents were dissatisfied with the municipality's performance. A majority of the sample (89.1%) said the municipality does not take care of trees and 90.2% stated that the municipality does not establish parks in the Mighraqa region.

Regarding the municipality's duty to inspect food items, 83.64% of respondents said that the municipality does not perform this task properly. Even in the matter of inspections of food safety in stores, 78.4% of respondents believed that the municipality does not conduct inspection campaigns to assess the safety of food items in the appropriate manner.

A ratio of 80.5% of survey respondents believed that the municipality does not implement campaigns to raise awareness about health or environmental issues; 82.9% said that the municipality does not conduct campaigns about domestic awareness or give advice on issues related to health and the environment; and 81.3% said the municipality does not issue public awareness and educational publications.

With regard to pest control in the Mighraqa region, 84.4% of respondents believed that the municipality does not fulfill its duty to combat cockroaches, ants, termites, rats, mice and spiders; 85.2% said that the municipality does not distribute insecticides to eradicate pests in the region.

There was disagreement among respondents about the impact of personal relationships in obtaining public health and environment services; 50.1% of the sample believe that such relationships are influential, 19.7% have no opinion and 29.7% believed that such relationships do not exist.

There was also disagreement over whether the municipality was doing its utmost to supply health and environmental services under the current conditions; 16.1% supported this view, 21.6% had no opinion and 62.3% did not agree.

On the question of whether the municipality deals with complaints from the public about public health and environmental services, 26.8% of respondents had no opinion, 35.8% did not believe that the municipality deals with complaints from the public and 37.4% believed that the municipality did look into complaints.

المنهجية الاحصائية لبطاقة التقييم "المغرقة"

اعتمدت بطاقة التقييم على المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتبر بمثابة مظلة واسعة ومرنة تتضمن عدداً من المناهج والأساليب الفرعية مثل المسوح الإجتماعية والميدانية، كما أن هذا المنهج هو من أكثر المناهج استخداماً في دراسة الظواهر الإجتماعية والإنسانية، وتم استخدام هذا المنهج لتقييم "مدى رضا المواطن عن خدمات الصحة والبيئة في منطقة المغرقة بقطاع غزة".

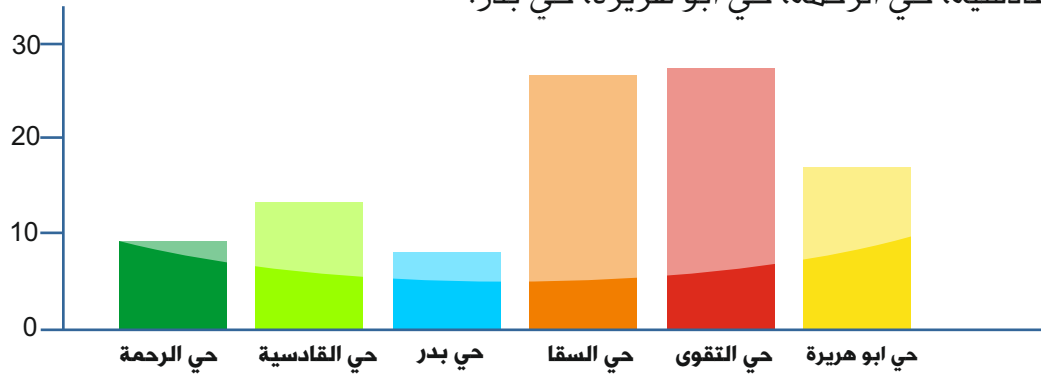
وقد استهدفت بطاقة تقييم المواطن أحياء منطقة المغرقة في قطاع غزة وتضم ستة أحياء وهي (أبو هريرة، الرحمة، التقوى، القادسية، بدر، السقّا)، وتم تحديد مجتمع التقييم جميع المواطنين المقيمون في أحياء المغرقة، حيث بلغ حجم المجتمع (١١٥٠٠) مواطن، حيث تم استخدام معادلة مدخل رابطة التربية الأمريكية لـ كيرجسي ومورجان (Kergcie & Morgan) لتحديد حجم العينة المناسب الذي يمثل مجتمع التقييم أفضل تمثيل عند نسبة خطأ ٥٪، حيث بلغ حجم العينة (٣٧٣) مواطن من أصل مجتمع التقييم المستهدف، وتم توزيع العينة على أساس طبقي وفقاً لعدد سكان كل حي من الأحياء المستهدفة في التقييم، وقبل تطبيق التقييم بالكامل على العينة المستهدفة تم اختيار عينة عشوائية استطلاعية مكونة من (٣٠) مواطن وذلك لغرض التحقق من صدق وثبات أداة التقييم وإجراء التعديلات اللازمة، وبعد التأكد من صدق وثبات أداة التقييم "البطاقة" تم توزيع البطاقة على الحجم الكلي لعينة التقييم، وبعد الانتهاء من عملية جمع البيانات واسترداد الاستبانات التي تم توزيعها وبعد القيام باستكشاف الاستبانات واستبعاد الاستبانات الغير مكتملة والفارغة، تم التوصل لـ (٣٨٥) استبانة مكتملة وتصلح للإدخال

والتحليل، وبذلك يكون لدينا استرداد (٣٨٥) استبانة من أصل عينة التقييم بحجم (٤٠٠) استبانة موزعة وعليه تكون نسبة الإستبانات المستردة من اجمالي الاستبانات الموزعة (٩٦٪)، وهي نسبة استرداد عالية وممثلة لمجتمع التقييم ويمكن الاعتماد عليها في استكمال إجراءات التقييم

البيانات الأولية :

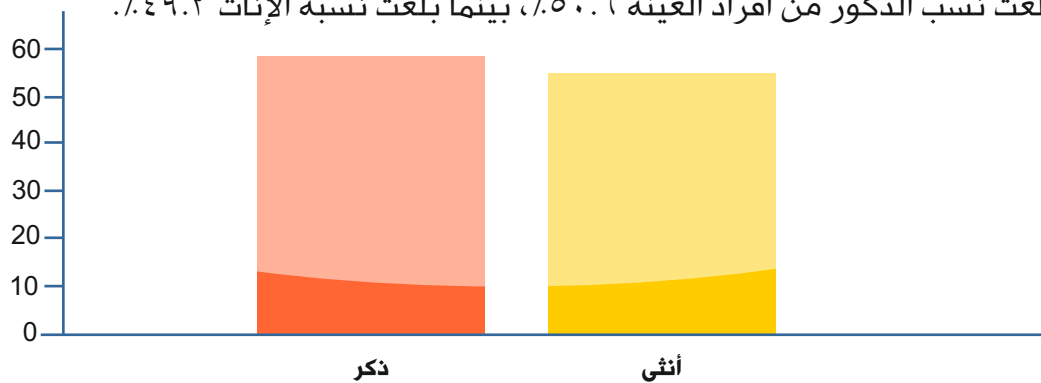
وصف مجتمع وعينة التقييم:

استهدفت بطاقة تقييم المواطن جميع أحياء المغرقة الرئيسية الستة وهي : حي السقا، حي التقوى، حي القادسية، حي الرحمة، حي أبو هريرة، حي بدر.



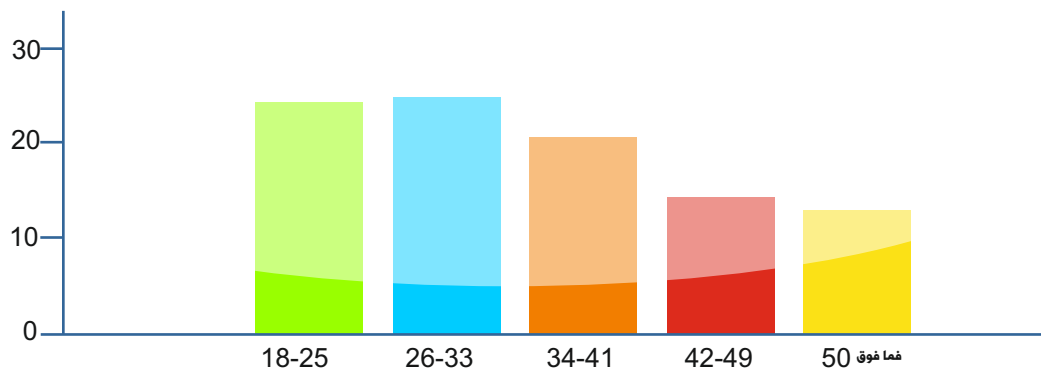
توزيع العينة حسب النوع:

حيث بلغت نسب الذكور من أفراد العينة ٥٠.٦٪، بينما بلغت نسبة الإناث ٤٩.٣٪.



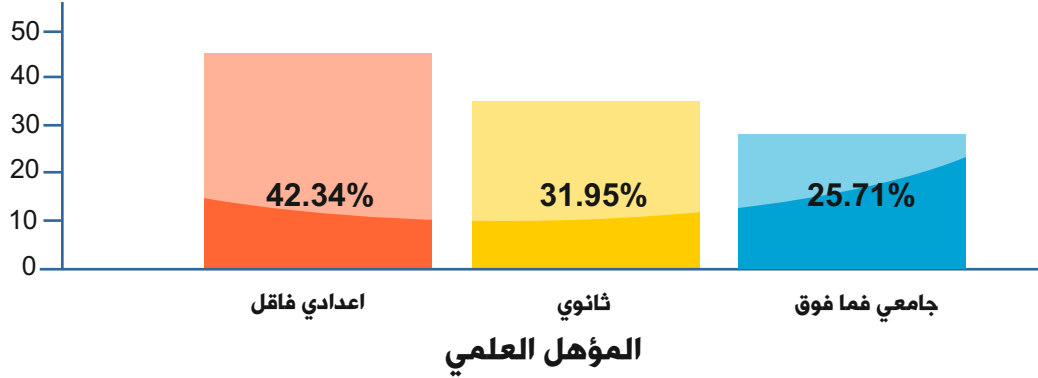
توزيع العينة حسب العمر:

بلغ متوسط أعمار أفراد العينة ٣٦ عام، وكانت نسبة ٢٤.٩٪ من أفراد العينة تتراوح أعمارهم ما بين ١٨-٢٥ عام، و ٢٥.٥٪ من أفراد العينة تتراوح أعمارهم ما بين ٢٦-٣٣ عام، وبلغت نسبة ٢١.٣٪ من أفراد العينة تتراوح أعمارهم ما بين ٣٤-٤١ عام، بينما بلغت نسبة ١٤.٨٪ من العينة تتراوح أعمارهم ما بين ٤٢-٤٩ عام، في حين بلغت نسبة ١٣.٥٪ من أفراد العينة تزيد أعمارهم عن ٥٠ عام.



توزيع العينة حسب المستوى التعليمي:

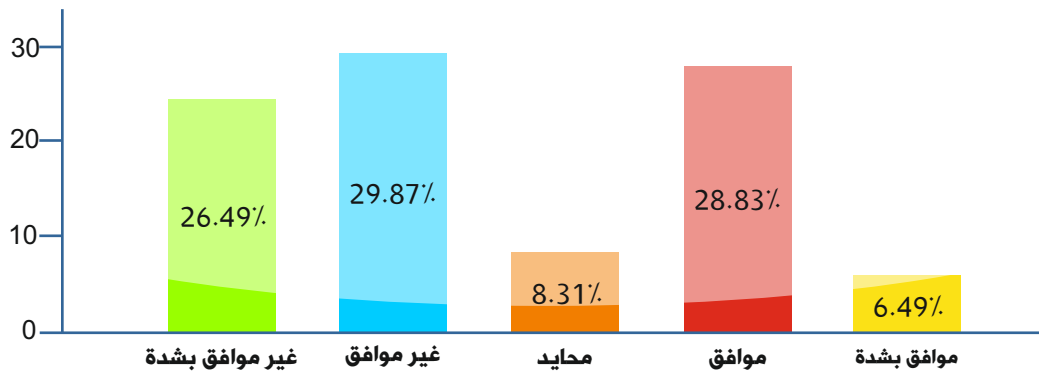
تنوعت العينة من حيث المستوى التعليمي حيث أن ٤٢.٣٪ كانوا ممن تلقوا تعليمهم حتى الإعدادي فأقل، في حين أن ما نسبته ٣١.٩٢٪ كانوا من الحاصلين على شهادة الثانوية العامة، كما وبلغت نسبة من يحملون مؤهل علمي جامعي فما فوق ٢٥.٧١٪.



نتائج بطاقات رأي المواطنين حول خدمات الصحة العامة والبيئة

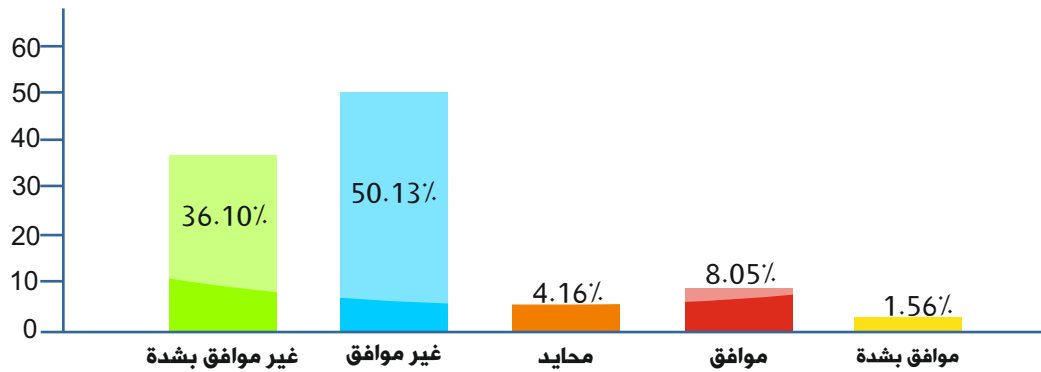
١. جمع النفايات الصلبة:

بالنسبة للسؤال حول إذا ما كانت البلدية تقوم بجمع النفايات الصلبة ومخلفات البناء والأتربة من الشوارع العامة والفرعية والأسواق العامة والخاصة فقد أجاب ٢٦.٤٩٪ من أفراد العينة بغير موافق بشدة و ٢٩.٨٧٪ بغير موافق بينما أجاب ٨.٣١٪ بالحيادية، بالمقابل فقد أجاب ٢٨.٨٣٪ بموافق و ٦.٤٩٪ بموافق بشدة.



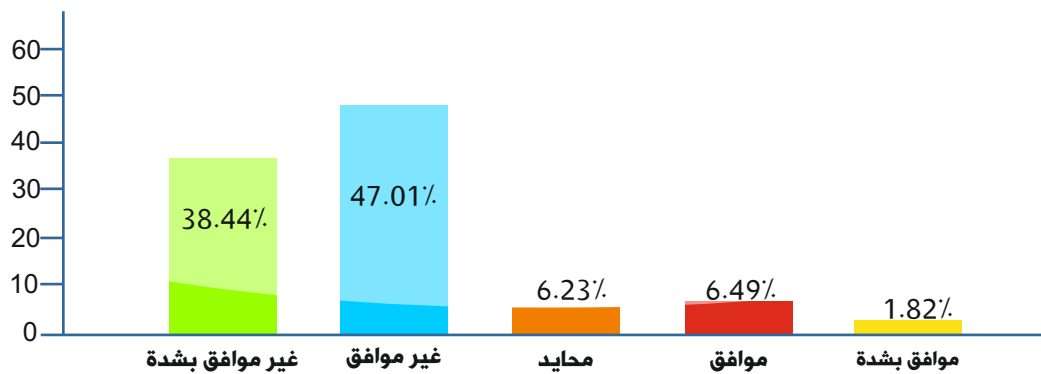
١. توفير الحاويات:

بالنسبة للسؤال حول إذا ما كانت البلدية تقوم بتوفير حاويات للنفايات الصلبة في جميع المناطق فقد أجاب ٣٦.١٪ بغير موافق بشدة و ٥٠.١٣٪ بغير موافق وامتنع ٤.١٦٪ عن الإجابة، في المقابل أجاب ٨.٠٥٪ من أفراد العينة بموافق و ١.٥٦٪ بموافق بشدة.



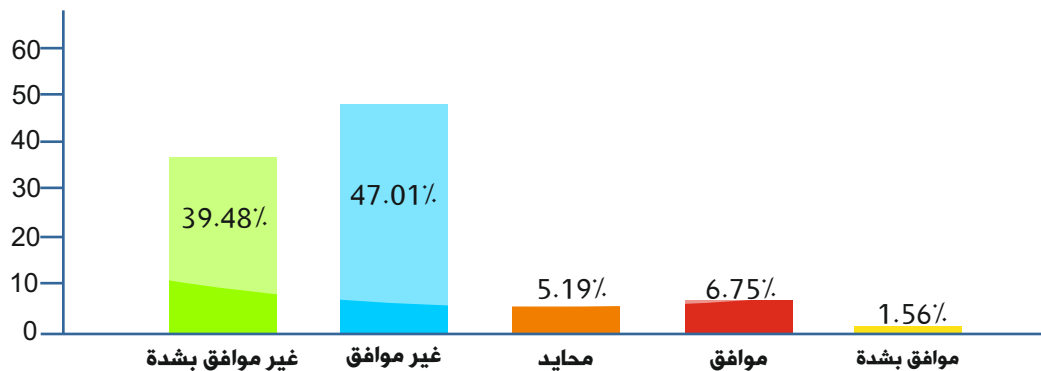
3. توزيع الحاويات:

ورداً على سؤال حول إذا ما كانت البلدية تقوم بوضع حاويات النفايات الصلبة في أماكن مناسبة، فقد أجاب ٣٨.٤٤٪ من أفراد العينة بغير موافق بشدة و ٤٧.٠١٪ بغير موافق وامتنع ٦.٢٣٪ عن الإجابة، وفي المقابل فقد أجاب ٦.٤٩٪ بموافق و ١.٨٢٪ بموافق بشدة.



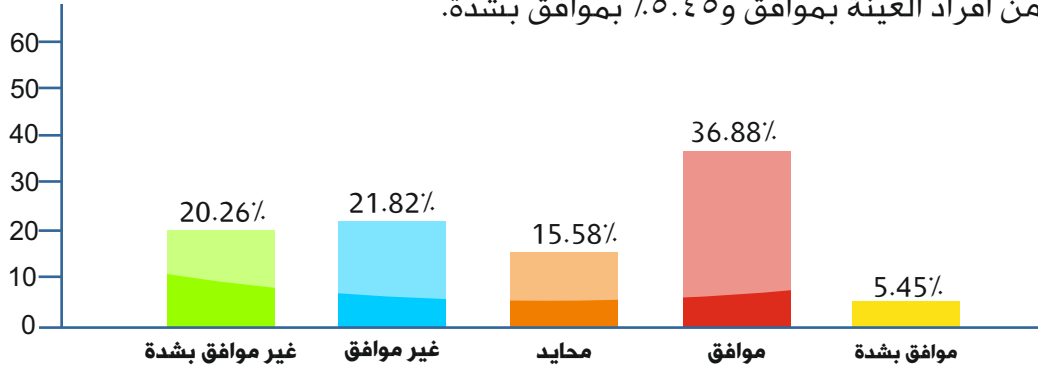
4. حاويات النفايات السلوكية :

ورداً على سؤال حول إذا ما كانت البلدية قد قامت بتوفير حاويات للنفايات السلوكية في الأماكن العامة، فقد أجاب ٣٩.٤٨٪ من أفراد العينة بغير موافق بشدة و ٤٧.٠١٪ بغير موافق بينما امتنع ٥.١٩٪ عن الإجابة، وفي المقابل فقد أجاب ٦.٧٥٪ بموافق و ١.٥٦٪ بموافق بشدة.



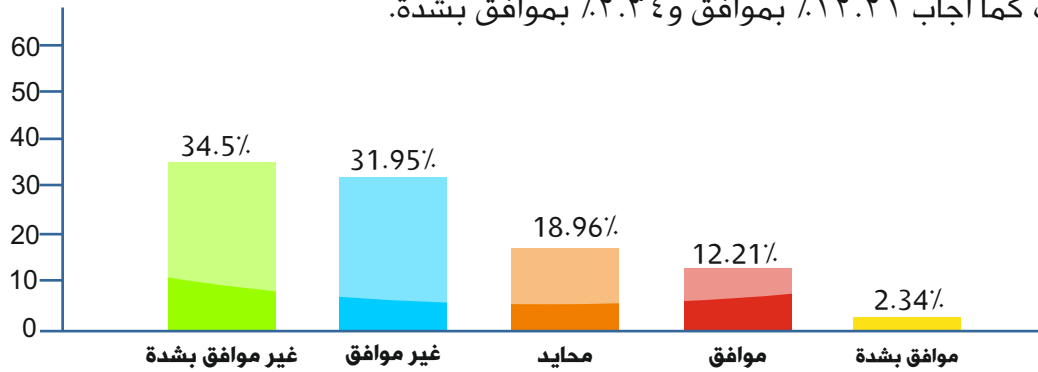
5. نقل وترحيل النفايات الصلبة:

وعند سؤال أفراد العينة حول ما إذا كانت البلدية تقوم بترحيل النفايات الصلبة في أوقاتها المحددة فقد أجاب ٢٠.٢٦٪ بغير موافق بشدة و ٢١.٨٢٪ بغير موافق وامتنع ١٥.٥٨٪ عن الإجابة، بينما أجاب ٣٦.٨٨٪ من أفراد العينة بموافق و ٥.٤٥٪ بموافق بشدة.



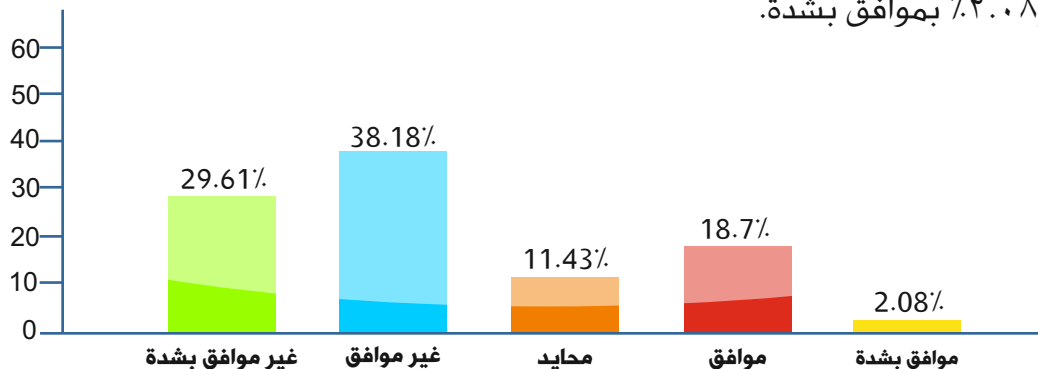
6. مراقبة حرق النفايات:

وحول ما إذا كانت البلدية تقوم بالدور المطلوب منها في منع حرق النفايات الصلبة داخل الحاويات، فقد أجاب ٣٤.٥٪ من أفراد العينة بغير موافق بشدة و ٣١.٩٥٪ بغير موافق وأجاب ما نسبة ١٨.٩٦٪ بالحيادية، كما أجاب ١٢.٢١٪ بموافق و ٢.٣٤٪ بموافق بشدة.



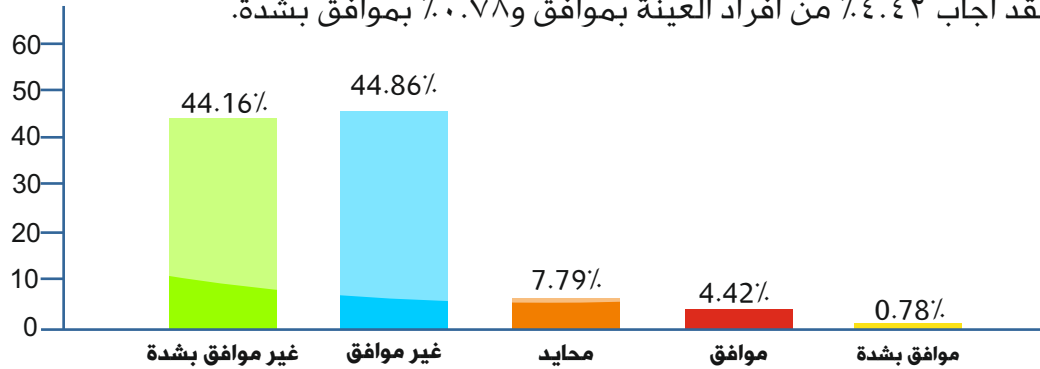
7. المحافظة على النظافة العامة:

وعند سؤال أفراد العينة حول ما إذا كانت البلدية تقوم بالمحافظة على نظافة المدينة، فقد أجاب ٢٩.٦١٪ بغير موافق بشدة و ٣٨.١٨٪ بغير موافق وامتنع ١١.٤٣٪ عن الإجابة، بينما أجاب ١٨.٧٪ بموافق و ٢.٠٨٪ بموافق بشدة.



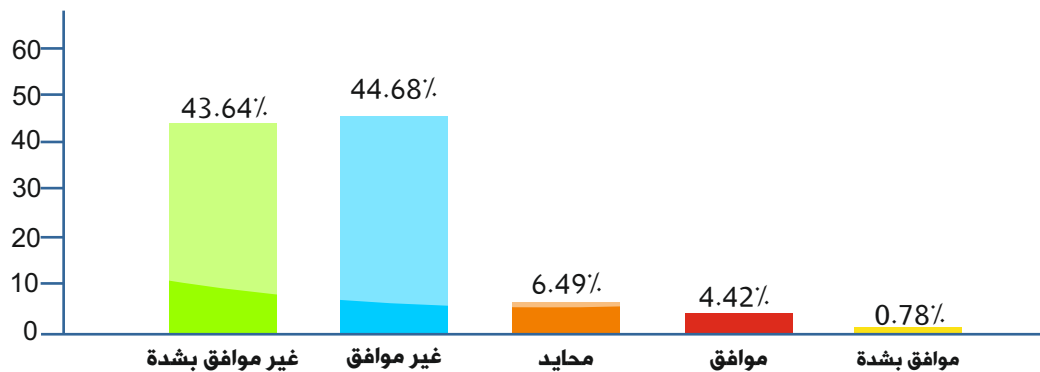
8. المحافظة على جمال المدينة وتشجير الشوارع:

وحول ما إذا كانت البلدية تقوم بالمحافظة على جمال المدينة من خلال تشجير الشوارع العامة وتزيينها، فقد أجاب ٤٤.١٦٪ بغير موافق بشدة و ٤٤.٨٦٪ بغير موافق بينما امتنع ٧.٧٩٪ عن الإجابة، وفي المقابل فقد أجاب ٤.٤٢٪ من أفراد العينة بموافق و ٠.٧٨٪ بموافق بشدة.



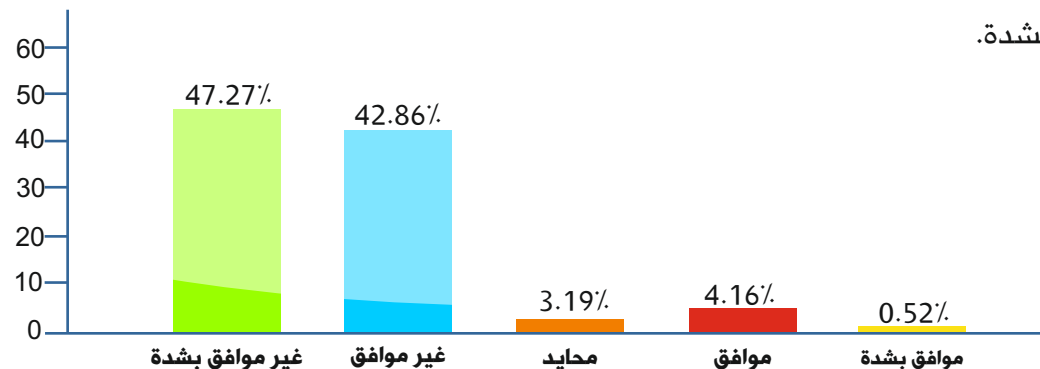
9. إنشاء الملاعب العامة :

وحول سؤال فيما إذا كانت البلدية تقوم بإنشاء ملاعب عامة للمواطنين فقد أجاب ٤٣.٦٤٪ بغير موافق بشدة و ٤٤.٦٨٪ بغير موافق بينما أجاب ما نسبة ٦.٤٩٪ بالحيادية، وفي المقابل فقد أجاب ٤.٤٢٪ بموافق و ٠.٧٨٪ بموافق بشدة.



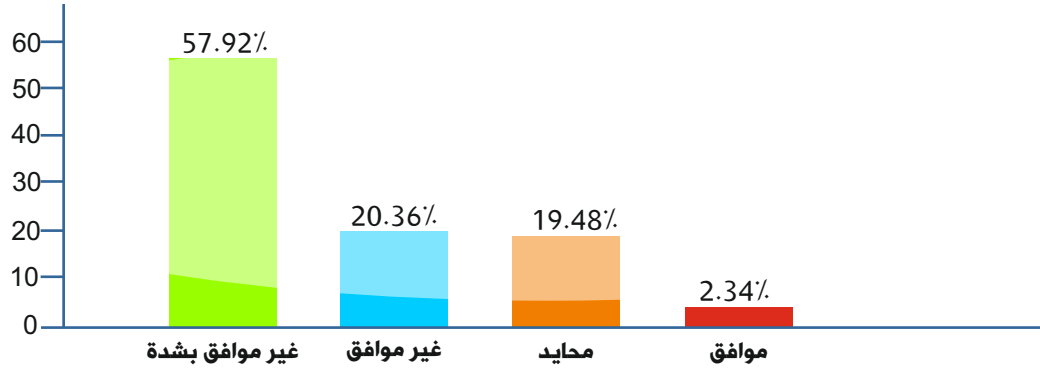
10. إنشاء المتنزهات العامة :

وحول ما إذا كانت البلدية تقوم بإنشاء المتنزهات العامة، فقد أجاب ٤٧.٢٧٪ بغير موافق بشدة و ٤٢.٨٦٪ بغير موافق وكان ٣.١٩٪ من أفراد العينة محايدين، وأجاب ٤.١٦٪ بموافق و ٠.٥٢٪ بموافق بشدة.



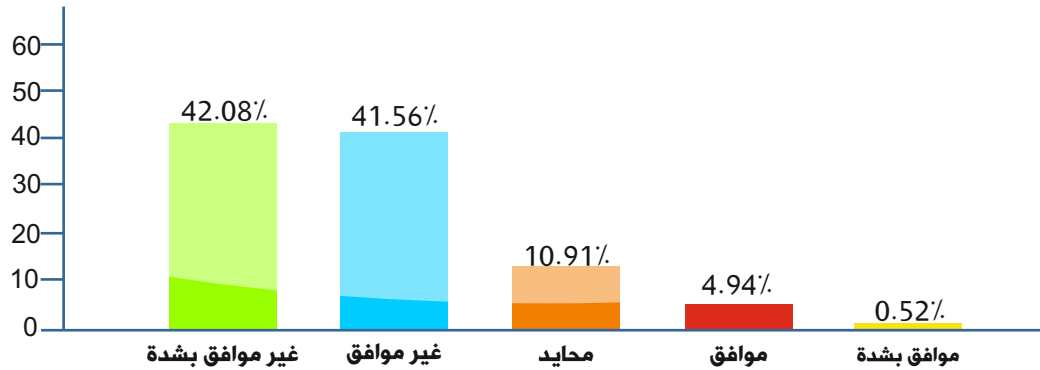
11. إنشاء وصيانة المقابر:

ورداً على سؤال حول إذا ما البلدية تقوم بإنشاء وصيانة المقابر بشكل دوري فقد أجاب ٥٧.٩٢٪ بغير موافق بشدة و ٢٠.٢٦٪ بغير موافق بينما كان ١٩.٤٨٪ محايدين، وأجاب ٢.٣٤٪ بموافق.



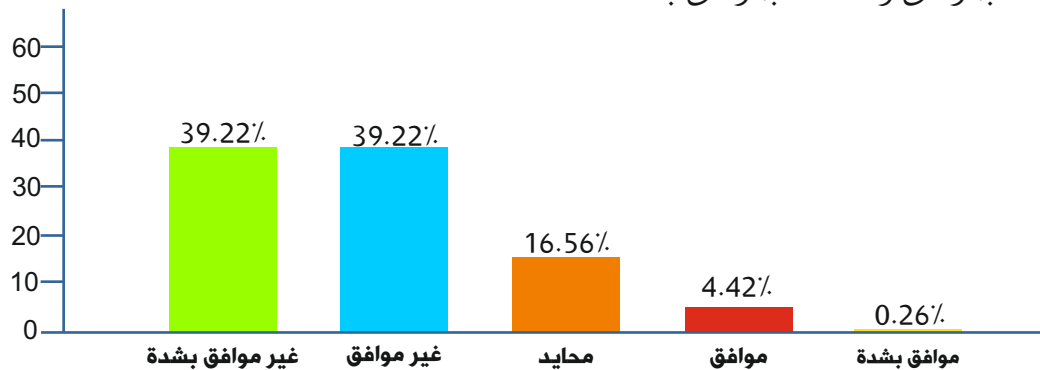
12. فحص المواد الغذائية:

وحول السؤال المتعلق في ما إذا كانت البلدية تقوم بمراقبة وفحص المواد الغذائية، فقد أجاب ٤٢.٠٨٪ من أفراد العينة بغير موافق بشدة و ١٠.٥٦٪ بغير موافق وكان ١٠.٩١٪ محايدين، كما أجاب ٤.٩٤٪ بموافق و ٠.٥٢٪ بموافق بشدة.



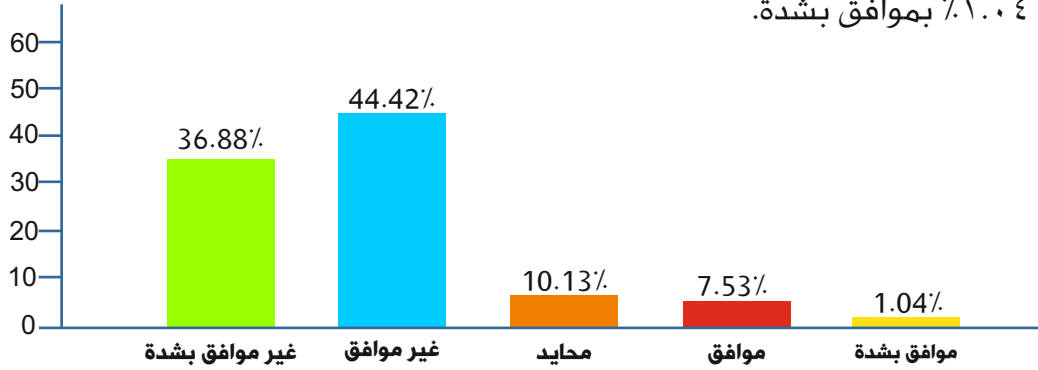
13. التفتيش على سلامة الأغذية:

وحول ما إذا كانت البلدية تقوم بتنفيذ حملات للتفتيش على سلامة الأغذية في المحال التجارية، فقد أجاب ٣٩.٢٢٪ بغير موافق بشدة و ٣٩.٢٢٪ بغير موافق بينما كان ١٦.٨٨٪ محايدين، في المقابل فقد أجاب ٤.٤٢٪ بموافق و ٠.٢٦٪ بموافق بشدة.



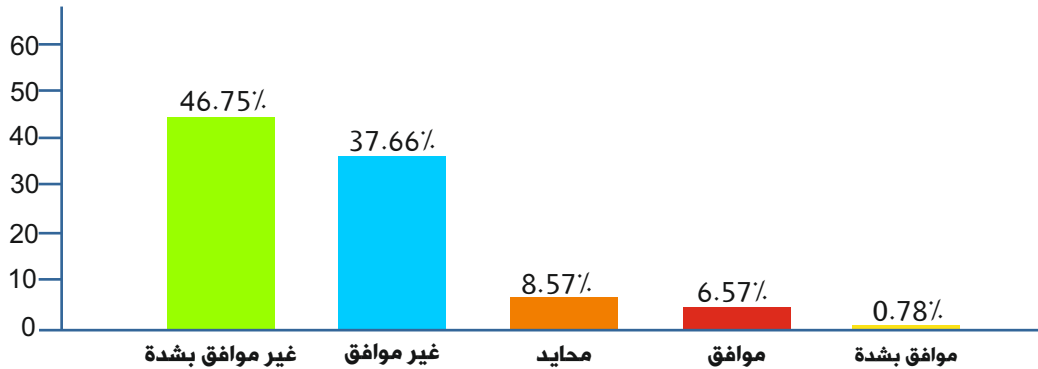
17. إصدار منشورات للتوعية:

وحول السؤال المتعلق فيما إذا كانت البلدية قد قامت بإصدار منشورات للتوعية والإرشاد، فقد أجاب ٣٦.٨٨٪ بغير موافق بشدة و ٤٤.٤٢٪ بغير موافق بينما كان ١٠.١٣٪ محايدين، كما أجاب ٧.٥٣٪ بموافق و ١.٠٤٪ بموافق بشدة.



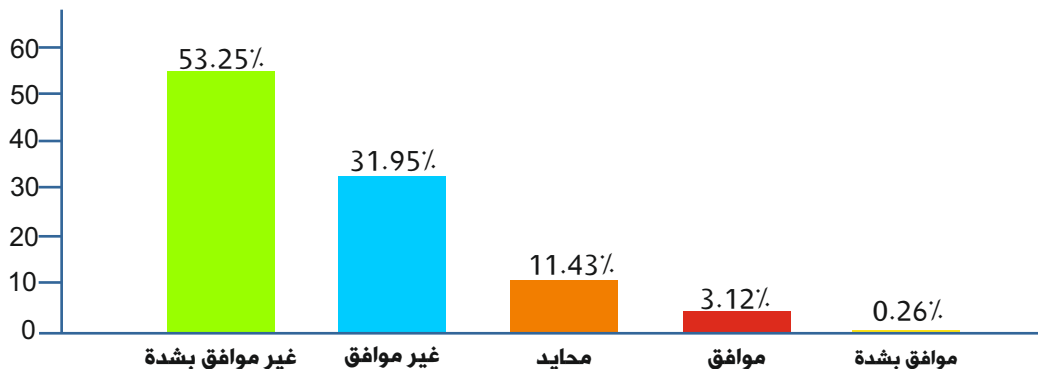
18. مكافحة الحشرات والقوارض:

وحول ما إذا كانت البلدية تقوم بمكافحة الحشرات والقوارض بشكل جيد فقد أجاب ٤٦.٧٥٪ بغير موافق بشدة و ٣٧.٦٦٪ بغير موافق وكان ٨.٥٧٪ محايدين، كما أن ٦.٢٣٪ أجابوا بموافق و ٠.٧٨٪ من أفراد العينة أجابوا بموافق بشدة.



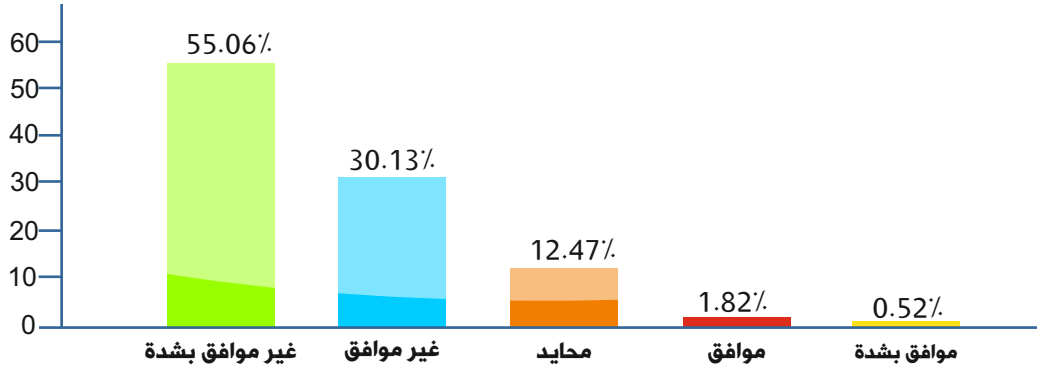
19. توفير السموم ومبيدات الحشرات:

وحول ما إذا كانت البلدية بتوفير السموم اللازمة لمكافحة الحشرات والقوارض فقد أجاب ٥٣.٢٥٪ بغير موافق بشدة و ٣١.٩٥٪ بغير موافق وكان ١١.٤٣٪ محايدين، وفي المقابل فقد أجاب ٣.١٢٪ من أفراد العينة بموافق و ٠.٢٦٪ بموافق بشدة.



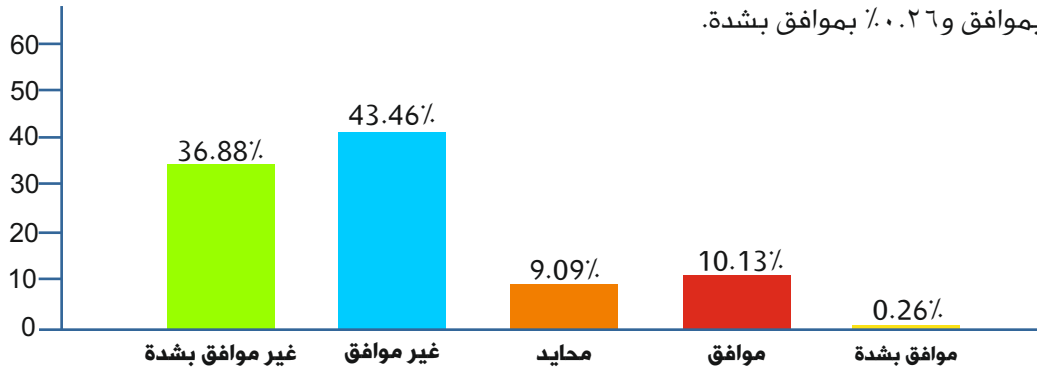
14. توفير المسالخ:

رداً على سؤال حول ما إذا كانت البلدية قد قامت بتوفير مسلخ يضمن شروط الصحة والسلامة العامة، فقد أجاب ٥٥.٠٦٪ بغير موافق بشدة و ٣٠.١٣٪ بغير موافق بينما كان ١٢.٤٧٪ محايدين، وفي المقابل فقد أجاب ١.٨٢٪ بموافق و ٠.٥٢٪ بموافق بشدة.



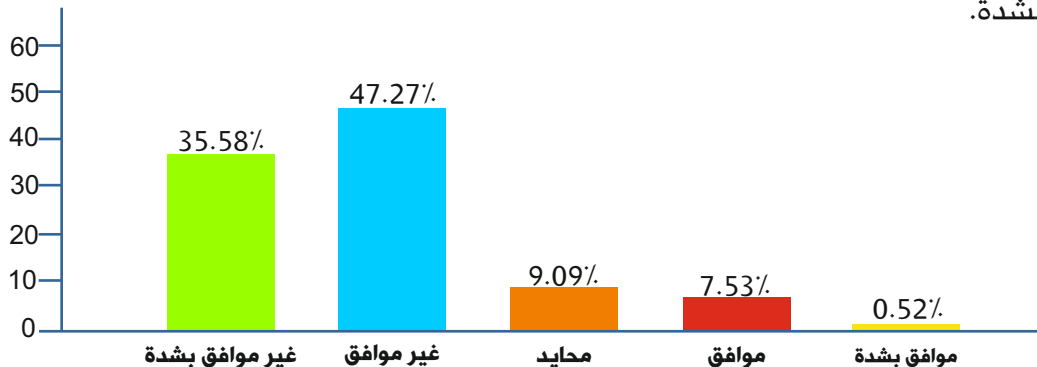
15. رفع الوعي لدى المواطنين:

وحول ما إذا كانت البلدية تعمل على رفع وعي المواطنين من خلال تنفيذ خدمات التوعية والإرشاد، فقد أجاب ٣٦.٨٨٪ من أفراد العينة بغير موافق بشدة و ٤٣.٦٤٪ بغير موافق بينما امتنع ٩.٠٩٪ عن الإجابة، وفي المقابل فقد أجاب ١٠.١٣٪ بموافق و ٠.٢٦٪ بموافق بشدة.



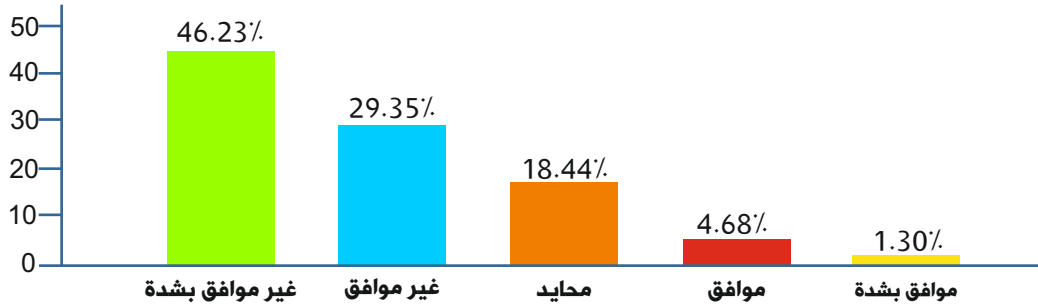
16. حملات التوعية المنزلية :

وحول ما إذا كانت البلدية تقوم بتنفيذ حملات توعية للمنازل فقد أجاب ٣٥.٥٨٪ بغير موافق بشدة و ٤٧.٢٧٪ بغير موافق بينما كان ٩.٠٩٪ محايدين، وفي المقابل فقد أجاب ٧.٥٣٪ بموافق و ٠.٥٢٪ بموافق بشدة.



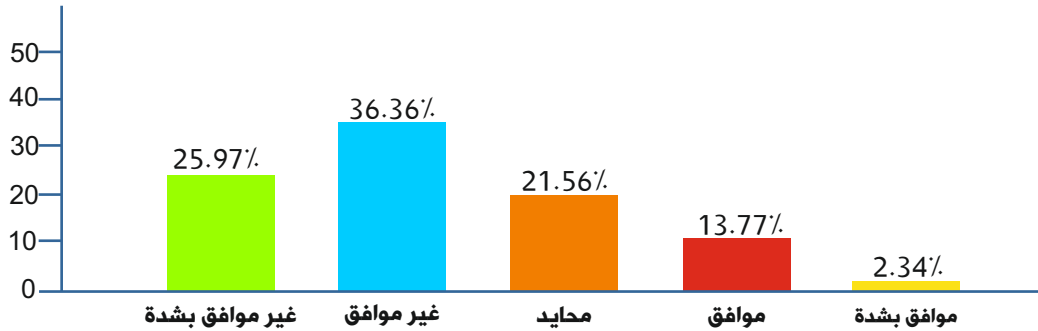
20. الرضا العام على خدمات الصحة العامة والبيئة:

ورداً على سؤال حول ما إذا كان المواطنون راضين بشكل عام عن أداء البلدية في ما يتعلق بخدمات الصحة العامة والبيئة، فقد أجاب ٤٦.٢٣٪ بغير موافق بشدة و ٢٩.٣٥٪ بغير موافق بينما امتنع ١٨.٤٤٪ عن الإجابة، وفي المقابل فقد أجاب ٤.٦٨٪ بأنهم موافقين و ١.٣٠٪ موافقين بشدة.



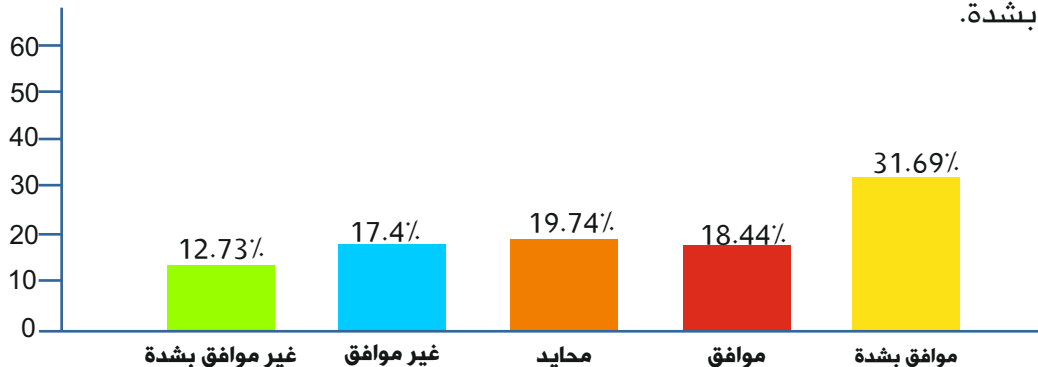
21. تقديم البلدية أفضل ما لديها في ظل الظروف الحالية:

وحول ما إذا كان المواطنون يرون بأن البلدية قدمت أفضل ما لديها من خدمات للصحة العامة والبيئة في ظل الظروف الحالية فقد أجاب ٢٥.٩٧٪ بأنهم غير موافقين بشدة و ٣٦.٣٦٪ كانوا غير موافقين وأجاب ما نسبة ٢١.٥٦٪ بالحيادية ، في المقابل فقد أجاب ١٣.٧٧٪ بأنهم موافقين و ٢.٣٤٪ موافقين بشدة.



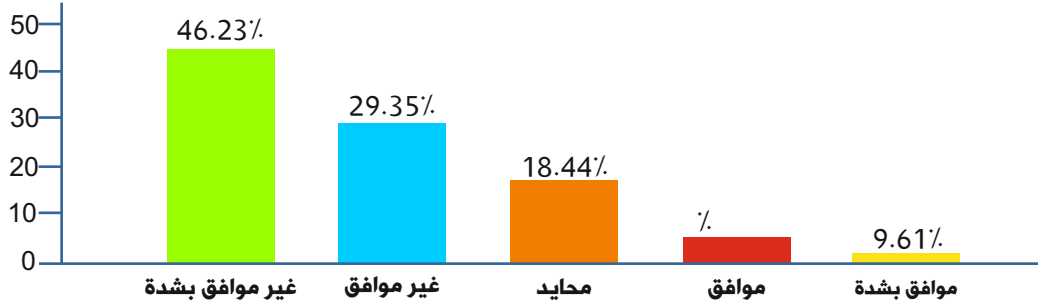
22 . دور العلاقات الشخصية في الحصول على خدمات الصرف الصحي:

وحول سؤال فيما إذا كانت العلاقات الشخصية تلعب دور في الحصول على خدمات الصحة العامة والبيئة من البلدية فقد أجاب ١٢.٧٣٪ من أفراد العينة بأنهم غير موافقين بشدة و ١٧.٤٪ كانوا غير موافقين بينما كان ١٩.٧٤٪ محايدين، وفي المقابل فقد أجاب ١٨.٤٤٪ بأنهم موافقين وأجاب ٣١.٦٩٪ بأنهم موافقين بشدة.



23. استقبال شكاوي المواطنين:

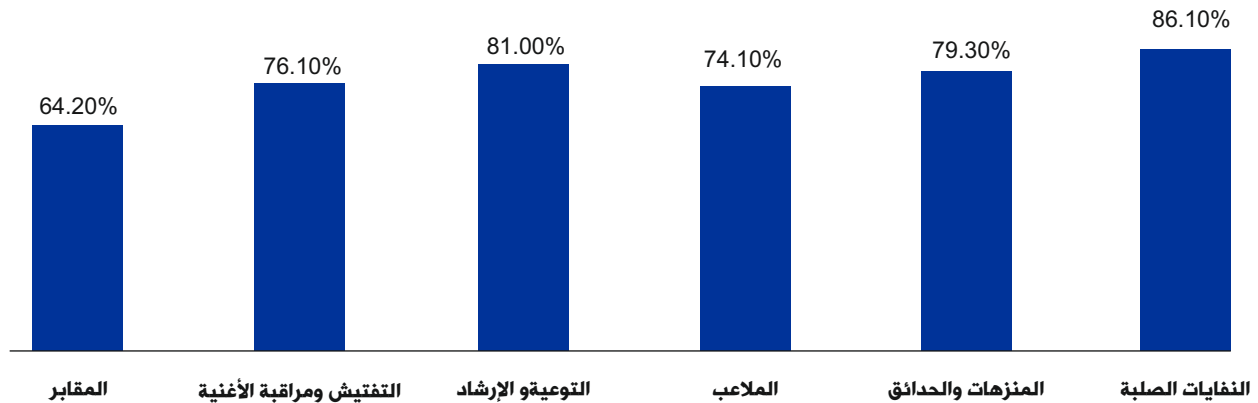
وحول سؤال فيما إذا كانت البلدية تستقبل شكاوي المواطنين المتعلقة بخدمات الصحة العامة والبيئة فقد أجاب ١٨.٤٤٪ بأنهم غير موافقين بشدة و ١٧.٤٠٪ غير موافقين بينما كان ٢٦.٧٥٪ محايدين، وفي المقابل فقد كان ٢٧.٧٩٪ موافقين و ٩.٦١٪ موافقين بشدة.



24. أسباب عدم رضا عن الخدمات المتعلقة بالصحة العامة والبيئة في منطقة المغرقة:

حيث تشير النتائج الموضحة في الشكل التالي، بأن غالبية أفراد العينة غير راضين عن الخدمات المتعلقة بالصحة والبيئة بسبب النفايات الصلبة وذلك بنسبة ٨٦.١٪، بينما بلغت أقل نسبة وهي المقابر حيث تعتبر أقل الأسباب بعدم الرضى عن الخدمات.

الشكل يوضح اسباب عدم رضاء المواطن عن الخدمات المتعلقة بالصفحة والبيئة



النتائج والتوصيات :

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

- ١- إن البلدية مدعوة للاهتمام بنتائج بطاقات رأي المواطن حول خدمات الصحة العامة والبيئة 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 .
- ٢- يثمن القائمون على بطاقات رأي المواطن دور البلدية وجهودها في تقديم خدمات الصحة العامة والبيئة للمواطنين إلا أنه من الضروري مراجعة جودة هذه الخدمات المقدمة للمواطنين لتحسين نوعية حياة المواطنين.
- ٣- ضرورة قيام البلدية بإعادة النظر في خطتها المتعلقة بإدارة النفايات الصلبة في منطقة المغرقة وبشكل خاص ما يتعلق بمرحلة جمع النفايات وترحيلها.
- ٤- ضرورة قيام البلدية ببذل المزيد من الجهود المتعلقة بإعادة توزيع حاويات النفايات الصلبة بشكل يراعي حاجات المواطنين.
- ٥- ضرورة أن تقوم البلدية بنشر حاويات للنفايات السلوكية في المناطق العامة لما في ذلك من أثر إيجابي في الحفاظ على جمال المدينة ونظافتها ويقلل من تكاليف عملية جمع النفايات الصلبة.
- ٦- ضرورة أن تقوم البلدية باتخاذ كافة التدابير المتعلقة بمراقبة حرق النفايات الصلبة العشوائي للحفاظ على الصحة العامة وسلامة المواطنين.
- ٧- ضرورة أن تقوم البلدية بتكثيف جهودها في مجال الرقابة على الأغذية وإطلاق حملات التفيش على سلامة المواد الغذائية في المحال التجارية.
- ٨- إن عملية التوعية والتثقيف تعتبر جزء مهم في عمل البلدية ولها آثار إيجابية في تحسين استجابة المواطنين اتجاه خدمات البلدية المقدمة لهم، وعليه فإن القائمين على بطاقات رأي المواطن يرون بضرورة أن تقوم البلدية بالاهتمام بعمليات التوعية والإرشاد والتثقيف المنزلي حول قضايا الصحة العامة والبيئة.
- ٩- ضرورة عدم اعتماد المجلس البلدي للعلاقات الشخصية كأساس في تقديم الخدمات المتعلقة بالصحة العامة والصرف الصحي.
- ١٠- 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.
- ١١- ضرورة إشهار البلدية لخطتها وبرامجها وأنشطتها ونتائج جهودها على المواطنين لجسر الهوة بين البلدية وجزء لا بأس به من المواطنين في منطقة المغرقة، وضرورة إشراكهم في تصورات وخطط العمل تحقيقاً لفكرة المشاركة والمسئولية الجماعية، فمن الواضح من النتائج عدم إطلاع المواطنين على عمل البلدية بالشكل الكافي.

١٢- 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 ومراجعة سياسات وإجراءات البلدية بشكل مستمر، كما وندعو المواطنين إلى التحلي بروح المسؤولية والإيفاء بالتزاماتهم الواجبة عليهم كمواطنين تجاه البلدية مساهمةً 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