

## استطلاع رأي خاص

لقياس رأي المواطنين الغزيين حول إنتشار الرشوة الصغيرة في ثلاثة خدمات  
(العلاج بالخارج، التصاريح عبر معبر إيريز، السفر عبر معبر رفح البري)

اعداد الباحث

رامي مراد

## مقدمة:

الفساد كظاهرة قديمة إرتبطت بنشأة المجتمعات ووجود الأنظمة السياسية، وهي لا تقتصر على مجتمع بعينه أو دولة بعينها، وتعتبر مشكلة الفساد أبعد من مجرد مسألة علاقات عامة أو حتى موضوع أخلاقي، إذ يشير عدد متزايد من الأدلة أن الفساد يفرض عبئاً هائلاً على التنمية، بل ويسهم في تراجعها بشكل كبير، وحيث أن البنك الدولي يعرف الفساد على أنه "إساءة استعمال الوظيفة العامة للكسب الخاص" وأنه "خروج عن أحكام القانون أو الأنظمة الصادرة بموجبه، أو مخالفة السياسات العامة المعتمدة من قبل الموظف العام بهدف جني مكاسب له، أو لآخرين ذوي علاقة، أو استغلال غياب القانون بشكل واعي للحصول على هذه المنافع"، بحسب ما جاء في تقرير المجلس التشريعي الفلسطيني حول ملف الفساد للعام 1997، فإن الفساد هنا يهدد بشكل أساسي تأمين الخدمات الحكومية.

و تعد الرشوة (Bribery) أحد أهم أدوات الفساد و أكثرها شيوعاً خاصة في الخدمات الحكومية وتعرف على أنها "الحصول على أموال أو أية منافع أخرى من أجل تنفيذ عمل مخالف لأصول المهنة"، كما تُعرّف الرشوة الصغيرة (إكرامية أو بخشيش) في هذه الورقة لاستخدام الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة "أمان" بأنها: ما يدفعه المواطن للموظف العام بصورة مباشرة أو غير مباشرة من أموال أو أية منافع أخرى غير منصوص عليها قانوناً مقابل الحصول على الخدمة العامة. ويحتاج حدوث الرشوة بالحد الأدنى إلى وجود طرفين (الراشي وهو الذي يعطي الرشوة والمُرْتشي الذي يأخذها).

وتؤدي الرشوة الصغيرة بالضرورة إلى زيادة تكلفة الخدمات الحكومية، فضلاً عن أنها تترك واقعاً قبيحاً على الفقراء و محدودي الدخل، الذين يضطرون إلى دفع نسبة عالية من دخلهم، ما يزيد من أعبائهم بسبب جهل المواطن لحقوقه، أو خوفه من ضياع فرص الحصول على الخدمة نظراً لكثرة الطلب على الخدمة مقابل محدودية الفرص، فإذا كان امتلاك السلطة العامة يدفع أصحابها إلى استغلالها في غير الغايات التي منحت لهم، ومن ثم ممارسة الفساد؛ فإن الأفراد والهيئات الخاصة القادرة على دفع الرشوة قد يساعدون على انتشار الفساد.

يعد المجتمع الفلسطيني مجتمعاً حديثاً من حيث نشأة الخدمات الحكومية، سيما الخدمات الأساسية التي تمس مصالح الناس بدرجة كبيرة، والتي ازدادت مع قيام السلطة الفلسطينية عام 1994، التي واجهت فعلياً مشاكل مختلفة على مستوى الأداء، إضافة إلى الكثير من المعوقات، بحكم السياسات المعقدة التي يفرضها الاحتلال الإسرائيلي، و البيئة السياسية التي تحيط بعملها، هذا مع وجود اشكاليات تتعلق بضعف المؤسسات أو التشريعات وخبرتها المتواضعة في الحكم.

## هدف الورقة:

من المعروف كذلك أن الفساد لا يقتصر على قطاع بعينه دون غيره، فالفساد يمكن أن يكون موجوداً في القطاع العام كما في القطاع الخاص أو القطاع الأهلي، وإن كانت فرص وجوده في القطاع العام أكثر من غيرها وذلك بسبب كبر حجم القطاع العام وكثرة عدد الموظفين العاملين فيه. وغالباً ما يشترك في الفساد أشخاص من القطاع العام وأطراف من القطاع الخاص، تسعى هذه الدراسة إلى التعرف الى وجود الرشوة في الخدمات الثلاث قيد الفحص: تحويلات العلاج في الخارج، خدمات الهيئة العامة للشؤون المدنية تحديداً تصاريح السفر إلى الضفة أو إسرائيل، و ترتيبات السفر عبر معبر رفح، بغية التأكد من ممارسة الرشوة فيها أم لا؟

أدت التغييرات السياسية الناتجة عن الإنقسام الحاصل بين الضفة الغربية و قطاع غزة منذ العام 2007، إضافة إلى الحصار المفروض على قطاع غزة منذ سنوات أدت إلى ضعف حاد في قدرة السلطة الفلسطينية في قطاع غزة على تقديم الخدمات الحكومية في بعض المجالات والتي تأثرت بسبب الحصار والاعلاق والتدمير الاجرامي الاسرائيلي لبعض جوانب البنية التحتية الى ازدياد الحاجة لبعض الخدمات المتعلقة بالعلاج والسفر كضرورات حياة للغزيين، دفعت المواطنين للبحث عن طرق غير شرعية كالرشوة الصغيرة وتقديم الخدمات بالمقابل، للحصول على الخدمات الحكومية أفاد العديد من المواطنين.

## المنهجية:

اعتمدت منهجية اعداد الورقة البحثية على المنهج الوصفي التحليلي، بالاضافة إلى استخدام منهج البحث بالمشاركة وبعض أدواته الكمية والنوعية، بحيث تم تنفيذ استبانة من خلال اختيار عينة طبقية عشوائية من المستفيدين المباشرين من الخدمات بواقع "204" استبانات.

## إجراءات التنفيذ :

استكمالاً لمنهجية الدراسة تقدم فريق البحث بطلب إجراء مقابلات مع كل من (تحويلات العلاج في الخارج، خدمات الهيئة العامة للشؤون المدنية تحديداً تصاريح السفر إلى الضفة أو إسرائيل، وترتيبات السفر عبر معبر رفح)، حول ما ورد من نتائج في الاستطلاع، و لم يتم تلقى رد رسمي من هيئة المعابر والحدود في حين تم تنفيذ مقابلتين مع كل من مسئولين مباشرين من تحويلات العلاج في الخارج وخدمات الهيئة العامة للشؤون المدنية، واكتفت الدراسة بأخذ تصريحات لمسؤول سابق لهيئة المعابر والحدود بقطاع غزة.

تمت عملية جمع البيانات في الفترة الواقعة 2015/11/24-2015/12/20.

## تحليل النتائج :

و جاءت نتائج الاستبيان و المقابلات على الشكل التالي:

أظهرت النتائج بأن المجال الأكثر تعرضاً لحصول رشوة هو ترتيبات السفر عبر معبر رفح بواقع 53.9% مواطن، بينما بلغت نسبة 23.5% من أفراد العينة ممن يرون بأن المجال الأكثر تعرضاً هو خدمات الهيئة العامة للشؤون المدنية، في حين بلغت نسبة 22.5% من أفراد العينة ممن يرون بأن المجال الأكثر هو تحويلات العلاج في الخارج، كما هو مبين في الجدول رقم (2.1).

ويتبين من النتائج أن ترتيبات السفر عبر معبر رفح البري تلقى أولوية أكبر لدى الغزيين، ويعود ذلك إلى كونه المنفذ الوحيد لسكان حيث أن عدد كبير من المرضى الذين لم يحالفهم الحظ بالحصول على تحويلة للعلاج بالخارج يسعون للعلاج على حسابهم الخاص من خلال المغادرة عبر معبر رفح، هذا إضافة إلى الطلاب والتجار والمغتربين، ما يشكل ضغطاً متزايداً على طلب السماح بالمغادرة في ظل إغلاق معبر رفح البري بشكل شبه متواصل من قبل السلطات المصرية في السنوات الأخيرة.

وجاءت المقابلات متفقة تماماً مع نتائج الاستبانة، من حيث تشكيل معبر رفح البري الحيز الأكبر من تداول الرشوة الصغيرة، و بررت هيئة المعابر والحدود ذلك من خلال تصريحات مسئولها السابق عبر مواقع التواصل الاجتماعي بأن التنسيق لا علاقة لمعبر رفح الفلسطيني بها، و إنما يتم العمل من خلال تسليم كشوفات من الجانب المصري، يجبر الجانب الفلسطيني على التعامل معها وتسييرها، و أن أى تأخير فى التجاوب مع هذه الكشوفات، يفضى إلى تعطيل حركة المعبر من الجانب المصري، مؤكداً أن التنسيق تتم مع أشخاص من الجانب المصري والسفارة الفلسطينية فى القاهرة، أو مع موظفين (مستكفين) ممن تربطهم علاقات قوية بالسفارة الفلسطينية بالقاهرة.

النسبة %	التكرار	المجالات
22.5	46	تحويلات العلاج في الخارج
23.5	48	خدمات الهيئة العامة للشؤون المدنية
53.9	110	ترتيبات السفر عبر معبر رفح
100.0	204	المجموع

الجدول رقم (2.1) يوضح نتائج حول المجال الأكثر تعرضاً لحصول الرشوة

كما أظهرت النتائج حسب الجدول رقم (2.2) بأن نسبة 72.1% من أفراد العينة لم يدفعوا رشاوي للحصول على خدمة من المجالات الثلاثة المستطلعة بالرأي، بينما أكد ما نسبته 27.9% من أفراد العينة أنهم اضطروا لدفع رشاوي للحصول على خدمة من المجالات الثلاثة، وهذا ما يؤكد بالضرورة على أن نسبة كبيرة من المواطنين قامت فعلياً بدفع رشاوي صغيرة إلى موظفين عموميين، وأن الفكرة أصبحت منتشرة و متداولة بشكل غير مستهجن، 72.1% من المستطلعة ارائهم لم يدفعوا رشاوي اي الجزء الأغلب يستطيع الحصول على الخدمات الثلاث دون الاضطرار إلى دفع رشاوي ولكن اذا قورن ذلك بالماضي فهناك زيادة في نسبة من يضطروا لدفع رشاوي حيث كانت هذه الخدمة تتم عادة دون الاضطرار لدفع رشوة وانما في اوقات الازدحام بالمتابعات كان يتم استخدام ظاهرة المحسوبة او الواسطة.

المقابلات المباشرة مع بعض المسؤولين جاءت منسجمة مع نتائج الاستبانة فيما يتعلق بمدى إنتشار الظاهرة، فقد أعرب الدكتور بسام الديري، مدير دائرة شراء الخدمة "العلاج بالخارج" في المحافظات الجنوبية، أنه وخلال العامين الماضيين أظهرت كثير من التقارير تلقي رشاوي صغيرة سواء مباشرة أو عن طريق السماسرة.

كما صرح (من خلال مواقع التواصل الاجتماعي) أ. ماهر أبو صبحة المدير السابق لهيئة المعابر والحدود بقطاع غزة أن موضوع التنسيقات على معبر رفح البري صحيح وواقع، حيث أصبح ظاهرة وواقعاً لا يطاق ، معترفاً أنه حاول محاربتها أثناء عمله كرئيس للهيئة لكنه لم ينجح في ذلك لغياب قانون يجرم مرتكبيها، من جهته نفى أ.محمد المقادمة، مدير تصاريح المؤسسات الأهلية في وزارة الشؤون المدنية وبشدة أن يكون هناك دفع للرشاوي الصغيرة مقابل الحصول على تصاريح للمرور إلى الضفة الغربية أو الأراضي المحتلة.

النسبة %	التكرار	نعم / لا
27.9	57	نعم
72.1	147	لا
100.0	204	المجموع

الجدول رقم (2.2) يوضح نتائج أفراد العينة حول دفع الرشوة للحصول على خدمة من المجالات الثلاثة

وحول نوع الرشوة الصغيرة المدفوعة في المجالات الثلاثة المستطلعة، إن كانت عينية أم مادية، من ضمن الاشخاص الذين قالوا انهم دفعوا رشوة والبالغ عددهم (57) قام (42) منهم

بدفع رشوة مادية بينما بلغ عدد الذين دفعوا رشوة عينية (15) مواطن، والشكل رقم (3) يوضح ذلك.

ويتبين من النتائج أن بعض الموظفين والمتقنين قد استفادوا من الظرف القائم لتحصيل ميزات ليست حق لهم مستغلين حاجة المواطنين الطالبين للخدمات الثلاث، وأكدت المقابلات أن بعض المسؤولين استفادوا من مواقعهم اضافة الى المقربين منهم والذين عملوا كسماسرة من أسباب انتشار الرشوة.

نوع الرشوة	التكرار	النسبة %
عينية	15	26.3
مادية	42	73.7
المجموع	57	100.0

الجدول رقم (2.3) يوضح نتائج أفراد العينة حول نوع الرشوة

أما بخصوص قيمة الرشوة المادية التي تم دفعها، فقد أظهرت النتائج حسب الجدول رقم (2.4) بأن نسبة 57.1% من أفراد العينة من الذين دفعوا رشوة مادية تراوحت ما بين 100 شيكل إلى أقل من 1000 شيكل، بواقع (24) مواطن، بينما بلغت نسبة 42.9% دفعوا رشوة مادية تزيد عن 1000 شيكل بواقع (18) مواطن.

قيمة الرشوة	التكرار
100 الي أقل من 1000 شيكل	24
من 1000 شيكل فأكثر	18
المجموع	42

الجدول رقم (2.4) يوضح نتائج أفراد العينة حول قيمة الرشوة المادية.

وقد تصدرت الهدايا أحد أبرز أشكال الرشوة العينية التي تقدم للحصول على الخدمات الثلاث المستطلعة حيث يبين الجدول رقم (2.5) بأن 8 أفراد قدموا هدايا عينية في حين قدم (6) أفراد خدمة مقابل خدمة، في حين بلغت نسبة 6.7% من أفراد العينة قدموا رشوة عينية (مواد استهلاكية).

وافاد بعض المسؤولين انه تم اكتشاف عدد من التحويلات غير القانونية والتي تم إيقافها، من جهة أخرى أكدت المقابلات أن عدد من المؤسسات الحكومية أعطت تعليمات واضحة للموظفين

بعدم قبول أي هدية أو عزومة و أن ذلك يعتبر رشوة ضمن القانون، وأن أي قبول لعزومة أو هدية، يضع الموظف تحت طائلة المسؤولية.

المتغير	التكرار
هدايا	8
مواد استهلاكية	1
خدمة مقابل خدمة	6
المجموع	15

الجدول رقم (2.5) يوضح نتائج أفراد العينة حول الرشوة العينية

أما عن معرفة المستطلعين إن كان أحد أصدقائهم أو أقاربهم قام فعلياً بدفع رشوى صغيرة فى المجالات المستطلعة، أظهرت النتائج بأن غالبية أفراد العينة لديهم المعرفة والدراية بدفع الرشاوي سيما الصغيرة منها، سواء من الأقرباء أو من الأصدقاء وذلك بنسبة 87.3%، بينما بلغت نسبة 12.7% من أفراد العينة ممن أكدوا أن ليس لديهم المعرفة والدراية بدفع الرشوة، كما هو فى الجدول رقم (2.6)، و تشير هذه النسبة المرتفعة جداً إلى أن واقع الرشوة الصغيرة متداولاً بين المواطنين و داخل أروقة جهات تقديم الخدمات الثلاث وخصوصاً ترتيبات السفر عبر معبر رفح وهذا يأتي انعكاساً لإجابات المحور الأول بحيث اعتبر السفر عبر معبر رفح هو الجهة الأكثر تعرضاً لاستخدام الرشاوي الصغيرة أثناء اجراء المعاملات الخاصة به، وعليه فإن هذا المحور يدل على أن فكرة الرشوة تبقى خياراً متاحاً لدى المواطنين. وأكدت المقابلات ذلك من خلال ما ورد عن أن إعطاء استثناءات لبعض المواطنين.

النسبة %	التكرار	نعم / لا
87.3	178	نعم
12.7	26	لا
100.0	204	المجموع

الجدول رقم (2.6) يوضح نتائج أفراد العينة حول مدى المعرفة بدفع الرشوة

من اللافت أن المستطلعة ارائهم سبق وان اجابوا بنسبة 78% منهم انهم لم يدفعوا رشوة هم شخصياً ورغم ذلك اجاب 87.3% منهم انفسهم انهم على علم بدفع الرشاوي وهذا يعكس موقف نمطي سلبي للمواطنين تجاه السلطات الرسمية (ضعف المصدقية).

وحول سبب قيام المواطنين بتقديم رشاوى، بينت النتائج حسب الجدول رقم (2.7) بأن نسبة 43.9% من أفراد العينة يرون بأن ذلك تم بطلب من أحد معارف الموظف "وسيط"، وما نسبة 22.8% من أفراد العينة يرون بأن سبب التقدم للرشوة بناء على نصيحة أحد المعارف، فى حين أكد 17.5% من أفراد العينة بأن سبب التقدم للرشوة جاء بناءً على طلب من الموظف العام، بينما بلغت نسبة 7% من أفراد العينة أكدوا بأن سبب التقدم بالرشوة هو مبادرة ذاتية، فى حين بلغت نسبة 8.8% من أفراد العينة يرون بأن سبب التقدم للرشوة بناءً على تجربة سابقة.

وتعكس هذه النتائج حجم معرفة الموظفين العموميين فى الخدمات الثلاث بحجم المخاطر المترتبة على أخذ رشاوي (أي كانت) من المواطنين مقابل خدمات عامة، لذا فإنهم وكمحاوله للهروب من تحمل المسئولية يفتحون الباب أما الوسطاء والسماصرة ليعوزوا للمواطنين بضرورة دفع رشاوي على الأقل لتسريع الحصول على الخدمة، كما يتركون لهم مهمة التفاوض على المبلغ وآلية الدفع، ما زاد من نفشى ظاهرة الرشوة الصغيرة فى الخدمات الحكومية الثلاث، فدائرة العلاج بالخارج أكدت أن الانقسام لعب من حيث عدم السيطرة على المستشفيات أو التنسيق بين الوزارات المختلفة وتكامل دورها أو التحويل إلى النيابة و اتخاذ الاجراءات القانونية اللازمة وبالتالي عدم وجود آليات عقاب واضحة ومحددة وراذعة لمتلقي الرشاوي الصغيرة، ما أفضى إلى انفلات كبير فى المستشفيات والتحويل ونموذج رقم واحد، حيث تم اكتشاف عدد كبير من التحويلات غير القانونية و التى تم إيقافها.

وأضافت المقابلات أن أكثر من 90% من الطالبيين للخدمات الثلاث، يبقون دائماً على لائحة الانتظار، مما يجعلهم يشعرون بوجود فساد فى المؤسسة، إضافة إلى انعدام الثقة بين الناس والمؤسسات الرسمية بما يجعل الناس تشعر دائماً بأنها ضحية لتسلط ونفوذ القائمين على المؤسسات الرسمية.

وزارة الشؤون المدنية أكدت أن الانقسام الفلسطينى عطل التواصل بين مؤسسات القطاع العام المختلفة، مما سبب العديد من المشكلات، خصوصاً أن وزارة الشؤون المدنية ترتبط بالسلطة فى رام الله دون تواصل مع الوزارات والمؤسسات الرسمية فى قطاع غزة مما عطل فرص التواصل المباشر مع الجمهور لتوعيتهم وشرح تفاصيل النظام القائم وتحفيزهم على تقديم الشكاوى المتعلقة بوجود فساد أو رشاوي صغيرة، كما أكد أن النظام القائم و الآلية التى يعمل بها ليست مستقرة وشفافة ومعلنة للمواطنين، تكمن الاسباب وراء حالة الضغط الكبير من قبل قطاع واسع من المواطنين طلباً للسماح بالسفر الى مصر او عبرها الى العالم حيث تقلل الفرص و التى يبتحكم فيها الجانب المصرى الى حد كبير تكمن أساساً بالحصار المفروض على قطاع غزة منذ سنوات.

التكرار	سبب التقدم بالرشوة
10	بناء على طلب من الموظف العام منك
4	بمبادرة ذاتية منك
25	بطلب من أحد معارف الموظف "وسيط"
13	بناء على نصيحة أحد معارفك
5	بناء على تجربة سابقة معك
57	المجموع

الجدول رقم (2.7) يوضح نتائج أفراد العينة حول التقدم بدفع الرشوة

أما بخصوص الطريقة التي علم بها المواطنون بأن عليهم دفع رشوة صغيرة أكدت النتائج انه تم من خلال صديق" أو من خلال الموظف المسؤول عن الخدمة أو من خلال أحد الأقرباء او من الوسيط (الجدول رقم 2.8).

التكرار	طريقة معرفة المواطن ضرورة دفع رشوة
26	صديق لك
10	أحد أقبائك
12	الموظف المسؤول عن الخدمة
9	شخص اخر *
57	المجموع

\*شخص اخر من خلال الوسيط والبواب ومن خلال مبادرة شخصية من المواطن نفسه

الجدول رقم (2.8) يوضح نتائج أفراد العينة حول المعرفة بضرورة دفع الرشوة للحصول على الخدمة.

وحول الجهات التي تستفيد من الرشاوي من المواطنين مقابل الخدمات الثلاث، أظهرت النتائج في الجدول رقم (2.9) ان المسؤول المباشر عن تقديم الخدمة مباشرة او الشخص الوسيط بين المواطن وبين الموظف من خارج المؤسسة.

وتعكس نتائج الاستبانة والمقابلات، الدور الكبير للوسطاء والسماسة في تسهيل المعاملات المتعلقة بتقديم الخدمات.

التكرار	جهة تلقي الرشوة
26	للمسؤول المباشر عن تقديم الخدمة
4	موظف من داخل المؤسسة
26	وسيط بينك وبين الموظف من خارج المؤسسة
1	غير ذلك*
57	المجموع

#### \* خدمة مقابل خدمة

الجدول رقم (2.9) يوضح نتائج أفراد العينة لمعرفة الجهة التي تتلقى الرشوة أما عن أكثر الأسباب المؤدية لوجود رشوة في المجالات الثلاثة المستطلعة، أظهرت النتائج حسب الجدول رقم (2.10) بأن أكثر الأسباب كانت بطء الإجراءات في الحصول على هذه الخدمات حيث احتلت المرتبة الأولى بينما احتلت المرتبة الثانية ضعف الإجراءات الرقابية على مقدمي الخدمات المذكورة في حين جاء سبب عدم انتظام دفع الرواتب للموظفين العموميين في المرتبة الأخيرة.

وتعكس هذه النتائج مدى تأثير الخدمات العامة في (معبّر رفح، العلاج بالخارج، الشؤون المدنية "تصاريح ايرز") بالحصار المفروض على قطاع غزة، حيث أدى شح الخدمات ونقصها بشكل كبير، إلى تكديس طلبات المواطنين لهذه الخدمات الامر الذي دفع المواطنين إلى البحث عن حلول فردية وسريعة لتلبية متطلبات العلاج او السفر للخارج وطلب التعليم والتجارة والعمل، كما أسهم الانقسام بين كل من الضفة الغربية وقطاع غزة، إلى ضعف الاجراءات الرقابية، اضافة إلى غياب الاجراءات العقابية والقانونية ضد من تثبت ادانته بالإسهام في تلقي رشوري صغيرة من المواطنين، كما يعود حصول بند عدم انتظام دفع الرواتب للموظفين العموميين بقطاع غزة على سبب أخير كأحد الأسباب المؤدية للرشوة الصغيرة الناجمة عن ارتفاع مستوى تكاليف المعيشة في حين عدم كفاية الرواتب.

وجاءت نتائج المقابلات مطابقة تماماً لنتائج الاستبيان، بحيث جاء شح الخدمات و بطء اجراءاتها سبباً رئيساً تلاه ضعف الاجراءات الرقابية، وجاء في مقابلة الشئون المدنية "المشكلة الأساسية تتمثل في أن حجم الخدمة المتاحة لا تلبي أكثر من 5-7% من حجم الطلب بسبب

الظروف السياسية، نافياً إصدار تصاريح لفئة على حساب فئات أخرى، و مؤكداً أن الأولوية لدى الوزارة هي للحالات الانسانية القصوى في ملف العلاج، اضافة إلى أن عدد التصاريح التي تمنح للتجار تفوق 6000 تصريح وهذا يرتبط بالمعايير والقرار الإسرائيلي دون أن يكون هناك مساحة للشئون المدنية للتحرك والضغط فيه، وأورد المقادمة "أن أكثر من 90% من المتقدمين بطلبات تصاريح، يبقون دائماً على لائحة الانتظار مما يجعلهم يشعرون بوجود فساد في المؤسسة".

دائرة شراء الخدمة "العلاج بالخارج" أكدت أيضاً أن "الانقسام لعب أيضاً دوراً كبيراً، من حيث عدم السيطرة على المستشفيات أو التنسيق بين الوزارات المختلفة وتكامل دورها أو التحويل إلى النيابة واتخاذ الاجراءات القانونية اللازمة وبالتالي عدم وجود آليات عقاب واضحة ومحددة وراعاة لمتلقي الرشاوي الصغيرة، ما أفضى إلى انفلات كبير".

الترتيب	الأسباب المؤدية لوجود رشوة
1	بطء الاجراءات في الحصول على هذه الخدمات
2	ضعف الاجراءات الرقابية على مقدمي الخدمات المذكورة
3	عدم وجود عقوبات رادعة تجاه المتورطون بالرشوة
4	قلة توفر هذه الخدمات مقارنة بعدد طالبيها (علاقة العرض والطلب)
5	الحصار الاسرائيلي للقطاع
6	اختصار الوقت والجهد
7	عدم انتظام دفع الرواتب للموظفين العموميين

الجدول رقم (2.10) يوضح نتائج أفراد العينة لمعرفة الأسباب المؤدية لوجود رشوة

إجراءات الحد من انتشار الرشوة الصغيرة في الخدمات الحكومية الثلاث:

يذكر أن كل من تحويلات العلاج بالخارج، خدمات الهيئة العامة للشؤون المدنية، وهيئة المعابر الحدود التي تشرف على عمل معبر رفح، قد لامست مشكلة انتشار ظاهرة الرشوة الصغيرة في الخدمات الثلاث، كما اتخذت عدداً من الاجراءات للحد منها كما ورد في المقابلات:

فقد أكدت دائرة العلاج بالخارج أن الوزارة وقفت بشكل جاد ووضعت العديد من الإجراءات والإصلاحات الإدارية والتي كان ضمنها تغيير المسئول عن الدائرة، اضافة إلى:

1. منع دخول الوسطاء إلى الدائرة إلا لحاجة عمل أو لمعاملة وبإذن خطي من موظفين يعملون في المكاتب التي تواجه الجمهور وتتعامل معه.

2. تنظيم المواعيد الخاصة بالمرضى ومنع تسليم المواعيد والتحويلات إلا للمريض شخصياً أو لأهله بموجب الهوية مع التأكيد على منع الوسطاء من استلامها لأي سبب كان.

3. اعتماد التسلسل الإداري المنظم بين الموظفين: بحيث يتم تنسيق وتسجيل المواعيد من خلال موظف مختص ثم تعطى لموظف آخر يقوم بتنظيمها ثم لموظف ثالث لتدقيق الموعد الرسمي وغير الرسمي ثم لموظف آخر يقوم بتبليغ الأهل أو المريض نفسه بالموعد وبذلك يمنع تغيير الموعد من قبل الموظف لتعدد المسئولين وتكرار تسجيل المواعيد في اكثر من سجل، ما يمنع هامش التلاعب و يقضي على الوسطاء.

4. نقل ثمانية من الموظفين في الدائرة الى أماكن عمل أخرى خارج الدائرة، كإجراء احترازي ارتباطاً بموضوع الرشاوي الصغيرة ومدى انتشارها.

5. متابعة أية شكاوي والتحقق منها وإعادة الحقوق لأصحابها وفقاً للوائح والنظم.

6. إعطاء تعليمات واضحة للموظفين بعدم قبول أي هدية او عزومة وأن ذلك يعتبر رشوة ضمن القانون.

أما الشؤون المدنية فقد أكدت إنشاء دائرة للرقابة الداخلية تكمن مهمتها الأساسية في الرقابة الداخلية على استصدار التصاريح عبر معبر إيرز ومتابعة تطبيق اللوائح والنظام المعمول به، كما تم إنشاء دائرة أخرى لتلقى الشكاوي ومتابعتها من متلقي الخدمات مزودة بأرقام معروفة لدى الجمهور والمراجعين، هدفها الفحص والتمحيص في كافة الطلبات والمعاملات وترتيب الأولويات وفقاً لنظم ومعايير واضحة ومعلنة، مؤكداً أن الوزارة لم تتلق خلال الثلاثة شهور السابقة أية شكاوي تتعلق بانتشار الفساد أو الرشوة الصغيرة .

## الاستخلاصات و التوصيات :

- خرجت الدراسة بعدد من النتائج والتوصيات جاء أهمها على الشكل التالي:
1. تزيد الرشوة الصغيرة من تكلفة الخدمات الحكومية، ما يزيد من تكلفته على الفقراء ومحدودي الدخل خاصة، الذين يضطرون إلى دفع مبالغ كبيرة نسبة إلى دخلهم المتدني، ما يزيد من فقرهم ومن أعبائهم للحصول على هذه الخدمات.
  2. تلقى ترتيبات انتظام السفر عبر معبر رفح البري أولوية لمكافحة الرشوة على المعابر كونه المنفذ الوحيد لسكان القطاع بالنسبة للمرضى والطلاب والتجار والمغتربين، ما يشكل ضغطاً متزايداً على المواطنين والموظفين على حد سواء، في ظل إغلاق معبر رفح البري بشكل شبه متواصل من قبل السلطات المصرية في السنوات الأخيرة، لذا من المهم العمل قداماً تجاه فتح معبر رفح وتنظيم حركة السير بشكل طبيعي لانتهاء مبرر دفع الرشوة الفلسطينيين في قطاع غزة.
  3. لقد تم التأكد ان بعض المتنفذين قاموا باستغلال حاجة المواطن للحصول على الرشوة الصغيرة وفتح الباب أمام بروز دور الوسطاء وعليه فإن على السلطة الفلسطينية مراقبة أداء الموظفين في دوائر الخدمات وتدويرهم في المواقع ومحاسبة لمن يثبت انه تلقى رشوة.
  4. تصدرت الهدايا أبرز أشكال الرشوة العينية من أطراف العلاقة والتي قد تكون تكلفتها أعلى من الرشوة، يعود ذلك إلى الرغبة بالهروب من المحاسبة على اعتبار الهدايا تتدرج ضمن العلاقات الشخصية وقد تقدم بطرق مختلفة بمنأى عن الشك، وتوصي الورقة ضرورة تنظيم موضوع تلقي الهدايا بشكل صارم وتعميم العمل بموجب مدونة السلوك للموظيفة العامة على الموظفين العموميين أخذ الهدايا من عامة الناس لقضاء مصالحهم، وأن يلحق القانون باجراء جزائي واضح.
  5. لعب الوسطاء والسماسة دوراً كبيراً في الإيعاز للمواطنين بضرورة دفع رشاي على الأقل لتسريع الحصول على الخدمة، ما زاد من تفشى ظاهرة الرشوة الصغيرة في الخدمات الحكومية الثلاث، لذا هناك ضرورة كبيرة لملاحقة السماسة ومحاسبتهم، واخراجهم من دوائر الخدمات.
  6. عطل الانقسام الفلسطيني التواصل بين مؤسسات القطاع العام المختلفة، مما سبب العديد من المشكلات، خصوصاً بين الوزارات في غزة والضفة إضافة إلى ضعف الاجراءات الرقابية على مقدمي الخدمات اضافة إلى غياب الاجراءات العقابية والقانونية

وصعوبة ملاحقة المتورطين بقضايا فساد، ان انهاء الانقسام وإعادة اللحمة بين شقى الوطن سيعزز من سيادة القانون و الحد من الفساد.

7. يرتبط عدد كبير من الخدمات الحكومية بالمزاج الاسرائيلي، خصوصاً فيما يتعلق باستصدار التصاريح إلى الضفة الغربية والأراضى الفلسطينية المحتلة، لذا وجب الضغط بشكل دولي على دولة الاحتلال من أجل استرداد حقوق الفلسطينيين خصوصاً ما يتعلق بحرية الحركة.

8. الحصار المفروض على قطاع غزة، أدى إلى شح الخدمات ونقصها بشكل كبير، ما زاد من تكديس طلبات المواطنين على هذه الخدمات ودفعهم إلى البحث عن حلول فردية وسريعة لتلبية متطلبات العلاج والتعليم والتجارة، لذا وجب الضغط دولياً على الاحتلال لإنهاء الحصار المفروض على قطاع غزة وإيجاد حل مع الحكومة المصرية لفتح معبر رفح بانتظام.

## المراجع:

1. الاستبانة المرفقة
2. د.أبو دية أحمد، الفساد: اسبابه وطرق مكافحته، منشورات الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة – أمان، 2004.
3. د.الديري بسام ، مدير دائرة شراء الخدمة "العلاج بالخارج" في المحافظات الجنوبية، مقابلة، ديسمبر 2015.
4. المقادمة محمد، مدير تصاريح المؤسسات الأهلية في وزارة الشؤون المدنية، مقابلة، ديسمبر 2015.
5. مصلح عبير، النزاهة و الشفافية و المساءلة في مواجهة الفساد، الائتلاف من أجل المساءلة و النزاهة – أمان، 2013.
6. تصريحات أ. ماهر أبو صيحة "الرئيس السابق لهيئة المعابر و الحدود بقطاع غزة"، الصفحة الشخصية (Facebook) 11-12 ديسمبر 2015.  
<https://www.facebook.com/profile.php?id=100008151974693>

## الملاحق:

### 1. الاستبانة.

استطلاع رأي المواطنين حول "انتشار الرشوة في بعض المجالات في قطاع غزة"

لم تظهر الرشوة الصغيرة كأحد أشكال الفساد المُمارسة في فلسطين لغاية فترة قريبة وفقا لاستطلاعات الرأي المحلية والدولية التي تقيس انطباعات المواطنين حول واقع الفساد ومكافحته في فلسطين مثل اشكال الفساد الاخرى كالواسطة والمحسوبية والمحابة واختلاس المال العام واستغلال النفوذ الوظيفي وغيرها.

تُعرّف الرشوة الصغيرة (اكرامية او بخشيش...) بأنها: ما يدفعه المواطن في قطاع غزة للموظف العام بصورة مباشرة او غير مباشرة من أموال أو اية منافع اخرى غير منصوص عليها قانونا مقابل الحصول على الخدمة العامة من المؤسسات المستهدفة في الاستطلاع، ويحتاج حدوث الرشوة بالحد الأدنى الى وجود طرفين (الراشي وهو الذي يعطي الرشوة والمُرْتشي الذي يأخذها).

يهدف هذا الاستطلاع الى فحص انطباع المواطنين عن حجم انتشار هذا النوع من الرشوة في في بعض الخدمات العامة التي يحتاجها المواطنين في قطاع غزة والتي تقدمها هيئة المعابر والحدود، دائرة العلاج في الخارج، الهيئة العامة للشؤون المدنية.

1. يُشاع احيان من قبل بعض المواطنين بأن منهم من يضطر لدفع رشوة (اكرامية، بخشيش...) لتسهيل حصوله على خدمة من المجالات التالية:
2. تحويلات العلاج في الخارج
3. خدمات الهيئة العامة للشؤون المدنية تحديدا تصاريح السفر الى الضفة أو اسرائيل
4. ترتيبات السفر عبر معبر رفح

<p>برأيك، من هو المجال الأكثر تعرضاً لحصول الرشوة فيه من المجالات المذكورة اعلاه (حدد واحد فقط)</p>
<p>2. هل حصل أن اضطررت لدفع رشوة للحصول على خدمة في اي من المجالات سالفه الذكر</p> <p>1. نعم 2. لا</p> <p>في حال كانت الاجابة نعم</p> <p>هل كانت الرشوة المدفوعة:</p> <p>1. عينية 2. مادية</p> <p>في حال كانت الاجابة مادية</p> <p>هل قيمتها</p> <p>1. أقل من 50 شيقل 2. 100-1000 شيقل 3. أكثر من 1000 شيقل /حدد.....</p> <p>في حال كانت الاجابة عينية</p> <p>هل كانت الرشوة العينية عبارة عن</p> <p>1. هدايا 2. مواد استهلاكية 3. خدمة مقابل خدمة 4. دعوة خاصة 5. غير ذلك</p> <p>حدد.....</p>
<p>3. هل سمعت او علمت بأن احد اقربائك او اصدقائك دفع الرشوة؟</p> <p>1. نعم 2. لا</p>
<p>4. هل قدمت الرشوة</p> <p>1. بناء على طلب من الموظف العام منك</p> <p>2. بمبادرة ذاتية منك</p> <p>3. بطلب من أحد معارف الموظف (وسيط)</p> <p>4. بناء على نصيحة احد معارفك</p> <p>5. بناء على تجربة سابقة معك</p>
<p>5. كيف علمت بضرورة دفع رشوة للحصول على الخدمة المطلوبة من:</p> <p>1. صديق لك</p> <p>2. احد اقربائك</p> <p>3. الموظف المسؤول عن الخدمة</p> <p>4. شخص اخر حدد.....</p>
<p>6. لمن قمت بالدفع:</p> <p>1. للمسؤول المباشر عن تقديم الخدمة</p> <p>2. موظف من داخل المؤسسة</p> <p>3. وسيط بينك وبين الموظف من خارج المؤسسة</p> <p>4. غير ذلك حدد.....</p>
<p>7. حسب رأيك ما هي الاسباب المؤدية لوجود رشوة في المجالات المذكورة في قطاع غزة؟ (رتبها من الاكثر اهمية للاقل اهمية)</p> <p>1. بطء الاجراءات في الحصول على هذه الخدمات</p> <p>2. ضعف الاجراءات الرقابية على مقدمي الخدمات المذكورة</p> <p>3. الحصار الاسرائيلي للقطاع</p> <p>4. قلة توفر هذه الخدمات مقارنة بعدد طالبيها (علاقة العرض والطلب)</p> <p>5. اختصار الوقت والجهد</p> <p>6. عدم وجود عقوبات رادعة تجاه المتورطون بالرشوة</p> <p>7. عدم انتظام دفع الرواتب للموظفين العموميين</p>

