



معهد الأبحاث التطبيقية - القدس (أريج)

بطاقة رأي المواطن حول خدمة المياه مدينة أريحا

إعداد:

لجنة النزاهة من أجل خدمة أفضل - أريحا

تموز 2010



الفهرس

2 المقدمة
4 أهداف الاستثمار
5 المنهجية
5 أهم الاستنتاجات
6 ملخص لأهم النتائج
8 النتائج الأساسية
16 الخاتمة
17 ملحق رقم 1

المقدمة:

منطقة أريحا هي أقدم منطقة مسكونة في العالم يعود تاريخها الى اكثر من 10 آلاف عام وتقع في منخفض يبلغ 260 متراً عن مستوى سطح البحر مما يجعلها أخفض منطقة على الكرة الارضية وتضم مدينة أريحا بعض أهم المواقع التاريخية في العالم. وتبعد أريحا القديمة (تل السلطان) 2 كم عن الطرف الشمالي الغربي لمدينة أريحا الحديثة.

تبلغ المنطقة الخاضعة لحدود البلدية 45 كيلو متر مربع، و يبلغ عدد السكان في المدينة 20,000 نسمة. وإلى جانب سكان المدينة يقيم في أريحا حوالي 10,000 عنصر من عناصر الأجهزة الأمنية المختلفة، ويستفيدون من الخدمات التي تقدمها البلدية، ولكنهم غير محسوبين من عدد السكان المشار إليه.

ومع أن مناخ مدينة أريحا صحراوي و درجات الحرارة دائماً مرتفعة إلا أنها تعد من أغنى المدن بالمياه لاحتوائها على العديد من الينابيع والآبار.

يعد نبع "عين السلطان" أحد أهم وأشهر الينابيع في مدينة أريحا، ويغطي تقريباً احتياج مدينة أريحا اليومي للمياه. و يتم استخدام 42% من مياه "عين السلطان" للشرب و 58% للري. ومن الينابيع المهمة أيضاً في أريحا ديوك، نويعمة، وواد القلط و التي يستعمل مواطنو أريحا أغلب مياهها للري.

وبالإضافة الى الينابيع فان مدينة أريحا تحوي العديد من الآبار الارتوازية التي يستعمل أغليبتها للري وتعتمد مصادرها على المياه الجوفية، وتتراوح أعماق حفرها من 60-200م. وقد بدء بناؤها في الفترة ما قبل 1950 و حتى فترة الاحتلال الاسرائيلي عام 1967. وبحسب الإحصاءات يوجد في مدينة أريحا 138 بئراً. (معهد الأبحاث التطبيقية – القدس "أريج"، 2010)

أما بالنسبة لمياه الأمطار فتركز في فترة فصل الشتاء في أريحا، وهي الفترة ما بين نصف تشرين الأول حتى نهاية شهر آذار. ويتراوح معدل الأيام التي تهطل فيها المياه ما بين 20-25 يوماً. ولهذا فإن الاعتماد الأكبر يقع على المياه الجوفية لتغطية حاجات منطقة أريحا المائية.

أما فيما يتعلق ببلدية أريحا فقد تأسست عام 1951، ويعمل فيها حالياً ما يزيد على 350 موظفاً، يعملون في العديد من الدوائر كالدائرة الهندسية والدائرة المالية ودائرة الشؤون الإدارية ودائرة الخدمات، ويتفرع عن هذه الدوائر أقسام متعددة.

وتتبع خدمات المياه بشقيها الشرب والري لدائرة الخدمات التي يعمل فيها 51 موظفاً. ولكل من مياه الشرب والري قسم خاص بكل منهما يتولى تقديم الخدمة وإدارتها. وتجدر الإشارة إلى أن بلدية أريحا قامت بتنفيذ العديد من مشاريع البنية التحتية المتعلقة بخدمات المياه، مثل توسيع شبكة المياه، ومشروع تأهيل نبع عين السلطان.

ويشير القانون رقم (1) الخاص بالسلطات المحلية الفلسطينية والصادر في سنة 1997 أن من واجب البلدية توفير المياه الصالحة للشرب أو غيرها من الاستخدامات، وأن تقوم بتعيين المواصفات الخاصة بالأنايبب، وخطوط التوزيع، والأسعار ورسوم الاشتراك، والوقاية من تلوث الآبار.

أهداف الاستثمار:

تهدف هذه الاستثمارة والتي تتعلق باستطلاع رأي المواطن حول تقديم خدمة المياه بشقيها الري والشرب من قبل بلدية أريحا إلى تقوية وتمكين المجتمع المدني من جمع المعلومات و تحليلها، إضافة إلى معرفة مدى العدالة في تقديم الخدمة للمواطنين من حي إلى آخر في مدينة أريحا.

وتأتي هذه الأهداف كجزء من أهداف مشروع النزاهة من أجل الفقراء الذي ينفذ بالشراكة ما بين معهد الأبحاث التطبيقية-القدس (أريج) و TIRI ومؤسسة أمان، والذي تقوم بتمويله وكالة التعاون الدولي البريطاني (DFID). ويهدف المشروع إلى تعزيز الثقة والعلاقة بين المجالس المحلية ومجتمعاتها، عن طريق تحسين وتطوير أداء وكفاءة هذه المجالس وبناء قدراتها من أجل الاستجابة لاحتياجات المواطنين/ات وتلبيتها من جهة، وبناء قدرات المجتمعات المحلية على إيصال هذه الاحتياجات لصانعي القرار، والقدرة على المطالبة بحقوقها والدفاع عنها من جهة أخرى، الأمر الذي يؤدي إلى تطوير هذه المجتمعات، وتحقيق تنمية حقيقية مستدامة.

كما يهدف مشروع النزاهة من أجل الفقراء إلى تعزيز مفهوم النزاهة ومبادئ الشفافية ونظم المساءلة في عمل المجالس المحلية، وتحديدًا في مجال الخدمات التي تقدمها للمواطنين/ات، وخاصة خدمات المياه، والصرف الصحي، وإدارة النفايات الصلبة. والمجالس المحلية المستهدفة في المشروع هي بلدية نابلس، بلدية الخليل، بلدية أريحا، ومجلس محلي الرام.

المنهجية:

لقد تم تشكيل لجنة النزاهة من أجل تقديم خدمة أفضل بهدف العمل على رفع مستوى خدمة المياه (الري والشرب) المقدمة للمواطنين، وذلك من خلال جمع البيانات والمعلومات من مواطني مدينة أريحا ثم تحليلها ونشرها. كما تهدف اللجنة إلى زيادة التواصل والاتصال بين بلدية أريحا ومواطنيها عن طريق فتح قنوات الحوار بين البلدية والمجتمع. ولتحقيق ذلك، فقد تم تدريب اللجنة في السنة الأولى من المشروع على جمع و تحليل البيانات وقامت اللجنة بدورها بتحضير بطاقة رأي المواطن و تدريب مجموعة من المتطوعين على توزيعها وجمع المعلومات المطلوبة من أحياء المدينة المختلفة.

وقسمت لجنة النزاهة من أجل تقديم خدمة أفضل مدينة أريحا الى 10 مناطق و تم تعبئة 500 بطاقة (انظر ملحق رقم -1-) في هذه المناطق خلال شهر حزيران 2010. حيث استخدم برنامج SPSS لتفريغ وتحليل البيانات الواردة وإعطاء النتائج المذكورة.

أهم الاستنتاجات:

- تقدّم بطاقة رأي المواطن التي تمّ تحليلها العديد من النتائج والاستنتاجات، ومنها:
- هناك عدم رضا عام عن تقديم وانتظام وصول خدمة مياه الشرب والري في منطقة أريحا.
 - ليس هنالك عدل ومساواة في تقديم الخدمة بين المواطنين في مختلف المناطق، حيث أن بعض المواطنين راضون تماماً عن الخدمة في حين أن بعضهم الآخر مستاء منها.
 - هناك مشكلة في تطبيق مبادئ الشفافية والانفتاح على المواطنين من قبل البلدية، ويظهر ذلك واضحاً بسبب إجماع أغلبية المواطنين على أن البلدية لا تقوم بنشر المعلومات المتعلقة

- بخدمة مياه الشرب والري، والإعلان عن مشاريع التطوير التي تقدمها للمواطنين، كما أنها لا تقدم معلومات حول النفقات والإيرادات المتعلقة بخدمة المياه.
- هناك تأثير مباشر لغياب النزاهة على جودة ونوعية خدمة مياه الشرب والري.
 - ليس هناك ثقة متبادلة بين المواطن والبلدية، حيث يعتقد أغلبية المواطنين أن موظفي خدمة مياه الشرب والري في البلدية غير قادرين على النهوض بمسؤولياتهم وتحملها.
 - هناك تأثير مباشر للعادات والممارسات السيئة بما فيها ممارسات فساد -حسب رأي المواطنين- على جودة خدمة مياه الشرب والري، وعلى المساواة في تقديمها للمواطنين.

ملخص لأهم النتائج:

مع أن أريحا معروفة بوفرة مياهها بسبب كثرة ينابيع المياه والآبار فيها إلا أن الاستبيان أظهر وجود سوء توزيع ملحوظ في مياه الشرب والري، وأن نسبة كبيرة من المواطنين غير راضين إطلاقاً عن الخدمة التي يتلقونها من البلدية.

وتظهر نتائج الاستمارة أن أغلبية المواطنين بنسبة 59% غير راضين عن انتظام وصول وتقديم خدمة مياه الشرب في حين أن 30% منهم فقط راضون عن انتظام وصول و تقديم خدمة المياه المتعلقة بالري. وقد بيّنت النتائج أيضاً أن 66% من المواطنين يرون أنه ليس هناك مساواة في تقديم خدمة مياه الشرب، وأن 74% من المواطنين يرون بأن خدمة مياه الري لا تقدم بشكل عادل بين المواطنين في أريحا.

و أشارت النتائج كذلك إلى أن 66% من مواطني مدينة أريحا غير راضين عن نوعية مياه الشرب المتوفرة في المدارس.

وعلى الرغم من أن بعض المناطق في مدينة أريحا تحتوي على مصادر رئيسية للمياه مثل "عين السلطان"، إلا أن النتائج بيّنت أن أغلبية سكان هذه المنطقة - والذين بلغت نسبتهم حوالي 67% - غير راضين عن انتظام وصول وتقديم خدمة مياه الري لهم، بالإضافة إلى عدم رضاهم عن نوعية مياه الشرب في المدارس في منطقتهم. لذا يمكن الاستنتاج بأن المشكلة غير مرتبطة بمدى القرب أو البعد عن مصادر المياه في منطقة أريحا.

ومن الجدير بالذكر أن 63% من المواطنين عبروا عن رضاهم بخصوص تكلفة خدمة مياه الشرب، إلا أن 58% فقط عبروا عن رضاهم من تكلفة مياه الري. ولكن أغليبتهم غير مستعدين لدفع ثمن أعلى للخدمة حتى لو كان ذلك يحسن من جودتها، حيث رفض أغليبتهم ذلك بنسب 56% و 51% بخصوص مياه الشرب والري على التوالي.

أما بالنسبة للإجراءات التي يجب اتباعها للحصول على الخدمة فإن الأغلبية العظمى غير راضية عن إجراءات خدمة المياه بشقيها الشرب والري وذلك بنسبة 53% و 62% على التوالي.

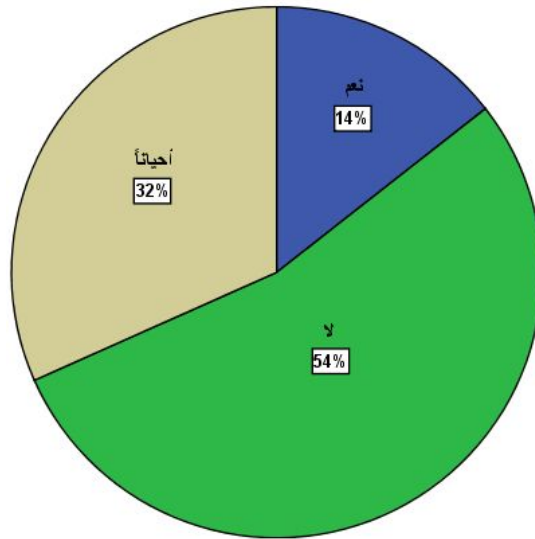
ويبدو واضحاً من نتائج استطلاع الرأي أن المواطن في مدينة أريحا يعتقد بأن هنالك مشكلة تكمن في وجود بعض أنواع الممارسات السيئة من رشوة ومحسوبية. حيث رأى 81% من سكان مدينة أريحا أن هناك واسطة ومحسوبية ومحاباة في عمليات التعيينات في البلدية، في حين أن 71% منهم رأوا أن هناك اعتبارات عائلية وحزبية أو مصلحة لأعضاء المجلس البلدي أو الموظفين الكبار في البلدية في تنفيذ الخدمات والمشاريع. 52.5% من المواطنين الذين قاموا بتعبئة الاستمارة يعتقدون أن الفساد يؤثر على جودة الخدمة، بينما 49% يعتبرون أنه يؤثر على سعرها، و 53% يرون أنه يؤثر على العدالة والمساواة في تقديمها.

ويظهر أيضاً أن هناك مشكلة في مدى تطبيق البلدية لمبادئ الشفافية والانفتاح على المواطنين، حيث رأى أغلبية المواطنين والذين بلغت نسبتهم 59% أن البلدية لا تقوم بنشر قراراتها المتعلقة بخدمة

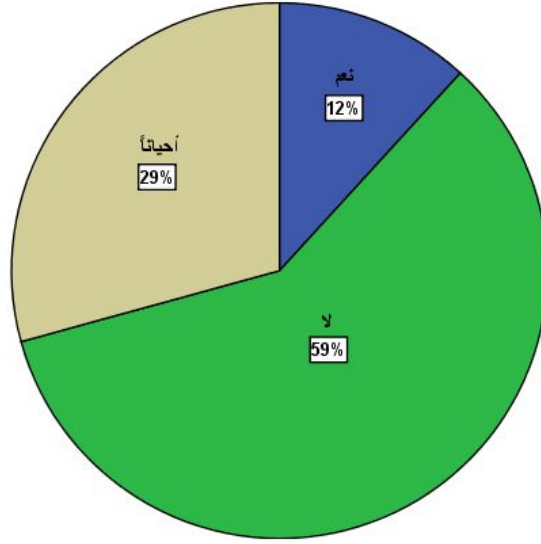
مياه الشرب، كما أوضح 63% منهم بأنها لا تقوم بالإعلان عن مشاريع التطوير التي تقدمها للمواطنين. في الوقت نفسه أشار 79% إلى عدم وجود خطة عمل واضحة ومعلنة للبلدية. أمّا فيما يتعلق بالمنح والمساعدات التي تتلقاها البلدية من جهات مختلفة، فقد بيّن الاستطلاع أن 85% من المواطنين لا يتم اطلاعهم على هذه المنح، كما أوضح 85% أن البلدية لا تقوم بتقديم معلومات للمواطنين حول نفقاتها وإيراداتها المتعلقة بخدمة المياه. وفي الوقت ذاته، توافق أغلبية سكان مدينة أريحا على أن البلدية لا تقوم بنشر معلومات عن خدمة مياه الشرب والري وذلك بنسبة 54%، 59% على التوالي.

النتائج الأساسية:

توضح النتائج التي أظهرتها بطاقة رأي المواطن أنه لا يوجد معلومات منشورة عن خدمة مياه الشرب ومياه الري، ويظهر في الشكلين (1.1) و (1.2) أن 14% فقط من المواطنين يرون أن البلدية تقوم بنشر معلومات حول خدمة مياه الشرب في حين أن 59% يرون أنها لا تقوم بنشر معلومات تتعلق بخدمة مياه الري.

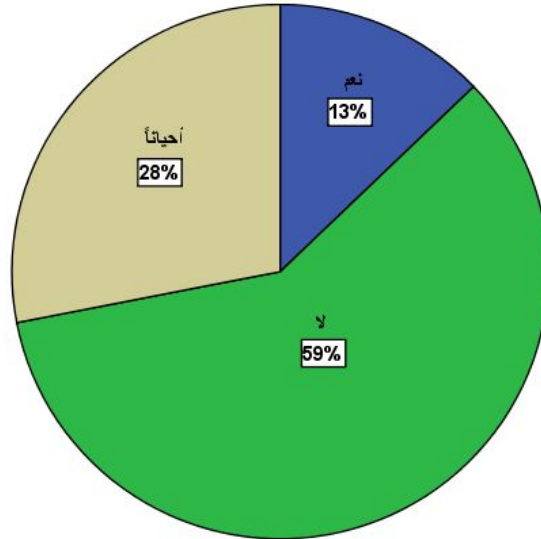


الشكل (1.1) - وجود معلومات منشورة من قبل البلدية عن الخدمة - مياه الشرب

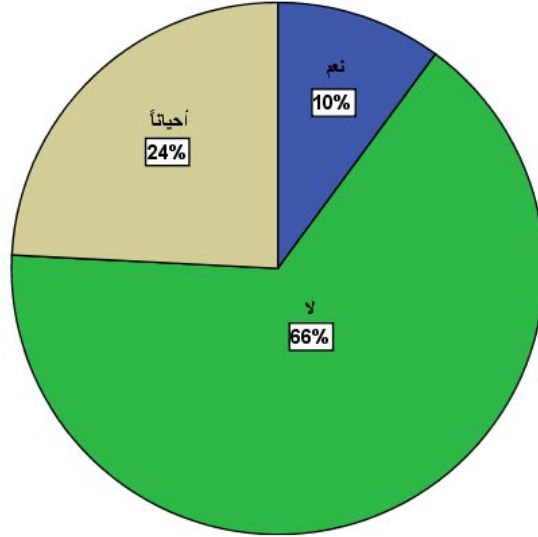


الشكل (1.2) - وجود معلومات منشورة من قبل البلدية عن الخدمة - مياه الري

وتوافقاً مع هذه النتائج فإن الأغلبية بنسبة 59% ترى أن البلدية لا تقوم بنشر قراراتها المتعلقة بخدمة مياه الشرب و أن 10% فقط من الذين قاموا بتعبئة البطاقة يعتقدون أن البلدية تقوم بنشر معلوماتها المتعلقة بمياه الري.

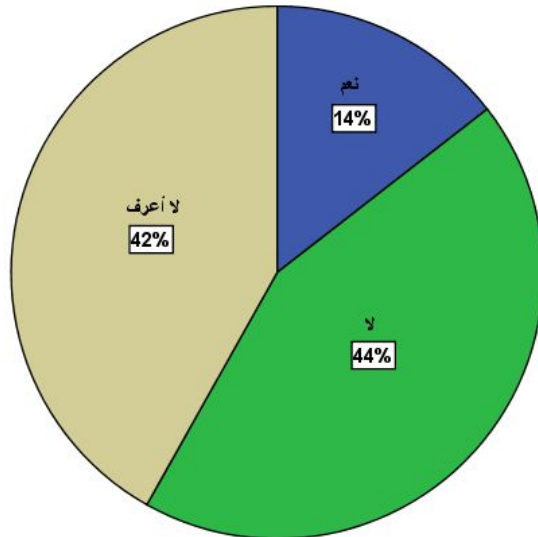


الشكل (2.1) - البلدية تقوم بنشر قراراتها المتعلقة بالخدمة للمواطنين - مياه الشرب



الشكل (2.2) - البلدية تقوم بنشر قراراتها المتعلقة بالخدمة للمواطنين - مياه الري

ويتبين أيضاً من المعلومات التي تم جمعها أن الكثيرين بنسبة 42% ليس لديهم أي فكرة عن وجود خارطة هيكلية لمنطقة نفوذ البلدية و أن 14% منهم فقط يعرفون عن وجود تلك الخارطة.

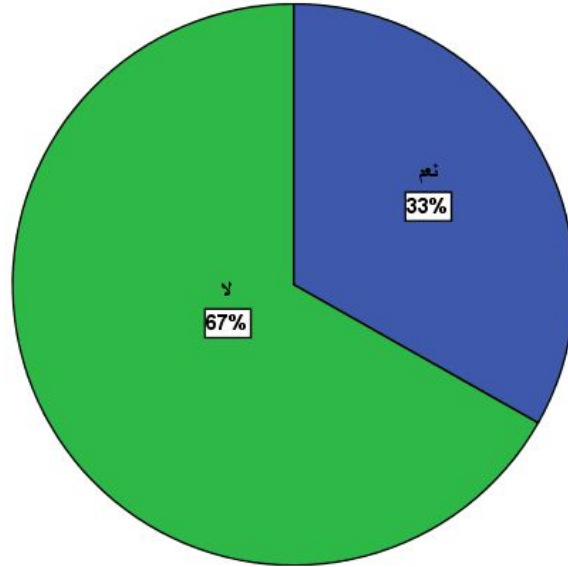


الشكل (3) - نشر الخارطة الهيكلية / حدود لمنطقة نفوذ البلدية لاطلاع المواطنين عليها

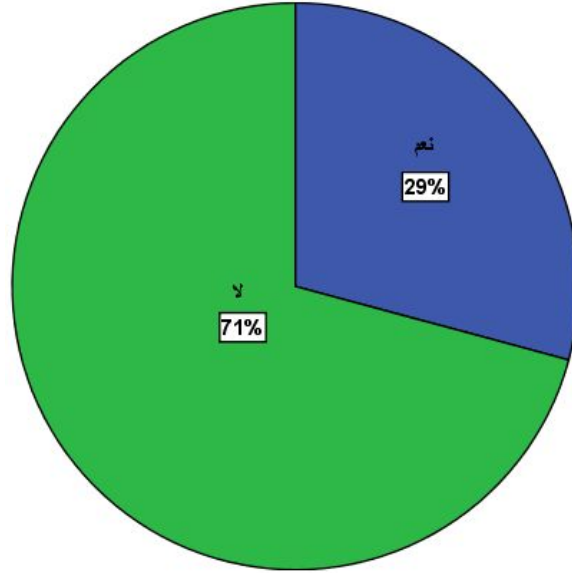
ومع أن الإجابات حول مدى توفر معلومات عن الخدمة سلبية إلا أن الأغلبية بنسبة 59% تعرف لمن تتجه في البلدية حينما تواجههم مشاكل متعلقة بخدمة مياه الشرب، بينما نجد أن النسبة تنعكس عندما

نتحدث عن مياه الري و نرى أن الأغلبية بنسبة 53% لا تعرف لمن تتجه عند حصول مشاكل في الخدمة.

كما ترى أغلبية المواطنين - كما يظهر في الشكلين (4.1) و (4.2) - أن موظفي خدمة مياه الشرب والري في البلدية غير قادرين على النهوض بمسئولياتهم وتحملها، حيث أجمعت أغلبية المواطنين البالغة نسبتهم 67% على ذلك فيما يتعلق بخدمة مياه الشرب، وبنسبة 71% فيما يتعلق بخدمة مياه الري. وهذا يعكس عدم ثقة المواطنين بالأشخاص العاملين في البلدية وقدراتهم.

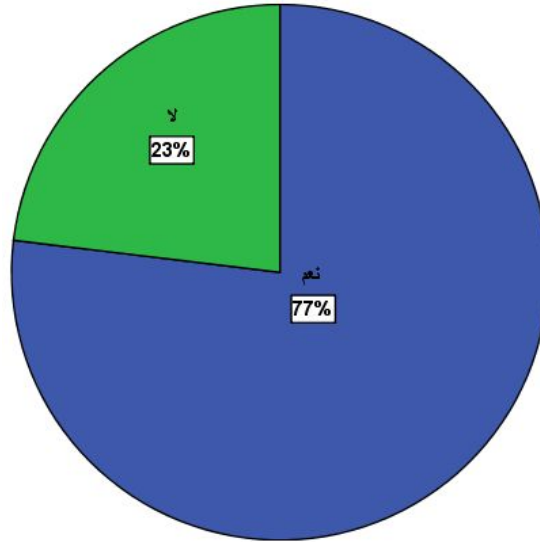


الشكل (4.1) - موظفو الخدمة في البلدية قادرون على النهوض بمسئولياتهم وتحملها - مياه الشرب

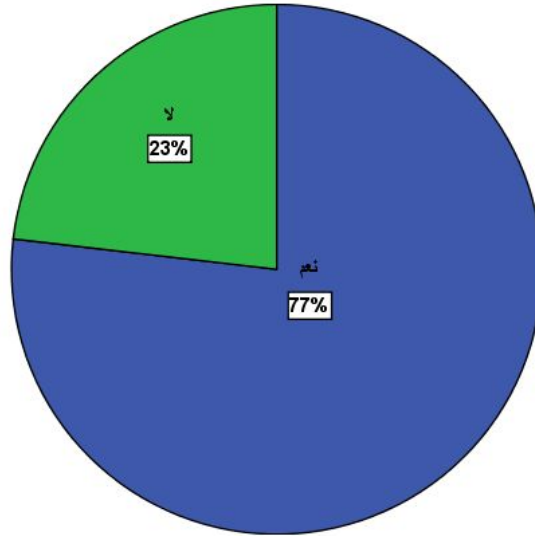


الشكل (4.2) – موظفو الخدمة في البلدية قادرون على النهوض بمسؤولياتهم وتحملها – مياه الري

وتشير النتائج أيضاً إلى أن الخدمة تقدم بشكل أفضل في بعض المناطق من غيرها. ويظهر هذا واضحاً في الشكلين (5.1) و (5.2).



الشكل (5.1) – وجود مناطق تقدم فيها الخدمة بشكل أفضل من غيرها – مياه الشرب



الشكل (5.2) - وجود مناطق تقدم فيها الخدمة بشكل أفضل من غيرها - مياه الري

ويمكن أن نرى الاختلاف واضحاً في تقديم خدمة مياه الشرب بين المناطق المختلفة في أريحا، حيث تعكس النتائج مثلاً أن جميع المواطنين الذي شاركوا في الاستبيان من أحياء رأس العين والمصنع وشارع المنتزهات وبنسبة 100% غير راضين عن انتظام وتقديم خدمة مياه الشرب في أحيائهم. في حين أن جميع المواطنين في حي أبو سلمان راضون عن انتظام وتقديم خدمة مياه الشرب بنسبة 100%، كما أن أغلبية سكان أريحا الجديدة والذين بلغت نسبتهم 70% وسكان وسط البلد بنسبة 86% راضون عن الخدمة في منطقتهم. أما في منطقة النويعة التحتى فتبلغ نسبة الرضا 40% وتنخفض إلى 32% في شارع فلسطين و13% في حي المغاربة. وبالاطلاع على الجدول (6.1) يمكن فهم الاختلاف في درجة الرضا بين أحياء منطقة أريحا المشاركة في بطاقة رأي المواطن فيما يتعلق بتقديم ووصول خدمة مياه الشرب.

درجة الرضا	عدد المواطنين المشاركين	الحي / الشارع	
100%	5	حي أبو سلمان	1
86%	7	وسط البلد	2
74%	34	كتف الواد	3
73%	15	حي العرب	4
70%	10	عين السلطان	5
70%	23	أريحا الجديدة	6
44%	16	قصر هشام	7
43%	7	حي الخديوي	8
40%	20	النويعة التحتي	9
36%	11	حي صبيحة	10
35%	23	حي القصب	11
33%	6	شارع التربية والتعليم	12
33%	3	شارع الأرجنتين	13
32%	99	شارع فلسطين	14
14%	7	شارع القدس	15
13%	8	حي المغاربة	16
0%	14	حي راس العين	17
0%	8	شارع المنتزهات	18
0%	8	حي المصنع	19
0%	2	شارع نزال	20
	326	المجموع	

جدول (6.1) – درجة الرضا عن انتظام وصول وتقديم خدمة مياه الشرب حسب الأحياء المشاركة

أما فيما يتعلق بوصول وتقديم خدمة مياه الري فقد أظهرت النتائج أن هناك تفاوتاً ملحوظاً أيضاً في درجة الرضا بين الأحياء المختلفة في منطقة أريحا. فبينما بلغت درجة الرضا 77.8%، 75% في كل من كتف الواد وأريحا الجديدة على التوالي، فإن هذه النسبة تنخفض إلى 33.3% في كل من عين السلطان وحي صبيحة، لتصل 10% في منطقة قصر هشام. وبالاطلاع على الجدول (6.2) يمكن فهم الاختلاف في درجة الرضا بين أحياء منطقة أريحا المشاركة في بطاقة رأي المواطن فيما يتعلق بتقديم ووصول خدمة مياه الري.

درجة الرضا	عدد المواطنين المشاركين	الحي / الشارع	
%100	1	حي أبو سلمان	1
%78	9	كتف الواد	2
%75	8	أريحا الجديدة	3
%60	5	حي العرب	4
%37	19	النويعة التحتي	5
%35	51	شارع فلسطين	6
%33	6	عين السلطان	7
%33	3	حي صبيحة	8
%25	4	حي الخديوي	9
%17	12	حي القصب	10
%10	10	قصر هشام	11
%0	4	حي راس العين	12
%0	3	حي المغاربة	13
%0	3	شارع المنتزهات	14
%0	3	حي المصنع	15
%0	2	شارع التربية والتعليم	16
%0	1	شارع القدس	17
	144	المجموع	

جدول (6.2) – درجة الرضا عن انتظام وصول وتقديم خدمة مياه الري حسب الأحياء المشاركة

الخاتمة:

إن كانت هذه النتائج تدل على أي شيء فهو قلة التواصل وانعدام قنوات الحوار بين بلدية أريحا ومواطنيها. حيث أن بلدية أريحا تصر وتؤكد على أهمية الاتصال المستمر بينها وبين مواطنيها، ولكن من الواضح أن هذا الإصرار لا يترجم إلى أعمال. وتبدي نتائج هذا الاستبيان وبوضوح قلة رضى المواطنين عن خدمة المياه بشقيها الري والشرب، و تبدي النتائج أيضا قلة ثقة المواطنين ببلدية أريحا بشكل عام وإيمانهم بوجود بعض مظاهر الممارسات السلبية في البلدية.

إحدى أهم دعائم العمل المشترك بين البلدية والمواطنين هي الثقة، فالمواطن يثق أن بلديته تحاول توصيل أفضل خدمة له، بينما البلدية تثق بأن المواطن يعمل للمصالح العام. بانعدام هذه الثقة فإن العمل المشترك والسعي الحثيث لرفع مستوى المدينة سيواجه العديد من العقبات.

على بلدية أريحا أن تعمل بجد من أجل رفع الثقة بينها وبين مواطنيها. هناك العديد من الوسائل للقيام بذلك كإقامة جلسات استماع، وجلسات العمل المشتركة واستعمال وسائل الإعلام الحديثة لنشر معلومات البلدية.

ملحق رقم -1-
الاستمارة الخاصة باستطلاع رأي المواطنين حول تقديم خدمة المياه بشقيها الري والشرب من قبل بلدية أريحا

لجنة النزاهة من أجل تقديم خدمة أفضل
الاستمارة الخاصة باستطلاع رأي المواطنين حول تقديم خدمة المياه بشقيها الري
والشرب
من قبل بلدية أريحا

تهدف لجنة النزاهة من أجل تقديم خدمة أفضل الى رفع مستوى خدمة المياه (الري والشرب) المقدمة للمواطنين، وذلك من خلال جمع البيانات والمعلومات من مواطني أريحا ثم تحليلها ونشرها. كذلك تهدف اللجنة إلى زيادة التواصل والاتصال بين بلدية أريحا ومواطنيها عن طريق فتح قنوات الحوار بين البلدية والمجتمع.

لجنة النزاهة في تقديم الخدمات منبثقة عن مشروع النزاهة من أجل الفقراء الذي ينفذ في فلسطين بالشراكة بين معهد الأبحاث التطبيقية - القدس (أريج) و الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة -أمان وبالتعاون مع مؤسسة TIRI وبالتمول من الوكالة البريطانية DFID.

A- معلومات تعريفية	
رقم الاستمارة <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	A.1
العنوان	A.2
اسم الباحث الميداني:	A.3
تاريخ تعبئة الاستمارة <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> / <input type="text"/> <input type="text"/> / <input type="text"/> <input type="text"/>	A.4
معلومات معبىء الاستمارة	
الجنس: 1. ذكر <input type="checkbox"/> 2. أنثى <input type="checkbox"/>	A.5
العمر بالسنوات الكاملة <input type="text"/> <input type="text"/> سنوات (يجب يكون 18 عام فما فوق)	A.6
المستوى التعليمي: 1. المرحلة الاساسية فما دون 2. ثانوي - دبلوم 3. جامعي فأكثر <input type="checkbox"/>	A.7

هذا الاستطلاع عن رأي المواطنين حول تقديم خدمة المياه بشقيها الري والشرب من قبل بلدية أريحا. أن كنت تملك ساعة لمياه الشرب الرجاء الاجابة عن أسئلة مياه الشرب، وأن كنت تملك ساعة لمياه الري الرجاء الاجابة عن أسئلة مياه الري. أما أن كنت تملك النوعين من الساعات فيمكنك الاجابة عن جميع الأسئلة.

B- محاور الاستطلاع لخدمة بشقيها الري والشرب	
القسم الأول: مدى الرضا عن خدمة المياه المقدمة للمواطنين	
<p>ماهي درجة رضاك عن تكلفة/ سعر الخدمة؟</p> <p>مياه الشرب 1. راض جداً 2. راض 3. غير راض 4. غير راض إطلاقاً</p> <p>مياه الري 1. راض جداً 2. راض 3. غير راض 4. غير راض إطلاقاً</p>	<p>B.1</p> <p>B.2</p>
<p>ماهي درجة رضاك عن إنتظام وصول/تقديم الخدمة؟</p> <p>مياه الشرب 1. راض جداً 2. راض 3. غير راض 4. غير راض إطلاقاً</p> <p>مياه الري 1. راض جداً 2. راض 3. غير راض 4. غير راض إطلاقاً</p>	<p>B.3</p> <p>B.4</p>
<p>ماهي درجة رضاك عن العدالة والمساواة بين المواطنين في تقديم الخدمة؟</p> <p>مياه الشرب 1. راض جداً 2. راض 3. غير راض 4. غير راض إطلاقاً</p> <p>مياه الري 1. راض جداً 2. راض 3. غير راض 4. غير راض إطلاقاً</p>	<p>B.5</p> <p>B.6</p>
<p>ماهي درجة رضاك عن إجراءات الخدمة؟</p> <p>مياه الشرب 1. راض جداً 2. راض 3. غير راض 4. غير راض إطلاقاً</p> <p>مياه الري 1. راض جداً 2. راض 3. غير راض 4. غير راض إطلاقاً</p>	<p>B.7</p> <p>B.8</p>
<p>كيف تقيم الخدمة في منطقتك؟</p> <p>مياه الشرب 1. راض جداً 2. راض 3. غير راض 4. غير راض إطلاقاً</p> <p>مياه الري 1. راض جداً 2. راض 3. غير راض 4. غير راض إطلاقاً</p>	<p>B.9</p> <p>B.10</p>
<p>في حال كان رفع الاسعار يحسن من جودة الخدمة، هل أنت مستعد لدفع ثمن أعلى للخدمة؟</p> <p>مياه الشرب 1. نعم 2. لا 3. لا أعرف</p> <p>مياه الري 1. نعم 2. لا 3. لا أعرف</p>	<p>11B.</p>
<p>ما هي درجة رضاك عن نوعية مياه الشرب في المدارس؟</p> <p>1. راض جداً 2. راض 3. غير راض 4. غير راض إطلاقاً</p>	<p>12B.</p>

	<p>أن كنت قد قمت بتمديد خط لخدمة المياه خلال عام 2009، ما مدى رضاك؟</p> <p>B.14 مياه الري</p> <p>مدى الرضى راض جداً راض غير راض غير راض (طلاقاً)</p> <p>التكلفة التمديد التأمين الساعة الاجراءات</p>	<p>13B.</p> <p>مدى الرضى راض جداً راض غير راض غير راض (طلاقاً)</p> <p>التكلفة التمديد التأمين الساعة الاجراءات</p>
<p>القسم الثاني: درجة أهمية العوامل المؤثرة على جودة/ تكلفة/ إنتظام/ العدالة والمساواة في خدمة مياه الشرب المقدمة من البلدية</p>		
	<p>ما هي درجة تأثير " وجود فساد (رشوة، واسطة، محسوبية، محاباة)" على</p> <p>مؤثر جداً مؤثر مؤثر غير مؤثر غير مؤثر بناتاً</p> <p>مياه الشرب جودة الخدمة تكلفة الخدمة العدالة والمساواة في تقديم الخدمة</p>	<p>B.15</p>
	<p>مياه الري</p> <p>مؤثر جداً مؤثر مؤثر غير مؤثر غير مؤثر بناتاً</p> <p>جودة الخدمة تكلفة الخدمة العدالة والمساواة في تقديم الخدمة</p>	<p>B.16</p>
	<p>ما هي درجة تأثير " دورية الإنتخابات المحلية" على</p> <p>مؤثر جداً مؤثر مؤثر غير مؤثر غير مؤثر بناتاً</p> <p>مياه الشرب جودة الخدمة العدالة والمساواة في تقديم الخدمة</p>	<p>B.17</p>

B.18	مياه الري جودة الخدمة العدالة والمساواة في تقديم الخدمة	مؤثر جداً	مؤثر	غير مؤثر	غير مؤثر بتاتاً
القسم الثالث: مدى تطبيق مبادئ الشفافية والإففتاح على المواطنين من قبل البلدية					
B.19	هل يوجد معلومات منشورة من قبل البلدية عن الخدمة؟ مياه الشرب 1. نعم مياه الري 1. نعم	2. لا	3. أحيانا	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B.20	مياه الشرب 1. نعم مياه الري 1. نعم	2. لا	3. أحيانا	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B.21	في حال الاجابة بنعم، هل المعلومات المنشورة من قبل البلدية عن الخدمة كافية؟ مياه الشرب 1. نعم مياه الري 1. نعم	2. لا	3. أحيانا	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B.22	مياه الشرب 1. نعم مياه الري 1. نعم	2. لا	3. أحيانا	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B.23	هل واجهتم أي مشكلة في الحصول على معلومات أو ارشادات متعلقة بإجراءات الحصول على الخدمة المطلوبة من البلدية؟ مياه الشرب 1. نعم مياه الري 1. نعم	2. لا	3. أحيانا	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B.24	مياه الشرب 1. نعم مياه الري 1. نعم	2. لا	3. أحيانا	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B.25	هل يتم الاعلان عن معلومات حول ثمن الخدمة؟ مياه الشرب 1. نعم مياه الري 1. نعم	2. لا	3. أحيانا	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B.26	مياه الشرب 1. نعم مياه الري 1. نعم	2. لا	3. أحيانا	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B.27	في حال الاجابة بنعم، هل الاعلان عنها واضح ومعهم على الجميع؟ مياه الشرب 1. نعم مياه الري 1. نعم	2. لا	3. أحيانا	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B.28	مياه الشرب 1. نعم مياه الري 1. نعم	2. لا	3. أحيانا	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B.29	هل ترون أن ثمن الخدمة يتناسب مع نوعية (جودة) الخدمة المقدمة؟ مياه الشرب 1. نعم مياه الري 1. نعم	2. لا	3. أحيانا	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B.30	مياه الشرب 1. نعم مياه الري 1. نعم	2. لا	3. أحيانا	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	هل تقوم البلدية بنشر قراراتها المتعلقة بالخدمة للمواطنين؟				
B.31	مياه الشرب	1. نعم	2. لا	3. أحيانا	<input type="checkbox"/>
B.32	مياه الري	1. نعم	2. لا	3. أحيانا	<input type="checkbox"/>
B.33	هل تقوم البلدية بالإعلان عن مشاريع التطوير التي تقدمها للمواطنين؟	1. نعم	2. لا	3. أحيانا	<input type="checkbox"/>
B.34	هل هناك خطة عمل واضحة ومعلنة للبلدية؟	1. نعم	2. لا	3. أحيانا	<input type="checkbox"/>
B.35	هل يتم إطلاعكم على المنح والمساعدات التي تتلقاها البلدية من جهات مختلفة؟	1. نعم	2. لا	3. أحيانا	<input type="checkbox"/>
B.36	هل تقوم البلدية بتقديم معلومات للمواطنين حول نفقاتها وإيراداتها؟ (أي تنشر الموازنة)؟	1. نعم	2. لا	3. أحيانا	<input type="checkbox"/>
B.37	هل الخارطة الهيكلية/ الحدود لمنطقة نفوذ البلدية منشورة لإطلاع المواطنين؟	1. نعم	2. لا	3. لا أعرف	<input type="checkbox"/>
القسم الرابع: مدى تطبيق نظم المساءلة من قبل البلدية في تقديم خدمة مياه الشرب					
B.38	هل تعرفون إلى من تتوجهون في البلدية حين تواجهكم أية مشاكل متعلقة بالخدمة؟	1. نعم	2. لا		<input type="checkbox"/>
B.39	مياه الري	1. نعم	2. لا		<input type="checkbox"/>
B.40	هل يتم إشراككم من قبل البلدية في تطوير إقتراحات وإتخاذ أية قرارات متعلقة بالخدمة؟	1. نعم	2. لا	3. أحيانا	<input type="checkbox"/>
B.41	مياه الري	1. نعم	2. لا	3. أحيانا	<input type="checkbox"/>
B.42	هل هناك مناطق تقدم فيها الخدمة بشكل افضل من غيرها؟	1. نعم	2. لا		<input type="checkbox"/>
B.43	مياه الري	1. نعم	2. لا		<input type="checkbox"/>
B.44	هل يوجد آلية/نظام لتلقي الشكاوي من المواطنين في البلدية؟	1. نعم	2. لا	3. لا أعرف	<input type="checkbox"/>
B.45	هل تستجيب البلدية للشكاوي المقدمة من قبل المواطنين في الوقت المناسب؟	1. نعم	2. لا	3. أحيانا	<input type="checkbox"/>
القسم الخامس: مدى توفر النزاهة في البلدية					
B.46	هل تعتقد بوجود واسطة ومحسوبة ومحاباة في عمليات التعيينات في البلدية؟	1. نعم	2. لا	3. أحيانا	<input type="checkbox"/>

B.47	هل هناك إعتبرات عائلية وحزبية أو مصلحة لأعضاء المجلس البلدي أو الموظفين الكبار في البلدية في تنفيذ الخدمات والمشاريع؟	1. نعم 2. لا 3. أحيانا	<input type="checkbox"/>
B.48	هل تعطي البلدية أولوية في مشاريعها للمناطق الفقيرة والمهمشة؟	1. نعم 2. لا 3. أحيانا	<input type="checkbox"/>
B.49	هل تعتقد أنه يتم إرساء عطاءات على أشخاص أو جهات ذات علاقة أو قرابة أو مصلحة مشتركة برئيس أو أحد أعضاء المجلس البلدي أو الموظفين الكبار في البلدية؟	1. نعم 2. لا 3. أحيانا	<input type="checkbox"/>
القسم السادس: مدى مستوى القدرات والامكانيات لدى البلدية وموظفيها			
B.50	هل البلدية ملتزمة بتسهيل عمليات تطوير الخدمة المقدمة للمواطنين؟	1. نعم 2. لا	<input type="checkbox"/>
B.51	مياه الشرب مياه الري	1. نعم 2. لا	<input type="checkbox"/>
B.52	هل موظفي الخدمة في البلدية قادرين على النهوض بمسئولياتهم وتحملها؟	1. نعم 2. لا	<input type="checkbox"/>
B.53	مياه الشرب مياه الري	1. نعم 2. لا	<input type="checkbox"/>

C- التدقيق الميداني	
C.1	نتائج الاستمارة : 1. اكتملت 2. لم تكتمل السبب
C.2	تاريخ مراجعة الاستمارة من قبل الباحث...../...../.....
C.3	توقيع الباحث.....
التدقيق المكتبي	
C.4	تاريخ استلام الاستمارة...../...../.....
C.5	تاريخ تدقيق الاستمارة من قبل المشرف...../...../.....
C.6	توقيع المشرف.....